

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE EMEKLİLİK
KARARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ:
BAĞIMSIZ ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ash ELMAĞİBİ

Danışman
Prof. Dr. Özlem ÇAKIR

İZMİR-2022

TEZ ONAY SAYFASI



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Emeklilik Kararı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bağımsız Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

13/09/2022

Aslı ELMADİBİ

İmza

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Emeklilik Kararı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bağımsız Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma Aşlı ELMADİBİ

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

İnsan Kaynakları Programı

Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişkinin incelenmesi amacını taşıyan tez çalışmasında, öncelikle bu kavramlar açıklanmaktadır. Özellikle müşteri memnuniyeti ön planda olan bağımsız çalışanların, duygularını düzenleyerek kendilerinden istenilen veya beklenen davranışları sergilemesi gerekmektedir. Duygusal emek davranışları ise örgütün çalışanlardan beklediği davranışları sergilemesi anlamına gelmektedir. Çalışma hayatı boyunca bu davranışları sergileyen çalışanların tükenmişlik düzeylerinin farklılık göstermesi beklenmektedir. Tükenmişlik kavramı, yoğun etkileşim halinde olan çalışanlarda ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. Özellikle emekli olmayı düşünen çalışanların emeklilik kararı almasında duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki olacağı düşünülmektedir.

Dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisine ilişkin anket formunda yer alan sorular ile bağımsız çalışanlar üzerindeki etkisine de değinilmiştir. Araştırmada nicel veri toplama araçlarından anket kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, Muğla ilinde yaşayan bağımsız çalışanlar olarak belirlenmiştir. Basit tesadüfi örneklem tekniği ile ulaşılan 431 katılımcıdan uygun olmayan anketlerin çalışma dışarısında bırakılmasıyla 397 bağımsız çalışan ile çalışma yürütülmüştür.

Analiz sonuçları incelendiğinde, bağımsız çalışanların demografik özelliklerine göre duygusal emek davranışları ile cinsiyet, yaş, eğitim düzeyleri ve gelir düzeyleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik

düzeylerine bakıldığında ise, yaş, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri ve çalışma süreleri bakımından anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Duygusal emek davranışları ile emeklilik kararı arasındaki ilişki incelendiğinde, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilirken, yüzeysel rol yapma davranışıyla negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, tükenmişlik düzeyleri, duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Emeklilik Kararı



ABSTRACT
Master's Thesis
Examining The Relationship Between Emotional Labor Behaviors and Burnout
Levels an Retirement Decision
Ash Elmadibi

Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Labour Economics and Industrial Relations
Human Resource Program

In the thesis study, which aims to examine the relationship between the emotional labor behaviors and the levels of exhaustion and the retirement decision of independent employees, these concepts are first described. In particular, independent employees with customer satisfaction at the forefront must regulate their emotions and demonstrate their desired or expected behaviors. Emotional labor behaviors mean the organization is demonstrating the behaviors it expects from employees. Employees who demonstrate these behaviors throughout their work life are expected to vary their levels of exhaustion. The concept of exhaustion is defined as a psychological syndrome that occurs in people who are engaged in intense interaction. It is thought that there will be a relationship between emotional labor behaviors and levels of exhaustion in the retirement decision of employees who are particularly considering retiring.

The questions included in the survey form for the Covid-19 pandemic, which has been influenced by the world, and the impact it has on independent employees. The survey was used from quantitative data collection tools. The universe of the study was determined as independent workers living in the province of Muğla. Work with 397 independent employees was carried out by leaving unsuitable surveys out of work from 431 participants, which were achieved by simple random sampling technique.

When the analysis results were analyzed, it was determined that there was a difference between emotional labor behaviors and gender, age, education levels and income levels based on demographic characteristics of independent

employees. When looking at the levels of exhaustion, there have been significant differences in age, education levels, income levels and working times. When the relationship between emotional labor behaviors and the retirement decision was examined, it was determined that there was a positive positive relationship between deeply role-playing behavior and natural feelings and the retirement decision, and a negative meaningful relationship with superficial role-playing behavior. In addition, a positive meaningful relationship has been established between the levels of exhaustion, emotional, mental and physical exhaustion, and the retirement decision.

Keywords: Emotional Labor, Burnout, Retirement Decision

**DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
İLE EMEKLİLİK KARARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ:
BAĞIMSIZ ÇALIŞANLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xiii
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xviii
EKLER LİSTESİ	xix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK

1.1. DUYGU KAVRAMI VE ÇALIŞMA YAŞAMINDAKİ YERİ	4
1.2. EMEK KAVRAMI	8
1.3. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE GELİŞİMİ	8
1.4. DUYGUSAL EMEK OLUŞUMU VE BOYUTLARI	12
1.4.1. Duygusal Gösterim Sıklığı	14
1.4.2. Duygusal Gösterim Süresi ve Yoğunluğu	14
1.4.3. Duygusal Gösterim Çeşitliliği	15
1.5. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI	16
1.5.1. Hochschild Duygusal Emek Yaklaşımı	16
1.5.2. Ashforth ve Humphrey Duygusal Emek Yaklaşımı	18
1.5.3. Morris ve Feldman Duygusal Emek Yaklaşımı	19

1.5.4. Grandey Duygusal Emek Yaklaşımı	20
1.6. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI	21
1.6.1. Yüzeysel Davranış	22
1.6.2. Derinlemesine Davranış	24
1.6.3. Samimi Davranış	25
1.7. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	26
1.7.1. Bireysel Faktörler	26
1.7.1.1. Yaş	26
1.7.1.2. Cinsiyet	28
1.7.1.3. Gelir	29
1.7.1.4. Çalışma Süresi (Mesleki Tecrübe)	30
1.7.1.5. Duygusal Zeka	32
1.7.1.6. Empati	33
1.7.1.7. Kişilik Özellikleri	34
1.7.1.8. Duygulanım	35
1.7.2. Örgütsel Faktörler	37
1.7.2.1. İş Otonomisi (Özerklik)	37
1.7.2.2. Sosyal Destek	38
1.7.2.3. Davranış Kuralları (Duygusal Gösterim Kuralları)	40
1.8. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI	41
1.8.1. Bireysel Açıdan Sonuçlar	41
1.8.2. Örgütsel Açıdan Sonuçlar	42
1.9. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE GELİŞİMİ	43
1.10. TÜKENMİŞLİK BOYUTLARI	46
1.10.1. Duygusal Tükenme	47
1.10.2. Duyarsızlaşma	48
1.10.3. Kişisel Başarı	49
1.11. TÜKENMİŞLİĞİN GÖSTERGELERİ	49
1.11.1. Fiziksel Belirtiler	50
1.11.2. Psikolojik Belirtiler	51
1.11.3. Davranışsal Belirtiler	52
1.12. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	53

1.12.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli	53
1.12.2. Pines Tükenmişlik Modeli	54
1.12.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	55
1.12.4. Meier Tükenmişlik Modeli	55
1.12.5. Maslach Tükenmişlik Modeli	56
1.13. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	58
1.13.1. Bireysel Faktörler	59
1.13.1.1. Kişilik Özellikleri ve Beklentiler	59
1.13.1.2. Demografik Değişkenler	60
1.13.2. Örgütsel Faktörler	62
1.13.2.1. İş Yüğü	62
1.13.2.2. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması	63
1.13.2.3. Aidiyet Duygusu ve Sosyal Destek	64
1.13.2.4. Ödüllendirme	65
1.14. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI	66
1.14.1. Bireye Etkileri	66
1.14.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri	67
1.14.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri	68
1.15. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ	69
1.15.1. Bireysel Yöntemler	70
1.15.2. Örgütsel Yöntemler	71

İKİNCİ BÖLÜM

EMEKLİLİK KAVRAMI VE EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ

2.1. EMEKLİLİK KAVRAMI	73
2.2. EMEKLİLİK KAVRAMININ UNSURLARI	74
2.2.1. Yaşlılık	74
2.2.2. Çalışma Yaşamından Ayrılma (Kısmen veya Tamamen)	76
2.2.3. Yaşlılık Aylığı ve Yardımı	77
2.3. EMEKLİ OLMA KOŞULLARI	78
2.3.1. Belirli Yaşa Ulaşma (Emeklilik Yaşını Doldurma)	78

2.3.2. Belirli Süre Prim Ödeme	82
2.4. EMEKLİLİK TÜRLERİ	83
2.4.1. Zaman Açısından Emeklilik	84
2.4.1.1. Erken/Genç Emeklilik	84
2.4.1.2. Zamanında Emeklilik	86
2.4.1.3. Gönüllü Emeklilik	87
2.4.1.4. Zorunlu Emeklilik	88
2.4.2. Çalışma Durumu Açısından Emeklilik	89
2.4.2.1. Kısmi Zamanlı Emeklilik	89
2.4.2.2. Tam Zamanlı Emeklilik	90
2.5. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ	91
2.6. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ MODELLERİ	92
2.6.1. Rasyonellik Modeli	93
2.6.2. Sistem Modeli	95
2.6.3. Süreç Modeli	97
2.6.4. Erken Emeklilik Karar Modeli	99
2.7. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	100
2.7.1. Bireysel Faktörler	101
2.7.1.1. Sağlık	101
2.7.1.2. Cinsiyet	102
2.7.1.3. Eğitim Düzeyi	103
2.7.1.4. Medeni Durum ve Eşin Emekli Olma Durumu	104
2.7.2. Örgütsel Faktörler	105
2.7.3. Sosyo-Ekonomik Faktörler	106

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE EMEKLİLİK KARARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU	108
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	109
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	110

3.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	110
3.3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	114
3.3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri	116
3.3.4. Verilerin Analizi	117
3.4. BULGULAR	117
3.4.1. Ölçeklere İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analiz Bulguları	117
3.4.1.1. Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları	118
3.4.1.1.1. Duygusal Emek Ölçeği AFA Bulguları	118
3.4.1.1.2. Tükenmişlik Ölçeği AFA Bulguları	120
3.4.1.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Bulguları	124
3.4.1.2.1. Duygusal Emek Ölçeği DFA Bulguları	124
3.4.1.2.2. Tükenmişlik Ölçeği DFA Bulguları	128
3.4.1.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analiz Bulguları	132
3.4.1.3.1. Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Bulguları	132
3.4.2. Betimsel Analiz Bulguları	134
3.4.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	141
3.4.3.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Varyans (ANOVA) Analizi	
Bulguları ve Hipotez Testleri	142
3.4.3.1.1. Duygusal Emek Davranışları Varyans AnaliziBulguları	142
3.4.3.1.2. Tükenmişlik Düzeylerinin Varyans Analizi Bulguları	158
3.4.3.2. Korelasyon Analizi Bulguları	179
3.5. TARTIŞMA	186
SONUÇ	199
KAYNAKÇA	203
EKLER	

KISALTMALAR

AGFI	Adjusted Goodness of Fit Index (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)
AFA	Açımlayıcı Faktör Analizi
AMOS	Analysis of Moment Structures
ANOVA	Analysis of Variance (Varyans Analizi)
CFI	Comperative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
DD	Doğal Duygular
DEÖ	Duygusal Emek Ölçeği
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
DRY	Derinden Rol Yapma
DT	Duygusal Tükenme
FT	Fiziksel Tükenme
GFI	Goodness of Fit Index (Uyum İyiliği İndeksi)
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MTE	Maslach Tükenmişlik Envanteri
N	Örneklem Sayısı
NACE Kodu	Nomenclature des Activités Économiques dans la Communauté Européenne (Avrupa Topluluğu'ndaki Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiksel Sınıflandırması)
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
TÖ	Tükenmişlik Ölçeği
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
P	Anlamlılık Seviyesi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SPSS	Statistical Programme For Social Sciences

s.s.	Sayfa Sayısı
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri
YRY	Yüzeysel Rol Yapma
ZT	Zihinsel Tükenme



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Örgütlerde Duygusal Durumlar	s. 7
Tablo 2: Tükenmişlikle Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri	s. 70
Tablo 3: Tükenmişlikle Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri	s. 71
Tablo 4: 5510 Sayılı Kanun Emeklilik Yaşı İçin Öngörülen Kademeli Geçiş Süreci (4/a-7200 gün prim)	s. 80
Tablo 5: Bazı Avrupa Ülkelerinde Ortalama Emeklilik Yaşları	s. 81
Tablo 6: 2021-2022 Ocak Ayı Muğla İlinde Bağımsız Çalışanların Sayısı	s. 115
Tablo 7: Örneklem Büyüklüğü- Güven Seviyesi	s. 115
Tablo 8: Duygusal Emek KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	s. 119
Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	s. 119
Tablo 10: Tükenmişlik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	s. 121
Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	s. 121
Tablo 12: Bileşenler Korelasyon Matrisi	s. 123
Tablo 13: Duygusal Emek Ölçeği Tek Değişkenli Normallik Dağılımına İlişkin Bulgular	s. 125
Tablo 14: DFA Uyum İyiliği İndeksleri	s. 126
Tablo 15: Duygusal Emek Ölçeğinin Yol Analizi	s. 127
Tablo 16: Tükenmişlik Ölçeği Tek Değişkenli Normallik Dağılımına İlişkin Bulgular	s. 129
Tablo 17: Tükenmişlik Ölçeğinin Yol Analizi	s. 130
Tablo 18: DEÖ Güvenilirlik Bulguları	s. 132
Tablo 19: TÖ Güvenilirlik Bulgusu	s. 133
Tablo 20: TÖ Bileşenlerinin Güvenilirlik Bulguları	s. 133
Tablo 21: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Demografik Bilgilerine İlişkin Analiz Bulguları	s. 135
Tablo 22: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Emekliliğe İlişkin Sorulara Verdiği Yanıtların Analiz Bulguları	s. 138
Tablo 23: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Emeklilik Nedenlerine İlişkin Analiz Bulguları	s. 141

Tablo 24: Cinsiyete Göre Duygusal Emek Davranışları Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları	s. 143
Tablo 25: Yaş Dağılımına Göre DE ve DD Homojenlik Dağılım Bulguları	s. 144
Tablo 26: Yaş Dağılımına Göre YRY ve DRY Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 144
Tablo 27: Yaş Dağılımına Göre Yüzeysel Rol Yapma Davranışının Tukey Testi Analiz Bulguları	s. 145
Tablo 28: Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Davranışlarının Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları	s. 146
Tablo 29: Eğitim Düzeylerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Homojenlik Dağılım Bulguları	s. 147
Tablo 30: Eğitim Düzeylerine Göre YRY ve DD Varyans Analizi Bulguları	s. 147
Tablo 31: Eğitim Düzeylerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Games-Howell Analiz Bulguları	s. 148
Tablo 32: Gelir Düzeylerine Göre DRY ve DD Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 150
Tablo 33: Gelir Düzeylerine Göre DD Games Howell Analizi Bulguları	s. 150
Tablo 34: Gelir Düzeylerine Göre YRY ve DE Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 153
Tablo 35: Gelir Düzeylerine Göre YRY ve DE Tukey Testi Analizi Bulguları	s. 154
Tablo 36: Çalışma Sürelerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Homojenlik Dağılım Analiz Bulguları	s. 157
Tablo 37: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Bağımsız Değişkenler T Testi	s. 158
Tablo 38: Yaş Dağılımına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 160
Tablo 39: Yaş Dağılımına Göre Zihinsel Tükenme Tukey Testi Analiz Bulguları	161
Tablo 40: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları	s. 161
Tablo 41: Eğitim Düzeylerine Göre Zihinsel Tükenmenin Homojen Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 162

Tablo 42: Eğitim Düzeylerine Göre Zihinsel Tükenme Tukey Testi Analiz Bulguları	s. 163
Tablo 43: Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik, Duygusal Tükenme ve Fiziksel Tükenme Games Howell Analiz Bulguları	s. 165
Tablo 44: Gelir Düzeyine Göre Zihinsel Tükenmenin Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 167
Tablo 45: Gelir Düzeylerine Göre DT, FT ve Tükenmişlik Games Howell Analiz Bulguları	s. 169
Tablo 46: Çalışma Sürelerine Göre Tükenmişlik, DT, FT ve ZT Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları	s. 175
Tablo 47: Çalışma Süresine Göre DT, FT ve ZT Games-Howell Analizi Bulguları	s. 176
Tablo 48: Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlik Düzeyleri İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları	s. 180
Tablo 49: Duygusal Emek Davranışları ile Emeklilik Kararları İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları	s. 181
Tablo 50: Tükenmişlik Düzeyleri ile Emeklilik Kararları İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları	s. 183
Tablo 51: Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları	s. 184

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Beş Duygu Seviyesi Modeli	s. 6
Şekil 2: Duygusal Emek Boyutlarının Birbirleri Arasındaki İlişki	s. 12
Şekil 3: Maslach ve Goldberg (1998) Tükenmişlik Modeli	s. 58
Şekil 4: Emeklilik Karar Süreci Rasyonellik Modeli	s. 94
Şekil 5: Emeklilik Karar Süreci Sistem Modeli	s. 96
Şekil 6: Beehr (1986) Emeklilik Kararı Süreç Modeli	s. 98
Şekil 7: Erken Emeklilik Karar Ağacı	s. 100
Şekil 8: Tükenmişlik Ölçeği Özdeğerler Grafiği	s. 123
Şekil 9: Duygusal Emek Ölçeğinin Ölçüm Modeli	s. 128
Şekil 10: Tükenmişlik Ölçeğinin Ölçüm Modeli	s. 131

EKLER LİSTESİ

EK 1: Etik Kurul İzni

ek s.1

EK 2: Soru Formu

ek s.2



GİRİŞ

Çalışma, insanın yaşamı boyunca önemli bir yer kaplamaktadır. Hall'e (1986) göre çalışma, başkalarına değeri olan mal ve hizmet sunmak amacıyla bireyin çaba veya faaliyette bulunmasıdır. Çalışma yaşamı ise, bireyin işte geçirmiş olduğu vakti ifade etmektedir. Çalışma yaşamı, kuruma bağlı olarak çalışanların yanı sıra kendi başına bağımsız çalışanları da kapsamaktadır (Tınar, 1996: 9). Çalışan birey hem yaşamını idame ettirmek üzere gelir sağlarken hem de sosyalleşme imkanı elde etmektedir. Birey çalışarak yaşam kalitesini artırmayı isterken örgütler en yüksek seviyede kar elde edebilmeyi ve müşteri memnuniyeti sağlamayı amaçlamaktadır. Bu sebeple, örgütler bireylerden belirli davranışları sergilemelerini bekleyebilmektedir. Bu davranışların sergilenmesi duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Birey bu davranışları yüzeysel, derinlemesine veya samimi davranış olmak üzere üç davranış biçimiyle göstermektedir. Yüzeysel davranışta, bireyin kendi duygularını bastırarak istenilen davranışı sergilemesi söz konusu olmaktadır derinlemesine davranışta kendisinden istenilen davranışın olması gereken davranış olarak algılanması ve duyguların kontrol altına alınarak istenilen davranışların sergilenmesi söz konusu olmaktadır. Samimi davranış ise, bireyin kendisinden istenilen davranışa ilişkin duyguları hissederek sergilenmesiyle gerçekleşmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal emek, bireyin duygularını düzenleyerek kendisinden istenilen veya beklenen davranışları sergilemesini içermektedir.

Özellikle bağımsız çalışanların müşteri memnuniyetini sağlaması işin sürdürülebilirliği için gereklidir. Bu bağlamda, duygusal emek davranışlarını kendisinin ve çalışanlarının göstermesi büyük önem taşımaktadır. Ancak, bu davranışların sergilenmesi her zaman kolay olmamaktadır. Günümüzde 2019 yılında ilk olarak Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve tüm dünyaya yayılan Covid-19 virüsü (Yeni Tip Koronavirüs) sebebiyle bireyler ekonomik, sosyal ve psikolojik olarak olumsuz yönde etkilenmektedir. Covid-19 virüsünün hızlı yayılımına engel olabilmek amacıyla ülkeler sokağa çıkma yasağı, seyahat yasağı, esnek çalışma, kısıtlamalar (18 yaş altı ve 65 yaş ve üzeri için belirli saatler dışarı çıkma izni) gibi çeşitli önlemler almaktadır. Ülkemizde vaka sayılarına göre alınan önlemler değişiklik göstermektedir. Pandeminin ne kadar süreceğinin belirsiz olması ve uygulanan çeşitli kısıtlamalar sebebiyle ekonomik faaliyetlerde düşüş meydana gelmektedir. Bu sebeple, birçok işyeri kapanmasının yanı

sıra bireyler mesleki tehlike olarak nitelendirilen tükenmişlik sendromuyla da karşı karşıya kalabilmektedir. Bu kavramın öncüsü olan Maslach tarafından tükenmişlik, “İnsanlarla etkileşim halinde olan çalışanlar arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan başarı hissi” olarak tanımlamaktadır. İnsanlarla etkileşimi yoğun olan bağımsız çalışanların rekabet avantajı elde edebilmek ve sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için müşteri memnuniyetini sağlamasının Covid-19 pandemisiyle birlikte giderek arttığını söylemek mümkündür. Dolayısıyla, bu çalışanların duygusal emek davranışlarını daha yoğun sergilemesi beklenmektedir. Bu durum, bireylerin tükenmişliğini tetikleyebileceği gibi emekli olmayı düşünen bireyler için de emeklilik kararı verilmesine sebep olabileceği fikrini ortaya çıkarmıştır. Buradan hareketle bu araştırmada, bireylerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırmanın birinci bölümünde çalışma yaşamında duygusal emek ve tükenmişlik kavramına ilişkin kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Duygusal emek kavramına ilişkin kavramsal çerçeve oluşturulurken ilk olarak duygu kavramı ve çalışma yaşamındaki yeri, emek kavramı açıklanmakta, duygusal emek kavramı ve gelişimi incelenmektedir. Daha sonra, duygusal emek kavramının oluşumu ve boyutları tanıtılmaktadır. Duygusal emek boyutlarını takiben duygusal emek yaklaşımları ve duygusal emek davranışları açıklanmaktadır. Ardından, bu davranışları etkileyen faktörler ve sonuçları irdelenmektedir. Tükenmişlik kavramına ilişkin kavramsal çerçeve oluşturulurken ise, ilk olarak tükenmişlik kavramı ve gelişimi açıklanmaktadır. Ayrıca, tükenmişliğin boyutları ve tükenmişliğin göstergeleri ele alınmıştır. Buna ek olarak, literatürde tükenmişlik üzerine geliştirilmiş modeller incelenmekte, modelleri takiben tükenmişliğe sebep olan faktörler ve sonuçlar irdelenmektedir. Son olarak tükenmişlik yaşayan bireyin bu sorunla nasıl baş edebileceğine yardımcı olacak yöntemler açıklanmaktadır.

Emeklilik kavramı ve emeklilik karar süreci başlıklı ikinci bölümde ise, öncelikle emeklilik kavramının neyi ifade ettiği ve bu kavramı oluşturan unsurlar açıklanmakta, emekli olmak için gerekli olan koşullar ve bireyin olabileceği emeklilik biçimleri sunulmaktadır. Ardından, emeklilik karar süreci ele alınmakta ve bu sürece ilişkin literatürde geliştirilen modeller açıklanmaktadır. Modelleri takiben, bireyin emeklilik

kararı vermesinde etkili olan faktörler bireysel, örgütsel ve sosyo-ekonomik faktörler başlıkları altında incelenmektedir.

Üçüncü ve son bölümde ise araştırmanın; konusu, kapsamı, amacı, önemi, modeli, hipotezleri ve sınırlıkları açıklanmaktadır. Yöntem başlığı altında ise, araştırmanın yürütüldüğü araştırma evreni ve örnekleme yer verilmekte, takiben veri toplama araçları ve teknikleri ele alınmaktadır. Daha sonra, IBM SPSS 22 programında analiz edilen hipotezlere ilişkin analizler elde edilmekle birlikte bu bulgular değerlendirilerek tartışılmakta ve elde edilen sonuçlar açıklanmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde çalışma yaşamında duygusal emek kavramına ilişkin kavramsal çerçeve sunulmaktadır. Öncelikle duygusal emek kavramını oluşturan duygu ve emek kavramları açıklanarak bir zemin oluşturulmaktadır. Duygusal emek kavramının tanımı, gelişimi, oluşum süreci, boyutları, yaklaşımları, davranışları, duygusal emek davranışlarını etkileyen faktörler ve sonuçları ayrı ayrı irdelenmektedir. Duygusal emek kavramını takiben tükenmişlik kavramı ve tarihsel gelişimi açıklanmıştır. Ardından, tükenmişlik boyutları, göstergeleri, modelleri, tükenmişliği etkileyen faktörler, sonuçlar ve başa çıkma yöntemleri başlıkları ile çalışma yaşamında tükenmişlik kavramı incelenmiştir.

1.1. DUYGU KAVRAMI ve ÇALIŞMA YAŞAMINDAKİ YERİ

Duygular, insan davranışlarında merkezi bir role sahiptir. Ayrıca, insanlar duygusal yapılarını anlama ihtiyacı duymaktadırlar (Champoux, 2011: 110). Duyguların bedensel ifadeler ile gösterimi ise coğrafyalar arasında farklılaşmakta ve bireyler duyguların anlamını doğrudan sonra toplumun kültür normları aracılığıyla öğrenmektedirler (Erken, 2016: 6). Örneğin, davetli olduğunuz bir doğum gününde sizden mutlu, güler yüzlü, eğlenceli ve neşeli olmanız beklenirken taziye ziyaretinde mutsuz, üzgün ve ağırbaşlı olmanız beklenmektedir.

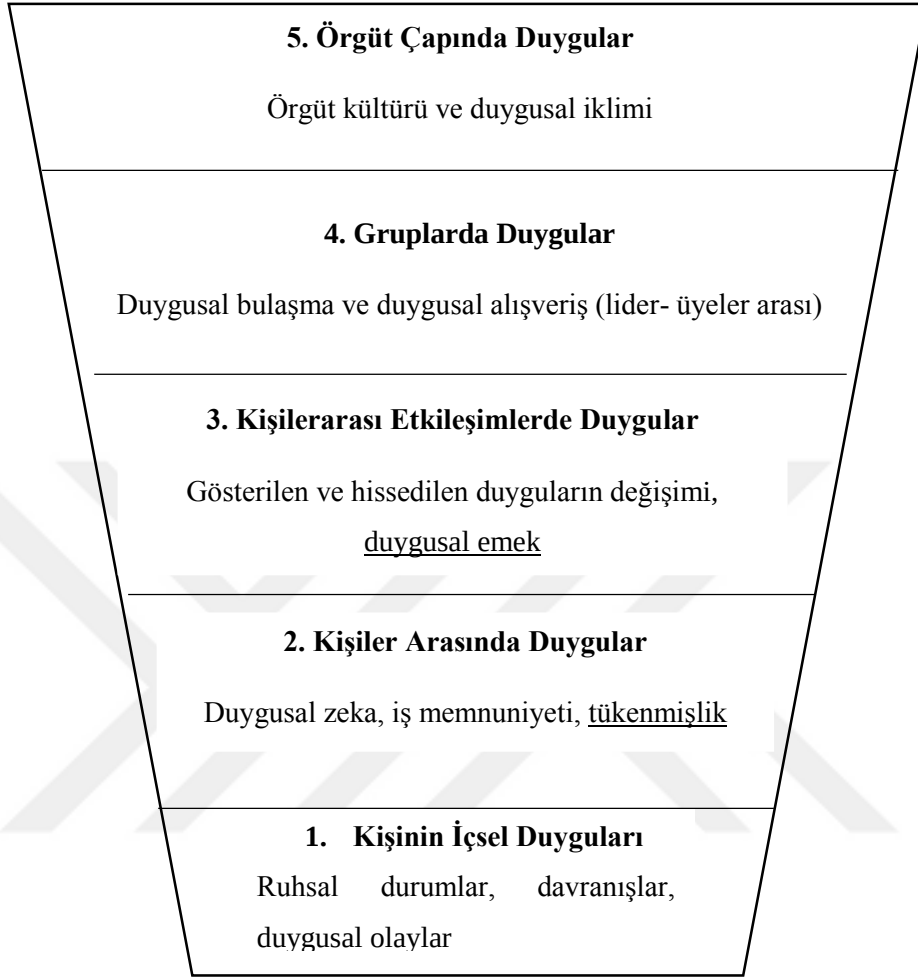
İnsan hayatının temel bir parçası olan duygu kavramına ilişkin birçok tanım bulunmaktadır. Goleman (2000) duyguyu “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” olarak tanımlarken benzer şekilde Barutçugil (2004) “hislerde ve zihinsel tutumda fizyolojik değişiklikler ve açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir hareket” olarak tanımlamaktadır. Champoux (2011) da bu tanımlara paralel olarak duyguyu, “bir kişiyi belirli bir şekilde davranmaya yöneltten bir his, psikolojik ve biyolojik durum” olarak adlandırmaktadır. (Champoux, 2011: 110). Dolayısıyla, duygunun öznel hislerin dışı vurumu olarak ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Tanımlardan anlaşılacağı üzere duygular sadece ruhsal değil bedensel olarak da bireyleri etkilemektedir.

Bireyler ayrılmaz bir parçası olan duygularından olumlu veya olumsuz yönde etkilenmektedirler. Ayrıca, duyguları onların hayata bakış açılarını, motivasyonlarını ve performanslarını da etkilemektedir. Bu sebeple, bireyler için oldukça önemli olan duyguların iyi yönetilmesi gerekmektedir. Duyguların bireylerden soyutlanması mümkün olmasa da bireyler yeteneklerini geliştirerek duygularını amaçları doğrultusunda yönetebilmektedir (Akin, 2004: 6; Kervancı, 2008: 28). Diğer bir ifadeyle, bireyler yeteneklerini geliştirerek belirli davranışları sergilemek üzere duygularını kontrol edebilmektedir.

İnsanın sosyal bir varlık olması, hayatı boyunca diğer insanlarla etkileşim halinde bulunmasını ve onlarla bir arada çalışmasını zorunda kılmaktadır (Akin, 2004: 5). Mevcut iş yerinde sürekli olan etkileşimler ise insanın gerek iş gerek iş dışı yaşamında birçok duygu yaşamasına sebep olmakta ve bu ortamda yaşadığı duygularını da çevrelerini oluşturan iş arkadaşları, yöneticileri ve müşterilerine yansıtmaktadırlar (Akçay ve Çoruk, 2012: 4). Dolayısıyla, birey iş ve iş dışı yaşamındaki etkileşimlerle ortaya çıkan duygularını kendisinden beklenen davranışlar doğrultusunda düzenlemek durumunda kalmaktadır.

Özellikle günümüz toplumlarında insanın daha çok ön planda olduğu çalışma ortamlarında duyguların daha yoğun bir biçimde hissedildiği bilinmektedir. Çalışma yaşamında da örgütler tarafından bireylerden duygularını kontrol etmesi, yönlendirmesi ve iyi yönetmesi beklenmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012: 4). Bu konuya ilişkin Ashkanasy (2003) tarafından yapılan “Örgütlerde çok düzeyli duygular teorisi” ile Miller ve diğerleri (2007) tarafından örgütlerde meydana gelen duygusal durumlara ilişkin teorilerin ileri sürüldüğü çalışmalar ön plana çıkmaktadır. Aşağıda sırasıyla Şekil 1 ve Tablo 1’de bu yaklaşımlara yer verilmiştir.

Şekil 1: Beş Duygu Seviyesi Modeli



Kaynak: Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in Organizations: A Multi-level Perspective. *Research In Multi-Level Issues*.s. 11

Bu model örgütlerde ortaya çıkan duygular ve davranışlara yönelik mikro ve makro boyutları kapsamına alan çok seviyeli bir model sunmaktadır. Çalışmada duyguların “kişisel” olduğu vurgulanmakla birlikte (Ashkanasy, 2003: 11) bireylerin örgütlerde duygularını iyi yöneterek motivasyonlarını ve performanslarını arttırabilecekleri belirtilmektedir (Akin, 2004: 6). Ancak, her zaman duygunun yönetilmesine ihtiyaç duyulmadan bireylerin doğal olarak örgüt tarafından beklenen davranışı hissederek yansıtabileceği de ifade edilmektedir (Asforth ve Humphrey, 1993: 94).

Diğer ön plana çıkan Miller ve diğerleri (2007) tarafından yapılan çalışmada ise örgütlerde duyguların çeşitli akademik alanları kapsadığı, farklı metodolojilerden faydalandığı ve kategorize edilmesinin zor olduğu belirtilmesine rağmen örgütlerdeki duygu durumları beş ana başlıkta açıklanmıştır. Aşağıda bu beş ana başlık Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Örgütlerde Duygusal Durumlar

Duygusal Emek: Müşterilerle etkileşimde örgüt tarafından tanımlanan ve kontrol edilen duyguların sergilenmesidir.
Duygusal Çalışma: Müşterilerle etkileşimde duyguların doğal olarak meydana gelmesi ve sergilenmesidir.
İş İle İlgili Duygular: İşyerinde yöneticiler ve iş arkadaşlarıyla etkileşimler sonucu ortaya çıkan duygulardır.
İşyerinde Duygular: İş dışından kaynaklanmasına rağmen işyerinde hissedilen duygulardır.
İşe Yönelik Duygular: İşten veya işyerinden kaynaklanan duygulardır.

Kaynak: Miller, K. I., Considine, J. and Garner, J. (2007). *Let Me Tell You About My Job: Exploring The Terrain Of Emotion in The Workplace*. s. 232-233.

Miller ve diğerlerinin (2007) yapmış olduğu bu çalışma örgütlerde yaşanan duyguların ne kadar çeşitli olduğunu göstermektedir. Bu duyguların başını çeken duygusal emeğin, diğer duygularla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkilendirilebileceği belirtilmektedir. Buna ek olarak, bu duyguların duygusal emek üzerinde etkili olabileceği de ifade edilmektedir (Atik, 2020: 5). Dolayısıyla, duygusal emek kavramı anlaşılırsa işten ve işyerinden kaynaklanan duygusal sorunların çözülebilmesinin mümkün olacağı söylenebilmektedir. Böylece, örgütlerde sağlıklı duygusal ortamlar oluşturularak hem daha az sorunla karşılaşılacak hem de daha etkin davranışların sergilenmesi sağlanabilecektir.

1.2. EMEK KAVRAMI

Emek kavramı insanın bir amacı gerçekleştirmek üzere harcanılan fiziksel, zihinsel ve psikolojik çaba sarf etmesini ifade etmektedir. Bu çabanın karşılığında da insanlar maddi bir kaynak elde edilebilmektedir. Emek kavramının tanımlarına bakıldığında da benzer tanımlamaların yapıldığı görülmüştür. Özbay (2003) emeği; geçici veya tam zamanlı bir işte çalışmanın karşılığında belirli bir düzeyde ücretin kazanılması olarak tanımlamaktadır. Bu tanımda, insanın işte çalışmasının emekle eş değer olarak görüldüğünü söylemek mümkündür. Bir başka tanımda ise, emeğin çalışanların “bedensel ve zihinsel çalışmalarının tümü” olduğu ifade edilmektedir (Önsal, 2012: 88). Türk Dil Kurumu (TDK) ise, emek kavramını;

- i. *Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, mesai, zahmet,*
- ii. *Uzun ve yorucu, özenli çalışma*
- iii. *İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci*

olmak üzere üç ayrı şekilde ele almıştır (<https://sozluk.gov.tr/>).

Yapılan tanımlardan yola çıkılarak emek, belirli bir amaca ulaşmak için bedenen ve zihnen özenli bir biçimde çalışma süreci olarak tanımlanabilmektedir. Mal veya hizmet üretimi için gerekli olan bu süreci sağlayan ise insan kaynağıdır. Üretim şekillerinden teknolojik gelişmelere kadar her alanda insanın emeği bulunmaktadır. Diğer bir deyişle, insan emeğini kullanarak üretimi şekillendirmenin yanı sıra ekonomiyi ve teknolojiyi de geliştirmiştir (Gümüş, 2020: 24). Dolayısıyla, emeğin insanın gelişimini sağlayan en önemli unsurlardan biri olduğunu söylemek mümkündür.

1.3. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI ve GELİŞİMİ

Günümüzde özellikle hizmet sektöründe, kendine ait işyerinde veya başkalarına ait işyerlerinde çalışan bireyler duygularını bir zorunluluk olarak şekillendirmeye çalışmakta ve duygularını bu çaba doğrultusunda sergilemektedirler. Örgüt tarafından çalışanın sergilemesi beklenen veya istenen bu duygusal gösterimler -duygusal emek- örgüt yönetimi için oldukça önemli hale gelmiştir. Duygusal gösterimlerin nasıl sergileneceğine ilişkin bu yönetim, örgüt tarafından yazılı kurallar vasıtasıyla veya örgüt kültürünün bir parçası olarak çalışanlara aktarılabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanların

müşterilerle arasındaki etkileşimler doğrultusunda çizdikleri imaj, yönetim tarafından daha kaliteli hale getirilmek üzere kontrol altına alınmakta ve yönlendirilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 986). Örgütler tarafından belirlenen bu kurallar doğrultusunda çalışanların harcadıkları çabalar müşteri memnuniyetini sağlamaktadır (Korkmaz vd., 2015: 14). Diğer bir deyişle, örgütler müşteri memnuniyeti elde edebilmek amacıyla çalışanların duygularını yönlendirerek kontrol altına almakta ve çalışanlardan duygu durumlarını düzenlemeleri konusunda çaba göstermelerini beklemektedir. Bu çaba ise duygusal emek olarak adlandırılmaktadır.

Duygusal emek kavramına ilişkin yapılan araştırmaların duygu alanındaki çalışmaların artışına paralel olarak incelendiği görülmektedir. Duygusal emek esasen duygu çalışmalarının bir alanı olarak karşımıza çıkmakta olup farklı konu başlıkları altında inceleme alanı oluşturmaktadır. Bu kavramın önderliğini yapan sosyolog Arlie R. Hochschild 1983 yılında bu alana ilişkin ilk yayını "The Managed Heart (Yönetilen Kalp)"adındaki kitap ile yapmıştır. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek, belirli bir ücret karşılığında duyguların yönetilerek yüzeysel veya bedensel olarak gösterimi olarak tanımlanmaktadır.

Hochschild'i takiben çalışanlardan iş rollerine ilişkin beklentilerin karşılanması olarak ifade edilen duyguların -duygusal emek- nedenleri, nitelikleri ve sonuçları hakkında teori geliştirilmesine ve araştırmalara rehberlik etmesi için kavramsal bir çerçeve öneren Rafaeli ve Sutton tarafından 1987 yılında "Expression of Emotion as Part of the Work Role (İş Rolünün Bir Parçası Olarak Duyguların İfadesi)" adlı makalenin ele alındığı görülmektedir. Bir diğer çalışma 1993 yılında Fineman tarafından "Emotion in Organization (Organizasyonlarda Duygu)" adlı kitapta yer almış olup duygusal emek kavramının yapıtaşlarının oluşturulmasında önemli rol oynamıştır. Asforth ve Humphrey(1993) ise yapmış oldukları çalışmada farklı bir bakış açısı sunarak duygusal emekte kimliğin etkisi üzerinde durmakla birlikte sosyal kimlik teorisinden hareketle kişi iş uyumuna vurgu yapmaktadırlar. Buna ek olarak, çalışanlar üzerinde duygusal emeğin etkisinin kişinin iş rolüyle uyumlu olması halinde hafifleyeceğini ileri sürmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88-89).

Morris ve Feldman tarafından 1996 yılında; "Duygusal Emeğin Boyutları, Öncülleri ve Sonuçları" adlı makalede duygusal emek kavramının kavramlaştırılması ve gelecekte yapılacak teorilerin gelişmesini sağlamak üzere deneysel çalışmalar da dahil

edilip bu çalışmalar tartışılarak çıkarımlarda bulunulmaktadır. Grandey (2000) ise, “İşyerinde Duygu Düzenlemesi: Duygusal Emeği Kavramsallaştırmanın Yeni Bir Yolu” adlı makalesinde duygusal emeği anlayabilmek için rehber niteliğinde bir teori olan duygu düzenlemesinin altını çizerek bireysel ve örgütsel farklılıkları içeren bir duygusal emek modeli sunmaktadır. Duygusal emek kavramını çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini örgüt hedefleri doğrultusunda düzenleme süreci olarak tanımlamaktadır. Ayrıca makalede, duygusal emeğin bireyler açısından stresli olabilirken örgütler açısından faydalı olabileceği mekanizmaların anlaşılabilmesinde duygu düzenlemesi ışık tutan bir teori olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000: 95-97).

Brotheridge ve Lee ise, 2003 yılında iş ve çalışanlar üzerine odaklı değişkenlerden oluşan duygusal emek ölçeği geliştirmişlerdir. Çalışanların duygusal gösterimlerini ölçmek amacıyla Morris ve Feldman ile Hochschild’in önerileri doğrultusunda 15 maddeden oluşan öz bildirim anketi bulunmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 1-2). Bu ölçek ilgili alan yazına büyük katkı sağlamanın yanı sıra araştırmalarda kullanılmaktadır. Bu sayede, duygusal emek literatüründe çeşitlilik sağlanabilmekte ve konuya ilişkin büyük ölçekli araştırmaların yapılarak alan yazında eksikliğin giderilmesine katkı elde edilebilmektedir.

Duygusal emek kavramı yerine duygusal işçilik kavramı da kullanılmakla birlikte bu kavramın duygu yönetimi ile eş anlamlı olarak kullanıldığı da görülmektedir. Fineman (2003) duygusal emeği hissetmemiz gereken duyguyu hissetme çabası olarak tanımlamıştır. Ayrıca, Hochschild ile benzer olarak işverenler tarafından çalışanların duygusal gösterimlerinin satın alındığını ve hizmet sektöründe fiziksel emeğin yerini aldığını belirtmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise Hochschild’in aksine çalışanların davranışları üzerine odaklanmış duyguların yönetiminin önemini göz ardı etmişler ve duygusal emeğin bilinçli bir çaba gerektirmeden meydana gelebileceğini savunmuşlardır. Duygusal emeğin örgütsel karın sağlanmasında faydası olsa da yapılan son çalışmalarda gelir elde edebilmek amacıyla çalışanların duygularını yönetmek için çaba harcamasının ve beklenen davranışları sergilemesinin çalışanlara zarar verebileceği öne sürülmektedir (Grandey, 2000: 95).

Duygusal emek kavramı, örgütün çalışanların işteki rol gerekliliklerine göre beklentilerini karşılamak amacıyla duygusal gösterimlerini sergilemesi olarak da ifade edilebilmektedir. (Brotheridge ve Lee, 2003: 365). Duygusal gösterimlerin nasıl

şekilleneceğini etkileyen sosyal koşullar olduğu için (James, 1989: 20-21) bireylerin bunu sergilerken birbirlerini daha çok dikkate almaları ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Wouters, 1989: 448). Bu gösterimlere yönelik örgütsel beklentiler ise “duygu kuralları” veya “gösterim kuralları” olarak literatürde yer almaktadır. Bu kurallar ise, örgüt kültürünün yapıtaşlarını oluşturan değer ve inançlarla ifade edilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89-90; Grandey, 2000: 98; Hochschild, 1983: 56-57).

Gösterim kuralları veya duygu kuralları birbiri yerine kullanılsa da aralarında farklılık bulunmaktadır. Duygu kuralları, gerçekte ne hissedileceği ve hangi duygunun hissedilmesi gerektiğini belirleyen, duygusal alışverişleri yöneterek duygulara rehberlik eden kurallar iken (Hochschild, 1983: 56-57), gösterim kuralları hislerden daha çok ortaya çıkan davranış ile ilgilenmekle birlikte (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89), duygusal durumun hangi davranışla gösterileceğini belirleyen, işin resmi bir parçası olan rol belirleyici kurallar olarak ele alınmaktadır (Diefendorff vd., 2006: 274-275). Diğer bir deyişle, çalışanın davranışlarının arka planını oluşturan ve tepkilerini yansıtan duygusal dışavurumlar olarak tanımlanabilmektedir. Ayrıca, bu duygusal dışavurumlarla örgütsel beklentilerin farklılaşarak gösterim kurallarının genişleyebileceği belirtilmektedir (Türkey ve Kayıkçı, 2017: 60). Dolayısıyla, çalışanların işlerine ilişkin görevleri yerine getirebilmeleri için ek bir çaba göstermeleri gerekmektedir (Çelikyay, 2019: 32).

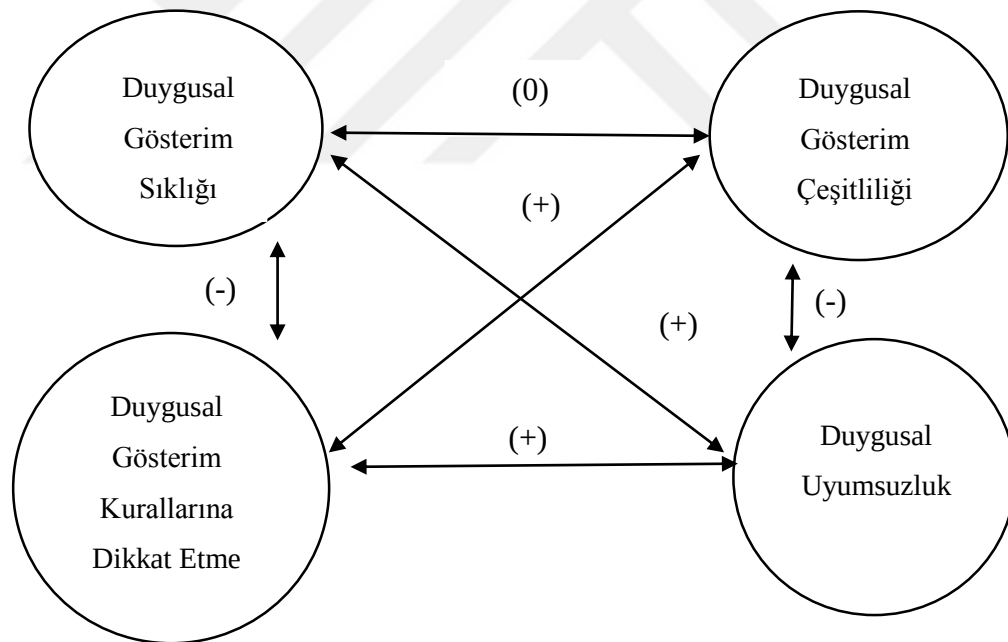
Özellikle hizmet sektöründe çalışanların bu davranışları sergilemesi oldukça önem taşımaktadır. Örgütler müşteri memnuniyetini üst düzeyde tutabilmek amacı doğrultusunda belirli duygusal gösterimleri sergilemeleri için çalışanları zorlayabilmektedir. Bu duygusal gösterimler ise çalışanların iş rollerine göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, kabin memurlarının müşteri memnuniyetini sağlamaları için daha çok gülümsemeleri ve neşeli görünmeleri teşvik edilmekteyken fatura tahsilatı yapan çalışanlardan kızgın bir tavır sergileyerek müşterilerin güvensiz hissetmelerinin sağlanması beklenmektedir. Bunun yanı sıra, sağlık sektöründe çalışanlardan da olumsuz duyguların müşterilere yansıtılmaması istenmektedir. Ancak, güvenlik ve adliye gibi sektörlerde fatura tahsilatı yapan çalışanlar da olduğu gibi olumsuz duyguların yansıtılması istenmektedir (Hochschild, 1983: 127; Rafaeli ve Sutton, 1987: 33; Wharton ve Erickson 1993: 465-466). Psikologlar, danışmanlar veya yargıçların ise danışanlarını dinlerken daha ifadesiz nötr bir ifade takınmaları ve olaylara tepkisiz yaklaşmaları beklenmektedir (Grandey, 2000: 96). Dolayısıyla, örgütler müşteri memnuniyeti

sağlayarak hedeflerine ulaşabilmek adına duygusal emeği bir araç olarak görmekte ve çalışanlardan bu çabayı görmeyi istemektedir (Seçer, 2010: 831).

1.4. DUYGUSAL EMEK OLUŞUMU ve BOYUTLARI

Duygusal emeğin oluşumunu Morris ve Feldman (1996) dört boyutlu (duygusal gösterim sıklığı, duygusal gösterim çeşitliliği, duygusal gösterim kurallarına dikkat etme ve duygusal uyumsuzluk) olarak ele almaktadır. Bu boyutları hem birbirleriyle hem de çalışan, örgüt, iş ve müşteri özelliklerinden yola çıkarak ilişkilendirmektedirler. Aşağıda duygusal emek boyutlarının birbirleri arasındaki ilişki Şekil 2’de şematik olarak gösterilmektedir.

Şekil 2: Duygusal Emek Boyutlarının Birbirleri Arasındaki İlişki



Kaynak: Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy Of Management Review*. s.993

Şematik olarak gösterilen duygusal emek boyutlarının her biri duygusal emeğin oluşumunda rol oynamaktadır. Duygusal gösterim sıklığı, çalışanın yaptığı işte hangi sıklıkla duygusal gösterim sergilemesi gerektiğini gösteren ilk ve en önemli boyut olup (Morris ve Feldman, 1996: 989) müşterilerin örgütle arasında bağ kurulması halinde daha fazla iş yapmaya meyilli olabilecekleri ifade edilmektedir (Wharton ve Erickson, 1993: 465). Duygusal gösterim kurallarına dikkat etme boyutu ise, işin gerektirdiği kuralları sergilemeye dikkat etme düzeyleri olarak adlandırılmaktadır. Bu kurallara çalışanlar ne kadar özen gösterirlerse örgüt tarafından daha fazla enerji ve çaba beklenmektedir. Bu yüzden, çalışanlar daha fazla emek harcamak durumunda kalmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989).

Üçüncü boyut ise, işin çok çeşitli duygusal gösterim sergilenmesini gerektirmesiyle tanımlanan duygusal gösterim çeşitliliğidir. Örgütler tarafından beklenen davranış kurallarının çalışanın iş rolüne göre farklılık göstermesi sebebiyle de çeşitlilik göstermektedir. Öyle ki, mesleklere yönelik oluşturulan algı müşteri memnuniyeti için oldukça öneme sahiptir. Örneğin, polis memurlarının objektif olmasının beklenmesi, hosteslerin gülümseyen neşeli bir ifadelerinin olması, hemşirelerin anlayışlı ve empati göstermesi gibi çeşitli duygusal gösterim kuralları bulunmaktadır (Bakker ve Heuven, 2006: 428).

Duygusal emek boyutlarının sonuncusu olan duygusal uyumsuzluk ise, örgütün çalışanlardan beklediği duygular ile çalışanların hissettiği duygular arasındaki fark olarak adlandırılmaktadır. Diğer bir deyişle, örgüt beklentileriyle çalışanların hisleri arasındaki duygusal çatışmayı oluşturmaktadır (Bakker ve Heuven, 2006: 426). Literatürde duygusal uyumsuzluk, duygusal emeğin sonuçları arasında yer alırken Morris ve Feldman (1996) bu çabanın özen, kontrol ve beceriyi daha fazla gerektirdiği düşüncesinden hareketle çalışanların daha fazla emek harcadığını ileri sürmektedir. Bu sebeple, duygusal emeğin bir boyutu olarak değerlendirmektedir.

Duygusal emek boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde ise; duygusal gösterim ile duygusal gösterim kurallarına dikkat etme boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmekte, duygusal gösterim çeşitliliği ile duygusal uyumsuzluk boyutları arasındaki ilişkinin de negatif yönlü olduğu saptanmaktadır. Duygusal gösterim sıklığı ile duygusal gösterim çeşitliliği boyutları arasında ise nötr bir ilişki tespit edilirken diğer boyutlar arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Duygusal emek

boyutlarında duygusal gösterimlerin sıklığı, süresi, yoğunluğu ve çeşitliliği duygusal emek davranışlarının oluşumunun yanı sıra düzeylerini de etkilemektedir. Aşağıda bu boyutların detayları ayrı ayrı açıklanmaktadır.

1.4.1. Duygusal Gösterim Sıklığı

Duygusal gösterim sıklığı, duygusal emek literatüründe yapılan araştırmaların çoğunda araştırma konusu olarak seçilmiş olup, duygusal emek düzeylerinin en önemli göstergeleri arasında yer almaktadır. Tek başına yeterli olmamakla birlikte duygusal emek düzeylerinin ve bu davranışların sergilenmesinde önemli rol oynamaktadır. Öyle ki, en çok harcanan çabanın duygusal gösterimi sık olan işlerde, bilhassa hizmet sektöründe çalışan kişilerde yüksek olduğu belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989; Yang ve Chang, 2008: 881; Zapf, 2002: 242).

Çalışanlar sıkça duygusal gösterimlerde bulunması gerektiği durumlarda daha fazla gerçek duygularını kontrol etmeye çaba göstermektedir (Yang ve Chang, 2008: 880). Dolayısıyla bu durum, çalışanlar üzerindeki iş yükünün artmasına sebep olarak tükenmişlik ve işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Hochschild, 1983: 187). Ayrıca, çalışanların duygularına yabancılaşmalarının yanı sıra hem fiziksel hem ruhsal sağlıklarının da olumsuz yönde etkilenmesine sebep olabileceği ifade edilmektedir (Zapf, 2002: 241).

1.4.2. Duygusal Gösterim Süresi ve Yoğunluğu

Duygusal gösterim boyutlarından duygusal gösterim kurallarına dikkat etme boyutu, duygusal gösterim süresi ve yoğunluğundan meydana gelmektedir. Duygusal emek oluşumunda önemli rol oynamaktadırlar. Ayrıca, duygusal gösterim süresi ile duygusal emeğin düzeyi doğru orantılı bir ilişkiye sahiptir. Diğer bir deyişle, duygusal gösterim ne kadar uzun süreliyse çalışanların bu duyguyu göstermek için harcadıkları çaba da o denli artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 889-990). Öyle ki, konu üzerine yapılan birçok araştırmada duygusal gösterim süresine bağlı olarak iş stresi ve tükenmişlik gibi çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkarak bu argüman desteklenmektedir. Cordes ve Dougherty (1993) yaptıkları araştırmada müşterilerle

Çalışanlar arasında uzun süreli etkileşimler kurulması halinde tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Hochschild (1983) benzer şekilde, duygusal gösterim süresinin uzun olmasının çalışanların daha fazla duygusal dayanıklılık ve zen göstermesini gerekli kıldığını belirtmektedir.

Duygusal gösterim yoğunluğu, duygunun kuvvetini göstermektedir. Başka bir deyişle, duygunun ne kadar güçlü olduğunu ifade etmek için kullanılmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 990). Frijda vd. (1992) duygusal gösterim yoğunluğunun müşterilerin davranışları üzerinde en fazla etkiye sahip olduğunu, çalışanlardan algıladıkları duygusal yoğunluğa bağlı olarak davranışlarını değiştirdiklerini savunmuşlardır. Örneğin müşteriler, çalışandan algılanan duygusal gösterim yoğunluğuna ikna olma, öfkelenme gibi farklı davranışlar sergileyebilmektedir. Dolayısıyla, duygusal gösterim yoğunluğu müşteri ile çalışan arasındaki etkileşime göre şekillenmekle birlikte müşterilerin davranışlarına da yansıyabilmektedir.

1.4.3. Duygusal Gösterim eşitliliği

Duygusal gösterimlerin sık olarak değiştirilmesinin gerekli olduğu hallerde çalışan daha fazla duygularını kontrol etme, planlama ve değişik rol sergileme durumunda kalmaktadır. Bu sebeple, daha fazla duygularını yönetme çabası içerisine girmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 991). Wharton ve Erickson (1993) bütünleyici, farklılaştırıcı ve maskeleyici olmak üzere üç kategorize ederek duygusal gösterim kurallarını ayırmaktadır. Morris ve Feldman ise bu kuralları; olumlu, olumsuz ve nötr olarak belirtmektedir. Farklı adlandırma yapılsa da özünde aynı anlamı karşılamaktadırlar. Müşterilerle alışanlar arasında oluşan bağı güçlendirmeyi içeren olumlu duygusal gösterim kuralları diğer bir ifadeyle bütünleyici kurallar olarak da ifade edilebilmektedir. Aynı şekilde, olumsuz duygusal gösterim kuralları yerine farklılaştırıcı kurallar denilebilmektedir. Bu kurallar ise, müşterilere gözdağı vermek ve rahatlık hissini azaltmayı içermektedir. Son olarak, nötr yani maskeleyici kurallar ise, objektifliği esas almak suretiyle otorite ve statüyü korumak üzere sergilenmesi beklenen kurallar olarak belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 991; Wharton ve Erickson, 1993: 466).

1.5. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI

Çalışma hayatında çalışanlardan fiziksel ve etik kuralların yanı sıra duygularını da belirli kurallar çerçevesinde yönetmesi beklenmektedir. Bu sebeple, çalışanlar örgüt tarafından beklenen hem fiziksel hem etik hem de duygusal davranışları sergilemek durumunda kalmaktadır. Çalışanların örgütün belirlediği duygusal gösterim kurallarına uygun duyguları sergilemek için gösterdikleri çabaya duygusal emek denmektedir. Literatürde duygusal emek kavramının anlaşılabilirliğini sağlayabilmek ve kuram haline getirebilmek üzere araştırmacılar farklı yaklaşımlar ve modeller ortaya koymaktadırlar. Bu yaklaşımlar arasında öne çıkan Hochschild, Asforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey olmak üzere dört yaklaşım bulunmaktadır. Her bir yaklaşım kronolojik olarak ayrı ayrı ele alınarak aşağıda açıklanmaktadır.

1.5.1. Hochschild Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emek kavramını literatüre sokan öncü sosyolog Hochschild 1983 yılında “Yönetilen Kalp” adlı eserinde hava yollarında çalışan hostesler (kabin memurları) üzerinde işe alım eğitimlerini gözlemleyerek incelemelerde bulunmuş ve araştırmasını yürütmüştür. Araştırmalarının başlangıcında, Goffman’ın (1959) bireylerin sosyal etkileşimlerde rol oynayarak belirli izlenimler oluşturmaya çalıştıkları düşüncesinden hareket etmiştir (Zapf, 2002: 238). Ancak, Hochschild bireylerin sadece yüzeysel olarak rol yapmaktan ziyade davranışların kendiliğinden oluşabileceğini tespit etmiştir. Diğer bir deyişle, bireylerin sadece duygularını yüzeysel davranışlarla sergilemediğini aynı zamanda derinlemesine davranışlar da sergileyebileceğini ifade ederek duyguların gösterimlerini çeşitlendirmiştir (Özgen, 2010: 16).

Hochschild’in ilgili alanda yaptığı çalışmalarda üzerinde durduğu temel konu duygusal emeğin ticarileştirilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Öyle ki, çalışanların duygusal davranışlarının -ekonomik kazanç elde etmek üzere sergilemelerinin gerekliliğinden kaynaklanan- ücret karşılığında alınıp satılabilen ticari bir değere sahip olduğunu ilk kez ifade ederek farklı bir bakış açısı ve yaklaşım oluşturmuştur (Hochschild, 1983: 7). Buna ek olarak, bireylerin yaşadıkları bir olay veya durum karşısında harcadıkları duygusal çabayı çalışma yaşamı ile özel hayatta farklı olarak

tanımlamıştır. Özel hayatta harcanan duygusal çabayı “duygusal iş” olarak tanımlarken, iş gereği harcanan duygusal çabayı ise “duygusal emek” olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1990: 118). Çalışma yaşamında duygusal çabaların duygusal emek olarak adlandırılmasında duyguların “mal” gibi alınıp satılarak ekonomik değer kazanmasının etkili olduğu belirtilmektedir (Erken, 2016: 12-13).

Hochschild, bu alandaki çalışmalarında hava yolları çalışanları üzerine odaklanmış olup katıldığı işe alım eğitiminde hosteslere “gülümsemeniz en büyük varlığınızdır”, “gerçekten gülümseyin”, “gülümsemenizi kullanmanızı istiyorum” vb. ifadeler kullanılarak sürekli gülümsemeleri gerektiğinin altının çizildiğini ve buna yönelik baskı yapıldığını gözlemlemiştir. Öyle ki, çalışanların bu kişisel gülümsemeleri, uçağın kalkış ve varış noktasına düşmeden ulaşacağına dair güvence oluşturan bir değer olarak görülmektedir. Bu sebeple, çalışanların duygularını yönetmesi “profesyonel” bir iş olarak değerlendirilmekte ve çalışanlardan bunu profesyonel bir işin gereği olarak sergilemeleri beklenmektedir (Hochschild, 1983: 4-5). Ancak, örgütler kar maksimizasyonunu sağlamak üzere sürekli seyahat eden iş adamlarını örgüte çekebilme amacı doğrultusunda kadın hostesleri reklamlarda “cinsel bir obje” gibi göstererek daha fazla tacize maruz kalmalarına ve duygusal emek harcamalarına sebep olmuşlardır (Hochschild, 1983: 163-164).

Hochschild’in odaklandığı diğer bir konu olan “duygu kuralları” duygulara rehberlik eden kuralları tanımlamak üzere sosyolojik temellere dayanan, statü, kültür ve cinsiyete göre farklılık gösteren kılavuz olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1975: 551). Bu bağlamda, Hochschild meslekleri kategorize etmiş ve bu meslek gruplarının daha fazla duygusal emek harcadıklarını ileri sürmüştür. Hochschild tarafından kategorize edilen meslek grupları aşağıda sıralanmıştır (Ünler Öz, 2007: 5)

- Serbest meslek mensupları (avukat, doktor vb.)
- Yöneticiler
- Satış Personeli
- Memurlar
- Evde Çalışan Özel Bakım Hizmetlileri (Bakıcılar vb.)
- Ev Dışında Çalışan Özel Hizmetliler (Garson vb.)

Hochschild’e yukarıda belirtilen meslek gruplarının haricinde her mesleğin farklı etkileşimleri içerebileceği ve farklı etkileşim seviyelerine ihtiyaç duyabileceği ifade

edilerek iş gücü yoğunlukları bağlamında tekrar bir değerlendirmeye tabi tutularak kategorize edilmesinin gerektiği ifade edilmektedir (Wharton, 1993: 209). Bu yaklaşıma ilişkin temel sorunlar ise,

- a. Her bir kategorideki yapılan tüm işlerin duygusal taleplerinin aynı olacağı varsayılmaktadır.
- b. Bireylerin iş gereklerine göre şekillenen duygusal gösterimlere ilişkin algıları ve tepkileri yok sayılmaktadır.
- c. Örgütsel değişkenler, işin gerekliliklerine ilişkin değişkenler ve diğer bağlamsal faktörler göz ardı edilmektedir (Gosserand, 2003: 5).

1.5.2. Ashforth ve Humphrey Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emeği, Hochschild'in yaklaşımından farklı olarak çalışanların hizmet sırasında uygun davranışları göstermesi şeklinde tanımlayarak duygulardan ziyade çalışanların davranışlarına odaklanmıştır. Duygusal emek davranışlarının, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın yanı sıra samimi davranış olarak sergilenebileceğini de ifade eden bu iki araştırmacı 1993 yılında farklı bir yaklaşımda bulunmuştur. Buna ek olarak, duygusal emeği sosyal kimlik kuramı çerçevesinde ele alarak duygusal emeğin bireylerin kişisel ve sosyal kimlikleriyle ilgili olabileceğini ifade etmektedirler. Sosyal kimlik kuramına göre, bireyler kendisine göre değil sosyal gruplarının bir parçası olarak hareket etmekte ve kendilerini sosyal gruplarının özellikleriyle özdeşleştirmektedirler. Bireylerin kendisini grupta özdeşleştirmesi sonucunda ise, sosyal kimliklerinin oluştuğu belirtilmektedir (Andaç Demirtaş, 2003: 129; Hogg, Terry ve White, 1995: 259-260). Böylece, bireylerin duygusal emeğin etkilerini de kontrol altına alabilecekleri ifade edilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88).

Duygusal emek gücüyle, sosyal etkileşimlerin daha öngörülebilir hale gelebileceği ve bireyler arasındaki sorunlarda utanmalarını engelleyerek onlara yardımcı olabileceğini ileri sürülmektedir (Ashfort ve Humphrey, 1993: 94). Bu sayede, çalışanların stresinin azalırken, çalışanlar ve müşterilerin memnuniyetinin artabileceği ifade edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1001). Buna ek olarak duygusal emek, bireylerin özgüvenini ve görev etkinliğini artırırken, kendilerine yabancılaşma yaşamalarına sebep olabilmektedir (Asforth ve Humphrey, 1993: 88-89).

Hochschild'in aksine duyguların sadece hükmedilerek ya da bastırılarak değil gerçekten hissedilerek sergilenmesi olarak tanımladıkları samimi davranış tipinin, örgütün davranış gösterim kurallarıyla uyumlu olması halinde duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının etkisin daha az olacağını savunmaktadırlar (Asforth ve Humphrey, 1993: 89-93). Ayrıca, Hochschild'in yaklaşımını geliştirerek yeni bir davranış boyutunu (samimi davranış) ortaya koymaları ilgili alan yazına katkı sağlamıştır.

1.5.3. Morris ve Feldman Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emeği kişilerarası ilişkilerde örgüt tarafından istenilen duyguları göstermek için gereken “çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlayan bu iki araştırmacının bu tanımı, sosyal etkileşimlerin bireyin duygularını belirlemekte ve kontrol etmekte etkili olabileceğine yönelik bir bakış açısı sunmaktadır. Bu bağlamda, Grandey (2000) tarafından diğer araştırmacıların yaklaşımına benzerlik gösterdiği ifade edilmektedir. Ancak, Morris ve Feldman (1996) duygusal emek oluşumunun dört boyuttan meydana geldiğini savunmuşlar ve bunu bir model haline getirmişlerdir. Duygusal emeğin oluşumu ve boyutları başlığı altında bu modele yer verilmiş ve boyutlar açıklanmıştır.

Yaptıkları araştırma doğrultusunda, duygusal emek davranışlarının öncüllerinin yanı sıra bu davranışların ortaya çıkardığı sonuçları inceleyerek bir model oluşturmuşlardır. Bu model aynı zamanda bu iki araştırmacının duygusal emek yaklaşımını oluşturmaktadır. Modelde duygusal emeğin öncülleri; “duygusal gösterim kurallarının açıklığı, yakınlık ve izleme, cinsiyet, görev rutinliği, rol alıcının gücü, görev çeşitliliği, yüz yüze iletişim, iş otonomisi, olumlu duygulanım/ olumsuz duygu, olumsuz duygulanım/olumlu duygu” olarak belirlenmiştir (Morris ve Feldman,1996).

Duygusal emek boyutları ise, “duygusal gösterim kurallarının sıklığı, duygusal gösterim kurallarına dikkat etme, duygusal gösterim çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk” olarak incelenmiştir. Bu davranışların sonuçları ise, “duygusal tükenme ve iş memnuniyeti” olarak tespit edilmiştir. Makalede duygusal emek boyutlarının; duygusal gösterim sıklığı, duygusal gösterim kurallarına dikkat etme, duygusal gösterim çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluğun duygusal tükenmeye yol açacağı varsayılırken, sadece duygusal uyumsuzluğun duygusal tükenmeye yol açtığı saptanmıştır. Ayrıca, duygusal

emeğin sonuçlarının incelenmesinin örgüt açısından kar maksimizasyonunu sağlamak için gerekli olduğu belirtilirken duygusal emek gerekliliklerinin bölgeden bölgeye değişebileceğinin altını çizmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996).

1.5.4. Grandey Duygusal Emek Yaklaşımı

Temel olarak diğer araştırmacıların yaklaşımlarından yola çıkarak duygusal emeği kavramsallaştıran araştırmacı, bu üç yaklaşımın ortak noktasını; “bireylerin duygularını düzenlemesi” olarak ifade etmekte ve duygusal emeği örgüt hedefleri doğrultusunda duyguları düzenleme süreci olarak tanımlamaktadır. Duyguların düzenlenmesi, bireylerin hangi duyguları, ne zaman, nasıl tecrübe ettiklerini ve duygusal ifadelerini etkileyen süreç olarak tanımlanmaktadır (Gross, 1998: 275). Gross (1998), duygu düzenleme öncüllerinin durumsal değişkenlerden meydana geldiğini ifade etmektedir. Buna ek olarak Grandey (2000), durumsal değişkenlerin müşterilerle çalışanlar arasındaki etkileşimi kapsadığını belirtmektedir. Bunları, “etkileşim özellikleri” başlığı altında “etkileşim sıklığı, süresi, çeşitliliği ve duygusal gösterim kuralları” olarak birleştirmektedir (Grandey, 2000: 101).

Hochschild’in (1983) öne sürdüğü, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış tiplerinin duygu düzenlenmesi olduğunu ileri sürmektedir. Grandey’e (2000) göre yüzeysel davranış duygusal ifadelerin düzenlenmesi iken, derinlemesine davranış duyguların düzenlenmesi olarak belirtilmektedir. Dolayısıyla, Grandey’in kavramsallaştırdığı duygusal emek, “mesleki kategorize” (Hochschild, 1983), “duygusal ifadeler” (Asforth ve Humphrey, 1993), “durumsal özellikler veya duygusal uyumsuzluktan” (Morris ve Feldman, 1996) ziyade içsel duygulara odaklanarak içsel duyguların düzenlenmesini kapsamaktadır (Gosserand, 2003: 11). Modelde duygusal düzenleme süreci başlığı altında derinlemesine davranış duyguların değiştirilmesiyle ifade edilmekteyken, yüzeysel davranış ise ifadelerin değiştirilmesi olarak belirtilmektedir. Bu süreçte Gross’un (1988) önerdiği “öncel odaklı duygu düzenleme ve tepkisel odaklı duygu düzenleme” olmak üzere iki yöntem kullanılmaktadır. Ancak, Gross’tan farklı olarak öncel odaklı duygu düzenlemede “dikkat dağıtma” ve “bilişsel değişim” yönteminin daha alakalı olduğu ileri sürülmektedir (Grandey, 2000: 98-99).

Gross ise, bu iki tekniğin yanı sıra “durum seçimi” ve “durum değişikliği” yöntemleriyle öncel odaklı düzenlemeyi açıklamaktadır (Gross, 1998: 282).

Durum seçimi ve durum değişikliğinin ortak noktası istenilmeyen durumlardan bireylerin uzaklaşmasını içermektedir. Bireyin sevmediği bir kişiyi görmezden gelmesi durum değişikliği iken, sevmediği bir kişinin rica ettiği bir şeyi yapmaması ise durum seçimi olarak değerlendirilmektedir. Dikkat dağıtma ise, bireylerin düşünceleriyle kendilerini ihtiyacı olan bir duygulanım içerisine sokmaya çalışması olarak ifade edilmektedir. Bireyin sinirlenmesine sebep olabilecek bir olayı normal olarak düşünerek sakin kalmayı sağlaması dikkat dağıtmadır. Bilişsel değişim ise, duygusal gösterimlerden çıkarılan anlamlarla ilişkilendirilmektedir. Yöneticinin bir çalışanını gösterdiği üstün performansından dolayı tebrik etmemesi durumunda çalışan, yöneticinin kendisini yetersiz gördüğünü veya performansına karşılık daha büyük bir ödül alacağını düşünmesindeki seçimi bilişsel değişim olarak ifade edilmektedir (Özgen, 2010: 28). Diğer yöntem olan tepki odaklı duygu düzenlemede ise, birey duygularının ifadesini manipüle ederek duruma veya olaya olan tepkisine odaklanmaktadır. Böylece, bireyin vereceği tepkide bir zayıflama söz konusu olmaktadır. Grandey (2000), bu yöntemin yüzeysel davranışla örtüştüğünü ileri sürmektedir. Çalışan yorgun olsa dahi müşterilere bunu yansıtmayarak gülümsemesi halinde tepki zayıflatılmaktadır (Grandey, 2000: 99).

Duygusal emek sürecinde bireysel ve örgütsel faktörler literatürle paralellik göstermektedir. Cinsiyet faktörüne bakıldığında, erkeklerin duygusal emek davranışlarını daha az sergilediği; duygusal zekanın, olumlu ve olumsuz duyguların çalışanların bu davranış düzeylerinde etkiye sahip olduğu; iş otonomisi, yönetici ve iş arkadaşı desteği ile duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının azaltılabildiği tespit edilmiştir (Grandey, 2000: 105). Buna ek olarak, duygusal emeğin sonuçlarının da her zaman olumsuz olmayacağı, duygu düzenleme ile bütünleşmesi halinde bu olumsuz sonuçların olumlu sonuçlara dönüştürülebileceği belirtilmektedir (Ünler Öz, 2007).

1.6. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI

Örgüt tarafından beklenen davranışları her çalışan farklı olarak sergileme eğilimi göstermektedir. Bu davranışların alan yazında farklı adlandırıldığı görülmüştür. Bunlar arasında; “yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, duyguların bastırılması, doğal

duygular” yer almakla birlikte yaygın olarak “yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış” olarak ele alınmıştır. Öyle ki, çalışanların duygusal emek kavramının öncüsü olan Hochschild 1983 yılında bu davranışları; “yüzeysel ve derinlemesine davranış” olmak üzere iki tip olarak tanımlarken Asforth ve Humphrey (1993) tarafından yeni bir davranış tipi olarak “samimi davranış” duygusal emek davranışlarına eklenmiştir. Ayrıca, samimi davranış tipi literatürde doğal davranış -doğal duygular- olarak da ifade edilmektedir. Sadece Asforth ve Humphrey (1993) değil duygusal emek konusunda çalışan birçok araştırmacı “samimi davranış” tipini kabul etmiş ve çalışmalarında bu davranış tipini de incelemiştir. Ancak, literatür incelendiğinde yapılan araştırmalarda yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın daha çok incelendiği görülmektedir. Buna ek olarak, Grandey (2000) yüzeysel ve derinlemesine davranış tiplerini, duyguları düzenleme veya duyguları ifade ederken manipüle etmenin yolları olduğunu belirtmektedir. Aşağıda bu üç davranış tipi detaylı olarak açıklanmaktadır.

1.6.1. Yüzeysel Davranış

Hochschild (1983), yüzeysel davranışı hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesi olarak tanımlamaktadır. Burada söz konusu olan, örgüt tarafından beklenen davranışların, farklı duygulanım içerisinde olunsu bile sergilenerek karşı taraftaki bireylerin manipüle edilmesidir. Başka bir ifadeyle, hissedilen duygu manipüle edilerek farklı bir duygu yansıtılmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 990). Davranışa odaklanılarak davranışa hükmetmeye çalışılmakta, duygular göz ardı edilmektedir. Duygusal gösterimler sözlü veya sözsüz olarak da sergilenabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Özgen, 2010: 33). Örneğin, kötü haber alan bir çalışanın müşterileri karşılarken “hoşgeldiniz efendim, buyrun” diyerek gülümsemesi veya bir öğretmenin dersine geç kalan bir öğrenciye çok kızmasına rağmen “gülümser bir şekilde girebilirsin” diyerek derse alması yüzeysel davranış göstergesidir.

Çalışanlar duygudan ziyade davranışa odaklanmakta ve kendisinden beklenen duygusal gösterim kurallarını sergilemektedir. Diğer bir deyişle, çalışan içsel duygularını örgütün ve çevresinin -iş arkadaşları, müşteriler, yöneticiler- beklentileri doğrultusunda yansıtmaktadır. Grandey (2000), çalışanlardan tikslenme veya üzüntü duygularını

bastırmalarının istenmesi halinde bireylerin davranışlarının sahte olduğunun farkında olmasına rağmen karşı tarafa yansıtmadıklarını ve insanların duygularını gizleme konusunda oldukça yetenekli olduklarını ifade etmektedir. Dolayısıyla, bireyler duygularını kontrol ederek hissettikleri duyguları olduğundan farklı gösterebilmektedir (Pugliesi, 1999: 126).

Çalışanların duyguları ile davranışlarının farklılık göstermesi, bireylerde duygusal uyumsuzluk meydana getirmekte ve bu süreçte çalışanların yaşadıkları duygusal uyumsuzluk bireylerin hareketlerini etkilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107; Pugliesi, 1999: 147-148). Çalışanlar olumsuz duyguları bastırmaları gerektiği durumlarda yüzeysel davranış sergilerken, olumlu duyguları sergilemeleri gerektiği durumlarda derinlemesine davranış göstermektedir. Bu bağlamda, çalışanların olumlu duyguları gösterirken içselleştirme eğilimi gösterdiği, olumsuz duygularını hissettirmemek için ise yüzeysel davranışı tercih ederek duygularını geçiştirme eğiliminde bulunduğu ifade edilmektedir (Diefendorff vd., 2005: 277). Pugliesi (1999) ise, çalışanların yüzeysel davranışlarının zorunluluktan kaynaklı olduğunu içselleştirmesi halinde daha az zarar görebileceğini belirtmektedir.

Yang ve Chang (2008) yaptıkları çalışmaya göre, yüzeysel davranışın iş memnuniyetinden ziyade örgütsel bağlılığı önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Buna ek olarak, yüzeysel davranış arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığını tespit etmişlerdir. Dolayısıyla, yüzeysel davranışın yoğun olarak gösterilmesi gereken bir iş yerinde çalışanların örgüte bağlılığının azaldığını söylemek mümkündür. Rutter ve Fielding (1988) ise yaptıkları araştırmada, hapisane memurlarının yüzeysel davranış sergilemelerinin stres yaşamalarına sebep olduğunu ve gerçek duygularını bastırmak durumunda kalmalarının verdiği baskının iş memnuniyetlerinin azalmasıyla ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

İş tatmininin yanı sıra birçok çalışmada yüzeysel davranışın tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. Brotheridge ve Lee (1998) tarafından yapılan çalışmada, duygusal uyumsuzluktan ziyade tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile yüzeysel davranışın ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka çalışmada ise, çalışanın iş yerinde duygusal talepleri sergilemekte çok çaba harcaması gerektiğini düşündüğü durumda, kendisini müşterilerle iletişimde kopuk hissederse tükenmişlik

boyutlarından biri olan kişisel başarı duygusunda azalma meydana gelebilmektedir (Grandey, 2000: 104).

1.6.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, çalışandan göstermesi beklenen duyguyu gerçekten hissederek deneyimleme girişimi olarak tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 990). Başka bir ifadeyle, çalışandan sergilemesi beklenen duygular ile çalışanın içsel duygularının dengelenme süreci olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla, derinlemesine davranışta, davranışların yanı sıra duyguların da yönetilmesi söz konusu olmaktadır (Özgen, 2010: 34). Hochschild (1983) derinlemesine davranışın iki şekilde gerçekleşeceğini ileri sürmektedir.

a. Duyguların doğrudan uyarılması yoluyla gerçekleşmektedir. Birey duygularını bastırmak, uyandırmak veya izin vermek yoluyla hareket etmektedir.

b. Hayal gücünün eğitilmesi yoluyla gerçekleşmektedir. Diğer bir deyişle, bireyin geçmişteki deneyimlerini, düşüncelerini ve geleceğe yönelik olası durumları göz önünde bulundurarak konuya ilişkin duyguyu hissetmeye çalışmasıyla ortaya çıkmaktadır (Hochschild, 1983: 38-42).

Bu bağlamda, derinlemesine davranışın yüzeysel davranışa göre daha fazla emek gerektirdiği ileri sürülmektedir. Öyle ki, bireyin hatıralarını, hayal gücünü ve aktif düşüncelerini beklenen duyguları çağırmak için veya kendisini bu duygulara ikna edebilmek için daha fazla çaba göstermesi gerekmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996). Kabin memuru bir bireyin müşteriye karşı öfkesini kontrol etmek için müşteriyi çocuk gibi görerek veya uçaktan korktuğunu düşünerek duygusunu kontrol altına alması derinlemesine davranış örneğidir (Chu, 2002: 20; Hochschild, 1983: 25). Aslında, çalışan kendisinden beklenen davranışı “gereklilik” olarak düşünerek hissetmeye çalışmaktadır. Diğer bir deyişle, çalışan iş görme borcunu yerine getirmek amacıyla örgütün kendisinden beklediği davranışları gerçekten hissetmeye çabalamaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 113).

Çalışan içsel duygularıyla müşterinin duygularını uyumlaştırmayı işin bir gereği olarak değerlendirmektedir. Gerçekten hissettiği duyguları gözden geçirip kendisinden beklenen uygun davranışlara yönelik hislerini kontrol ederek içselleştirmektedir.

Böylece, çalışanın duygusal gösterim kurallarını içsel duygularıyla uyumsuzluk yaşamadan yansıtabileceği belirtilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112). Dolayısıyla, derinlemesine davranış tipinde empatinin etkili olduğunu da söylemek mümkündür. Bu sayede, çalışanın kendi duygularıyla müşterinin duyguları arasında bir köprü kurarak duygularını yönetebilmesi söz konusu olabilmektedir

Derinlemesine davranışta çalışan beklenen duygusal gösterim kurallarını içselleştirerek gösterirken, yüzeysel davranışta sadece uygun davranışların gösterilmesi yeterlidir. Başka bir ifadeyle, çalışan derinlemesine davranışta işin gerektirdiği davranışları bir gereklilik olarak değerlendirirken, yüzeysel davranışta ilgili davranışları bir zorunluluk olarak algılamaktadır. Yüzeysel davranışta çalışan isteksiz olarak davranışları sergilemektedir. Ancak, derinlemesine davranışta çalışan ilgili davranışları isteği doğrultusunda gerçekten hissederek göstermek için çaba harcamaktadır. Bu sebeple, derinlemesine davranış tipi yüzeysel davranışa oranla çok daha yoğun bir emek gerektirmektedir (Eroğlu, 2014: 149; Karaman, 2017: 39-40; Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316-317). Ancak, her iki davranış tipinde de örgüt tarafından beklenen duyguları gösterme çabası bulunmaktadır. Bu sebeple, çalışanın her iki davranış tipinde de oldukça emek harcadığını söylemek mümkündür.

1.6.3. Samimi Davranış

Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanlardan sergilemeleri beklenen duyguyu çaba sarfetmeden gerçekten hissedebileceği durumlar/olaylar olabileceğini ifade etmektedirler. Bu durumda ortaya çıkan davranış -duygusal emek davranışlarına ek olarak- “samimi davranış” şeklinde adlandırmaktadırlar. Bu davranış tipi, duygusal emek literatüründe “doğal davranış olarak da adlandırılmaktadır (Chu ve Murmann, 2006: 1182). Dolayısıyla, bu davranış sergileyen çalışan müşteriye karşı rol yapmamakla birlikte kendisini zorlamadan olumlu duygular içerisinde bulunmaktadır (Diefendorff vd., 2005: 352). Çalışan işin gerektirdiği duyguyu hissetmekte ve dışa vurmaktadır. Böylece, çalışanın gerçek duygularıyla örgütün sergilemesini beklediği duygular örtüşmektedir (Başbuğ vd., 2010: 257).

İlgili literatürde yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın çalışmalarda odak noktası yapıldığı görülmektedir. Diefendorff vd. (2005) samimi davranışın göz ardı

edilmesini, duygusal emeğin tükenmişlik, uyumsuzluk, iş memnuniyetsizliği gibi negatif etkilerle ilişkilendirilmiş olmasından kaynaklandığını ileri sürmektedir. Bu davranış tipinde; çalışan duygularını bastırma, uyarma, hatırlama, hayal etme gibi ek bir çaba harcamamakta ve kendisini zorlamamaktadır (Yürür vd., 2011: 3828). Ancak, Morris ve Feldman (1996) konuya bütüncül olarak yaklaşarak üç davranış tipinin de belirli bir düzeyde emek gerektirdiğini belirtmişlerdir. Örgütün belirlediği davranışları sergilemenin esas olması çalışanların davranışlarının belirleyicisi olduğu için her halükarda bireyin emek harcamasını gerekli kılmakta ve duygusal gösterim kurallarına uyulması temeline dayanmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317; Ünler Öz, 2007: 8).

1.7. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Duygusal emek davranışlarını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. İlgili literatürde bu faktörlerin bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrıldığı görülmektedir. Bireysel faktörler arasında; yaş, cinsiyet, gelir, çalışma süresi (mesleki tecrübe), duygusal zeka, empati, kişilik özellikleri ve duygulanım yer almaktadır. Örgütsel faktörler arasında ise; iş otonomisi (özerklik), sosyal destek ve davranış kuralları (duygusal gösterim kuralları) yer almaktadır. Aşağıda bireysel ve örgütsel faktörler ayrı ayrı detaylı olarak açıklanmaktadır.

1.7.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörleri oluşturan yaş, cinsiyet, gelir, çalışma süresi (mesleki tecrübe) gibi faktörler bireylerin demografik özelliklerini oluşturmaktadır. Dolayısıyla bireysel faktörlerin bir kısmında demografik özelliklerin etkili olduğunu söylemek mümkündür (Duman, 2017: 34). Duygusal zeka, empati, kişilik özellikleri ve duygulanım ise yine bireysel faktörler arasında değerlendirilmektedir.

1.7.1.1. Yaş

Duygusal emek davranışlarını etkileyen yaş faktörü ilgili literatür incelendiğinde, araştırmaların büyük çoğunluğunda yaş arttıkça bireylerin duygularını düzenlemede daha

başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Buna bağlı olarak, duygusal emek davranışlarını sergilemede yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla daha iyi ve başarılı olduğu tespit edilmiştir. Tsang (2018), tarafından öğretmenlerle yürütülen araştırmada, yaşlı olan öğretmenlerin genç olan öğretmenlere göre daha fazla duygularını gizleme ve rol yapma eğilimine sahip olduğu saptanmıştır. Elde edilen bu sonuç yaşın artmasıyla duygusal emek davranışlarında öğretmenlerin daha başarılı olduğunu göstermektedir. Hochschild (1983), çalışanların yaşlarının duygusal emek düzeylerini etkilediğini savunmaktadır. Bu bağlamda, yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha fazla duygusal anılara sahip olmaları ve daha fazla deneyim sahibi olmaları sebebiyle işin gerektirdiği duyguları sergilemede daha iyi oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak, duygularını kontrol edemedikleri zamanlarda dahi yüz ifadelerini gizlemede oldukça başarılı olduklarını belirtmektedir (Hochschild, 1983: 133).

Hochschild'in düşüncesinden hareketle Kruml ve Geddes (2000), yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla daha fazla duygusal emek harcamaları gerektiğini ve daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşayacaklarını ileri sürmüşlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, Hochschild ile benzer şekilde yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla duygularını kontrol etmede daha başarılı olduklarını, daha fazla duygusal emek harcadıkları tespit edilirken farklı olarak daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşadıkları sonucuna ulaşılmışlardır (Kruml ve Geddes, 2000: 34-38). Kocabaş (2014) tarafından hemşirelerle yürütülen araştırmada, 18-25 yaş aralığında olan hemşirelerin 42-50 yaş aralığında olan hemşirelere göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediklerini tespit etmiştir. Benzer bir şekilde hemşireler üzerinde yapılan bir başka araştırmada, yaşın ilerlemesiyle yüzeysel davranışının azalırken derinlemesine davranışının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (Değirmenci, 2010). Bu bağlamda, ileri yaş grubunda yer alan hemşirelerin duygularını kontrol etme konusunda daha başarılı olduğunu söylemek mümkündür.

Yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunda yaş arttıkça duygusal emek davranışlarının arttığı sonucuna ulaşıldığı gözlemlenirken bazı çalışmalarda yaş değişkeni ile bir ilişki ortaya çıkmayan veya tam tersi bir durumun söz konusu olduğu araştırmalar da bulunmaktadır. Pala (2008), tarafından turizm çalışanlarıyla yürütülen araştırma sonucunda yaş arttıkça duygusal emek davranışlarının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bir sonuç Sandıkçı (2021) öğretmenlerin duygusal emek

gösterimlerinin tükenmişliğe etkisini incelediği araştırmasında ortaya çıkmıştır. Elde edilen sonuca göre; 41 yaş ve üzeri yaş grubunda yer alan öğretmenlerin, 25-30 yaş ve üzeri yaş grubunda yer alan öğretmenlere oranla daha az düzeyde duygusal çaba gösterdikleri saptanmıştır.

1.7.1.2. Cinsiyet

Çalışanların cinsiyetleri açısından duygusal emek davranışlarını sergilemede kadınların erkeklere göre daha başarılı olduklarını destekleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Öyle ki, Hochschild (1983) kadınların başkalarının ihtiyaçlarına karşı hassasiyetlerinin daha fazla olması sebebiyle, daha fazla duygularını düzenlemeleri ve duygusal emek davranışları sergilemeleri beklendiğini ifade etmektedir.

Özellikle bazı meslek gruplarında (hostes, hemşire, tekniker vb.) cinsiyetin daha fazla ön planda olduğu ve duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin beklendiği ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 168-169). Köksel (2009) yaptığı çalışmada benzer şekilde, duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin yoğun olarak beklendiği mesleklerde kadınların daha başarılı olma potansiyelinin olduğunu belirtmiştir.

Morris ve Feldman'a (1996) göre, kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal emek davranışları sergilemeleri, toplumsal olarak daha fazla sosyal ilişkiler kurmalarından kaynaklanmaktadır. Bu yüzden, kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal emek davranışlarını sergilemesi daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşamalarına sebep olmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 24). Johnson (2007) tarafından yapılan çalışmada da kadınların erkeklere oranla daha fazla yüzeysel davranış sergilediklerini tespit etmiştir. İlgili literatürde birçok araştırmacı farklı örneklemeler üzerinde çalışsa da benzer sonucu elde etmişlerdir. Cottingham ve arkadaşlarının (2015) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmalarında duygusal emek davranışını erkeklere kıyasla kadınların daha fazla gösterdiklerini saptanmıştır. Aynı örneklem grubunda bir başka çalışmada da benzer sonuç ortaya çıkmıştır.

Gülşen (2017) tarafından yapılan çalışmada kadın hemşirelerin erkeklere göre daha fazla duygusal emek harcadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir örneklem grubunda yapılan duygusal emek davranışları ile müşteri ilişkilerine yönelik çalışmada ise hizmet sektöründe çalışan kadınların derinlemesine davranışları daha fazla

sergiledikleri tespit edilmiştir (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2013: 320). Yine hizmet sektöründe çalışanlar üzerine yapılan bir diğer araştırmada da erkeklere göre kadın çalışanların daha fazla duygusal emek sarf ettiği saptanmıştır (Kruml ve Geddes, 2000). Özcan (2021) tarafından yiyecek- içecek hizmetlerinde çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmada ise yine aynı sonucun ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Farklı örneklem gruplarında yapılan duygusal emek ile cinsiyet arasındaki ilişkide ortaya çıkan bu sonuca göre kadınların duygu yönetiminde daha başarılı olduğunu göstermektedir.

Yapılan araştırmalarda çoğunlukla kadınların duygusal emek davranışlarını daha fazla sergilediği ve duygularını kontrol etmede erkeklere göre daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmış olmasına rağmen bazı araştırmacılar tarafından erkeklerin kadınlara göre daha fazla duygusal emek davranışları sergilediği de gözlemlenmiştir. Bıyık ve Aydoğan (2014) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada ise, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere kıyasla daha düşük düzeyde bu davranışları sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Ertürk ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan araştırmada da erkeklerin kadınlara kıyasla daha fazla duygusal emek harcadığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde genel olarak kadınların duygusal emek davranışlarını daha fazla sergilediği ve duygularını yönetmede daha başarılı olduğu gözlemlenmiş olsa da erkeklerin de kadınlara göre duygusal emek davranışlarını sergileme ve duygularını yönetme konusunda daha başarılı olduğu durumlar bulunmaktadır.

1.7.1.3. Gelir

İşin gerektirdiği duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde maddi kazanç elde edilmesi çalışanların sağladığı yararların başında yer almaktadır. Öyle ki, Hochschild (1983), duygusal emeğin ticari değer taşıdığını yaptığı çalışmada da ifade etmiştir. Ancak, duygusal emek büyük ölçüde işverenler tarafından ekonomik açıdan değerli görülmemektedir (Gray, 2010: 357). Duygusal emek ile gelir ilişkisinin incelendiği araştırma oldukça sınırlıdır. İlgili alanda yapılan çalışmalarda daha çok stres, tükenmişlik, iş memnuniyeti gibi duygusal sonuçlara odaklanıldığı görülmektedir. Glomb vd. (2004) tarafından yapılan araştırmada, duygusal emek talepleri ve ücret arasındaki ilişki mesleki düzeyde incelenmektedir. Bu çalışma, ilgili alana katkı sağlamakla birlikte en kapsamlı

çalışma olarak yer almaktadır. Bu çalışmada, duygusal emek taleplerinin arttığı işlerde gelir azalmaktayken, bilgi birikiminin artışı ise gelirin artmasını sağlamaktadır (Glomb vd., 2004: 700). Diğer bir deyişle, duygusal emek gerektiren işlerde gelirin artması çalışanların bilgi birikime bağlı olarak artmaktadır.

Yakar (2015) tarafından 12 adet beş yıldızlı otelin farklı meslek gruplarında çalışanların duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği araştırmada, yiyecek-içecek departmanında çalışanlar arasında gelir düzeyleri daha yüksek olan çalışanların gelir düzeyi düşük olan çalışanlara kıyasla samimi davranışı daha fazla sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Kızanıklı (2014) tarafından benzer örneklem grubunda yapılan bir diğer araştırma ise, beş yıldızlı otellerin farklı departmanlarında çalışanların duygusal emek öncüllerini belirlemek üzere Antalya ve İstanbul’da 827 çalışanla yürütülmüş ve bu çalışma sonucunda yüksek ücret alan çalışanların düşük ücret alan çalışanlara oranla daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde çalışanların gelir düzeyinin duygusal emek davranışları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Gelir seviyesindeki artış duygusal emek davranışlarının azalmasını sağlarken gelir seviyesindeki azalış da duygusal emek davranışlarının artmasına sebep olduğunu söylemek mümkündür. Diğer bir ifadeyle, elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda gelir ile duygusal emek davranışları arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların elde ettikleri gelirin davranışlarına yansıdığını da söylemek mümkündür.

1.7.1.4. Çalışma Süresi (Mesleki Tecrübe)

Çalışanın duyguları ve davranışları, çalışma süresinin (mesleki tecrübe) yanı sıra çalıştığı sektöre göre değişmektedir. Hochschild’in (1983) yaptığı duygusal emek çalışmasının ardından birçok araştırmacı ilgili alanda çalışmalar yapmıştır. Mesleki tecrübe aynı zamanda yaş ile doğru orantılı olduğu için çalışanın örgütte çalıştığı süre mesleki tecrübesini göstermektedir. Dolayısıyla, duygusal emeği etkileyen yaş faktörünün mesleki tecrübeyi de etkilediği söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, örgütte çalışılan süre çalışanın duygusal emek düzeylerini etkilemektedir. Buna ek olarak, örgütte uzun süre çalışan bir bireyin daha az duygusal emek göstereceği tahmin edilmektedir (Çivit Kökden, 2018: 18).

Yapılan çalışmalar bu öngörüü destekler nitelikte olup deneyimsiz veya az deneyimli olan çalışanların örgüt hakkındaki bilgi birikiminin az olması veya hiç olmaması çalışanların daha fazla duygusal emek harcamalarını gerekli kılmaktadır. Ayrıca, bu çalışanların daha fazla rol belirsizliği, çelişki ve duygusal uyumsuzluk yaşayabileceği de ifade edilmektedir. (Kruml ve Geddes, 2000: 25). Mesleki tecrübesi yüksek olan çalışanlar, hangi duyguları nasıl ifade etmeleri gerektiğini daha iyi bildikleri için müşterileriyle daha iyi etkileşim sağlamak ve müşterileriyle ilişkileri daha iyi olmaktadır. Dolayısıyla, tecrübeli olan çalışanların derinlemesine davranış göstermeleri söz konusu olmakta ve bu durum daha fazla duygusal emek harcamalarına sebep olmaktadır. (Hur, Moon, Han, 2015: 398). Dolayısıyla, çalışanın çalışma hayatında edindiği zaman içerisindeki deneyiminde artış kendisinden beklenen davranışları sergilemesinde daha başarılı olmasını sağlamaktadır. Bu görüş doğrultusunda mesleki tecrübesi artan çalışanın duygusal emek davranışlarını daha fazla sergilemesi beklenmektedir. Oğuz (2000) özellikle hizmet sektöründe çalışanların duygusal gösterim kurallarına göre davranışlarını yönlendirirken kendi yöntemlerini kullanarak sorunların üstesinden gelmelerinin de gerektiği durumların olabileceğini ifade etmektedir. Bu durumlarda ise mesleki tecrübeleri sayesinde çalışanlar daha az zorlanarak problemleri çözebilmekte ve duygularını daha kolay yönetebilmektedir. Mesleki tecrübeyle duygusal emek davranışları arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalarda bu düşüncüyü destekler sonuçlar tespit edilmiştir.

Truta (2012) tarafından yapılan araştırmada 3,5 yıldan daha uzun süre mesleki deneyimi olan çalışanların derinlemesine davranışı daha az süre deneyime sahip olan çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri bulgulanırken 3,5 yıldan az deneyime sahip olan çalışanların ise yüzeysel davranışı daha uzun süre deneyim sahibi olan çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada deneyim artmasıyla rol yapma davranışından daha çok çalışanların kendisinden beklenen davranışları göstermesi gerektiğini düşünerek bu davranışları özümsemeye çalıştığını söylemek mümkündür. Deneyimi daha az olan çalışanlar ise, bu davranışlar kendisinden beklenildiği için hissetmeden sadece rol yaparak sergileme eğilimine sahiptir. Berry ve Cassidy (2013) öğretim üyeleriyle yürüttüğü araştırmasında, hizmet süresi düşük olanların hizmet süresi yüksek olan öğretim üyelerine göre daha fazla duygusal emek harcadıkları sonucuna ulaşmıştır. Bu bağlamda mesleki tecrübenin artmasının duyguların

yönetilmesinde daha başarılı olunmasını sağladığını söylemek mümkündür. Deneyimi az olan çalışanlar duygularını kontrol etmekte ve yönetmekte zorlanarak daha fazla duygusal emek harcamaktadır.

1.7.1.5. Duygusal Zeka

Duygusal zeka kavramı, “duygusal bilgiyi sosyal etkileşimlerde tanıma ve kullanma becerisi” olarak tanımlanmaktadır (Grandey, 2000: 106). Örgütsel bağlamda, duygusal zekanın her zaman duygusal emeği içerdiği belirtilmektedir. Ayrıca, müşterilerin tepkisine odaklanılarak yüzeysel davranış veya derinlemesine davranış gösterimleriyle tepkilere karşılık gelen duygular değiştirilmektedir. (Moon ve Hur, 2011: 1094). Dolayısıyla, duygusal zekanın çalışandan beklenen davranışların sergilemesi açısından, yüzeysel davranışta olsa derinlemesine davranışta olsa önemli rol aldığı söylenebilmektedir. Cheung ve Tang (2009), duygusal zekanın işyerinde çalışanların duygusal emek davranışlarını nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Araştırmada, olumlu duygulanımın derinlemesine davranış sergilenmesinde etkili olduğu ve duygusal zekanın aracı rol üstlendiği sonucuna ulaşmışlardır (Cheung ve Tang, 2009: 75). Bu bağlamda, insan ilişkileri ve çalışma hayatında başarı elde etmek için insanların duygusal zekasını kullanarak davranışlarını kontrol etmesi ve yönlendirmesi oldukça önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Güllüce ve İşcan, 2010: 10). Duygusal zekası yüksek olan insanlarla daha sağlıklı iletişim kurma, olaylara karşı daha kolay uyum sağlamada ve ani gelişen olaylar karşısında problem çözmede duygusal zekası düşük olan insanlara göre daha başarılı oldukları ifade edilmektedir (Barut, 2019: 185-186). Bu bireyler kendilerini iyi tanıyarak kendilerini motive edebilmekte ve ani gelişen olaylar karşısında duygularını kontrol edebilmektedir. Buna ek olarak, karşısına çıkan engellerle mücadele ederek duygularını yönetebilmekte ve diğer insanların duygularını anlayarak sağlıklı ilişkiler kurabilmekte ve bu ilişkileri devam ettirebilmektedir. Esasen bu davranışların tümü duygusal zeka olarak ifade edilmektedir. İnsanlar bu yeteneği öğrenerek yaşam doyumunu da artırabilir. Öyle ki bilim adamları duygusal zekanın her yaş için geliştirilebilir bir yetenek olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda duygusal zeka daha önemli bir hale gelmektedir. Duygusal zekanın sadece özel yaşamı değil aynı zamanda çalışma yaşamını oldukça etkilemesi duygusal emek davranışlarının sergilemede daha

başarılı olmalarını sağlamakla birlikte tükenmişlik yaşamalarında da daha fazla direnç göstermelerini sağlayabildiği ifade edilmektedir (Acar, 2001).

Duygusal zeka, çalışanların duygusal emek davranışları sergilemeleri gerektiği durumda duygusal durumlarına yönelik diğer insanlar ile etkileşimleri sırasında daha anlayışlı ve hislerinin farkında olmalarını sağlaması açısından çalışanlara fayda sağlayan bir yetenek olarak değerlendirilmektedir (Dawson, 2007: 21-22). Bu bağlamda da çalışanların duygusal emek davranışları sergilerken kendileri üzerinde daha az baskı hissetmelerine katkı sağlayabilmektedir. Dolayısıyla da duygularını daha kolay yönetebilmeleri sayesinde duygusal emeğin sonuçlarından biri olan tükenmişlik düzeylerinde de azalma meydana gelmesi beklenmektedir.

Colomeischi (2015) tarafından öğretmenlerle yürütülen bir araştırmada duygusal zeka seviyesi yüksek olan öğretmenlerin daha az tükenmiş hissettikleri ortaya çıkmıştır. Elde edilen sonuç bu görüşü desteklemektedir. Duygusal zeka seviyesi yüksek çalışanların duygusal emek davranışı sergilemede daha başarılı olması hem örgüte fayda sağlamakta hem de çalışanın kendisine fayda sağlamaktadır. Bu sebeple, örgütlerin duygusal zekası yüksek çalışanlarla çalışmasının örgüt hedeflerine ulaşılması bakımından da oldukça önemli olduğunu söylemek mümkündür.

1.7.1.6. Empati

Empati kavramı, “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” şeklinde tanımlanmaktadır (Dökmen,1996: 135-136). Empati kabiliyeti yüksek olan çalışanlar müşterilerin ihtiyaçlarını anlama ve karşılama konusunda daha iyi davranış gösterebilmektedir. Dolayısıyla, duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde önemli bir yere sahip olduğu ifade edilmektedir (Chu, 2002: 10).

Hochschild (1983) benzer şekilde, duygusal emek sergilenmesinin gerekli olduğu işlerde empatinin önemli bir rol oynadığını ifade etmektedir. Ayrıca, hosteslerin işe alım süreçlerinde uygun adayın/adayların seçilmesi için empati kabiliyetlerinin önemli bir yeri olduğunu da belirtmektedir. Çalışanların müşterilerle empati kurabilmesi hizmet kalitesini artırabilmektedir. Dolayısıyla, empati kabiliyeti yüksek olan çalışanlar hem kendisinden beklenen davranışları sergilemekte daha az çaba harcamakta hem de müşteri

memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyebilmektedir (Köksel, 2009: 22; Oral ve Köse, 2011: 468; Özgen, 2010: 43).

Duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranışın empati üzerinde en fazla etkiye sahip davranış olduğu tespit edilmiştir. Öyle ki, derinlemesine davranışta çalışan kendisinden beklenen davranışları gerçekten sergilemesi gerektiğini düşünerek bu duyguları sergilemeye çalışır. Empati de bireyin karşısındaki insanın duygularını hissedebilmeyi içeren kendisini karşıdakinin yerine koyarak düşünmeyi ifade eden bir kavram olması sebebiyle derinlemesine davranış gösteren bireylerin esasen içsel olarak yaşadığı durumu özetleyebilmektedir. Dolayısıyla derinlemesine davranış sergileyenler üzerinde empatinin en fazla etkiye sahip olması beklenen bir durum olarak değerlendirilebilir. Samimi davranışta ise tam tersine bir durum söz konusu olmaktadır. Diğer bir ifadeyle, empatinin samimi davranış üzerindeki etkisi en az olarak gözlemlenmektedir (Demirel,2015). Bunun sebebi, çalışanın zaten kendisinden beklenen davranışları hissetmekte ve sergilemekte olmasıyla ilgili olabilir. Böylece çalışanın empati yapmasına bir gerek kalmamaktadır.

1.7.1.7. Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri, kişilerin hem kendilerini hem de başkalarını tanıyabilmesinde etkili olan kavramları oluşturmaktadır (Songur ve Turan, 2019: 314). Kişilik özelliklerini ölçmek amacıyla Costa ve McCrae (1995) yaptıkları analiz çalışmasında kişilik özelliklerini beş farklı boyutta ele aldıkları bir model oluşturmuşlardır. Bu modeldeki kişilik özellikleri “duygusal dengesizlik (neuroticism), dışadönüklük (extraversion), gelişime açıklık (openness to experience), uyumlu olma (agreeableness), sorumluluk (conscientiousness) olarak açıklanmıştır (Costa ve McCrae, 1995: 23). Somer vd. (2002) benzer şekilde ülkemizdeki kişilik özelliklerini tanımlamak üzere “beş faktörlü kişilik envanterini geliştirme” çalışması yapmışlardır. Bu beş faktör Costa ve McCrae’de (1995) olduğu gibi aşağıdaki gibi açıklanmıştır (Özgen, 2010: 40; Somer vd., 2002: 23-24):

- Dışadönüklük/İçedönüklük (Extraversion/Intraversion): Sevinçli, girişken, konuşkan, heyecan dolu, sosyal olma veya olmama özelliklerinin içermekle birlikte kişilerarası ilişkilerdeki sosyal uyaranların miktarı etkileyici rol oynamaktadır.

- Uyumlu Olma/ Uyumsuz Olma (Agreeableness/Hostility): Merhametli,yumuşak kalpli, güvenilir, saygılı, kibar olma veya olmama özelliklerini kapsamaktadır.

- Sorumluluk (Conscientiousness): Başarı, öz denetim, azimli, hırslı olma ya da olmama özelliklerini kapsamakta olup ilerletici veya ketleyici yönlerinin olabileceği vurgulanmaktadır.

- Duygusal Denge/ Duygusal Dengesizlik (Emotional Stability/ Neuroticism): Sinirlilik, endişeli, güvensiz, depresif olma veya olmama özelliklerini kapsamaktadır. Ancak, araştırmacıların ortak fikri olumsuz duyguları daha fazla içerdiği yönündedir.

- Gelişime Açıklık/ Gelişmemişlik (Openness/Intellect): Açık fikirli, yeniliklere açık, orijinal, bağımsız, analitik olma veya olmama özelliklerini kapsamaktadır.

Duygusal emek ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda dışa dönüklük, duygusal denge ve uyumlu olma özelliklerine yer verildiği görülmektedir. Kiffin- Peterson vd. (2010) yaptıkları çalışmada, kişilik özelliklerinin duygusal emek davranışlarında belirleyici rol oynadığını ifade etmekte, duygusal olarak dengesiz kişilik özelliklerine sahip olan çalışanların yüzeysel davranış; dışa dönüklük ve uyumlu olma özelliklerine sahip olan çalışanların ise, derinlemesine davranış sergilediklerini tespit etmişlerdir. Dolayısıyla, çalışanların kişilik yapılarının duygularını kontrol etme, yönlendirme ve duygularını sergilemelerinde yol gösterici olduğunu söylemek mümkündür. Dışa dönük bireyin insanlarla iletişim halinde olmasının kendisinden beklenen duyguları sergilemesinde kolaylık sağladığını söylemek mümkündür. İçe dönük birey ise kendisinden beklenen duyguları sergilemekte zorlanabilmektedir. Bu bağlamda, içe dönük birey kendisinden beklenen davranış sadece zorunluluk sebebiyle sergileyerek bu duyguyu hissetmeden sadece davranışlarıyla gösterme eğilimi gösterebilmektedir. Bu durum da bu bireyi zorlayabilir. Bu bağlamda duygusal emek davranışlarının kişilik özelliklerine göre farklılaştığı söylenebilmektedir.

1.7.1.8. Duygulanım

Duygulanım kavramı, “bireylerin olaylar karşısındaki duygusal eğilimlerini” ifade etmektedir. Bu kavram, olumlu duygulanım (positive affectivity) ve olumsuz duygulanım (negative affectivity) olarak ortaya çıkmaktadır. Olumlu duygulanım,

isminden de anlaşılacağı üzere bireyin kendisini pozitif ve mutlu hissetmesiyle ifade edilirken, olumsuz duygulanım ise, negatif ve karamsar hissetmesiyle açıklanmaktadır (Grandey, 2000: 107). Olumlu duygulanımı yüksek olan ve sürekli olumlu duygulanım gösteren bireylerin, örgütün kendisinden beklenen davranışları farkında olmaksızın ve daha fazla rol yapma gereksinimi hissetmeyerek sergileyeceği belirtilmektedir. Başka bir ifadeyle, olumlu duygulanımı yüksek olan bireyler derinlemesine davranış sergilemektedir (Schaubroeck ve Jones, 2000: 167).

Olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin ise, derinlemesine davranış sergileyebilmesi için öncelikle kendisinden beklenen duygusal gösterimleri özümsemesi gerekmekte ve bu durum daha fazla çaba harcamalarını gerekli kılmaktadır (Chu, 2002: 34). Bu bağlamda, Morris ve Feldman (1996) bireylerin duygulanımlarına göre meslek seçimlerinde bulunması gerektiğini ileri sürmektedir. Örneğin, sert ve kızgın duygusal gösterimlerin sergilenmesi gereken işlerde olumlu duygulanımı yüksek olan bireylerin duygusal uyumsuzluk yaşayabilecekleri belirtilirken, olumsuz duygulanıma sahip bireylerden olumlu duygulanım talep edilmesi halinde de yine bireylerin duygusal uyumsuzluk yaşayacağı ifade edilmektedir.

Grandey, Dickter ve Sin (2004) ise, bireylerin sahip olduğu duygusal eğilimin bakış açılarını ve dünya görüşünü etkilediğini ileri sürmektedir. Bu bağlamda olumsuz duygulanıma sahip olan bir birey karşılaştığı olayları olumsuz algılama eğilimindedir. Bu bağlamda bireyin sahip olduğu duygusal eğilime göre bir meslek seçmesinin kendisinden beklenen duygusal emek davranışları sergilemesi açısından hem kolaylık hem de başarı sağlamasında faydalı olabilir.

Morris ve Feldman (1996:1000), yaptıkları araştırmada olumlu duygulanıma sahip olan çalışanlardan olumsuz duygusal davranış göstermeleri istenildiği zaman bu bireylerin kendilerinin sahip olduğu duygusal eğilimle kendisinden beklenen duygusal eğilimin çelişmesi sebebiyle duygusal çelişki durumunun ortaya çıkacağını ve bu durumun da duygusal çelişkiyi daha yüksek hissetmelerine sebep olacağını ileri sürmektedir. Bu durumun tam tersi de aynı şekilde sonuçlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle olumsuz duygulanıma sahip olan bireylerin olumlu bir duygulanım sergilemesi beklenildiğinde de benzer şekilde duygusal çelişkiyi çok daha yüksek hissetmesi beklenmektedir.

1.7.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde belirleyici rol oynayan örgüt beklentileri olduğu için örgütsel faktörler oldukça önem taşımaktadır. Bu faktörler; “iş otonomisi (özerklik), sosyal destek ve davranış kuralları (duygusal gösterim kuralları)” olarak aşağıda ele alınmaktadır.

1.7.2.1. İş Otonomisi (Özerklik)

İş otonomisi, çalışanın isteği doğrultusunda görevlerini yapabilmesi için planlama ve yöntem konusunda bağımsızlığını ifade eden kavram iken, duygusal emek açısından örgüt beklentilerini kendisine göre uyarlama kabiliyeti olarak belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1000). Çalışanın iş gerekliliklerini yerine getirmek için yaptığı işi planlama ve yöntemlerini belirlemede özgür davranma düzeyini göstermektedir (Oral ve Köse, 2011: 470). Çalışanlar, işlerini yerine getirirken yüksek düzeyde özerkliğe sahip olmaları halinde daha az duygusal emek harcarlarken, düşük düzeyde özerkliğe sahiplerse daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar (Torland, 2013: 52).

Örgüt, çalışanlara duygusal tepkilerini düzenlemeleri için belirli düzeyde denetim yetkisi vermezse duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının (stres, tükenmişlik, iş memnuniyetsizliği, duygusal uyumsuzluk vb.) artış göstermesi söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanlara belirli düzeyde yetki verilmesinin duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının hafifletilmesinde etkili olabileceği söylenebilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 470). Buna ek olarak, Morris ve Feldman (1996) iş otonomisinin duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenmeyle negatif ilişkiliyken, iş memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmektedir. Başka bir ifadeyle, çalışanların yüksek düzeyde iş otonomisine sahip olması halinde duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenme düzeyleri azalırken, iş memnuniyetleri artmaktadır.

(Gopalan, Culbertson ve Leiva, 2013) yaptıkları araştırmada otonomiye sahip olduğunu düşünen çalışanların otonomiye sahip olmadığını düşünen çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Burada çalışanların kendilerinin otonomiye sahip olduklarını düşünmelerinin kendi iradeleri doğrultusunda duygusal emek davranışlarının sergileyebilmeleriyle ilişkilendirilmektedir. Çalışanlar

duygusal emek davranışları sergilerken bu davranışlar örgüt tarafından değil çalışanın kendi isteği doğrultusunda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla çalışan kendisini daha özgür hissetmektedir.

Otonomi kavramı esasen çalışanın işini gerçekleştirdiği sırada sahip olduğu özgürlüğünü ifade etmekle birlikte örgütün davranış kurallarını kendilerine göre uyarlayarak özgürce sergileyebilmelerini kapsamaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016). Bu bağlamda, çalışanların duygusal gösterim kurallarını göstermede kendilerinin daha esnek bırakılması halinde duygusal emeğin negatif sonuçlarını daha az hissedeceği belirtilmektedir (Gülova vd., 2013). Dolayısıyla çalışanların duygusal gösterim kuralları konusunda kendilerinin daha özgür bir şekilde duygularını sergilemeleri halinde duygusal emeğin negatif sonuçları azalırken kuralların esnetilmediği zamanlarda negatif sonuçların artacağını söylemek mümkündür.

Johnson ve Spector (2007: 323-324) tarafından yapılan otonomi ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmada, çalışanın işyerindeki davranış kurallarında kendi davranışlarını sergilemede kontrol sahibi olduğu durumda derinlemesine davranış ve sonuçlarıyla (iyi oluş, iş tatmini, tükenmişlik) ilişkisinin daha az olacağını ileri sürerek otonominin yüzeysel ve derinlemesine davranışla arasında zayıf bir ilişki olacağını beklemektedir. Hipotezlerini de bu bağlamda kurmuşlardır. Yaptıkları analiz sonuçlarında kurdukları hipotezlerden is otonomisi yüksek olan çalışanların derinlemesine davranışı daha fazla sergilemesi sonucunda is tatmini ve iyi oluş hallerinin artış gösterdiği sonucuna ulaşılırken yüzeysel davranışla iş otonomisi arasındaki ilişkide otonominin iş tatmini, iyi oluş ve tükenmişliği azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak düşük otonomiye sahip olan çalışanların iyi oluş ve iş tatmini arasında ciddi bir düşüşü olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla iş otonomisi yüksek olan çalışanların düşük olan çalışanlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergilerken düşük is otonomisine sahip olan çalışanların daha fazla yüzeysel davranış sergilediği söylenebilmektedir.

1.7.2.2. Sosyal Destek

Bireyin karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilmek için yardım talebinde bulunabileceği iş arkadaşları ve çevresi sosyal destek olarak belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1005). Birbirlerini destekleyen çalışanların iş stresi azalırken,

performanslarının arttığı saptanmıştır. Ayrıca, çalışanların birbirlerine destek olması daha az duygusal emek harcamalarını sağlamalarının yanı sıra, duygusal uyumsuzluk yaşamalarını da hafifletmektedir (Grandey, 2000). Dolayısıyla, Hochschild'in (1983) de belirttiği üzere çalışanların daha az yüzeysel davranış sergilemeleri mümkün olabilmektedir. Chu (2002) tarafından yapılan çalışmada benzer şekilde sosyal desteğin; duygusal uyumsuzluğu ve duygusal tükenmeyi hafifletirken, iş memnuniyetinin arttırdığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular, sosyal desteğin duygusal olarak bireyleri olumlu yönde etkileyerek duygusal emeğe katkı sağladığını göstermektedir. Çalışan örgütte kendisine değer verildiğini ve kendisinin desteklendiğini bilmesi ve yöneticilerinin öncü olması iletişim açısından büyük önem taşımaktadır. Yöneticisiyle olan iletişiminden memnun olan çalışanlarda ise içsel olarak göstermesi gereken duyguları hissetmeye çalışmasını içeren derinlemesine davranış gösterme eğiliminde artış olması beklenmektedir. İlgili literatürde çalışanların yönetici desteği görmesi durumunda derinlemesine davranış sergilemelerinde artış olurken yüzeysel davranış sergilemede azalma olduğu gözlemlenmektedir. Buna ek olarak, derinlemesine davranış sergilemenin artması durumunda duygusal uyumsuzluk azalırken çalışanların iş doyumunun arttığı sonucuna ulaşılmaktadır (Özkan, 2013).

Çalışanların yöneticilerinden ve çalışma arkadaşlarından gördüğü destek ve yaptıkları işlerin takdir edilmesini birey kendi görüşü çerçevesinde değerlendirerek anlamlandırmaktadır (Gosserand, 2003: 26). Bu sayede ise iş gerekliliklerini yerine getirmekte daha az zorlanmakta ve performanslarının artmasına fayda sağlamaktadır. Buna ek olarak çalışanların sağlık durumlarını da olumlu etkilemektedir. Aynı zamanda çalışanlar bu destek örgüt hedeflerinin gerçekleştirilmesinde önemli bir fonksiyon olarak değerlendirilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2007: 315). Özellikle hizmet sektöründe çalışanların müşterilere karşı olumlu duygusal gösterimde bulunmaları gerektiği çalışma ortamlarında sosyal destek görmeleri halinde veya çalışma ortamındaki ilişkiler iyi olması durumunda duygusal emek davranışlarını sergileme konusunda daha az çaba harcamaları beklenmektedir. Böylece, çalışanların stresle başa çıkması kolaylaşmakta ve duygularını kontrol etme hislerinin de artarak daha kolay hislerini kontrol altına alabilecekleri düşünülmektedir (Johnson, 2004: 20-21).

1.7.2.3. Davranış Kuralları (Duygusal Gösterim Kuralları)

Örgütler tarafından çalışanların olaylara göre sergilemeleri beklenen duygular davranış kurallarıyla belirlenmektedir. Bu kuralların oluşturulmasındaki gaye, örgüt hedefleriyle çalışanların hedeflerinin uyumunun elde edilmesini sağlayacak davranışlara rehber olmaktır (Oral ve Köse, 2011: 466). Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal davranış kuralları sayesinde çalışanlar ile müşteriler arasında yaşanabilecek olumsuzlukların engellenebileceğini ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının da hafifletilebileceğini ifade etmektedirler. Ayrıca, bu kuralların çalışanların görevlerini yerine getirmelerine yardımcı olabileceğini vurgulamaktadırlar. Rafaeli ve Sutton (1987) ise, bu kuralların çalışanlara finansal anlamda katkısına odaklanmakta ve çalışanların müşteri kazanmasında bu kurallara uygun davranış sergilemelerinin etkili olduğunu ileri sürmektedirler. Öyle ki, çalışanların müşterilere karşı olumlu tavır sergilemesi işverenler için daha fazla müşterinin çekilmesini sağlarken, çalışanlar için de daha fazla gelir elde etme kaynağı olabilmektedir. Ayrıca, davranış kuralları ile çalışanın duygularının örtüşmesi halinde iş stresi azalarak bireyin sağlığına da olumlu katkı sağlanabileceği ifade edilmektedir (Gülova vd., 2013: 52; Köksel, 2009: 39-42). Dolayısıyla, davranış kurallarını benimseyen çalışanların daha az duygusal çaba harcayarak derinlemesine davranış sergilediklerini söylemek mümkündür.

Gosserand (2003) tarafından farklı hizmet sektöründe çalışan personel ve yönetici çiftçilerle yürüttüğü araştırmada davranış kurallarına bağlı olan çalışanların derinlemesine davranışı daha fazla sergiledikleri sonucuna ulaşmıştır. Diğer bir ifadeyle davranış kurallarına olan bağlılık arttıkça derinlemesine davranış artmaktadır. Yalçın(2010) tarafından garsonlarla yürütülen bir araştırmada benzer şekilde davranış kuralları ile yüzeysel ve derinlemesine davranış arasında pozitif bir ilişki bulgulanmıştır. Dolayısıyla davranış kurallarına bağlılık duygusal emek davranışlarını sergilemelerinde çalışanlara kolaylık sağlayarak bu davranışları sergilerken daha az çaba harcamalarına faydalı olabilir.

Duygusal emek davranışlarını bütünsel olarak değerlendirdiğimizde duyguların dışavurumunun farklılık gösterdiği görülmektedir. Duygusal gösterimlerdeki bu farklılıklar bireyden bireye değişiklik gösterdiği için örgütler tarafından beklenen davranışların sergilenmesi de birtakım sonuçları beraberinde getirmektedir. Diğer

başlıkta bu sonuçlar, literatürde yer alan çalışmaların incelenmesi doğrultusunda detaylı olarak açıklanmaktadır.

1.8. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI

Duygusal emek davranışlarının birey ve örgüt açısından olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal emeğin bireysel açıdan daha çok olumsuz sonuçlandığı görülürken, örgütsel açıdan daha çok olumlu olarak sonuçlandığı gözlemlenmektedir. Bu araştırmada, duygusal emek davranışlarının sonuçları aşağıda detaylı olarak bireysel ve örgütsel açıdan incelenmektedir.

1.8.1. Bireysel Açıdan Sonuçlar

Duygusal emek davranışlarının bireysel açıdan sonuçları incelendiğinde, araştırmacılar genellikle olumsuz sonuçlar ortaya koymaktadır. Bireylerin duygusal emek davranışları sergilemeleri sonucu yaşadıkları olumsuz çıktılar arasında en çok tükenmişlik (Hochschild, 1983; Kaya ve Özhan, 2012; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Chang ve Chiu, 2009) ve iş memnuniyetinde azalma (Pugliesi, 1999; Yang ve Chang, 2008; Oral ve Köse, 2011; yer almakla birlikte stres (Asforth ve Humprey, 1993; Pugliesi, 1999; Wharton, 1999), duygusal uyumsuzluk, öz yabancılaşma, görev etkinliğinde azalma (Asforth ve Humprey, 1993) gibi sorunlar bulunmaktadır. Özellikle yüzeysel davranış sergileyen çalışanların daha fazla bu olumsuz sonuçları yaşadıkları konuyla ilgili yapılan birçok çalışmayla desteklenmektedir. Bunun yanı sıra, Hochschild (1983) çalışanların iş rollerine ilişkin adaptasyon sorunu yaşayabildiklerini ifade etmektedir. Çalışanın iş rolünü benimseyememesi duygusal uyumsuzluk meydana getirebilmekte ve problemlerin büyümesine de sebep olabilmektedir. Derinlemesine davranış sergileyen çalışanların daha az duygusal uyumsuzluk yaşayarak duygusal tükenme gibi olumsuz sonuçlardan korunabildikleri ifade edilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 474)

Kruml ve Geddes (2000) yaptıkları çalışmada, duygusal emek gerektiren işlerde çalışan bireylerde yüzeysel davranış sergileyenlerin derinlemesine davranış sergileyenlere göre daha yüksek oranda duygusal tükenme yaşadıklarını tespit

etmektedirler. Bunun yanı sıra, işten ayrılma niyeti (Yürür ve Ünlü, 2011) ve işe yabancılaşma (Wharton, 1999) ile yüzeysel davranışın pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar bulunmaktadır. Bunun sebebi, duyguların hissedilmediği halde hissediliyormuş gibi rol yapılmasından kaynaklanmaktadır. Aynı zamanda, yaşanan duygusal uyumsuzluğun bir sonucu olarak değerlendirilmektedir (Erken, 2016: 20).

Her birey üzerinde olumsuz sonuçlar aynı etkiye sahip olmadığı gibi her koşulda da meydana gelmemektedir. Olumsuz sonuçlar çevresel ve kişisel faktörlere göre değişkenlik gösterebilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 474). Özellikle ücretlendirmenin performansa dayalı olarak belirlendiği örgütlerde çalışan bireylerin beklenen davranışları sergilemesi sonucunda maddi kazancında artış (Rafaeli ve Sutton, 1987) meydana gelmesi söz konusu olabilmektedir. Ayrıca, prim, komisyon, bahşiş gibi ek kazanç elde etmenin mümkün olduğu örgütlerde de müşterilerle olan etkileşimler ve sergilenen davranışlar maddi kazançlarını arttırabilmektedir (Güngör, 2009: 179).

Maddi kazanç elde etmenin yanı sıra manevi olarak olumlu sonuçların da mümkün olduğunu vurgulayan çalışmalar bulunmaktadır. Duygusal emek gerektiren işlerde - bilhassa hizmet sektöründe- özellikle kişi-iş uyumuna dikkat edilerek çalışanlara kendilerini ifade etmelerine imkan sağlayan daha özgür ortamların sağlanması -özerklik- halinde bireylerin kendilerini çalışma yaşamında anlamlandırabilecekleri belirtilmektedir (Özgen, 2010: 46; Kaya ve Özhan, 2012: 116). Buna ek olarak, ilgili alanda yapılan araştırmalarda olumlu sonuçlar; iş tatmini (Yeşil ve Mavi 2018; Mengenci, 2015; Oral ve Köse 2011; Pugliesi, 1999) ve kişisel başarı artışı olarak gözlemlenmektedir. Yapılan araştırmalarda elde edilen olumlu sonuçlarının çoğunda çalışanların derinlemesine davranışlar sergilemesinin etkili olduğu anlaşılmaktadır. Özetle, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının yüzeysel davranışların sergilenmesi sonucu meydana geldiğini, olumlu sonuçlarının ise derinlemesine davranışların sergilenmesiyle oluştuğunu söylemek mümkündür.

1.8.2. Örgütsel Açıdan Sonuçlar

Duygusal emek davranışlarının temelinde örgüt beklentilerinin olmasından hareketle, bireysel olduğu kadar örgütsel de olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Örgütsel açıdan daha çok olumlu sonuçlar doğurduğu yapılan çalışmalarla ortaya

koyulmaktadır. Duygusal emek davranışları ile örgütte; ani, kısa dönemli, tekrar eden, uzun dönemli ve yayılcı kazanımlar elde edilebildiği ifade edilmektedir. Bir satış danışmanının bir ürünü hemen satması ani kazanım sağlarken, sürekli etkileşim halinde olduğu müşterisiyle kurmuş oldukları etkileşim sebebiyle müşterinin örgütü devamlı tercih eder hale gelmesi uzun dönemli kazanım sağlayabilmektedir. Buna ek olarak, müşteriler çalışanla kurmuş oldukları iletişim doğrultusunda ürünü çevresindeki kişilere tavsiye etmektedir. Böylece, yayılcı kazanımların elde edilmesi sağlanabilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987: 29-30).

Çalışanın sergileyeceği duyguları örgütün düzenlemesi, örgüt içi ilişkileri daha sağlıklı ve verimli hale getirmektedir. Bu sayede, örgüt açısından da duyguların düzenlenmesi, duygusal emek kullanımında bir düzen oluşturmakta ve örgüte yararlı olmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011: 87). Ayrıca, çalışanın duygularını düzenlemesi sağlanarak duygusal emek davranışlarından hem örgüt içi ilişkilerde hem müşterilerle ilişkilerde verim elde edilebilmektedir. Ancak, müşterilerin beklentilerindeki farklılıklar sebebiyle çalışanların bazen bu beklentileri karşılayamadığı durumlar söz konusu olabilmektedir. Bunun yanı sıra, müşterilerin bazı olaylara yönelik ön yargıları, çalışanlardan aldıkları hizmeti yetersiz olarak değerlendirmeleriyle sonuçlanabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96).

Duygusal emek davranışlarının çalışanlarda tükenmişliğe sebep olması örgütte bireyleri yetersiz hale getirebilmektedir. Buna ek olarak, iş stresiyle birlikte çalışanların işçi devrinde ve devamsızlıklarında artış meydana geldiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sebeple, örgütün hizmet kalitesi ve prestiji olumsuz yönde etkilenebilmektedir (Mann, 2007: 556). Yapılan çalışmaların yanı sıra Asforth ve Humphrey'in (1993) de ifade ettiği üzere, duygusal emek davranışlarının örgütsel açıdan olumlu sonuçları; "hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve verimlilikte artış" olarak yer almaktayken, olumsuz sonuçlar arasında ise; "hizmet kalitesi ve verimlilikte düşüş", "işçi devrinde ve devamsızlıkta artış" olarak saptanmaktadır.

1.9. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI ve GELİŞİMİ

Tükenmişlik kavramı günümüz çalışma koşullarında çalışanlar arasında sıkça yaşanan ve giderek de artış gösteren önemli bir fenomen olup "*meslek hastalığı*" olarak

da nitelendirilmektedir (Keleş, 2020: 26; Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 283; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 5). Tükenmişlik olgusunun önemli bir fenomen haline gelmeden önceki çalışmalarda da sosyal bir problem olarak ele alınması öneminin anlaşıldığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Greene'nin 1961 yılında yayınladığı "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnout Case)" romanında bir mimarın yaşadığı ruhsal çöküntü ve hayal kırıklığının ardından işini bırakarak Afrika ormanlarına kaçmasını anlatan bu olgu, "işteki kronik kişilerarası stres faktörleri sonucu meydana gelen psikolojik bir sendrom" olarak tanımlanmaktadır (Maslach, SchaufeliveLeiter, 2001: 399).

Tükenmişlik kavramına ilişkin 1974 yılında ilk klinik tanımlamayı yapan klinik psikolog Herbert Freudenberger bu kavramı "Mesleki bir tehlike" olarak ifade etmekle birlikte; "Başarısız olma, yıpranma enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamaktadır. Maslach ise tükenmişliği; "İnsanlarla etkileşim halinde olan çalışanlar arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan başarı hissi" olarak tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). En yalın haliyle "ruhen ve fiziken çöküş" olarak tanımlanabilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Tükenmişlik kavramına yönelik araştırmalar 1970'lerden günümüze dek geçen sürede farklı bakış açıları ve yaklaşımlarla ele alınmıştır. Maslach, Schaufeli ve Leiter(2001) tarafından tükenmişlik araştırmaları "öncü safha" ve "ampirik araştırmalar safhası" olarak ikiye ayrılarak incelenmiştir. Öncü safhanın ilk aşamasındaki çalışmaların, tükenmişlik kavramını açıklama ve tanımlama amacı doğrultusunda yapıldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin yalnız sağlık sektöründeki işlerde değil insanlarla iletişim gerektiren işlerde, çalışanların mesleğin doğası gereği stres özelliği nedeniyle yaşandığı sonucuna varılmıştır (Cordes ve Dougherty, 1993: 662). Bu bağlamda, tükenmişlik çalışmalarının daha çok ihtiyacı olan insanlara yardım ve hizmet sağlamayı içeren hizmet sektöründe yer alan mesleklerde çalışanların deneyimlerine dayandığını söylemek mümkündür. Bu alandaki ilk makaleler klinik psikolog Freudenberger (1974) ve sosyal psikolog Maslach (1976) tarafından ele alınmıştır.

Freudenberger, duygusal tükenme ile motivasyon ve bağlılık kaybının yaşandığı süreci doğrudan açıklayarak kronik ilaç bağımlılığını tanımlamak üzere kullanılan bir terim olan "Burnout/Tükenmişlik" terimiyle belirtmektedir. Maslach ise, geniş çaplı

müşteri hizmetlerinde çalışan bireylerle işlerinde yaşadıkları stresle ilgili mülakat gerçekleştirerek stresle başa çıkma stratejilerinin profesyonel iş kimlikleri ve iş davranışları açısından etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399-400).

Tükenmişlik olgusuna yönelik yapılan öncü safhayı oluşturan ilk araştırmalar daha çok tanımlayıcı olup; nitel araştırmalar, alan araştırmaları ve gözlem yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Buna ek olarak, klinik ve sosyal psikolojik bakış açılarının etkisinin bulunduğu ifade edilmektedir. Klinik bakış açısında tükenmişlik göstergeleri ve ruh sağlığı konularına odaklanılırken, sosyal bakış açısında çalışan ve müşteri arasındaki ilişki odak noktası olarak belirlenmiştir. Bu ilk safhada 1970’lerdeki sosyo-ekonomik, kültürel ve tarihsel birçok faktör Amerika’da hizmet sektöründe çalışanların memnuniyetlerinin düşmesine sebebiyet vermiştir. 1980’li yıllara gelindiğinde tükenmişlik çalışmalarında anket teknikleri ile geniş örneklemeler üzerinde ampirik (deneysel) çalışmalar yürütülmeye başlanmış, bu sayede ilgili konuda araştırmalarda artış yaşanmıştır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 24-25).

Ampirik araştırmalar safhasında dört farklı yönelim ortaya çıkmıştır. Ampirik araştırmaların odak noktasını ölçüm teknikleri oluşturmakla birlikte bu dönemde birkaç farklı ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu ölçüm araçları arasında en güçlü psikometrik özelliklere sahip olan ve araştırmacılar tarafından en yaygın kullanılan ölçek Maslach ve Jakson tarafından “Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI)” olarak 1981 yılında geliştirilmiştir. Ölçek hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde uygulanacak şekilde tasarlanmıştır. Bu ölçeği takiben öğretmenlerde yaşanan tükenmişliğe rağbetin artması üzerine eğitim mesleğine uygun olarak ikinci versiyonu geliştirilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 401).

1990’lı yıllara gelindiğinde ilk yönelim olarak, tükenmişlik çalışmalarının uygulama safhasında hizmet ve eğitim safhasının dışındaki mesleklere yayılarak incelenmiş olup anlamlı sonuçlar elde edilmiştir (Dormann ve Zapf, 2004: 61).İlgili literatürde; iş doyumu, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik konularının birbirleriyle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmasına rağmen daha çok bu kavramın iş stresinin bir biçimi olarak ifade edildiği görülmektedir. Buna ek olarak, tükenmişliğin çeşitli işlerde stres sürecinin anlaşılabilirliğinin sağlanmasında kilit bir role sahip olduğu belirtilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 621-622).

Standartlaştırılmış ölçüm araçlarının kullanımı ise, konuya ilişkin araştırmaların artmasını sağlamakla birlikte kalite düzeylerinde de hızlı bir ivme yakalanmasını sağlamıştır. Buna ek olarak, ölçeğin üçüncü versiyonu genel araştırmalarda kullanılmak üzere geliştirilmiştir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 25). Araştırmalarda ikinci yönelim olarak, ölçüm tekniklerinin gelişimiyle ileri seviyede istatistiksel araçlar kullanılmaya başlanmış, bu durum da yapısal modellerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Böylece tükenmişliğin nedenleri ve sonuçları açıklanabilmiştir. Üçüncü yönelim ise, deneysel araştırmaların yetersiz kalması üzerine boylamsal araştırmalarla devam etmiştir. Bu araştırmalarla öncelikle çalışanın iş çevresi ile arasındaki bağlantı değerlendirilmiş, daha sonra bireyin duygu ve düşünceleri arasındaki bağlantılara yönelik araştırmalar yapılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 401). Dördüncü olarak, ölçeklerin farklı dillere çevrilmesiyle birlikte Amerika’da başlayan çalışmaların sınırları genişlemiş ve dünyanın farklı yerlerinde farklı örneklemeler üzerinde araştırılmaya başlanmıştır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 26). Bunun yanı sıra, kültürler arası çalışma konusu olarak da araştırmalar sürdürülmekte (Pines, 2003: 97) ve farklı konularla bağdaştırılarak farklı örneklemeler üzerinde de araştırmalar devam etmektedir.

1.10. TÜKENMİŞLİK BOYUTLARI

Tükenmişlik kavramının kabul gören tanımını yapan ve tükenmişlik envanterini geliştiren Maslach tükenmişliği üç boyutta ele almaktadır. Bu boyutlar; “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi”nden oluşmaktadır. Duygusal tükenme; tükenmişliğin temel kişisel stres faktörü olarak değerlendirilmekle birlikte bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalma olarak tanımlanmaktadır. Duyarsızlaşma veya sinizm olarak da bilinen boyutu kişilerarası bağlamı temsil etmekte ve işe karşı negatif, duyarsız veya aşırı derecede bağımsız tepkilerin verilmesi olarak belirtilmektedir. Kişisel başarı ise, tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu temsil etmekte ve işteki başarısında veya üretkenliğinde azalma duygusu olarak adlandırılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399). Tükenmişliğe ilişkin yapılan araştırmalarda duygusal tükenme, zihinsel tükenme, fiziksel tükenme gibi farklı boyutlarla ele alındığı görülmektedir. Ancak literatürde yaygın olarak kullanılan üç boyutu bu çalışmada tükenmişlik boyutları olarak aşağıda incelenmektedir.

1.10.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme boyutu, Cordes ve Dougherty (1993) tarafından bireyin enerji ve duygusal kaynaklarında azalma duygusu olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, merhamet yorgunluğu olarak ifade edilen “compassion fatigue”, çalışanların geçmişte olduğu kadar müşterilerle ilgilenemeyeceklerini fark ettikleri zaman hayal kırıklığı ya da gerginlik duygusu yaşayabilmektedir. Bu durum, duygusal tükenmeye sebep olabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Duygusal tükenmeyle başa çıkabilmek amacı doğrultusunda ise çalışanlar, müşterilerden kendilerini duygusal olarak uzaklaştırarak bu duyguyu azaltmaya çalışmaktadır (Bakker ve Heuven, 2006: 435). Bu bağlamda, tükenmişlik yaşayan çalışanların işlerine duygusal anlamda tam olarak kendilerini verememeleri sebebiyle müşterilere karşı olumsuz ve resmiyetten uzak davranışlar sergileyebildikleri belirtilmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Bireylerin tükenmişlik yaşamalarının temel sebepleri aşırı iş yükü ve çatışmalar olarak belirtilmektedir. Dolayısıyla, tükenmişlik yaşayan bireyler kendilerini kullanılmış hissetmekle birlikte kendilerini toparlayacak gücü veya enerjiyi bulamamaktadırlar (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

İlgili konuyla yapılan araştırma sonuçlarında tükenmişlik yaşadığını ifade eden katılımcıların tükenmişlik boyutlarından en fazla duygusal tükenmeye maruz kaldıklarını beyan ettiği görülmüştür. Dolayısıyla, araştırmacılar tarafından üç boyut arasından en fazla analiz edilen ve en yaygın olarak maruz kalınan boyut olarak belirlenmiştir. (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402). Duygusal tükenme boyutu aynı zamanda stres araştırmalarında temel stres tepkisi olarak ortaya çıkmaktadır. Buna ek olarak, strese bağlı sağlık sorunları, beklenen iş yükü gerekleri ve talep edilen iş arasında pozitif ilişki bulunmaktadır. Duygusal tükenme boyutu tükenmişliğin tanımlanmasında gerekli olsa da bu kavramın anlaşılması için tek başına yeterli bir kriter değildir. Duygusal tükenme yaşayan çalışanların bilişsel ve duygusal olarak kendilerini işten uzaklaştırmaları esasen, kendilerinden talep edilen iş gerekleriyle başa çıkabilmek üzere ortaya çıkan bir çıkış yolu olarak görülebilmektedir. (Maslach, 2003: 190).

1.10.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin kişilerarası iletişim boyutunu temsil eden (Maslach ve Goldberg, 1998: 64) duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu kişilere -müşterilerine- karşı onların da insan olduklarını görmezden gelerek duygusal mesafe koyma girişimi olarak tanımlanabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403). Tükenmişlik yaşayan birey hizmet sunduğu kişilerin yaşadıkları sorunları sorunlarını çözmek için çözmekten daha çok “kitaba uygun” hareket ederek bürokrat gibi katı davranışlar sergileyebilmektedir (Daley, 1979: 375). Ayrıca, çalışan hem örgüte hem de hizmet sunduğu kişilere karşı alaycı, küçümseyici, kayıtsız tutumlar geliştirmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan birey diğer bir açıdan kendisini tükenmeye ve hayal kırıklığına karşı koruyabilmek için hizmet sunduğu kişilere -müşterilere- karşı mesafe koyarak “duygusal tampon” oluşturabilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Literatürde duyarsızlaşma boyutu sinizm (cynicism) olarak da ifade edilmekte olup duygusal tükenmeye tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Bu süreç içerisinde çalışanların işlerine yönelik bir ilgi kopukluğu meydana gelmekte ve umursamaz davranışlar göstererek duyarsızlaşmaya başlamaktadırlar. (Halbesleben ve Buckley, 2004: 860). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşma, çeşitli olaylara karşı duygusuzlaşma ve tükenmişliğin bazı yönlerine karşı aşırı kopukluk veya uzaklaşma olduğu söylenebilmektedir. Bu uzaklaşma ile çalışanın idealizmini kaybetmesi ve insanları olduğundan farklı, insan dışı nesneler gibi görmesi söz konusu olabilmektedir. Başka bir deyişle bu uzaklaşma duygusal tükenmeye doğrudan bir tepki niteliği taşımaktadır. Yapılan tükenmişlik araştırmalarında da duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. (Leiter ve Maslach, 2004: 93; Maslach, 2003: 190). Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlarda, gerçek beklentiler ile kendi katkılarını değerlendirdiklerinde beklentilere aykırı olduğu algısı oluşmaktadır. Bu sebeple, çalışan kendisini yetersiz hissetmekte ve düşük özgüven algısı meydana gelmektedir (Singh vd., 2012: 84).

1.10.3. Kişisel Başarı

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarıda azalma hissi -düşük kişisel başarı hissi-, bireyin işte hizmet sunduğu kişilerle olan çalışmaları bakımından kendisini olumsuz olarak değerlendirerek işinde mutsuz ve başarısız görmesini ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Literatürde “azalmış kişisel etkinlik” olarak da adlandırılmakta olup çalışanın işte gösterdiği yeteneğinin azaldığı hissine kapılmasıyla ortaya çıkmaktadır. Çalışanlarda eskisi gibi işlerini yerine getiremedikleri ya da eskisi gibi işlerini yapamayacakları algısı oluşmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004: 860). Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu veya iletişimin önemli olduğu işlerde görülmektedir. Öyle ki bu boyut, iletişimin önem arz ettiği görevlere sahip olan çalışanların kendilerini yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak belirtilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988: 298).

Düşük kişisel başarı hissi, öz değerlendirmeye ilişkili boyutu olarak belirtilmektedir. Çalışanın kronik çalışma durumu olduğu zamanlarda veya duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamasına sebep olan aşırı ve baskılı iş gerekleri aynı zamanda çalışanın etkililik hissini tüketme olasılığını arttırmaktadır. Diğer bir deyişle, düşük kişisel başarı hissini oluşması duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun meydana gelmesiyle paralellik göstermektedir. Dolayısıyla, bu üç boyutun meydana gelmesinde etkili olan iş yükü, sosyal çatışmalardan ve bu kaynaklardaki eksiklikten oldukça etkilenmektedir (Leiter ve Maslach, 2004: 93). Cordes, Dougherty ve Blum (1997) bu durumda çalışanların yeteneklerini gözden geçirmeye başladıklarını ve çalışanın yeteneklerini sorgulamasıyla da başarı hissinde azalma meydana geldiğini ifade etmektedirler.

1.11. TÜKENMİŞLİĞİN GÖSTERGELERİ

Çalışanın tükenmişlik yaşamasında ani gelişen bir olay etkili olabilse de tükenmişlik Maslach tarafından ifade edildiği üzere kronik bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle, birikimli olarak uzun süre devam eden, sürekli gelişen ve yavaş ilerleyen bir psikolojik sendromdur (Çelik, 2018: 24; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 27). Özellikle günümüzde çalışma hayatının daha karmaşık bir hal aldığı bilinmektedir.

Tükenmişlik ise, kendisini bazı uyarı sinyallerle belli etmeye başlamaktadır. Potter'e (1995) göre bu uyarıcı sinyaller; "hayal kırıklığı duyguları, duygusal patlamalar, rahatsız edilmeme isteği, yabancılaşma duygusu, düşük performans, ilaç ve alkol kullanımında artış" olarak sıralanmaktadır.

Tükenmişlik kavramı, sadece bireyin negatif duygulara sahip olmasıyla değil aynı zamanda pozitif duygulara sahip olmamasıyla ilgili bir kavramı ifade etmektedir. Öyle ki, birey işini keyifle yaptığı zaman aldığı doyum, iş arkadaşlarıyla kurduğu iyi ilişkiler bireyin başarılı olmasını sağlayacağı gibi iş bağlılığını ve motivasyonunu arttıracaktır. Başarılı olmanın verdiği mutluluk ile başarısızlığın verdiği mutsuzluk arasında bir denge kurulması gerekmektedir. Dengenin bozulması halinde birey dengeyi sağlayacak gücü kendisinde bulamayabilmektedir. Dolayısıyla, olumsuz duyguların artmasıyla bireyin her şeyi düşman bir bakış açısıyla görmeye başlayacak ve yarısı dolu olan bardağın hep diğer yarısı boş olacaktır (Maslach ve Leiter, 1997: 28).

Calamidos tarafından tükenmişlik; fiziksel tükenmişlik, entelektüel-zihinsel tükenmişlik, sosyal tükenmişlik ve ruhsal tükenmişlik olmak üzere beş aşamadan meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu beş aşamada toplam yirmi sekiz belirti oluşmakta ve çoğunda stres kaynaklı ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler tükenmişliğin göstergeleri olarak değerlendirilebilmektedir. Bunlar; cinsel yetersizlik, geceleri dış gıcırdatma, kötü niyetli şakalar, kaza yapmaya meyilli olma, aşırı endişeli olma, kararsızlık, paranoya, alkolizm, işe devamsızlık ve depresyon gibi çeşitli göstergeleri içermektedir (Dworkin, 1986: 25). Tükenmişlik genel anlamda; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtileri kapsayan semptomlar yumağı olarak belirtilmektedir (Baysal, 1995: 2). Dolayısıyla, tükenmişliğin göstergeleri bu çalışmada fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere bu üç aşamada incelenmektedir.

1.11.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik göstergeleri arasında fark edilebilirliği en kolay belirtinin fiziksel uyarı sinyalleri olarak belirtilmektedir (Freudenberger, 1974: 160). İnsan vücudu tüm sistemlerinin düzgün çalışması halinde belirli bir düzeyde enerji üretebilmekte ve bu enerjisini çevresine yansıtabilmektedir. Öyle ki, çalışma yaşamında da insanların enerjilerini çevrelerine yayması yadsınamaz bir gerçektir. Tükenmişlik sürecinde ise, bu

bireylerin fiziksel olarak enerjileri tamamen bitebilmekte ve bu durum bazı fiziksel sorunlar yaşamalarına sebep olabilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 31). Literatürde fiziksel belirtiler şu şekilde sıralanmaktadır (Freudenberger, 1974: 160; Maslach ve Leiter, 1997: 19; Potter, 1995: 2; Potter, 1998: 6-15):

- Aşırı yorgunluk
- Baş ağrısı
- Kas ve eklem ağrıları
- Mide ağrıları
- Uyku bozuklukları
- Kilo alma veya verme
- Solunum bozuklukları (nefes darlığı)
- Cilt bozuklukları (kızarıklık, kabarma vb.)

Bedensel fonksiyonlarda bu problemlerin sık yaşanması bireyin önemli düzeyde tükenmişlik yaşadığının habercisi olarak değerlendirilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 32).

1.11.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin ikinci aşaması olan psikolojik belirtiler diğer belirtilere kıyasla daha az fark edilen belirtiler olarak bilinmektedir. Literatürde psikolojik belirtiler şu şekilde sıralanabilmektedir (Nazlıoğlu, 2009: 8; Maslach ve Leiter, 1997: 19-28; Potter, 1995: 2; Potter, 1998: 6-15; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 32-34):

- Engellenmişlik duygusu
- Sürekli kızgın olma
- Öfke patlamaları
- Çaresizlik hissi
- Korku ve gerilim hissi
- Anksiyete
- Sürekli şüphelenme
- Alınganlık
- Sabırsızlık
- Huzursuzluk

- Başarısızlık hissi
- Umursamazlık-ilgisizlik
- Düşük özgüven
- Saldırganlık

Bu belirtiler özellikle işlerini kaybetme korkusu yaşadıkları veya rekabetin yoğun olarak yaşandığı çalışma ortamlarında bireyin enerjisini tüketerek işe olan bağlılığının da azalmasına sebep olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 34).

1.11.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin önemli bir düzeye geldiğini gösteren yapıcı değişimi engelleyen ve gözle görülebilir şekilde gözlemlenebilen belirtileri içeren davranışsal belirtiler literatürde şu şekilde sıralanmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 142; Freudenberg, 1974: 160-161; Maslach ve Leiter, 1997: 19);

- İçer kapanma
- Yüzeysel ilişkiler kurma
- Çabuk öfkelenme
- Evlilikte çatışmaların yaşanması
- Ailede kopmalar
- Dalgınlık
- İlgisizlik
- Odaklanma problemleri
- Unutkanlık
- İşten uzaklaşma
- İşe devamsızlık
- İlgisizlik
- Alay etme

Bu belirtiler yüzünden bireyin kendisini huzursuz hissetmesi, yaptığı hiçbir şeyden zevk alamaması veya iş gerekliliklerini yerine getirememesi söz konusu olmakta ve bu durum bireyin sürekli iş değiştirmesine sebep olabilmektedir Ayrıca birey, tükenmişlikten kurtulmak için ilaç, alkol, sigara, aşırı kahve tüketimi gibi zararlı

alışkanlıklar edinebilmektedir. Bu alışkanlıklar ise, bireyin hem sağlığını hem de verimliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

1.12. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde kavramın açıklanmasına yönelik konuya ilişkin farklı araştırmacılar tarafından birçok modelin geliştirildiği görülmektedir. Bu araştırmada literatürde önemli olarak görülen tükenmişlik modellerinden; “Cherniss, Pines, Pearl ve Hartman, Meier Tükenmişlik Modeli” ile en yaygın olarak kabul gören model olduğu için üzerinde ayrıntılı olarak durulan “Maslach Tükenmişlik Modeli” olmak üzere beş modele yer verilmektedir.

1.12.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik modeli ilk olarak 1980 yılında Cary Cherniss tarafından geliştirilmiştir. Cherniss’e göre tükenmişlik “İşle ilgili yoğun strese karşı tepki olarak meydana gelen işten uzaklaşma davranışı” olarak tanımlanmaktadır (Girgin ve Baysal, 2005: 175). Bu modelde tükenmişlik, bireyin sorunlarla başa çıkma yöntemlerinde başarısız olmasıyla ortaya çıkmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 38). Cherniss yaptığı 2 yıl süren alan araştırmasında ruh sağlığı çalışanları, yoksulluk hukuku çalışanları, halk sağlığı çalışanları ve lise öğretmenleri olmak üzere dört meslek grubu üzerinde çalışmasını yürütmüştür. Araştırmada çalışanlar arasındaki gerginlik kaynaklarının belirlenmesi hedeflenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda ise gerginlik kaynakları; güvensizlik, örgütsel çatışma, katı rol yapısı, iş gereklerini izole etme ve sınırlı sosyal etkileşim olarak belirlenmiştir. Bu kaynakların ise tükenmişlik üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Greenglass ve Burke, 1995: 1357; Hazell, 2010: 23-24). Buna ek olarak modelde 4 ana kavram tanımlanmıştır. Bunlar; iş ortamı, kişilik, stres kaynakları ve tutum değişiklikleri olarak bulunmuş ve tükenmişlik üç aşamalı (stres, gerginlik ve savunma stratejisi) bir süreç olarak açıklanmıştır (Hazell, 2010: 23-24).

Cherniss’in tükenmişlik modeline göre tükenmişlik bireyin başa çıkma stratejilerinin stres kaynaklarına tepkisi sonucunda oluşmaktadır. Birey bu durumda

stresle başa çıkmak için farklı yöntemler denemektedir. Bunların başında “stresi ortadan kaldırma” yer almaktadır. Stresi ortadan kaldıramadığı durumda devreye “egzersiz, meditasyon gibi yöntemler” girmektedir. Stresin yine devam etmesi halinde ise birey duygusal olarak yükünü hafifletmek ve rahatlamak için “işle psikolojik bağını koparmaya” çalışmaktadır. Bu süreç bireyin performans ve motivasyon kaybı yaşaması, iş arkadaşları, yöneticileri ve müşterileri arasındaki ilişkilerinde olumsuz tutumlar sergilemesi ve kariyer hedeflerini azaltmasıyla sonuçlanmaktadır (Yıldırım, 1996: 4). Greenglass ve Burke (1995) polis memurları ve eğitimciler üzerinde araştırma yaparak Cherniss tükenmişlik modelini değiştirerek daha basit bir versiyonunu geliştirmişlerdir. Bu model, metodolojik problemlerin azalmasına katkı sağlarken iş özellikleri, stres kaynakları ve psikolojik tükenmişlik arasındaki etkilerin test edilmesine olanak kılmıştır. Cherniss’ten farklı olarak sosyal destek eksikliğini örgütsel değişken olarak ekleyerek analiz etmiş ve önemli düzeyde tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşarak Cherniss modeline destek sağlamıştır (Greenglass ve Burke, 1995: 1362).

1.12.2. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tükenmişlik modelinde tükenmişlik fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu olarak ele alınmaktadır. Tükenmişliğin meydana gelmesinin genellikle duygusal açıdan zor durumlara maruz kalınması ve uzun süre insanlarla etkileşim gerektiren işlerde çalışılması sonucunda oluştuğu belirtilmektedir (Pines ve Aranson, 1983: 263). Buna ek olarak varoluşsal bir açısını benimseyen Pines, tükenmişliğin temel nedenini insanların yaşamlarının anlamı olduğuna, yaptıkları işlerin önemli ve faydalı olduğuna dair inanışa sahip olmalarından kaynaklandığını ileri sürmektedir. Öyle ki, bu inanışa sahip olan bireylerin işlerinden varoluşsal anlam kazanma beklentisi içerisine girmekle birlikte kariyerlerine yüksek hedefler ve beklentiler ile başlamaktadırlar. Ancak, başarısız olduklarını hissettiklerinde, işlerinde fark yaratamadıklarında, işlerinin önemsiz olduğunu düşündüklerinde umutsuzluğa kapılarak çaresizlik hissetmeye başlamaktadırlar. Bu hissin ardından birey sonunda tükenmiş olduğu hissine kapılmaktadır (Pines ve Keinan, 2005: 626).

Modelde iş ortamının önemi vurgulanırken tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olduğu öne sürülmektedir. Bu bağlamda, iş ortamındaki destekleyici unsurların var

olduğu (motivasyon, ödüllendirme vb.) iş ortamlarında bireylerin duygusal baskının yoğun olduğu iş ortamlarına göre daha az tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmaktadır (Konakay, 2010: 95). Dolayısıyla, duygusal baskının tükenmişliği tetiklediğini söylemek mümkündür. Diğer bir deyişle, iş ortamında tükenmişliğin meydana gelmesi iş çevresinin destekleyici ve engelleyici rolünün dengeli olması veya olmamasıyla ilişkilendirilmektedir (Kaşlı, 2009: 53).

1.12.3. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik literatürünü inceleyerek bir model geliştiren araştırmacılar, bu modelde tükenmişlik ile yapılan tanımlamalara yönelik bir sentez oluşturularak kronik strese karşı üç boyuttan meydana gelen tepki (duygusal/ fiziksel tükenme, düşük iş verimliliği ve duyarsızlaşma) şeklinde tanımlanmıştır (Pearlman ve Hartman, 1982: 293). Bu bağlamda, Maslach ve Jackson'ın (1981) ele aldığı tükenmişlik boyutları ile Pearlman ve Hartman tarafından belirlenen tükenmişlik boyutları paralellik göstermektedir (Meltzer ve Huckabay, 2004: 204).

Bu tükenmişlik model bilişsel odaklı olup bireyin stres durumunda verdiği tepkiye göre gelişim göstermektedir. Ayrıca, tükenmişlik boyutlarıyla stres belirtilerinin - fizyolojik (fiziksel tükenme) belirtiler, bilişsel (duygusal tükenme) belirtiler ve davranışsal (duyarsızlaşma) belirtiler- bağlantılı olduğu ifade edilmektedir (Baysal, 1995: 29). Buna ek olarak, modelde kişilik özellikleri, iş ve sosyal ortamlarının stresi etkileyen önemli faktörler olarak ele almakla birlikte tükenmişlikle etkin veya etkin olmayan başa çıkma çabaları açısından da oldukça önemli olduğu ifade edilmektedir (Pearlman ve Hartman, 1982: 297).

1.12.4. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier tarafından oluşturulan tükenmişlik modelinin Bandura'nın "Kendini yeterli bulma/ öz yeterlilik" modeli etkisinde kalınarak geliştirildiği ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 47). Buna ek olarak, Lewinsohn'un depresyon teorisi ile Meier'in tükenmişlik teorisinin birbiriyle paralellik gösterdiği belirtilmektedir. Ancak, Meier'in tükenmişlik modelinde depresyon ve tükenmişliğin zaman aralıkları açısından farklılık

gösterebileceği gibi pekiştirme yoğunluğuna göre de farklılaşabileceği öne sürülmektedir (Meier, 1984: 217).

Meier'e (1983) göre tükenmişlik; tekrarlayan iş yaşantılarının sonucunda meydana gelen olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük, ceza beklentisinin çok yüksek; mevcut pekiştiricileri kontrol edebilme beklentisinin düşük, bu pekiştiricileri kontrol etmek için göstermesi gereken davranışlara yönelik kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olma durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan hareketle, tükenmişliğin bireyin iş yaşantısında olumlu pekiştirici beklenti düzeyinin düşük olması sonucunda ortaya çıktığı söylenebilmektedir.

Bu tükenmişlik modelinde bireylerin içsel ve dışsal bağlamların işlenmesiyle (bağlamsal işleme süreci) üç tür beklenti (pekiştirme, sonuç ve yeterli olma beklentileri) geliştirmekte ve beklentinin karşılanmaması veya düşük düzeyde karşılanması sonucunda tükenmişlik yaşamaktadırlar. Pekiştirme boyutu, bireyin iş ile ilgili amaçlarının karşılanıp karşılanmamasını içermektedirken sonuç beklentileri istenilen sonuca ulaşmak amacıyla gösterilen davranış gösterimlerini kapsamaktadır. Yeterli olma beklentileri ise, istenilen sonuçlara ulaşmadaki davranış gösterimleri için kişisel yeterliliği tanımlamaktadır. Bireyden bireye farklılık gösteren bağlamsal işleme süreci ise, davranışların ne anlama geldiğini anlama süreci olarak da ifade edilebilmektedir (Baysal, 1995 25-27; Meier, 1983: 901-905). Modele göre tükenmişliğin özünde beklentilerin yerine getirilmemesi bulunmakla birlikte zamanla gelişen bir stres süreci olduğu belirtilmektedir (Baysal, 1995: 27). Ayrıca, Meier (1983) modelin diğer tükenmişlik modellerin ayrılan yönünün tükenmişliğin bilişsel ve davranışsal boyutunun vurgulanması olduğunu ifade etmektedir.

1.12.5. Maslach Tükenmişlik Modeli

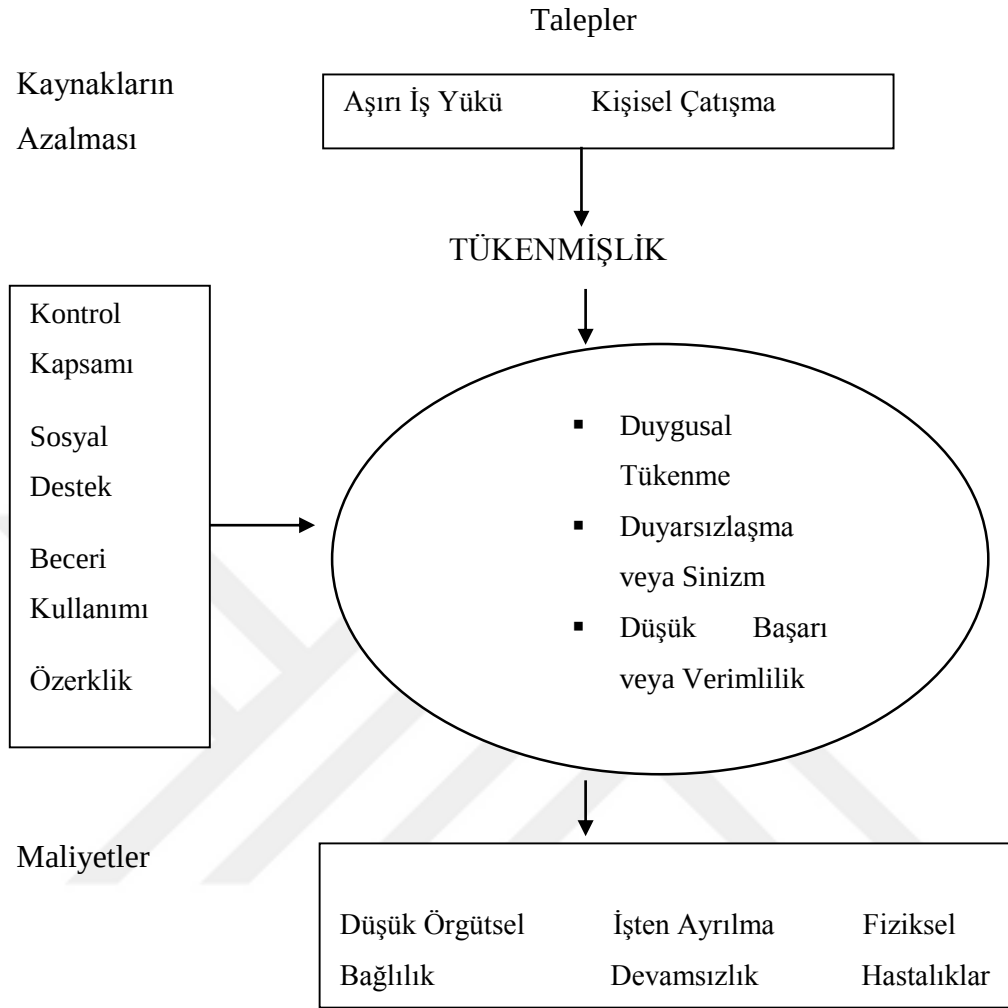
Literatürde “Çok boyutlu tükenmişlik modeli” veya “Üç boyutlu tükenmişlik modeli” olarak da bilinen Maslach tükenmişlik modelinde tükenmişlik; Yoğun bir şekilde insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin duygusal açıdan kendilerini tükenmiş hissetme, işte karşılaştıkları bireylere karşı duyarsızlaşma ve başarı duygularında düşme duygularıyla kendini gösteren psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399). Modelde üç tükenmişlik boyutunun, iş ortamındaki değişkenlerle ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Ancak düşük

kişisel başarı hissinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutuna göre daha karmaşık bir yapıya sahip olduğu bildirilmektedir. Öyle ki, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları, aşırı iş yükü ve sosyal çatışmanın bulunduğu ortamda meydana gelme eğilimi içerisindeyken düşük kişisel başarı hissi ise işle ilgili kritik bilgi, araçsal eksiklik veya yetersiz zaman gibi kaynakların eksikliğinden meydana gelmektedir (Maslach, 2003: 190).

Bu çalışmada bu üç boyut tükenmişlik boyutları başlığı altında detaylı olarak açıklanmaktadır. Ancak, kısaca değinmek gerekirse modelin ilk boyutu olan duygusal tükenme, iş stresi ile ilişkilendirilmekle birlikte bireyde meydana gelen enerji kaybı, duygusal açıdan zayıflama ve tükenmişlik durumuyla ifade edilmektedir. Duyarsızlaşma boyutu, bireyin müşterilerine karşı olumsuz tutum içerisinde olması, idealizmini kaybetmesi ve sinirlilik duygularının hâkim olması şeklinde belirtilmektedir. Düşük kişisel başarı hissi ise, bireyin kendisine yönelik olumsuz değerlendirmesi sonucu başarısında veya yeteneğinde azalma, düşük moral, çekilme ve mücadele etmede kendini yetersiz hissetmesiyle ortaya çıkan tükenmişlik boyutu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1993: 6-7; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403).

Tükenmişliğin bu üç boyutu arasındaki ilişkilerin gelecek tükenmişlik çalışmaları için araştırma konusu olduğu gibi kuramların oluşumunda etkili olmuştur. Buna ek olarak, büyük ölçekli tükenmişlik çalışmalarının farklı dillere çevrilmesinin yanı sıra uluslararası alanda yeni çalışmaların yapılmasını teşvik etmiştir. Tükenmişlik çalışmaları için bu üç boyut arasında anlamlı ilişkilerin tükenmişlik nedenlerinin ve etkilerini içeren hipotezlerin test edilmesi için gerekli olduğu bazı araştırmacılar tarafından tavsiye edilmektedir. Maslach tarafından geliştirilen Tükenmişlik Envanteri (MBI) de bu üç boyut arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesini sağlayan standart bir araç niteliği taşımaktadır. Maslach ve Goldberg (1998),tükenmişliğin önlenmesi için yeni bakış açılarını içeren makalelerinde, kişisel ve durumsal faktörler arasındaki ilişkilere odaklanarak tükenmişlik modeli geliştirmişlerdir. Bu model aşağıda Şekil 3’de gösterilmektedir.

Şekil 3: Maslach ve Goldberg (1998) Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Maslach, C. And Goldberg, J. (1998). Prevention Of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. s.65

1.13. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Günümüz çalışma hayatında çalışanlar arasında yaygın olarak tükenmişliğin yaşandığı bilinmektedir. İlgili konuda yapılan çalışmalarda farklı araştırmacıların gözlemleri ve farklı bulgular sonucunda tükenmişliği etkileyen birçok faktör saptanmıştır. Ancak, tükenmişliği etkileyen faktörler literatürde yaygın olarak bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireysel faktörler; kişilik özellikleri ve beklentiler, demografik değişkenler olarak belirlenirken örgütsel faktörler sırasıyla, iş yükü, rol belirsizliği ve çatışma, aidiyet ve ödüllendirme şeklinde yer almaktadır.

1.13.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, bireyin içinde bulunduğu ortamda kendisini tükenmişliğe sürükleyecek durumlarda tükenmişlik yaşamasını azaltıcı veya arttırıcı bir etkiye sahip olmasıyla ilişkilendirilmektedir. Her birey aynı koşullar altında olsa dahi tükenmişliği aynı düzeyde yaşamamaktadır. Çalışanların kimi koşullardan çok etkilenebilirken kimi çalışan da daha az etkilenebilmektedir Bunda en önemli etkenin kişilik özellikleri olduğu bilinmektedir. Yapılan çalışmalarda tükenmişliği etkileyen birçok bireysel faktör saptanmıştır. Bunlar; yaş, cinsiyet, meslek, medeni durum, eğitim düzeyi gibi demografik değişkenler; kişilik tipi, işkolik olma, öz yeterlilik, empati yeteneğine sahip olma, iç/dış kontrol odaklı olma, beklentiler şeklinde devam etmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 77). Bu çalışmada bireysel faktörler kişilik özellikleri ve demografik değişkenler olmak üzere iki başlık altında aşağıda açıklanmaktadır.

1.13.1.1. Kişilik Özellikleri ve Beklentiler

Çalışma yaşamında her bireyin tükenmişlik yaşama potansiyeli bulunmakla birlikte bazı özelliklere sahip olan bireylerin bu sorunu yaşama riski altında oldukları vurgulanmakla birlikte kişilik özellikleri tükenmişliği etkileyen önemli bir faktör olarak ele alınmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 78; Tümkeya, 2000: 2). Öyle ki, A tipi kişilik yapısı olarak adlandırılan yüksek kaygıya sahip, hırslı, sabırsız, huzursuzluk hissine kapılan, mesleki üretkenlik baskılar altında kalan, sürekli başkalarıyla yarış içerisinde olan, yaptığı işi haddinden fazla önemseyen ve ciddiye alan, mükemmeliyetçi, işle ilgili amaç ve beklentileri fazla olan, aşırı çaba ve çalışmaya eğilimli, her şeyi tam ve eksiksiz yapmaya çalışan yapısal özelliklere (Jenkins, Rosenman ve Freidman, 1967: 371; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 78) sahip olan bireyler aynı zamanda sosyal etkileşimlerin azalmasına sebep olduğu için sosyal destek görememekte ve stres yaşamaktadırlar. Bu durumda stresle mücadele etme konusunda başarı sağlamaları azalarak tükenmişlik yaşamalarına zemin hazırlamaktadır (Baysal, 1995: 36). Bu bağlamda yapılan araştırmalar da yukarıda sayılan özellikleri taşıyan A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin daha çabuk tükenme sorunu yaşadıklarını ortaya koymaktadır (Ardıç ve Polat, 2009: 24). Buna ek olarak özerklik ve denetim eksikliğinin bireyler üzerinde tükenmişlik

yaşanmasında etkili olabileceğini belirten araştırmacılar bulunmaktadır (Tümekaya, 2000: 2).

Bazı bireyler çalışma hayatında olayları kontrol altında tutarak olaylara karşı hakimiyet kurduğunu düşünürken bazılarının tam tersi şekilde olayları kontrol altında tutamadıklarını düşünmektedir. Bu durum denetim/kontrol odağı olarak adlandırılmaktadır. Rotter (1996) tarafından içsel ve dışsal kontrol odağı olarak ikiye ayrılan bu kavramda, olaylar karşısında kontrolün kendisinde oluşunu düşünen bireyler içsel odaklı, kendi kontrolü dışında olduğunu düşünenler ise dışsal odaklı olarak nitelendirilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 79-80). Dolayısıyla, denetim eksikliğinin bireyin dış kontrol odaklı olmasının kaynaklanabileceğini söylemek mümkündür. Ayrıca, tükenmişliğin iç kontrol odaklı bireylere nazaran dış kontrol odaklı bireylerde daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 410).

Çalışmaya yeni başlayanlar iş hayatındaki ilk yıllarında idealist bir tutum sergileyerek yapacakları iş ve çalışılan kurumda karşılıklarına çıkabilecek olan olumsuzluk teşkil eden hallerde yıpranmaya daha yatkın olarak değerlendirilmektedir. Buna ek olarak, iş dışı yaşantıları ile iş yaşantıları arasında denge kuramayan bireylerin hayal kırıklığı yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır. Bu durum beraberinde bireylerin uyumsuzlukları ortaya çıkarmakta ve tükenmişliğe sebep olmaktadır. Ayrıca, bireylerin işe girmeden önceki beklentileriyle girdikten sonra çalışma hayatının gerçeklikler karşısında da hayal kırıklığı yaşayabilmekte ve bu da yıpranmalarına sebep olmaktadır. Hayal kırıklığının tükenmişlik yaşanmasında kilit bir role sahip olduğu ifade edilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 138). Dolayısıyla, aile ve iş uyumunu yakalayamayan, gerçeği yansıtmayan iş beklentilerine sahip olan bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıklarının arttığını söylemek mümkündür.

1.13.1.2. Demografik Değişkenler

Bireylerin kendine has olan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş deneyimi gibi demografik özellikleri tükenmişliği etkileyen potansiyel değişkenler olarak görülmektedir. Genç ve iş deneyimi az olan bireylerin iş talepleriyle başa çıkma yollarını öğrenmemiş olma ihtimalleri sebebiyle duygusal tükenme yaşamaya daha eğilimli oldukları ifade edilmektedir. Öyle ki, daha sonraki yaşlarda bireyler yaşla birlikte bir

olgunluk kazanmakta, stres ve iş talepleriyle başa çıkma konusunda başarılı deneyimler elde edebilmektedir. Dolayısıyla, bu deneyimler bireylere gelecekte benzer durumlarla başa çıkmaları için de yardımcı olabilmektedir (Lee ve Ashforth, 1993: 5). Literatürde tükenmişlik ve yaş arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalar incelendiğinde de benzer şekilde yaş ve iş deneyiminin artmasıyla tükenmişlik düzeylerinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Balcı ve arkadaşlarının (2013) hemşirelerin tükenmişlik ve yorgunluk semptomlarını inceledikleri araştırmada hemşirelerin yaş ve iş deneyiminin arttıkça tükenmişliklerinin arttığını saptanmıştır.

Yapılan araştırmaların çoğunda yaş ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülse de negatif yönlü bir ilişkinin olduğunun tespit edildiği çalışmalar da bulunmaktadır. Kızılcın (2021) tarafından kabin görevlileri ile yürüttüğü çalışmada 18-25 yaş aralığında olan kabin görevlilerinin 26-35 aralığında ve 36 yaş ve üzeri olan kabin görevlilerine göre “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı düzeylerinin” daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bu bağlamda, genç çalışanların tükenmişlik düzeyinin artmasının çalışma hayatına başlamadan önceki beklentilerinin çalışma hayatında karşılanmaması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Bir diğer değişken olan cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda genellikle kadınların erkeklere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmesine rağmen anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Küçük ve tutarlı cinsiyet farklılıkları olduğu ifade edilmektedir. Bazı çalışmalarda erkekler kadınlara oranla daha yüksek duyarsızlaşma yaşarken kadınlar erkeklere oranla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmektedir. Bu elde edilen sonuçların cinsiyet stereotipleriyle ilişkili olabilmesinin yanı sıra bazı mesleklerde kadınların (hemşirelik gibi) bazı mesleklerde erkeklerin (polis memuru gibi) ağırlıklı olarak çalışmasının etkili olabileceği ifade edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 410).

Tükenmişlik ve medeni durum arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalarda evlenmemiş, evli ama çocuk sahibi olmamış veya boşanmış olan bireylerin evli ve çocuk sahibi olan bireylere oranla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları ortaya koyulmuştur. Buna ek olarak yapılan araştırmalarda diğer değişken olan eğitim seviyesi tükenmişlik ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Özellikle yüksek eğitim seviyesine sahip olan bireylerin iş ile ilgili beklentilerinin daha fazla olabilmektedir. Dolayısıyla bu da tükenmişlik yaşamalarına sebep olmaktadır (Schultz vd., 1995: 335). Yapılan çalışmalar da bu görüşü

destekler nitelikte olup yüksek eğitim seviyesine sahip olan bireylerin düşük olan bireylere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır (Torun, 1995: 15).

1.13.2. Örgütsel Faktörler

Günümüz çalışma koşullarında ekonomik kaygının bireylere verilen değerin üstünde tutulduğu bilinmekte ve bu da çalışanların tükenmişlik yaşamasına zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla, çalışanların tükenmişlik yaşamasının iş yerlerinin önemli etkisi bulunduğunu söylemek mümkündür. Örgütler yalnız ekonomik değil, aynı zamanda psikolojik olarak da çalışanlara karşı talepkar bir izlenim sergilemektedir. Diğer bir deyişle, çalışanlarını makine olarak gören örgütlerde çalışan bireylerin enerjileri ve işe yönelik heyecanları azaltmakta, hem psikolojik hem de fiziksel olarak tükenme yaşamaları söz konusu olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 88-89). Bu sebeple örgütsel faktörlerin çalışanların tükenmişlik yaşamalarını oldukça etkilediğini söylemek mümkündür. Bu çalışmada da örgütsel faktörler; iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışması, aidiyet duygusu ve ödüllendirme olmak üzere dört alt başlık altında sırasıyla aşağıda incelenmektedir.

1.13.2.1. İş Yükü

İş yükü, çalışma hayatının anahtarı olarak görülmekle birlikte çalışanın neyi, ne kadar ve nasıl yaptığını içeren bir kavram olarak belirtilmektedir. Örgütlerin perspektifinden verimliliği ifade ederken bireylerin perspektifinden enerji ve zamanı belirtmektedir. Çalışma hayatında uyumun yakalanması ise, örgütlerin perspektifiyle bireylerin perspektifinin dengelenmesiyle mümkün olabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 37-38). Çalışanların kendisini işinde kontrol sahibi hissettiği zaman -yorgun hissetseler dahi- çalışma motivasyonuna sahip oldukları ölçüde üzerlerindeki iş yükü tükenmişlik yaşamalarına sebebiyet vermezken, iş yükünün belirsizlik içerdiği ve işin yerine getirilmediği zaman cezai uygulamaya dönüşme ihtimali olduğu hallerde, bireylerin tükenmişlik yaşamaları yüksek olarak ifade edilmektedir (Potter, 1998: 52).

Çalışanların uzun süre mola vermeksizin çalışmak durumunda kalarak dinlenme sürelerinden faydalanamamasına sebep olan aşırı iş yükü, çalışanın tükenmişlik

yaşamaya sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanların iş dışı hayatında da sosyal çevresine ayıracak boş vakit bulamaması halinde tükenmişlikle mücadele edebilecek gücü kaybetmeleri söz konusu olabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 39; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 93). Aşırı iş yüküne sahip olan bireylerin tükenmişlik boyutlarından bilhassa duygusal tükenme boyutuyla ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414). Ancak, çalışanların sadece aşırı iş yüküne sahip olması halinde tükenmişlik ortaya çıkmamaktadır. İş yükünün az olması halinde de bireyler tükenmişlik yaşamaktadır. Başka bir ifadeyle, az iş yüküne sahip olan bireyler aşırı iş yüküne sahip olan bireyler kadar tükenmişlik yaşayabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 10). Dolayısıyla, iş yükünün bireyin yaptığı iş ile uyumlu olmasının gerektiği söylenebilmektedir. Aksi takdirde kişi ve iş uyumsuzluğu ortaya çıkmakta ve bu da bireyin tükenmişlik yaşamaya sebep olabilmektedir.

Çalışanların üzerinde aşırı yük olması, kendilerini tükenmiş hissetmelerine sebep olabilecek faktörler arasında yer aldığı belirtilmektedir. Ayrıca, çalışanların kötü çalışma koşullarında çalışmaları, yaptıkları işi sevmemeleri ve problem çözme konusunda başarısız olmaları gibi sorunlar da tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilmektedir (Tümekaya, 1996).

1.13.2.2. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Rol belirsizliği (role ambiguity) ve rol çatışması (role conflict) tükenmişliği etkileyen önemli örgütsel faktörler arasında yer almaktadır. Bu kavramlar literatürde rol stresi başlığı altında da incelenebilmektedir. Rol belirsizliği, bireyin yapacağı iş ile ilgili standart bir görev tanımının yapılmaması veya görevlerinin açık olmaması halinde neyi ve nasıl yapacağını algılayamaması ile veya yanlış algılanmasıyla ortaya çıkmaktadır (Doğan, Demir ve Türkmen, 2016: 41). Esasen, rol belirsizliği çalışanın rolleri hakkında tam bilgi sahibi olmamasından veya var olan bilginin işi için yarar sağlayacak bilgi olmamasından kaynaklanmaktadır (Ahmad ve Taylor, 2009: 902-903). Başka bir ifadeyle, bireylerin rolleri hakkında net ve açık bilgi sahibi olmaması sonucu meydana gelmektedir. Rol belirsizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda ikisi arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir

(Brookings vd., 1985: 149; Doğan, Demir ve Türkmen, 2016: Ghorpade, Lackritz ve Singh, 2011: 1292).

Rol çatışması, iş gereği kullanılan kaynaklar, politikalar, görevler ve çalışma arkadaşları ile uyumsuzluk yaşanması olarak tanımlanmaktadır (Nicholson ve Goh, 1983:149). Buna ek olarak, işin yapılma yöntemiyle ilgili anlaşmazlıklar yaşanmasıyla veya kolay bir şekilde karşılanamayacak iş talepleri ile ilişkilendirilmektedir. Çatışmanın meydana gelmesinde kurumsal kaynaklar (politikalar gibi) etkili olabileceği gibi bireysel kaynaklar (kişisel değer yargıları) da etkili olmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 298). Rol belirsizliği gibi rol çatışmasının da tükenmişlik ile istatistiki olarak anlamlı ilişkili olduğu saptanmıştır (Brookings vd., 1985: 149; Doğan, Demir ve Türkmen, 2016: 58; Ghorpade, Lackritz ve Singh, 2011: 1292). Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmeyle ilişkili bulunan çalışmaların (Leiter ve Maslach, 1988: 302) yanı sıra duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın tespit edildiği çalışmalar da bulunmaktadır (Jackson, Turner ve Brief, 1986: 347). Lee ve Ashfort (1993) ise rol belirsizliği ve rol çatışmasının doğrudan tükenmişlikle ilişkili olduğunu belirtmektedir. Çalışanın işine ilişkin rolleri hakkında ne yapacağına dair belirsizlik yaşaması da çatışma yaşanmasında da etkiye sahip olabilir. İşine ilişkin rolleri hakkındaki yetersiz bilgi veya işine yaramayacak bilgiler diğer çalışanların rolleriyle karışabilir ve rol çatışması meydana gelebilir. Bu durum da çalışanların tükenmiş hissetmesine yol açabilir. Bu sebeple, çalışanların rollerini açık ve net bir şekilde bilmesi tükenmişlik düzeylerinin azalmasını sağlayabilir.

1.13.2.3. Aidiyet Duygusu ve Sosyal Destek

Günümüzdeki çalışma koşullarında insanların grup halinde iş birliği ile hareket edebildikleri çalışma ortamlarına ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. Bu durumun beraberinde çalışma gruplarının artmasını getirdiği ve kişilerarası ilişkiler kurma becerisinin ekonomik veya teknik becerilerin önüne geçtiği belirtilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 20). Örgütlerin başarılı olmasında bireylerin ortak hareket ederek örgüt hedeflerine ulaşmak için hizmet eden gruplar örgüt performansı ve verimliliğini oldukça önemli olarak görülmektedir. Ancak, bunun sadece örgütler için önem arz ettiğini söylemek doğru değildir, aynı zamanda grup olarak iş birliği halinde hareket etmek bireyler açısından bakıldığında sosyal destek ve aidiyet duygusunu geliştirmelerine katkı

sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, kişisel gelişimlerini olumlu yönde etkilediği söylenebilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 111). Ancak, çalışanların iş arkadaşlarıyla sosyal etkileşimleri olumlu olmadığı zaman ortaya uyumsuzluk/çatışma çıkmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415). Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutunun yönetici desteğiyle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılrken iş arkadaşlarının desteğinin verimlilik ve kişisel başarıyla ilişkili bulunmuştur (Leiter ve Maslach, 2003: 98).

Çalışma arkadaşlarıyla olan iletişimde örgütün yapısı ve terfi imkanları kurulacak olan ilişkiler hakkında oldukça önem taşımaktadır. Terfi imkanının kısıtlı olması çalışanlar arasındaki rekabeti artırarak çatışmaların ortaya çıkmasına ve çalışanların birbirlerinin arkasından gizli işler yapmasına, güven eksikliğinin yaşanmasına ve birbirleriyle mesafeli davranışlar sergilenmesine yol açarak tükenmişlik yaşama ihtimallerini artırabilmektedir (Çağlıyan, 2007). Bu doğrultuda çalışma arkadaşlarıyla ilişkinin belirlenmesinde örgütün oldukça önemli etkiye sahip olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Buna ek olarak, yöneticilere de bu anlamda iş düşmektedir. Yöneticilerin çalışanlarla görüşmeler yaparak geri bildirim vermesi çalışanları motive etmekle birlikte iş tatminine de katkı sağlamaktadır. Bunun aksine yöneticisi tarafından sürekli olumsuz eleştiriye maruz kalan, özgüvenleri zedelenen çalışanların hem işine hem de karşı olumsuz duygular hissetmesine sebep olabilir ve sürekli kötü şeyler düşünerek tükenmişlik riskini artırabilir (Ergene, 2010).

1.13.2.4. Ödüllendirme

Çalışanların yaptığı iş sonucunda herhangi bir ödül bulunmadığı durumlarda uyumsuzluk meydana gelmektedir. Çalışanlar başarıları doğrultusunda maaş veya sosyal yardım almayı istemektedir. Buna ek olarak, yetersiz ödüllendirilmenin yapılması da bireyin uyumsuzluk yaşamasına sebep olmaktadır. Özellikle de sıkı çalıştıkları halde yaptıkları işler takdir edilmediğinde çalışanlar kendilerini değersiz hissetmektedir. Dolayısıyla, çalışanların sadece finansal değil sosyal olarak ödüllendirilmemesi veya yetersiz ödüllendirilmesi bireyin uyumsuzluk yaşamasıyla sonuçlanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414). Yapılan farklı çalışmalarda çalışanlar için yapılan finansal ve sosyal ödüllendirmenin yetersiz olduğu ve bireyi tükenmişliğe karşı

savunmasız hale getirdiği belirtilmektedir (Leiter ve Maslach, 2003: 97). Ayrıca, ödüllendirmede meydana gelen uyumsuzluğun tükenmişlik boyutları arasından daha fazla düşük kişisel başarı/yetersizlik ile ilişkilendirildiği ifade edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

Çalışanın ödüllendirilmesi başarısına bağlı olduğu için ödüllendirilmediği zaman başarısını yetersiz görme veya işten uzaklaşma gibi tutumlar göstermesi oldukça muhtemeldir. Ayrıca, başarıları görmezden gelindiğinde veya takdir göremediğinde de çalışanlar kendilerini başarısız hissedebilmektedir. Bu sebeple, çalışanların tükenmişlik yaşamaları çok daha kolay hale gelmekte ve tükenmişliğe karşı daha az direnç gösterebilmektedirler. Dolayısıyla çalışanların başarılarını görünür kılmak, onları takdir etmek ve motive etmek örgütü de ileri noktaya taşıyabilir. Çalışanlar olmasa bir örgütün varlığından ya da başarısından söz etmek mümkün olmayacağı için çalışanların çalışmalarının göz ardı edilmeden, hak ettikleri takdir ve ödüllendirmenin sağlanması hem çalışanların hem de örgütün yararına olabilir.

1.14. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişliğin bireysel ve örgütsel anlamda öneminin anlaşılabilirliğinin sonuçlarına bağlı olduğu ifade edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406). İlgili literatürde yer alan sonuçlar incelendiğinde tükenmişlik belirtileri aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları olarak da ele alınmaktadır. Buna ek olarak, çok sayıda araştırmada olumsuz bireysel ve örgütsel sonuçlar olduğu görülmektedir. Ayrıca, tükenmişliğin aile hayatını da oldukça etkilediği bilinmektedir. Emekliliğe karar verme sürecinde aile hayatının da etkili olacağı düşüncesinden hareketle tükenmişliğin sonuçları; bireye etkileri, çalışma hayatına etkileri ve aile hayatına etkileri başlıkları altında incelenmektedir.

1.14.1. Bireye Etkileri

Tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalarda bazı araştırmacıların iş taleplerinin yüksek olduğu daha fazla emek harcanmasının gerekli olduğu işlerde tükenmişliğin arttığını ve bireyin hipertansiyon ve kalp hastalıkları da dahil olmak üzere

sağlığını olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir. Ayrıca, bireylere refah seviyeleri bakımından da zarar verebilecek sonuçlar ortaya çıkardığını da belgelerle kanıtlamışlardır (Cullen vd., 2008: 64). Tükenmişliğin bireye fiziksel olarak etkileri tükenmişliğin belirtileri başlığı altında detaylı olarak incelendiği için özetle yorgunluk hissi, enerji kaybı, sırt ve baş ağrıları, kronik grip rahatsızlığı, uyku problemleri, beslenme sorunları (aşırı kilo alma veya verme), psikosomatik şikayetler şeklinde ifade edilebilmektedir. Psikolojik belirtileri ise, duygusal tükenme, çabuk sinirlenme hali, anksiyete, depresyon, değersizlik duygusu, umudunu kaybetme, anlamsızlık hissiyatı, alınganlık, huzursuz hissetme, öz saygıda azalma, kendini yetersiz hissetme gibi belirtiler yer almaktadır (Constable ve Russell, 1986: 20; Kaçmaz, 2005: 30).

Freudenberger (1981) tarafından özellikle enerji kaybının, bireyin tükenmişlik yaşaması hakkında önemli bir ölçüt olabileceğini ifade etmektedir. Bireyin enerjisinde meydana gelen azalma yolunda gitmeyen bazı sorunların göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Freudenberger'den aktaran Sürgevil Dalkılıç, 2014: 139). Maslach ve arkadaşları (2001) yaptıkları çalışmada, Freudenberger'in tükenmişlik sürecine atıfta bulunarak bireylerin uyuşturucu bağımlılığı, motivasyon ve bağlılıklarını kaybetmesinin yaşanabileceğini ifade etmişlerdir. Bireyler tükenmişlikle başa çıkmak için uyuşturucu, alkol, ilaç kullanımı gibi yöntemler deneyebilmekte ve bu sorunlarından kurtulmaya çalışmaktadır. Ancak, bu yöntemlerin sorunu daha fazla arttıracak ve bireyi sorunlardan kurtarmak yerine çıkmaz bir yola götüreceği söylenebilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 140).

1.14.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri

Tükenmişliğin çalışma hayatına etkileri incelendiğinde; iş performansında azalma, mesleki başarının düşmesi, müşterilere karşı ilgide azalma, işe devamsızlık yapma, işten ayrılma ve iş değiştirme isteği şeklinde bir sıralama yapılabileceği ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 141). Yapılan araştırmalar bireyin yaşadığı tükenmişliğin aynı zamanda hizmet kalitesine yansıdığını ve kalitenin düşmesine sebep olduğunu bulgulamıştır. Dolayısıyla, müşterilerin kalitenin düşmesine bağlı olarak uzaklaşmasına sebep olurken müşterilerin hizmete yönelik ilgilerinde de azalmanın yaşanması gibi olumsuz sonuçlar meydana gelmektedir (Schulz vd., 1995: 335).İş

performansında azalma ise, tükenmişlikte meydana gelen en somut gösterge olarak kabul edilmektedir. Öyle ki, bireyler kendilerini tükenmiş hissetmeye başladığı zaman yaptıkları işi önemsememe eğilimi göstermekte ve bu da performanslarının yanı sıra başarılarının da gözle görülür derece azalmasıyla sonuçlanabilmektedir. Bu durum aynı zamanda örgütteki değişikliklere uyum sağlamasını zorlaştırmakta ve bireyin yaratıcılığını, müşterileriyle ve çalışma arkadaşlarıyla sosyal etkileşimlerini azaltmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 91-94; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 141-142).

Araştırmalardan elde edilen bir diğer sonuç ise örgütsel bağlılıkta azalma olmuştur. Buna ek olarak tükenmişlik, personel devrinde artış yaşanmasına zemin hazırlayan ortam olarak değerlendirilmiştir (Reichel ve Neumann, 1993: 77). Meltzer ve Huckabey (2004) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada ise, duygusal tükenmenin çatışma, düşük motivasyon ve verimlilikte azalma meydana gelmesi şeklinde sonuçların ortaya çıktığını tespit etmişlerdir (Meltzer ve Huckabay, 2004: 208). Ayrıca, birey yaşadığı tükenmişlik sonucunda çatışma yaratabilmekte ve işlerin yapılmasının aksamasına veya engellenmesine sebep olabilmektedir. Bu durumdan çalışma arkadaşları olumsuz etkilenmekte ve tükenmişlik adeta bulaşıcı bir hastalık gibi bir etkiyle bireyden çalışma arkadaşlarına da geçebilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406).

1.14.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişlik bireyin yalnız çalışma hayatını değil bireyin tüm hayatını etkilemektedir. Birey çalışma hayatında yaşadığı sorunlarını işten çıkıp eve gittiğinde aile üyelerine yansıtabilmektedir. Dolayısıyla, bu durumda aile üyeleri bekledikleri ilgiden mahrum kalırken aynı zamanda bireyin şikayetlerini dinlemeye, sinirli, alıngan vb. davranışlarına maruz kalmaya başlayacaklardır. Böylece, aile üyelerinin de tükenmişlik yaşayan bireyin kendisini yalnız hissettiği gibi yalnız hissedeceği ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 144). Ayrıca, kadın çalışanlar genel olarak, işten eve geldiklerinde aile üyeleriyle (eş, çocuk/çocuklar, varsa aile büyükleri) de ilgilenmekte ve ev işlerini yerine getirmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla, kadın çalışanlar iki işte birden çalışıyormuşçasına dinlenmeye zaman bulamamakta ve kendilerine çok fazla vakit ayıramamaktadır. Bu durum, kadın çalışanların hem fiziksel hem de duygusal anlamda bitkinlik yaşamalarına sebep olmaktadır. Dolayısıyla, kadınların erkeklere oranla

tükenmişlik yaşamalarında önemli bir faktör olarak değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla, tükenmişlik yaşayan kadınlar aile hayatındaki sorumluluklarında aksamalar yaşayabilmekte veya sorumluluklarını yerine getirememektedir. Bu durum, aile hayatında huzursuzluklar ve çatışmalar yaşanmasına sebep olabilmektedir (Polatçı, 2007: 88).

Bir diğer aile hayatını etkileyen sorun, bireyin aile hayatına ayıracak zamanı kalmamasına sebep olan zamansız telefon aramaları, dahası bu aramaların bireyin iş gitmesini zorunlu kılması olarak ifade edilmektedir. Acil durum olarak nitelendirilen bu durumda bireyin özel hayatının kısıtlanması söz konusudur. Ancak, acil durumun ne zaman ortaya çıkacağının belirsizliği sebebiyle bireyin kendisi için bir türlü rahatlama fırsatını bulamayacağı belirtilmektedir (Maslach ve Zimbardo'dan aktaran Sürgevil Dalkılıç, 2014: 145). Dolayısıyla, aile hayatı kesintiye uğramakta ve tekrarlanma sıklığı arttıkça da aile üyelerinin birbirinden uzaklaştırmanın yanı sıra, kavga ve çatışmaların artması gibi aile içi sorunların yaşanmasına sebep olabilmektedir. Bu aile içi sorunların yaşanması da çiftlerin boşanmasıyla sonuçlanabilmektedir. Boşanmaların yaşanmasının ise, aile içi sorunlar arasında ilk sırada yer aldığı bildirilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 146). Dolayısıyla tükenmişliğin aile hayatında da olumsuz sonuçlarının ağır olabileceğini söylemek mümkündür. Bireyden bireye farklılık gösterse de tükenmişliğin birey üzerinde olumsuz sonuçlar yarattığı ortadadır. Bu sebeple, aile içinde yaşanan bu problemlerin bireyin emeklilik karar sürecinde etkili olabileceği söylenebilmektedir. Özellikle emekli olmayı düşündüğü zaman dilimi içerisinde tükenmişlik yaşayan bir bireyin ailesinden uzaklaşmamak ve kendine rahatlama fırsatı verebilmek için emeklilik kararı almasında bir etkiye sahip olabileceği düşünülmektedir.

1.15. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Tükenmişliğin çalışma hayatında her bireyin yaşayabileceği veya birçok birey tarafından deneyimlenen bir olgu olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla, çalışma hayatında bireyler açısından devamlı bir tehdit söz konusu olmaktadır. Literatür incelendiğinde, genellikle tükenmişlik sonucunda meydana gelen olumsuz etkilerin azaltılması veya ortadan kaldırılması amacı doğrultusunda çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu süreçte tükenmişlikle baş edebilmek için bireysel ve örgütsel birtakım müdahaleler gerekmektedir. Bu bölümde bireysel ve örgütsel yöntemler tablolar ile açıklanmaktadır.

1.15.1. Bireysel Yöntemler

Tükenmişliğin bireysel bir sorun olarak görülmesinde bireylerin suçlanması ortak bir tepki olarak ifade edilmektedir. Başka bir söylemle, bireyin kendisini tükenmiş hissetmesinin onun sorunu olarak değerlendirilmektedir. Özellikle örgütsel şartların kontrol altına alınamadığı durumlarda bireysel başa çıkma yöntemleri en mantıklı çözüm olarak görülmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 62). Dolayısıyla bireysel başa çıkma yöntemler oldukça önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalarda tükenmişlikle baş edebilmek için birçok yöntem bulunmaktadır. Aşağıda bireysel başa çıkma yöntemleri Tablo 2’de verilmiştir (Maslach ve Leiter, 1997: 62-63; Maslach ve Goldberg, 1998: 66-68; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 152-184; Polatçı, 2007: 92).

Tablo 2: Tükenmişlikle Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişliğin ne olduğu, nasıl ortaya çıktığı, sonuçlarının ne olduğu hakkında bilgi sahibi olmak.
Kendini iyi tanımak ve analiz edebilmek.
İşe yönelik hedeflerini gerçekçi ve ulaşılabilir olacak şekilde belirlemek.
İş modellerini değiştirmek.
İşe ara vermek, seyahat etmek ve dinlenmek.
Yeni bir hobi edinmek.
Sağlığını korumak ve arttırmak için doğru beslenme, düzenli spor yapma ve uyku düzeni geliştirmek.
Sorunları içselleştirmeden diyalog kurmak.
Sakin, huzurlu bir yaşam tarzı benimsemek.
Stresini kontrol ederek iyi yönetmek.
Nefes tekniklerini öğrenerek uygulamak ve meditasyon yapmak.
Olumsuz yönler değil olumlu yönler odaklanmak ve sosyal destek almak.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

1.15.2. Örgütsel Yöntemler

Tükenmişlik işverenler tarafından genellikle yok sayılan göz ardı edilen ve sorumluluğu dahilinde olmayan bir olgu olarak görülmektedir. Tükenmişlik işverenlerce örgütsel değil bireyin kendi problemi olarak değerlendirilmektedir. Ancak, bu tükenmişliği ciddiye almamaktır ve bu problemin çözümü için yanlış bir bakış açısını yansıtmaktadır. Bu durum ne çalışan açısından ne de örgüt açısından doğru bir karar değil aksine ciddi bir yanılma ve hatayı oluşturmaktadır. Tükenmişlik sadece bireyi ilgilendiren ve bireyin problemi olmasından öte bir sorunu kapsamaktadır. Sadece bireysel yöntemlerin uygulanması tükenmişlikle baş edilebilmesi için yetersiz kalmaktadır. Tükenmişlikle baş edilebilmesi ancak bireysel ve örgütsel yöntemlerin bir arada dengeli bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Sadece bireye odaklanan bir bakış açısından çıkılarak bireye ve örgüt odaklı bir düşünce geliştirilmelidir. Tükenmişlikle baş edebilmek için örgütsel birçok yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemler aşağıda Tablo 3’de özetlenmiştir (Maslach ve Leiter, 1997: 72-76; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 183-210; Polatçı, 2008: 91).

Tablo 3: Tükenmişlikle Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Kişİ iş uyumu gözetilerek personel seçimi yapmak.
Örgütsel işleyişi geliştirmek ve işe bağlılığı teşvik etmek.
İnsan kaynakları yönetimini iyileştirmek.
Çalışanların kararlara katılımını artırmak.
Çalışanların başarılarını takdir etmek ve yeterli, adil düzeyde olarak ödüllendirmek.
Sosyal iletişimin sağlıklı kurulmasını sağlamak ve gerektiğinde sosyal destek vermek.
Çalışanların dinlenme zamanlarını geçirecekleri rahat bir ortam oluşturmak.
Hizmet içi eğitimler vererek çalışanların gelişimlerine katkı sağlamak.
Açık ve net bilgiler vermek ve açık iletişim ortamı hazırlamak.
Geri bildirimler yaparak kariyer hedeflerini yönetmek, kariyer fırsatları sunmak ve kariyer danışmanlığı yapmak.
Çalışanlar arasındaki çatışmaları yönetmek.
Takım çalışmalarını desteklemek.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tükenmişlik, kronik bir şekilde oluşan, gelişimi uzun zaman alan bir olgu olduğu gibi tükenmişlikle başa çıkmanın da o denli zaman alan, hemen değişim meydana getirmeyen bir süreç olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca her zaman tükenmişlikle başa çıkmak mümkün olmayabilmektedir. Tükenmişlikle başa çıkmak için gösterilen çaba fazla olsa dahi bazen işe yaramayabilmektedir. Yine de, genellikle bireysel ve örgütsel yöntemlerin tükenmişlikle başa çıkmak için etkili olduğu söylenebilmektedir. Özellikle bireysel başa çıkma yöntemlerinin bu sorunla mücadele edilmesinde ve çözülmesinde önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, birey yeniden bu sorunla karşı karşıya kaldığında geçmiş deneyimlerinden de yararlanarak bu sorunla mücadele etmesi daha kolay hale gelebilmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

EMEKLİLİK KAVRAMI VE EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ

Bireyler geçimini sağlamak üzere hayatının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmektedir. Bu sayede, sadece kendilerine değil ailelerine de bakabilmektedir. Bilgi birikimlerini ve deneyimlerini geliştirmenin yanı sıra finansal kaynaklarını da artırmaktadır. Emeklilik ise, bireyin çalışma hayatının son durağı veya bitiş noktası olarak değerlendirilebilmektedir. Öyle ki birey hayatının uzunca bir süresini çalışarak geçirdikten sonra emekli olmaya karar vermekte birtakım güçlükler çekebilmektedir. Ancak, her birey için aynı durum söz konusu değildir. Bazı bireyler de çalışma hayatı boyunca emekli olmanın hayalini kurarak bu süreci geçirebilmektedir. Dolayısıyla, bireyin emekli olmaya karar vermesi tek başına yeterli değildir. Bu bölümde öncelikle emeklilik kavramı incelendikten sonra emeklilik karar süreçlerine ilişkin modeller, problemler ve etkili olan faktörler irdelenerek konuya açıklık getirilmeye çalışılmaktadır.

2.1. EMEKLİLİK KAVRAMI

Emek kavramı emeklilik olgusunun temelini oluşturduğu için öncelikle emek kavramını açıklamak gerekmektedir. TDK tarafından yapılan tanıma göre emek, “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü; insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2020). Emek kavramından hareketle Şakar (1987) emekliliği, uzun süre boyunca işe devam eden bireyin işi devam ettiremeyecek hale geldiği noktada çalışma hayatından çekilerek, emeğinin karşılığı olarak gördüğü devamlı gelire bağlanması ve emekli statüsüyle çalışma zorunluluğu bulunmadan hayatını idame ettirmesi olarak tanımlanmaktadır. (Şakar’dan aktaran Çakır, 2011: 5). Diğer bir deyişle, bireyin statüsünde bir değişim söz konusu olmakta ve birey hayatının geri kalan kısmında işte geçen vaktini de sosyal aktivitelerle geçireceği yeni bir sürece adım atmaktadır (İpek, 2017: 61). Monk (1990) ise emekliliği, bireyin ekonomik üretkenliğinden ayrılarak boş zaman rollerine dayalı bir yaşam tarzı değişikliğinin meydana gelmesi olarak belirtmektedir. Emeklilik bir süreç olarak değerlendirildiğinde, bireyin istihdamdan ayrılarak emekli aylığı ve tasarruflarıyla hayatını idame ettirmeye

başladığı ve emeklilik kararını almasından işten ayrılma biçimini de kapsayan emekliliğe uyum sürecini ifade ederken statü olarak değerlendirildiğinde, “çalışan” statüsünden “emekli” statüsüne geçmesini belirtmektedir (Çakır, 2011: 6).

Emeklilikle ilgili yapılan tanımlamaların genellikle ekonomik boyut göz önünde bulundurularak yapıldığı görülmektedir. Şen (2015) ise, emekliliğin açıklanabilmesinin tek boyutla mümkün olmadığını; hukuki, ekonomik, fizyolojik, psikolojik ve sosyal olmak üzere beş boyutla birlikte açıklanabileceğini ileri sürmektedir. Hukuki boyut, ülkenin sosyal güvenlik politikaları gözetilerek çalışan bireylere emekli olma hakkının sağlanmasını; ekonomik boyut, çalışanın emekli aylığı, emekli ikramiyesi veya kıdem tazminatı gibi ekonomik kaynaklarını değerlendirmesini; fizyolojik boyut; yaşa bağlı olarak fiziksel gücün azalması ve sağlık sorunlarının artmasını; psikolojik boyut, değişen statü ile bireyin saygınlığında azalma ve emekliliğe uyum sürecini; sosyal boyut ise, değişen sosyal çevre ve sosyal ilişkilerini açıklamaktadır. Bu sebeple, emeklilik tüm boyutlarıyla ele alınması gereken bir olgu olarak değerlendirilmektedir (Şen, 2015: 316-318). Dolayısıyla, emeklilik yaşam tarzındaki değişikliğin yanı sıra bireylerin fiziksel ve psikolojik refahını da ilgilendiren kişisel, gelişimsel ve sosyal-psikolojik bir dönüşümü kapsamaktadır (Kim ve Moen, 2002: 212).

2.2. EMEKLİLİK KAVRAMININ UNSURLARI

Emeklilik tanımlarından hareketle emeklilik kavramının unsurları; yaşlılık, çalışma hayatından ayrılma (kısmen veya tamamen), yaşlılık aylığı ve yaşlılık yardımı (Çakır, 2011: 7) olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir.

2.2.1. Yaşlılık

Yaşam süreci içerisinde yetişkinlik döneminin bir uzantısı olan fizyolojik ve psikolojik birtakım değişimlerin yaşandığı yaşamın son evresi olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda evrensel ve emeklilikle bağlantılı bir süreç olduğu ifade edilmektedir (Demirbilek, 2007: 131). Yaşlanma olgusu bireyin yaşam koşullarıyla doğrudan ilişkili olup bireyden bireye farklılık göstermektedir. Örneğin, bireyin kötü beslenme ve barınma koşullarında yaşaması, travmatik olaylara maruz kalması, sağlık sorunları yaşaması gibi

birtakım koşullar erken yaşlanmasını hızlandırabilmekteyken tam tersi durumda da yavaşlayabilmektedir (Çakır, 2011: 8; Can, 1990: 633). Yaşlılık tanımlarına bakıldığında; biyolojik, kronolojik, fizyolojik, sosyal ve duygusal yaşlılık olmak üzere beş kategoride açıklandığı görülmektedir. Biyolojik yaşlılık, bireyin sahip olduğu hastalıktan bağımsız, zamanın geçmesine dayalı vücudunda meydana gelen yapısal değişiklikleri kapsarken; fizyolojik yaşlılık, kişinin vücudunda meydana gelen yıpranmalara dayalı kişiliğinde ve davranışlarında ortaya çıkan değişiklikleri içermektedir. Kronolojik yaşlılık ise, bireyin doğumundan itibaren geçen zamanı kapsamaktadır. Diğer bir ifadeyle, bireyin takvim yaşını göstermektedir. Sosyal yaşlılık, bireyin yaşadığı topluma bağlı olarak etkisi altında olduğu kültür ve sosyal özelliklere ilişkin sahip olduğu veya kendisinden beklenen rol ve sorumlulukları içermekteyken; duygusal yaşlılık ise, bireyin hislerine dayalı olan kendine özgü düşündüğü yaşı temsil etmektedir (Tuncay, 2012: 85).

Gelişmiş ülkelerde yaşlılık dönemi 65 yaş ve üzeri için kabul edilirken Afrika ülkelerinde 50 yaş ve üzeri için bu geçerli sayılmaktadır. Ancak, yaşlılık dönemine ilişkin net bir yaş aralığı olmadığı gibi ülkelerin yaşam koşullarına bağlı olarak emeklilik yaşı değişiklik göstermektedir (Sığın,201: 88). Emeklilik yaşının tespit edilmesinde ülkelerin demografik yapısı, yaşam beklentisi, ekonomik ve sosyal durumları belirleyici olmaktadır (Tuncay, 2012: 85-86). Özellikle 20. yüzyıl ortalarında doğum oranlarında meydana gelen azalma, erken ölümlerin azalırken yaşam sürelerinin uzamaya başlaması demografik yapıda büyük bir dönüşümü beraberinde getirmiştir (Demirbilek, 2007: 135). Diğer bir deyişle, doğurganlık oranlarının ve ölümlülük oranlarının azalması sonucu meydana gelen yaşlı nüfusun toplam nüfusta payının giderek artması ve yaş yapısının değişerek hızlı yaşlanma sürecine girilmesi ortaya çıkmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018: 1-11). Dünya genelinde 20. Yüzyılın sonlarına doğru nüfusun yaşlanması hız kazanırken 21. yüzyılın ilk çeyreği tamamlanmadan nüfusun dörtte birini yaşlı nüfusun oluşturacağı tahmin edilmektedir. Öyle ki, ülkemizde son beş yılda yaşlı nüfus %21,9 oranında bir artış göstermiştir. Yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı ise 2014 yılında %8 oranındayken 2019 yılında %9,1'e yükselmiştir (TÜİK, 2020). Buna ek olarak, nüfus projeksiyonlarına göre, 2023 yılına gelindiğinde yaşlı nüfusun toplam nüfustaki oranının %10,2 olacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2018). Tüm yaş gruplarına göre yaşlı nüfusun hızlı artışı ve toplam nüfus içerisindeki oranının %10 'u geçmesi ülkemizde yaş yapısının değiştiğinin bir göstergesidir. Emeklilik yaşının tespit edilmesinde standartlaştırılmış

objektif bir ölçüt bulunmamasına rağmen önemli bir ölçüt olarak kabul edilen yaşam beklentisinin dünya genelinde arttığı görülmektedir. İnsani Gelişme Raporu'na göre (2020) en yüksek yaşam beklentisine sahip olan ülke 82 ile Norveç olurken gelişmiş ülkeler için de 80 ve üzeri olarak tespit edilmiştir. Türkiye'de de son 29 yıl (1990-2019) içerisinde beklenen yaşam süresi 13,4 artarak 77,7'ye yükselmiştir (UNDP, 2020). Emeklilik yaşının tespit edilmesinde çalışma koşulları da bir kıstas olarak değerlendirilmektedir. Ağır ve yıpratıcı işlerde çalışanlar için emeklilik yaşı daha düşük belirlenerek emekliliğe hak sahibi olmalarına imkân verilebilmektedir. Ülkemizde öncelikle, istidam politikaları ve geniş oy kitlesine ulaşmak amacı doğrultusunda çalışanlar ve sendikaların da genellikle savunduğu üzere emekli yaş haddi düşük tutulmuştur. Ancak, bu istihdamdaki sorunları çözmediği gibi sosyal güvenlik sisteminde de mali sorunların yaşanmasına sebep olmuştur. Diğer bir ifadeyle, işsizlerin iş bulmasının zorlaşırken pasif ve aktif sigortalılık dengesi bozularak pasif sigortalılara yönelik finansal açıkların yaşanması söz konusu olmuştur (Erol, 2011: 47). Günümüzde de tartışılan bir konu olmakla birlikte son olarak 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Sağlık Sigortası Yasasında emeklilik yaşı için kademeli geçiş süreci getirilerek 2048 yılına kadar kadınlar ve erkeklerin emeklilik yaşının 65 olarak eşitlenmesi hedeflenmektedir (SGK, 2020). Bu konu detaylı olarak ileride açıklanacaktır.

2.2.2. Çalışma Yaşamından Ayrılma (Kısmen veya Tamamen)

Bireyin emekli olmaya karar vermesiyle birlikte çalışma yaşamından ayrılması söz konusu olmaktadır. Diğer bir ifadeyle, bireyin emekli olması istihdam ilişkisini bitirmesi demektir. Dolayısıyla, uzun süre çalışan bireyin emeklilikle birlikte çalışma yaşamından kopması, mesleki konumundan -statü- koparak rol ve sorumluluk kayıpları yaşamasına, hayat standartlarının düşmesine sebep olabilmektedir. Buna ek olarak, birey kendisini yalnız ve değersiz hissedebilmektedir. Emeklilik esasen her çalışan için beklenen bir durum olsa da ülkemizdeki ekonomik sorunlar, artan boş zamana rağmen boş zamanın kaliteli değerlendirilememesi ve emeklilik için herhangi bir hazırlık yapılmamış olması gibi birçok sebep emekliliğe yönelik korku oluşturmaktadır. Özellikle sosyo-ekonomik açıdan emeklilikle birlikte bireyin gelir kaybı yaşaması tekrar veya

kısmen çalışma yaşamını sürdürmeyi tercih etmesine sebep olabilmektedir (Çetin, 2019: 21; Sevim ve Şahin, 2007: 188-189).

Bireyin emekliliğe karar vermesinde, çalışma isteğinde azalma, dinlemeye ihtiyaç duyma, kendisini bitkin hissetme gibi sebepler bulunmaktadır. Böylece, bireyin işe bağlılığında azalma meydana gelmekte ve çalışma yaşamından ayrılmasıyla sonuçlanmaktadır (Çakır, 2011: 14). Kariyer bağlamında emeklilik, çalışma yaşamından bireyin ayrılması veya çekilmesiyle meydana gelen kariyer basamağının son aşaması olarak değerlendirilebilmektedir. Benzer şekilde Super (2012) tarafından kariyer aşamaları; büyüme, keşfetme, yerleşme, mevcut durumu stabilize etme, ayrılma/çekilme olmak üzere beş aşamada açıklanmıştır. İlk aşama olan büyüme aşaması 0-14 yaş dönemlerini kapsayan bireylerin benlik kavramının yanı sıra tutumlarını ve ihtiyaçlarını çalışma yaşamına yönelik geliştirme; keşfetme aşaması, 15-24 yaş aralığını kapsayan bireylerin hobilerine ve iş deneyimlerine bağlı çalışma olgusunu deneyerek kendisini ve becerilerini keşfetmesi; yerleşme aşaması, 25-44 yaş aralığını kapsayan bireyin kendisine uygun mesleği birkaç hatalı deneyimle bularak mesleki konumunu geliştirmek için üstün performans göstermesi; mevcut durumu stabilize etme aşaması, 45-64 yaş aralığını kapsayan bireylerin genç çalışanlarla rekabet etme, değişen iş koşullarına -yapmak istemedikleri görevler dahil- karşı bulunduğu konumu korumaya çalışması; ayrılma/çekilme aşaması, 65 yaş ve üzeri bireylerin iş doyumunun giderek azaldığı, kariyer ve çalışma yaşamından kademeli olarak koptuğu veya emekliliğe hazırlandığı aşama olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla, bireyin emekli olma kararını verdiği ve emekliliği planlandığı aşamanın ayrılma/çekilme aşamasında yaşandığını söylemek mümkündür.

2.2.3. Yaşlılık Aylığı ve Yardımı

Emekliliğin bir unsuru da bireyin çalışma yaşamından ayrılmasıyla birlikte geçimini sağlamak amacıyla hak kazandığı yaşlılık aylığı ve yaşlılık yardımı almasıdır. Literatürde yaşlılık aylığı yerine emekli aylığı veya emekli maaşı da kullanılmaktadır. Bu aylığı alabilmek için belirli koşulların yerine getirilmiş olması gerekmektedir. Bunlar; belirli bir süre istihdamda yer almak ve belirli bir süre prim ödemiş olmaktır. Genellikle 60-65 yaşındaki bireyler emekli olmaya hak kazanabilmektedir (Erol, 2011: 47-48).

Bunun yanı sıra yaşlılık sigortasına bağlı olarak emekli olmalarıyla birlikte sağlık yardımı da alabilmektedirler. Ayrıca, 65 yaş ve üzeri bireyler ulaşımı ücretsiz olarak kullanabilmektedir. Ancak, yapılan araştırmalarda genellikle emekli olan bireylerin gelir yetersizliği yaşadıkları sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Bu sebeple, bireyler kayıt dışı çalışabildiği gibi sigortalı olarak da çalışma yaşamında yer alabilmektedir (İpek, 2017: 60). Yine de, önemli olan nokta yaşlılık sigortalarını ödemelerine ve emekli olma koşullarını yerine getirmelerine bağlı olarak emekli olan her bireyin yaşlılık aylığı - emekli aylığı- ve yardımlardan yararlanabiliyor olmasıdır. Emekli olma koşulları bir sonraki bölümde detaylı olarak açıklanmaktadır.

2.3. EMEKLİ OLMA KOŞULLARI

Bireyin emekli olabilmesi için belirli yaşa ulaşmış olması ve belirli süre prim ödemiş olması veya belirli süre istihdamda yer alması gereken iki koşul bulunmaktadır. Bu koşullar ülkeden ülkeye değişiklik göstermesinin yanı sıra aynı ülkede yaşam koşullarının ve beklenen yaşam sürelerinin değişmesine bağlı olarak da değişebilmektedir (Başterzi, 2006: 106). Bu bağlamda, emekli olma koşullarının ülkelerin sosyal güvenlik politikalarıyla belirlenerek yasal olarak düzenlendiğini söylemek mümkündür. Aşağıda belirli yaşa ulaşma ve belirli süre prim ödeme başlıkları altında detaylı olarak yasal düzenlemeler ile birlikte emekli olma koşulları açıklanmaktadır.

2.3.1. Belirli Yaşa Ulaşma (Emeklilik Yaşını Doldurma)

Bireyin emekli olabilmesi için gereken ilk koşul olan belirli yaşa ulaşma bireyin emeklilik yaşını doldurması anlamına gelmektedir. Genel olarak 60-65 yaş olarak belirlenen emeklilik yaşı farklı politikalar ve uygulamalar ile değişebilmektedir. Ancak, yaşın belirlenmesinde kronolojik yaş esas alınırken kadın çalışanlar ve belirli meslek grubunda çalışanlar için kolaylaştırılmış emeklilik seçenekleri de bulunmaktadır. Kronolojik yaşın tespit edilmesinde de yaşam beklentisi göz önünde bulundurularak tespit edilebilmektedir. Ancak, uygulamada emeklilik yaşının tespitinde hükümet müdahaleleri ve politikalar etkileyici rol oynamakta ve emeklilik yaşının tespitinde farklı yaklaşımlar söz konusu olmaktadır. Yaşlılık sigorta programlarının başarılı olması ise, emeklilik

yaşının tespit edilmesindeki ölçütlerin somut ve şeffaf olarak ortaya konmasıyla mümkün olabilmektedir (Erol, 2011: 49-50; Başterzi, 2006: 106-107). Ülkemizde emeklilik yaşını düzenleyen kanunlar iş kollarına göre farklılık göstermektedir. 1949 yılında resmi gazetede yayınlanan 5434 Sayılı Emekli Sandığı Kanunu devlet memurları ve sözleşmeli personelleri kapsama almaktadır (Başterzi, 2006: 7). Bu kanun ile; kadın iştirakçiler (sigortalı) için 20 yıl hizmet süresiyle 38 yaşında emekli olma imkanı tanınırken, erkek iştirakçiler için hizmet süresi 25 yıl ile 43 yaş olarak belirlenmiştir (5434 Sayılı Kanun Geçici md 205/a bendi). Buna ek olarak, 1969 yılından 1999 yılına kadar yaşa bağlı olmayan, belirli hizmet süresi ve belirli süre prim ödeme koşullarına bağlı emeklilik seçenekleri sunulmuştur (Erol, 2011: 51). Ancak, 25.08.1999 tarihinde çıkarılan 4447 Sayılı İşsizlik Sigortası Kanunu ile emekli olma koşulları tekrar düzenlenerek emeklilik yaş hadleri arttırılmıştır. İlgili kanunda kural olarak 08.09.1999 tarihinden sonra ilk defa sigortalı olarak çalışmaya başlayanlar için emekli olma koşulu erkeklerde 60 yaş, kadınlarda ise 58 yaş olarak kabul edilirken, 08.09.1999 tarihinden önce ilk defa sigortalı olan çalışanlar için 506 sayılı kanunun geçici 81. maddesindeki emekli olma koşulları kademeli olarak arttırılarak çalışanlara yansıtılmıştır. Bu kanun hükmünün emeklilik koşullarını zorlaştırdığı gerekçesiyle Anayasa mahkemesine başvurulmuş ve 6 aylık bir süre sonra hükümlerin bazıları iptal edilerek kademeli geçiş sürecine ilişkin geçici 81. Maddenin yerine 23.05.2002 tarihli 4759 Sayılı Kanun getirilerek emeklilik yaş hadleri belirlenmiştir. Buna ek olarak, 16.06.2006 tarihli 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ile emeklilik yaşı 2048 yılına kadar kademeli bir şekilde kadınlarda ve erkeklerde 65 yaş olarak eşitlenmesini öngörmektedir (Mülayim, 2018: 40-41; Özkara, 2013: 150-151). Bu kanun 30.04.2008 tarihinden sonra hizmet akdine bağlı sigortalı çalışanlar(4/a) için geçerli olan ve prim ödeme süresini dolduranları (7200 gün) kapsamaktadır. Ancak emekli aylığı almak için birtakım istisnalar getirilerek

30/4/2008 ve 31/12/2008 tarihleri arasında ilk defa hizmet akdi ile çalışmaya başlayarak sigortalı sayılanlar için prim ödeme gün sayısı 4600 ve 5400 gününü geçmemek üzere, daha sonraki yıllarda ilk defa hizmet akdi ile çalışmaya başlayarak sigortalı sayılanlar için her yıl 100'er gün eklenmek suretiyle kademeli olarak uygulanması

şeklinde kabul edilmiştir (<http://www.sgk.gov.tr/>). Dolayısıyla, bu kanun ile çalışma statülerine (memur, bağımsız çalışanlar, işçi) ilişkin ortak bir düzenleme oluşturulduğunu söylemek mümkündür (Erol, 2011: 58). Aşağıda 5510 Sayılı Kanun'da emeklilik yaşı için öngörülen kademeli geçiş süreci Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4: 5510 Sayılı Kanun Emeklilik Yaşı İçin Öngörülen Kademeli Geçiş Süreci (4/a-7200 gün prim)

Sigortalılık Süresi Başlangıcı	Kadın	Erkek
01.05.2008-31.12.2035	58	60
01.01.2036 - 31.12.2037	59	61
01.01.2038 - 31.12.2039	60	62
01.01.2040 - 31.12.2041	61	63
01.01.2042 - 31.12.2043	62	64
01.01.2044 – 31.12.2045	63	65
01.01.2046 – 31.12.2047	64	65
01.01.2048	65	65

Kaynak: SGK. (2020). http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/emekli/yaslilik_ayligi (30.01.2021).

Emekli olmak için yaşı belirlenmesi beklenen ortalama yaşam süresiyle emeklilik aylığı için ödenmesi gereken sürenin farkıyla hesaplanmakta olup bu süre sigortalılık süresinin üçte biri olarak saptanmıştır. Aşağıda Tablo 5’de görüldüğü üzere Avrupa ülkelerinde emekli aylığı alma süresi yaklaşık 10-12 yıl iken, ülkemizde 4759 Sayılı Kanun öncesinde ortalama 18 yıl emekli aylığı alındığı tespit edilmiştir. Bunun sebebinin ise, emekliliğin siyasi bir konu olarak değerlendirilmesi olduğu ve sosyal güvenlik sisteminde finansal sorunların yaşamasını da beraberinde getirdiği ifade edilmektedir (Erol, 2011: 50-51; Başterzi, 2006:114-115). 5510 Sayılı Kanun ile uluslararası emeklilik yaşına ulaşılması hedefi doğrultusunda kademeli geçiş sürecinin kabul edildiği söylenebilmektedir.

Tablo 5: Bazı Avrupa Ülkelerinde Ortalama Emeklilik Yaşları

Ülke	65 Yaş ve Üzeri (%)	Ortalama Yaşam Beklentisi		Emeklilik Yaşı		Kişi Başına Düşen GSYH (ABD Doları)
		Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	
Almanya	21.5	78.3	83.1	65.58	65.58	50,716
Avusturya	19.2	78.5	83.4	65	60	52,557
Belçika	18.6	78.7	83.4	65	65	47,561
Çek Cumhuriyeti	19.0	75.6	81.2	63.17	62.67	36,916
Danimarka	19.7	78.9	82.6	65	65	50,541
Estonya	19.5	73.2	82.5	63.5	63.5	31,638
Finlandiya	21.2	79.0	84.7	65	65	45,192
Fransa	19.7	79.2	85.5	62	62	42,779
Hollanda	18.8	79.9	83.2	66	66	52, 941
İngiltere	18.5	79.2	82.8	65	63	43, 877
İsveç	20.0	80.4	84.1	65	65	50,070
İtalya	23.0	80.3	84.9	66.58	66.58	39, 817
İzlanda	13.9	79.9	83.4	66	66	76,305
Norveç	16.8	80.9	84.2	67	67	60,978
Polonya	16.8	73.5	81.6	65	60	29,291
Rusya	14.2	66.5	76.9	60	55	25,533
Türkiye	8.2	72.5	79.0	60	58	27,916

Kaynak: Social Security Programs Throughout the World: Europe, 2018.
<https://www.ssa.gov/policy/docs/progdesc/ssptw/2018-2019/europe/guide.pdf>.s.21-22.
(30.01.2021)

2.3.2. Belirli Süre Prim Ödeme

Bireyin emekli olması için gereken bir diğer koşul, sigortalı olduğu sürenin yanı sıra belirli süre prim ödemiş olmasıdır. Birey böylece, emekli olarak yaşlılık aylığına hak kazanabilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların korunması prensibine dayanan 102 Sayılı ILO Sözleşmesinin 29. Maddesinin a bendine göre “30 senelik bir prim ödeme veya çalışma süresi veya 20 senelik ikamet süresi şeklinde tespit edilebilecek bir staj süresini tamamlayan kimseler” için geçerli kılınmıştır (ILO, 2021). Ülkemizde belirli yaşa ulaşma veya hizmet süresinin yanı sıra iş kollarına göre prim sürelerinin de farklılık gösterdiği bilinmektedir. 506 Sayılı Kanun ile sigortalılık süresi boyunca bireylerin prim ödemesi gerekli kılınmıştır. Sigortalılık süresi ise, “sigortalı olarak ilk defa çalışmaya başlama tarihinden anılan sigorta kolundan aylık tahsis talebinde bulunulan tarih kadar geçen süre” olarak belirlenmiştir. Bu durum ise eleştirilere neden olmuştur. Bireylerin sürekli iş bulmasının her zaman mümkün olmadığı durumların göz ardı edildiği ifade edilmiştir. Dolayısıyla, istihdam sorunlarının ve iş güvencesinin sağlanamadığı durumlarda bireylerin emekli olma koşullarının zorlaşarak emeklilikle birlikte sağlanan yaşlılık aylığı ve yardımlar yararlanmasının da mümkün olmayacağı anlaşılmaktadır (Erol, 2011: 52). Diğer açıdan değerlendirildiğinde, kayıt dışı istihdamı tetikleyebileceği ifade edilmektedir. Öyle ki, bireyin sigortalılık süresi sigortalı olduğu yıl itibariyle belirli bir yaşa tabi tutulmadığı vakit, birey sigortalılık süresine bağlı olan prim ödeme koşulunu yerini getirirse de yaş ve yıl koşulunu yerine getirebilmek için kayıt dışı olarak çalışabilmektedir (Başterzi, 2006: 136-137).

Ülkemizde ilk olarak 1950 yılında 5417 Sayılı Kanun’da sigortalı bireyin yıllık yaklaşık olarak 200 gün prim ödemesi yeterli görülürken daha sonra çıkarılan kanunlarla prim sürelerinin arttırıldığı görülmektedir. Çeşitli iş kollarına göre değişen kanunlar ele alındığında hizmet akdiyle çalışanlar için 506 Sayılı Kanun’un geçerli sayıldığı, kendi nam ve hesabına çalışanlar diğer bir deyişle bağımsız çalışanlar için geçerli kabul edilen yasanın 1479 Sayılı Kanun olduğu ve kamu görevlileri ise 5434 Sayılı Kanun’a dayalı olarak emekli olma şartlarını yerine getirmesinin beklenildiği görülmektedir (Erol, 2011: 53). Hizmet akdiyle çalışanlar (4/a) çalışanlar için kadınların (58) ve erkeklerin (60) yaş hadlerini yerine getirdikten sonra asgari olarak 7000 gün prim ödemeleri beklenmekte veya 25 yıl sigortalı olup 4500 gün prim ödemiş olmaları şartı aranmaktadır. Bağımsız

Çalışanlar (4/b) için kadın (58) ve erkek (60) yaşı hadlerini doldurmalarına bağlı olarak 25 tam yıl prim demişı olma şartını veya kadın 60, erkek 62 yaşı haddini doldurmuşı ve 15 tam yıl prim demişı olma şartına tabi tutulmaktadır. Kamu görevlilerinin (4/c) ise, 08.09.1999 tarihinden önce ve sonra olmak üzere emekli olma şartları değişiklik göstermektedir. 08.09.1999 tarihi öncesinde kadınların 20 yıl hizmet süresini doldurmaları beklenirken, erkeklerin 25 yıl hizmet süresini doldurmaları emekli olmaları için yeterli görülmüştür (SGK, 2021). Ancak, bu durumda aktif olarak çalışacakları yaşılarında (kadın 38, erkek 43) emekli olmaları mümkün hale geldiği için adaletli olmadığı kanısına varılmıştır (Erol, 2011: 54). Bu sebeple 08.09.1999 tarihinden sonra kadın sigortalılar için 58 yaşı doldurmaları, erkek sigortalıların 60 yaşı doldurmaları koşulu getirilmiştir. Buna ek olarak 25 yıl ve üzeri hizmet yılını doldurmaları gerekli kılınmıştır. Böylece emekli aylığı alma ve yardımlardan yararlanma hakkına sahip olabilmilerdir (SGK, 2021). Ancak, 5510 Sayılı Kanun ile iş kolları birleştirilerek (hizmet akdiyle çalışanlar, bağımsız çalışanlar ve kamu görevlileri) sigortalı çalışanlar kademeli geçiş sürecine tabi tutulmaktadır. Bu yasa ile; yaşı hadleri yerine getirilmek suretiyle 30.04.2008 tarihinden sonra ilk defa çalışmaya başlayan 4/a sigortalılar için, 01.01.2036 yılına kadarki süre içerisinde 7200 gün prim ödeme süresi koşuluna bağlı kılınırken, 30.04.2008 tarihinden sonra ilk defa çalışmaya başlayan 4/b ve 4/c sigortalılar için 01.01.2036 tarihine kadarki süre içerisinde 9000 gün prim ödeme süresi koşuluna tabi tutulmuştur(5510 Sayılı Kanun, m.28/II, a). Dolayısıyla, emekli olma koşullarının zorlaştırıldığııı söylemek mümkündür. Ancak, iş güvencesinin ve istihdam sorunlarının çözüme kavuşturulmaması durumunda bireyin yaşı haddini tamamlasa dahi bu koşulları yerine getiremeyeceği aşıkardır. Bu sebeple, iş güvencesi ve istihdam sorunlarının bir an önce çözüme kavuşturulması gerekliliği göz ardı edilmemeli ve sosyal güvenlik politikaların belirlenmesinde siyasi müdahalelerin etkisi en aza indirgenmelidir.

2.4. EMEKLİLİK TÜRLERİ

Bireyin alışma hayatından kopması ve emekli olması birey için karmaşık bir süreci içermektedir. Birey emekli olmayı planlayacağı gibi beklenmedik bir şekilde buna karar verebilmektedir. Bazen de zorunlu olarak emekli olması gerekebilmektedir. Dolayısıyla, bireyin emekli olması da hayli karmaşık bir hal almaktadır. Bu bağlamda,

emeklilik türleri; zaman, tercih ve çalışma durumu açısından ele alınmaktadır. Zaman açısından; erken/genç emeklilik ve zamanında emeklilik, tercih açısından; gönüllü ve zorunlu; çalışma durumu açısından; kısmi ve tam zamanlı emeklilik başlıkları altında irdelenmektedir (Çakır, 2011: 17).

2.4.1. Zaman Açısından Emeklilik

Emekli olmak için gereken koşullardan birinin yaş olduğu bir önceki başlıkta belirtilmiştir. Zaman açısından emeklilik denildiğinde de yaş ve hizmet yılı kastedilmektedir. Diğer bir ifadeyle, yaş ve hizmet yılı bireyin emekli olması için bir gösterge niteliği taşımaktadır. Emekli olma koşullarının yerine getirilmesi emeklilik kararı verilirken birey için etkili olmakta ve bireyin erken/geç emekli olmayı veya zamanında emekli olmayı arzu etmesiyle sonuçlanabilmektedir (Çakır, 2011: 18). Aşağıda zaman açısından emeklilik türleri erken/genç emeklilik ve zamanında emeklilik başlıkları altında açıklanmaktadır.

2.4.1.1. Erken/Genç Emeklilik

Bireyin emekli olması ve yaşlılık aylığı ile yardımlardan yararlanmasının emeklilik koşullarını yerine getirmesiyle mümkün olduğu bilinmektedir. Yasal olarak belirlenen bu koşullarda ise yaşam beklentisi ve ülkenin sosyo-ekonomik durumu somut ölçütler olarak değerlendirilmektedir. Bu sebeple, geçmişten günümüze farklı yasalar ile aktif ve pasif sigortalılar arasında bir denge kurulmaya çalışılmaktadır. 11. Kalkınma Planında “Aktüeryal dengenin gözetilmesi suretiyle sosyal güvenlik sisteminin uzun dönemli mali sürdürülebilirliğinin sağlanması” hedeflenmektedir. Ancak, sosyal güvenlik sistemi için dosya bazında (stajyer, kursiyer ve çıraklar hariç, dosya sayısı esas alınarak) aktif/pasif oranı 2018’de 1.73 olarak hesaplanırken, 2023 yılına gelindiğinde bu oranın 1.90’a yükseleceği tahmin edilmektedir (11. Kalkınma Planı, 2019: 49-50). Ancak dengenin sağlanması için bu oranın en az 2 olması gerektiği bilinmektedir (Çakır, 2011: 25). Dolayısıyla, aktif/pasif dengesinin sağlanmasında emeklilik yaşının artırılması bir çözüm olarak görünse de sosyal güvenlik sisteminde finansal dengenin sağlanmasının tek başına yeterlilik sağlamayacağı açıktır. Kapar (2005) aktif/pasif dengesinin sağlanması

için; uygun istihdam alanlarının yanı sıra uygun iş sayısının arttırılarak genel ücret seviyesinin yükseltilmesi, kayıt dışı istihdamın önüne geçilerek prim gelirlerindeki azalmaların engellenmesi gibi seçeneklerin gerekli olduğunu belirtmektedir. Böylece, iş gücü piyasasında artış sağlanmakla birlikte bireylerin gelir elde ederken prim ve vergi ödeyerek finansal denge sağlanabilirken sosyal dışlanma ve yoksulluğun da önüne geçilmesinin mümkün olabileceğini ifade etmektedir.

Emekli olmaya hak kazanılan yaş ile bireyin emekli olması aynı yaş olmayabilmektedir. Bireye bazı durumlarda kolaylaştırılmış emeklilik seçenekleri olarak da bilinin erken emeklilik hakkı tanınabilmektedir. Böylece birey normal emeklilik yaşından daha önce emekli olabilmektedir. Bireyin bu hakka sahip olmasının sebebi yıpratıcı işlerde çalışmaları olarak belirlenmiştir (Erol, 2011: 48; Başterzi, 2006: 10). Bu sebeple bireyin yaşlanmasının daha hızlı olacağı öngörülmekte olup özel koşulları kapsamaktadır. Son olarak 5510 Sayılı Kanun ile düzenlenen emeklilik için özel koşullar aşağıda sıralanmıştır (SGK, 2020).

- 1) İşe Başlamadan Önce Malul Olanlar ve Çalışma Gücündeki Kayıp Oranı %60'dan Az Olanlar
- 2) Maden İşyerlerinin Yeraltı İşlerinde Çalışan Sigortalılar
- 3) Erken Yaşlanan Sigortalılar
- 4) Engelliliği Nedeniyle Vergi İndiriminden Faydalanan Sigortalılar
- 5) Fiili Hizmet Süresi Zammı
- 6) Ağır Engelli Çocuğu Bulunan Kadın Sigortalılar

İlgili kanunun 28. Maddesi hükmü gereğince maden iş yerlerinde yer altı işlerde çalışan bireylerin 20 yıl hizmet süresine tabi olarak 50 yaşında emekli olma imkanı tanınmaktadır. Öte yandan sağlıklı bireye oranla daha fazla yıpranan bir diğer grubu oluşturan engelli bireyler için, 15 yıl sigortalı olma ve 3960 gün prim ödeme koşuluyla emekli olma hakkı verilmiştir. Bireyin engel düzeyine göre prim ödeme ve sigortalı olma süresi değişmektedir. Ayrıca, ağır engelli ve sürekli bakıma ihtiyacı bulunan çocuğu olan kadın çalışanlar için de kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren primlerinin dörtte biri kadar indirim yapılarak yaş hadleri indirilerek erken emekli olabilmesine olanak sağlanmıştır (5510 Sayılı Kanun, madde 28). Dolayısıyla, kronolojik yaş haddi beklenmeden bireyin emekli olmaya hak kazandığı görülmektedir. Genç emeklilik ise, bireyin yaşına veya yaşlanmasına bağlı olmadığı ya da asgari olarak belirlenen yaş

haddine ulaştığında emekli olması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda iki kavramın birbirinden farklı olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle ülkemizde kadınların 38, erkeklerin 43 yaşında emekli olmasına imkan sağlayan emeklilik yaş hadlerinin belirlendiği bilinmektedir. Böylece, bireylere genç yaşta emekli olmaları sağlanmıştır. Birçok ülkede 65 yaş emeklilik yaşı olarak belirlense de daha erken emekli olmalarına hak tanıyan yasal düzenlemeler de bulunmaktadır. Erken emeklilik yaşı Kanada, Finlandiya, İtalya, Hollanda, Danimarka ve İsveç'te 60 yaş olarak belirlenirken Avustralya, Fransa, Lüksemburg, Yunanistan gibi ülkelerde 60 yaştan önce de emekli olabilme hakkı sağlanmıştır (OECD, 2017: 50). Erken ve genç yaşta emeklilik sosyal güvenlik sisteminde de dengelerin bozulmasına sebep olmakla birlikte yaşlı bağımlılık oranlarını da arttırmıştır. Çalışma çağındaki yüz bireye düşen yaşlı sayısını ifade eden yaşlı bağımlılık oranlarına bakıldığında, 2019 yılında 13,4 olduğu, 2023 yılında bu sayının 15,2 olacağı 2030 yılına gelindiğinde ise 19,6 olacağı öngörülmektedir. Diğer bir ifadeyle, on yıl sonra çalışma çağındaki 100 kişinin yaklaşık 20 yaşlıya bakacağı tahmin edilmektedir (TÜİK, 2020b). Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda erken ve genç yaşta emekliliğin sosyal güvenlik sisteminde finansal sorunları artıracakını göstermektedir. Ülkemizde yapılan son yasal düzenleme ile erken ve genç emekli olma koşulları zorlaştırılırken emeklilikte yaşa takılma olgusu da gündemde tartışma konusu olarak halen bir sorun teşkil etmektedir.

2.4.1.2. Zamanında Emeklilik

Bireyin kronolojik yaşında emekli olması zamanında emeklilik olarak tanımlanmaktadır (Çakır, 2011: 27). Bu yaşın tespit edilmesi ülkeden ülkeye, çalışma koşullarına, ortalama hayatta kalma süresine göre farklılık göstermekte ve doğru zamanın belirlenmesi ile ilgili tartışmaların yaşanmasına neden olmaktadır. Bireyin erken ve genç yaşta emekli olması veya politik emeklilik yaşı ile emeklilik hakkının tanınmasıyla emekli olduktan sonra çalışma fırsatı sağlamış ve sosyal güvenlik sisteminde mali bir yük oluşmasına sebep olmuştur. Nüfusun yapısının değişimi doğum ve ölüm oranlarının azalması, teknolojik ve sağlık hizmetlerinde yaşanan gelişmeler emeklilik yaşının yükseltilmesini gerekli kılmıştır. ILO ülkeler için emeklilik yaşının en fazla 65 olarak belirlenmesini önermektedir (Erol, 2011: 46). Örneğin, İngiltere'de 65 yaşından sonraya

emekliliğin bırakılması halinde her yıl için %10,4'lük bir miktarda emeklilik maaşının arttırıldığı ifade edilmektedir (Taşçı, 2010: 192). Emeklilik yaşı için azami süre olarak 65 yaşı belirlendiğini söylemek mümkündür ancak ülkelerin yapısal durumuna göre de değişiklik gösterebilmektedir. Birey açısından emeklilikte “doğru zaman”, çalışma gücü ve isteğini kaybedip dinlenmek veya farklı alanlarla ilgilenme isteği içerisinde olduğu zaman olarak ifade edilmektedir. Bireyin ülkede belirlenmiş olan emeklilik yaşını ve emeklilik koşullarını sağlaması ile çalışma yaşamından ayrılmayı istediği zamanın aynı olması halinde ise ideal emeklilik planının gerçekleştiği söylenebilmektedir (Çakır, 2011: 28). Dolayısıyla, bireyin zamanında emekli olması bireysel, toplumsal ve ekonomik açıdan farklı anlamlara gelmekte ve ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir.

2.1.1. Tercih Açısından Emeklilik

Birey emekli olma koşullarını sağladığı zaman tercihi doğrultusunda gönüllü olarak emekli olabilmektedir. Ancak, bireyin bazen çalışmaya istekli olmasına rağmen emekli olması söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla, bireyin emekli olmasında zorunlu sebeplerin de etkili olabildiği ve bireyi emekliliğe yöneltebildiğini söylemek mümkündür. Tercih açısından emeklilik; gönüllü ve zorunlu olmak üzere iki başlık altında aşağıda açıklanmaktadır.

2.4.1.3. Gönüllü Emeklilik

Bireyin belirli yaş haddine ulaştığında emekli olma isteği ve hazırlığında olması şeklinde tanımlanabilmektedir (Çakır, 2011: 29). Beehr (1986) ise gönüllü emekliliği “bireyin emekli olma isteğine ilişkin algısı” olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla, tanımlardan anlaşılacağı üzere gönüllü emeklilikte esas olan bireyin isteğidir. Birey emekli olmaya karar vermesinde dış etkenlerin etkisi altında olmaksızın kendi kararı hakimse gönüllü emeklilikten söz edilebilmektedir. Ancak, aile bireylerinin veya bireyin hastalığı, çevresel birtakım zorunluluklar gibi nedenlerle bireyin emekli olmayı istemesi halinde gönüllülüğten söz etmek mümkün değildir. Bireyin tercihi gönüllü gibi görünse de esasen bir zorunluluğa dayanmaktadır. Bu sebeple, bireyin gönüllü emekli olmayı tercih etmesi için emekli olma koşullarını (belirli süre prim ödeme ve yaş koşulu)

sağlamasının yanı sıra emekliliğe ilişkin beklentilerin, avantajların ve dezavantajların değerlendirilerek hazırlıklı olunması ve bireyin emekli olmayı istemesi halinde gerçekleştiğini söylemek mümkündür (Çakır, 2011: 30).

2.4.1.4. Zorunlu Emeklilik

Zorunlu emeklilik, bireyin çalışma isteği ve gücü dışındaki sebeplerden dolayı emekli olmaya yönelmesiyle gerçekleşmektedir. Bu emeklilik biçiminde bireyin gönülsüzlüğü söz konusudur. Literatürde gönülsüz emeklilik olarak da ifade edilmektedir. Gönülsüz olarak gerçekleşen emeklilikte bireyin planlama ve kontrol duygusunun daha az olduğu belirtilmektedir (Beehr, 1986: 40). Bu emeklilik biçiminde yasal, özel yaşam ve çalışma yaşamından kaynaklanan sebepler etkili olmaktadır. Yasal emeklilik, emekli olmak için belirlenen yaş haddi ve çalışma süresine ulaşılması halinde bireyin isteği dışında emekli olması ile gerçekleşmektedir (Çakır, 2011: 30-33). Yasal emeklilik yaşı birçok ülkede (Birleşik Krallık, Almanya, Japonya) kadın ve erkeklerde 65 yaş olarak belirlenmiştir (Tuncay, 2012: 91-96). Özel yaşam sebebiyle emekli olmaya yönelen bireylerin aile üyelerinden birinin bakıma ihtiyacının olması, eşin çalışmıyor oluşu veya emekli olması, malullük durumu gibi kişinin kendisinden kaynaklanmayan koşullar söz konusu olmaktadır. Çalışma yaşamı sebebiyle emekli olmak zorunda kalan bireylerin yaptıkları iş ve iş ortamları etkili olmaktadır. Yıpratıcı, güvence ve güvenliği olmayan, yorucu, sağlık ve psiko-sosyal riskler barındıran iş ve iş ortamında çalışan birey emekli olmaya yönelebilmektedir. Örneğin, maden sektöründe çalışan bireylerin yaptığı iş yıpratıcı, yorucu, nispeten güvenliği az, sağlık açısından ve psikososyal risklere sahiptir. Bu sebeple, bireyler emekli olma kararı verebilmektedir. Buna ek olarak, çalışanların fazla iş yüküne sahip olması, özerkliğin yeterli olmaması, takdir edilmeme gibi nedenler de çalışma yaşamından uzaklaştırmakta ve bireyler emekliliği düşünebilmektedir (Siegrist vd. 2007: 66). Ülkemizde yaş haddi, kadrosuzluk, malullük ve re'sen emeklilik sebebiyle bireyin emekliliğine ilişkin zorunlu bir tercih yapmasının zorunlu emeklilik türleri olarak değerlendirilebileceği ifade edilmektedir (Çakır, 2011: 33). Yaş haddi sebebiyle emekli olma hakkı kamu görevlilerine ait olup yasal olarak belirlenen yaşa ulaşıldığında bireyin çalışma gücü ve isteği gözetilmeksizin çalışma yaşamına son verilmesiyle gerçekleşmektedir. Kamu görevlisi dışında yer alan çalışanlar

yaş haddine ulaşmış olsa dahi çalışmaya devam edebilmektedir (Tuncay, 2012: 88). Kadrosuzluk nedeniyle emeklilik 5510 Sayılı Kanun'un 44. Maddesi gereğince 9000 gün prim sayısını ödemiş çalışanların yaş haddine bakılmaksızın yaşlılık aylığına hak kazanmasını öngörmektedir. Bu emeklilik türünde psikolojik olarak bireyin gönülsüzlüğü söz konusu olduğu için zorunlu emeklilik olarak değerlendirilebilmektedir. Malullük ise, bireyin çalışan sigortalıların çalışma gücünün veya iş kazası veya meslek hastalığı sonucu meslekte kazanma gücünü en az %60 oranında kaybetmesi halinde zorunlu olarak çalışma yaşamından ayrılmasıyla gerçekleşmektedir. Kadrosuzluk nedeniyle emeklilik gibi psikolojik olarak gönülsüzlüğün hakim olmasından dolayı malullük de zorunlu emeklilik olarak değerlendirilmektedir. Yine yaş haddine ulaşmayan belirli süre sigortalı çalışanın kendi isteği dışında idare tarafından emekliliğe ayrılmasını ifade eden re'sen emeklilikte de benzer bir gönülsüzlük söz konusu olabilmektedir (Arıcı, 1994: 10).

2.4.2. Çalışma Durumu Açısından Emeklilik

Emeklilik esasen bireyin çalışma yaşamından ayrılmasını ifade eden bir kavram olarak algılansa da ekonomik, sosyal ve psikolojik nedenler bireyin emekli olsa da çalışmaya devam etmesini gerekli kılabilir. Literatürde çalışma durumu açısından emeklilik; kısmi ve tam zamanlı emeklilik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Aşağıda bu emeklilik biçimi; kısmi emeklilik ve tam zamanlı emeklilik başlığı altında incelenmektedir.

2.4.2.1. Kısmi Zamanlı Emeklilik

Bireyin emekli olduktan sonra kısmi süreli olarak çalışmasını ifade etmektedir. Kısmi süreli çalışma ILO tarafından kabul edilen tanıma göre “normal çalışma süresinden az, sürekli ve düzenli olan ve gönüllü olarak yapılan çalışma” olarak ifade edilmektedir (Mutlu, 2013: 31-32). Esnek çalışma türleri arasında yer alan kısmi süreli çalışmada, işveren ile çalışan aralarında anlaşarak çalışma sürelerini belirleyebilmektedir. Kısmi süreli çalışma ülkemizde 4857 Sayılı İş Kanunun 13 ve 14. maddelerinde düzenlenmiş olup (Şafak, 2012: 2), 13. maddenin 1. fıkrasında; “İşçinin normal haftalık çalışma süresinin, tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan emsal işçiye göre önemli ölçüde daha az

belirlenmesi durumunda sözleşme kısmî süreli iş sözleşmesi” olarak tanımlanmaktadır (4857SK, 13/1). Bu tanım ILO tarafından yapılan tanım ile paralellik göstermektedir. Kısmi süreli çalışma temel olarak çalışma yaşamından tam olarak kopamayan bireyler tarafından tercih edilebilmektedir (Çakır, 2011: 36). Öyle ki, kısmi süreli çalışmanın daha çok genç ve kadın çalışanlar tarafından tercih edildiği bilinmektedir (Yuyucu, 2017: 398). Ancak, aktif çalışma yaşamından ayrılmak istemeyen yaşlı çalışanlar için emekliliğe hazırlık sürecinde kısmi süreli çalışma önerilmektedir (Tuncay, 2012: 101). Böylece, yaşlı çalışanlar açısından tamamen çalışma yaşamından ayrılmada bir basamak niteliği görebilmektedir. Bunun yanı sıra, birey emekli olduktan sonra da gelir, mesleki statü ve sosyal ilişkiler sebebiyle kısmi çalışmayı da tercih edebilmektedir. Yaşlı işçilerin kariyerli bir meslekten emekli olduktan sonra her türlü istihdamda (kısmi süreli, geçici, tam zamanlı veya serbest meslek) yer alması olarak tanımlanan köprü istihdam kavramı (Beehr ve Bennet, 2017: 1-2), emeklilik öncesi istihdamdan tamamen emekliliğe geçene kadar çalışma yaşamının uzatılması yoluyla gerçekleştiği için köprü olarak ifade edilmektedir (Gobeski ve Beehr, 2009: 401). Köprü istihdam, yaşlı çalışanlara emekliliğe aşamalı bir geçiş sağlamanın yanı sıra yaşlı çalışanlar için ikinci bir kariyer olarak değerlendirilebilmektedir. Bu sayede, birey tamamen çalışma yaşamından kopmadan emekliliğe hazırlık yapabilmektedir.

2.4.2.2. Tam Zamanlı Emeklilik

Emekliliğe ilişkin yapılan tanımlar özünde tam zamanlı emekliliği açıklamaktadır. Öyle ki, emeklilik kavramı daha önce açıklandığı gibi çalışma yaşamından ayrılmayı ifade etmektedir (Kart, 2003: 403). Diğer bir ifadeyle, birey tam zamanlı istihdam ve kariyerinden ayrılarak tam zamanlı emekliliğe geçiş yapmaktadır. Emeklilik bireyden bireye farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Bazı bireyler emekliliği süreklilik olarak algılamakta bazıları kriz olarak değerlendirebilmektedir. Kriz anlamı taşıdığını savunanlar mesleki kimliği merkezi rol olarak kabul ettiği için emekliliğin olumsuz ve aşağılayıcı etkileri olacağını iddia ederken; emekliliğin süreklilik anlamı taşıdığını savunanlar mesleki kimliğin merkezi rol almadığını, emekliliğin diğer rollerin devamı olduğunu ve boş zamanlar için fırsat olduğunu vurgulamaktadır (Palmore, Fillanbaum ve George, 1984: 109). Emeklilik ile aktif çalışma yaşamının yerine konulacak sosyal faaliyetlere

ihtiyaç duyulacağı için emekliliğe yüklenen anlamların önem taşıdığı söylenebilmektedir. Dolayısıyla, emekliliğe olumlu anlam yükleyen bireylerin tam zamanlı emekliliği tercih etmesi beklenmektedir.

2.5. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ

Emeklilik son yıllarda siyasi, ekonomik ve insani konular açısından önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Öyle ki emeklilik süreci ve emeklilik koşullarına ilişkin tartışmalar günümüzde de devam etmektedir. Bu bağlamda, emeklilik kararının alınmasında bireyi nelerin etkilediğini ve karar sürecinin nasıl gerçekleştiğini bilmek oldukça önem taşımaktadır. Emeklilik, bireyin yaşamının önemli dönüm noktalarından birini oluşturan, karar vermeyi, karara göre hareket etmeyi ve sonuçlarını deneyimlemeyi kapsayan, zaman içerisinde meydana gelen bir süreç olarak ifade edilmektedir (Beehr, 1986: 32). Çakır (2011) da benzer şekilde emekliliğin, bireyin karar verdiği andan itibaren başlayarak hazırlık ve emekliliğin gerçekleşmesini de içine alan ve bireyin yaşantısının sonuna kadar devam eden bir süreç olması gerektiğini savunmaktadır. Dolayısıyla, öncelikle bireyin emekli olmaya karar verdiği süreci iyi değerlendirmesi, geri kalan yaşantısını kaliteli geçirmesi bakımından oldukça önem arz etmektedir. Literatür incelendiğinde emeklilik sürecine ilişkin yapılan çalışmalarda farklı araştırmacıların bu süreci farklı aşamalarla açıkladığı görülse de temelde emeklilik karar aşaması, emekliliğe uyum aşaması ve emeklilik yaşamı aşaması olmak üzere üç başlık altında toparlanabileceği ifade edilmektedir (Çakır, 2011: 82). Emeklilik sürecine ilişkin yaygın olarak kabul gören emeklilik süreci aşamaları, Atchley'in 1976 yılında yayınladığı "The Sociology of Retirement" adlı denemesinde "balayı evresi, depresyon, yeniden uyum, denge ve hastalık veya engelli rolüne geçiş" olmak üzere beş evreden oluştuğu ileri sürülmektedir. (Atchley'den aktaran Reitzel ve Mutran 2004: 65). Bu aşamalar temelde bireyin emekliliğe uzak olduğu ve pek düşünmediği "uzak evre" ve emekliliği düşündüğü ve fark ettiği "yakın evre" olmak üzere iki evreden oluşmaktadır. Uzak evrede birey emeklilik hakkında olumlu düşüncelere sahipken yakın evrede olumsuz düşüncelere sahip olmaya başlamaktadır (Atchley'den aktaran Çakır, 2011: 58). Balayı evresi, bireyin zaman ve mekandan özgürleşmesiyle birlikte zevk aldığı emekliliğin başlangıç aşaması olarak ifade edilebilmektedir. Bu evrede birey ilgi alanlarına ve sosyal faaliyetlere

yoğunlaşabilmektedir. Ancak, birey günlük hayatın gerçekleriyle karşılaşınca hayal kırıklığına uğrayabilmekte ve depresyona girebilmektedir. Bu aşama depresyon evresi olarak adlandırılmaktadır. Ardından, birey emekliliğin getirdiği sosyal ve ekonomik fırsatlara veya kısıtlamalara yönelik yeni bir bakış açısı geliştirerek gerçekçi değerlendirmeler yapabilmektedir. Böylece yeniden uyum evresine geçebilmektedir. Bu evreyi takiben birey emekliliğe alışıarak uyumu yakalamakta ve denge sağlayabilmektedir. Bu aşama da denge evresi olarak tanımlanmaktadır. Son olarak bireyin yaşının ilerlemesine bağlı olarak emeklilikten hastalık veya engellilik rolüne geçiş yaptığı aşama yer almaktadır (Atchley'den aktaran Reitzel ve Mutran 2004: 65).

Her emekliliğe geçiş sürecinde yer alan bireyin beş evreyi de yaşayacağını söylemek mümkün değildir. Her birey farklıdır ve emekliliğe yönelik tutumlarına göre de değişiklik göstermesi aşıkardır. Bir diğer emeklilik süreci aşamaları ise, Price (2000) tarafından profesyonel çalışma hayatında yer alan kadın çalışanların yaşadıkları aşamaları açıklamak üzere açıklanmıştır. Bunlar; emekli olma kararı, profesyonel kimlikten vazgeçme, yeniden uyum ve emeklilik olarak dört aşamadan oluşmaktadır (Price, 2000: 87-88). Öyleyse, emeklilik sürecinin belirleyici rolünü emeklilik kararının oluşturduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda, bireyin emeklilik karar sürecine yönelik iyi muhakeme yapması gerekmektedir. Her bir aşama bir önceki aşamayı etkilediği gibi birtakım sonuçları da doğurmaktadır. Bu süreçte bireyi etkileyen birçok değişken söz konusu olmaktadır.

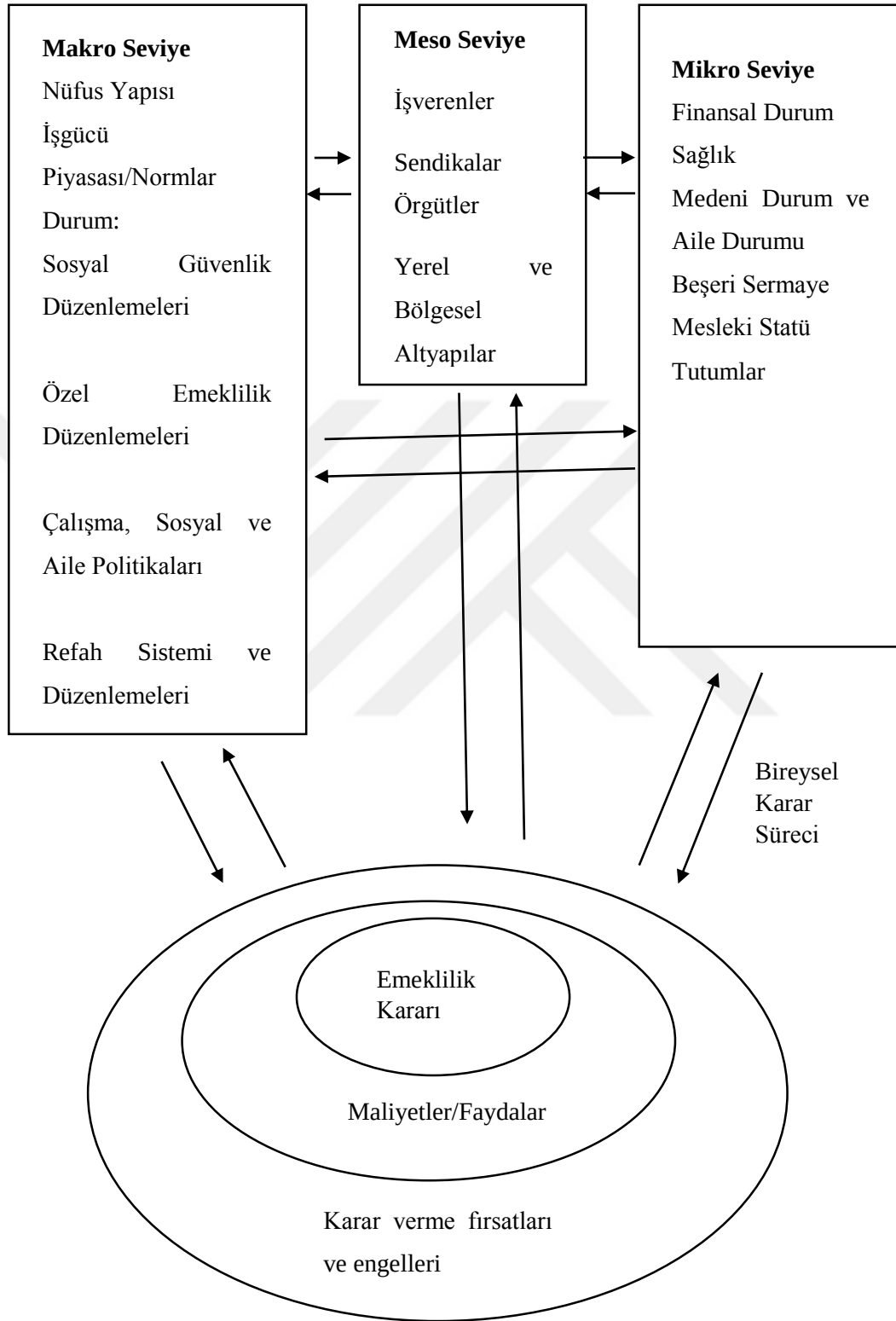
2.6. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİ MODELLERİ

Literatür incelendiğinde emeklilik karar sürecine ilişkin farklı yaklaşımlar ve modeller sunulduğu görülmektedir. Bu modellerde, emeklilik kararının nasıl ortaya çıktığı ve emeklilik karar sürecinde bireyi hangi faktörlerin etkilediğini ortaya koymaktadır. Aşağıda “rasyonellik modeli, sistem modeli, süreç modeli ve erken emeklilik karar ağacı modeli” olmak üzere dört başlık altında irdelenmektedir.

2.6.1. Rasyonellik Modeli

Rasyonellik modeli, bireyin emeklilik kararını maliyet-fayda çerçevesinde değerlendirerek verdiğini varsaymaktadır. Dolayısıyla bireylerin emeklilik kararı vermesine ekonomik insan yaklaşımıyla odaklanıldığı söylenebilmektedir. Ekonomik insan yaklaşımı doğası gereğiyle bireyin sınırlı kaynaklar içerisinde en yüksek fayda sağlayacağı seçimleri yapmasını ifade etmektedir (Leonesio, 1995: 4). Emeklilik kararında kilit nokta “zaman” olarak değerlendirilmektedir. Bireyin zamanını nasıl kullanacağına karar vermesi gerekmektedir (Hatcher, 2003: 136). Bu bağlamda bireyin emeklilik kararını vermesi, ücretli bir işte çalışarak elde edeceği kazanç ve kayıpları ile emekli olması halinde elde edeceği kazanç ve kayıpları karşılaştırarak bir seçim yapmasına dayanmaktadır (Quin ve Burkhauser, 1990: 53-54). Szinovac (2003) emeklilik karar sürecine ilişkin rasyonellik modelinde kayıplar ve kazançları etkileyen makro, meso ve mikro seviyede değişkenlerin bireyin emeklilik kararında belirleyici olduğunu belirtmektedir. Buna ek olarak bu değişkenlerin kendi aralarında da birbirleriyle ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Şekil 4’te rasyonellik modeli ile makro, meso ve mikro seviyedeki değişkenlerin emeklilik karar sürecine etkileri ve ilişkisi görülmektedir. Makro seviyede, nüfus yapısı içerisinde yer alan yaşlı nüfusu, yaşlı bağımlılık oranı, istihdam, işgücü piyasası, yaşam beklentisi, yaşlılık güvenliği ve sosyal refah gibi emeklilik kararı üzerinde etkili olabileceği düşünülen devlet düzenlemelerini kapsamaktadır. Meso seviye -orta seviye- ise, işverenler, sendikalar ve sektörel yapının emeklilik tutumlarını içeren bir diğer değişken olarak görülmektedir. Meso seviye görece bireyi yakından ilgilendirmekle birlikte emeklilik kararlarına katkı sağlamaktadır. Mikro seviye ise, bireyin özel yaşamıyla ilgili olup bireysel faktörleri içermektedir. Başta bireylerin yaşı, finansal durumu ve sağlığıyla ilişkili olup mesleki statüsü, aile ilişkileri, eşin emeklilik durumu, eşin sağlığı, emeklilik maaşları gibi unsurlar emeklilik kararını etkilemektedir (Szinovac, 2003: 21-28). Birey bu üç değişkenin etkisi altında emekli olmasıyla elde edeceği kayıp ve kazançları değerlendirmektedir. Bu karar ise, modele göre bireyin rasyonel emeklilik kararını oluşturmaktadır.

Şekil 4: Emeklilik Karar Süreci Rasyonellik Modeli

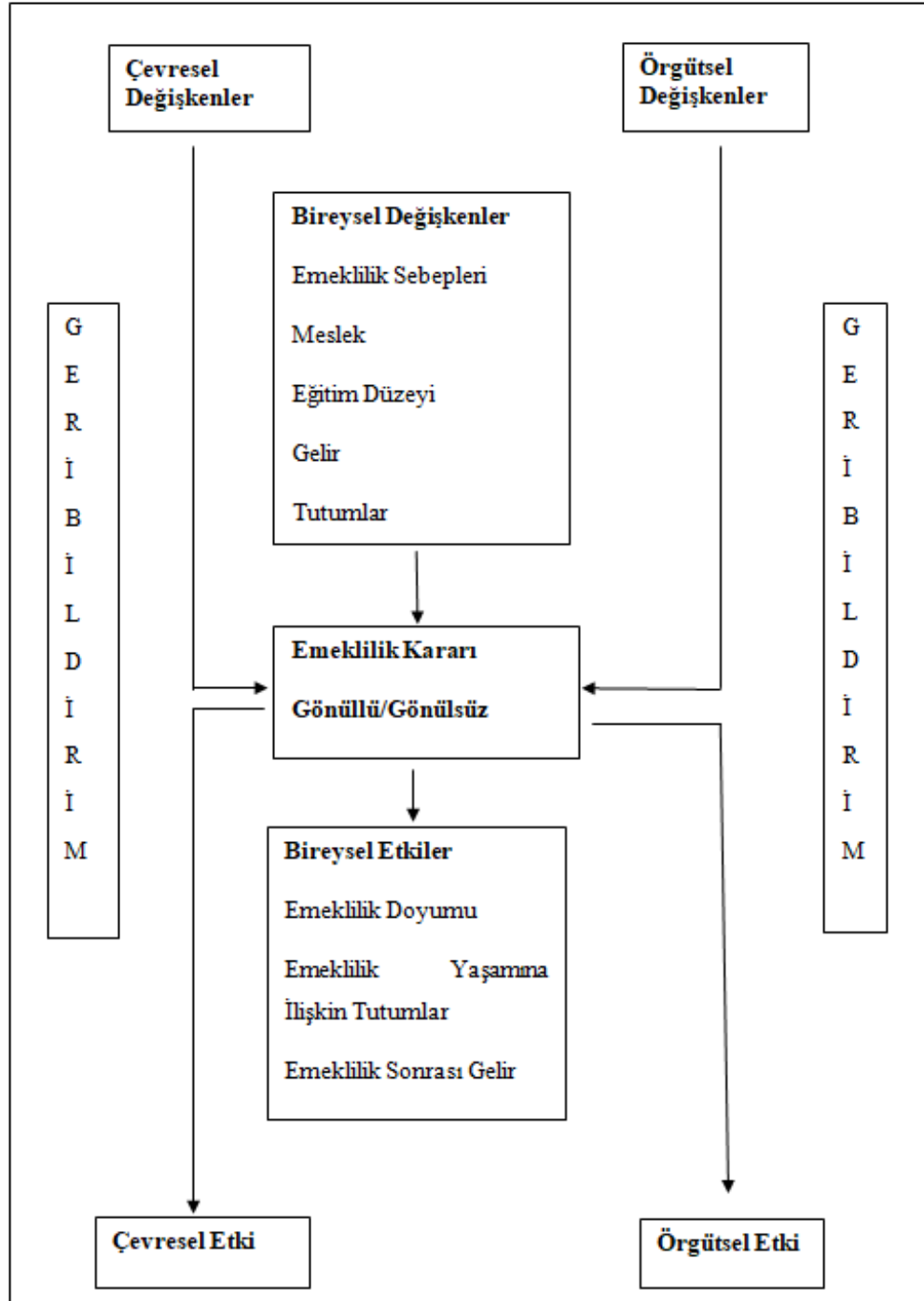


Kaynak: Szinovacz, M. E., and DeViney, S. (2000). Marital Characteristics And Retirement Decisions. *Research On Aging*. s.472

2.6.2. Sistem Modeli

Sistem modelin emeklilik kararını karmaşık bir süreç olarak ele almaktadır. Bu bağlamda, bireysel örgütsel ve çevresel faktörlerin etkisi altında bireyin emeklilik kararı aldığını savunmaktadır. Buna ek olarak bireyin karar vermesinde kontrol gücüne sahip olmasının ölçüsünü algılamasını içermektedir. Örneğin, bireyin emekli olmayı tercih etmesi gönüllü olduğunun bir göstergesi olarak varsayılabilmektedir. Böylece, birey bir dereceye kadar emeklilik kararı üzerinde kontrol sahibi olduğunu algılayabilmektedir. Bu durum bireyden bireye farklılık gösterebilmektedir. Bazı bireyler zorunlu emeklilik yaşına ulaştığında emekli olmayı gönüllü emeklilik olarak algılayabilirken, bazıları gönülsüz olarak algılayabilmektedir. Benzer şekilde, sağlığının kötü olması sebebiyle emekli olan bir birey bunu gönüllü emeklilik olarak algılarken bir başka birey sağlığının kötü olmasını gönülsüz (zorunlu) emeklilik olarak algılayabilmektedir (Kimmel vd., 1978: 575-576). Bunun yanı sıra, bireyin yaşı, sağlığı, yönetici ve çevresel baskılar gibi birtakım sebepler gönülsüz bir biçimde emeklilik kararı almasıyla sonuçlanabilmektedir (Çakır, 2011: 87). Dolayısıyla, bireyin emeklilik kararı üzerinde kontrolün kendisi üzerinde olup olmadığını algılamasının bireysel, çevresel ve örgütsel etkiler altında belirleyici rol oynadığını söylemek mümkündür. Aşağıda Şekil 5'te modelde görüldüğü üzere odak noktasını bireyin emeklilik kararı oluşturmakta ve emeklilik sonrasında da bireyi etkilediği savunulmaktadır. Buna ek olarak, şekilde emeklilik sonrasında geribildirim yoluyla çevresel ve örgütsel etkilerin de söz konusu olacağı görülmektedir. Bu bağlamda sistem modeli değerlendirildiğinde emeklilik öncesi ve sonrasını da kapsayan bir model olması bakımından bütüncül bir yapı göstermektedir.

Şekil 5: Emeklilik Karar Süreci Sistem Modeli



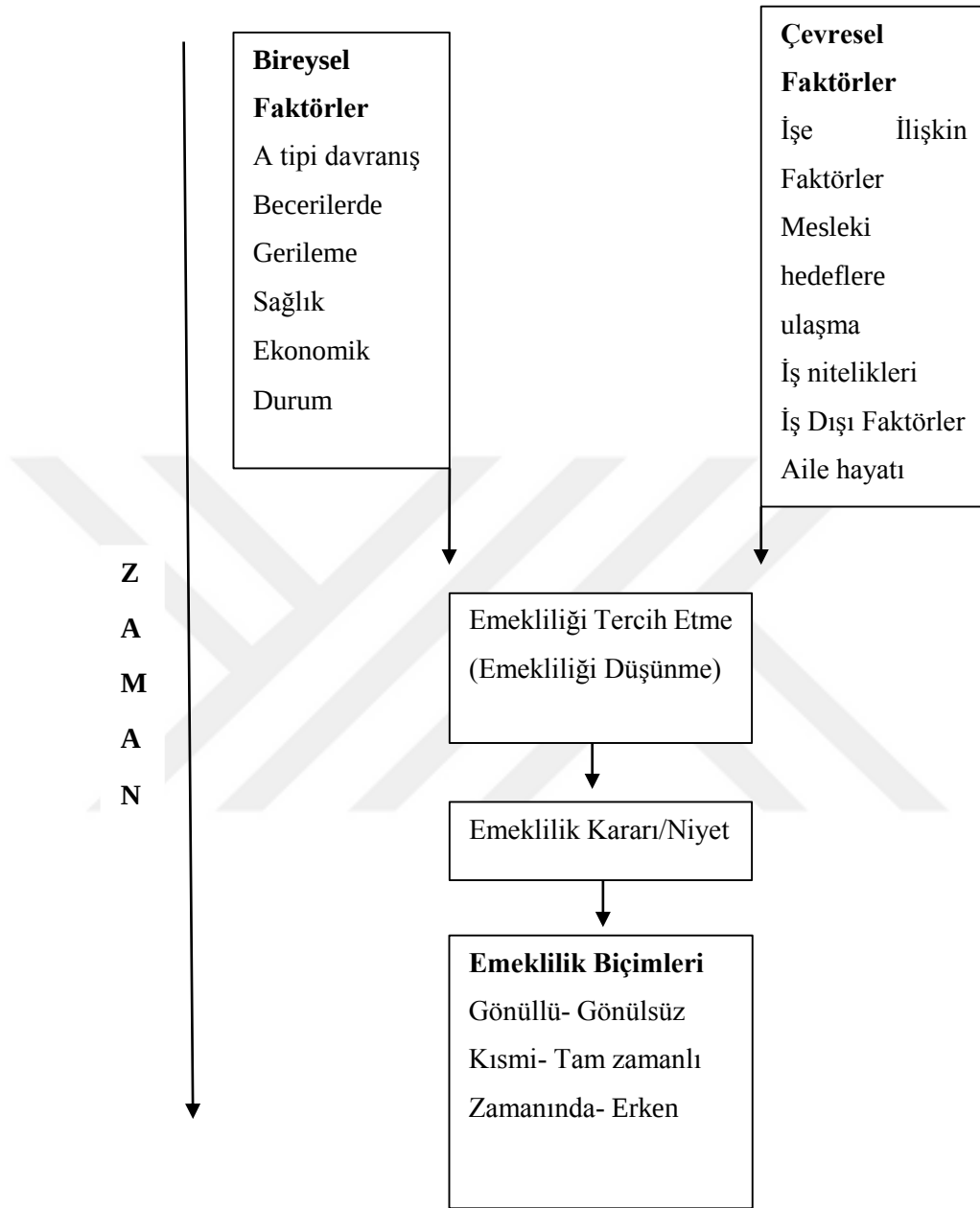
Kaynak: Kimmel, D. C., Price, K. F., and Walker, J. W. (1978). Retirement Choice and Retirement Satisfaction. *Journal of Gerontology*. s.575

2.6.3. Süreç Modeli

Emeklilik kararına ilişkin yapılan çalışmaların daha çok emeklilik kararına sebep olan faktörlere odaklanılarak açıklandığı görülmektedir. Ancak, Beehr (1986) emeklilik kararlarına neden olan faktörlerin ayrılmasının kolay olmadığını ileri sürmektedir. Bireylerin karar vermesinde çoğunlukla kişisel tercihlerinin etkili olduğu, kişisel tercihlerin de örgütsel ve çevresel faktörlerin kombinasyonunun bir parçası olduğu ifade edilmektedir. Bu sebeple, emeklilik kararını etkileyen faktörlerin her zaman ayrılmasının mümkün olmayacağını belirtmektedir. Aşağıda Şekil 6'da emeklilik kararında etkili olabilecek olası süreçler ile temel faktörler görülmektedir. Beehr (1986) modelinde, emeklilik kararını zaman içerisinde gerçekleşen bir süreç olarak değerlendirmektedir. Bu süreçte birey öncelikle emekli olmayı düşünmekte veya tercih etmekte, ardından emekli olmaya karar vermektedir. Bu kararı vermesi de belirli zaman almaktadır.

Modelde bireyin emeklilik öncesinde çalışanların psikolojik olarak hazırlıklarını anlamaya ve ölçmeye çalışmanın önemli olduğu vurgulanmaktadır. Diğer modellerden farklı olarak emeklilik kararında bireyin emekli olma biçimlerinin de etkili olacağı varsayılmaktadır. Ayrıca, bireysel faktörler arasında kişilik tipleri ve becerilerde gerilemenin etkili olacağı ileri sürülmektedir. Örneğin, A tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin B tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireylere kıyasla emekliliği daha az tercih ettikleri ifade edilmektedir. Becerilerinde gerileme olduğunu düşünen bireyler kendilerini yetersiz ve mutsuz hissetmeleri sebebiyle emekli olmaya karar verebileceği gibi örgütler de becerilerinin gerilediğini düşündükleri yaşlı çalışanlarını emekliliğe yönltebilmektedir. Buna ek olarak, şekilde görüldüğü üzere çevresel faktörler işe ilişkin ve iş dışı faktörler olarak ikiye ayrılmakta olup uygun olmayan iş koşulları, düşük özerklik ve işe bağlılık gibi işe ilişkin faktörlerin emeklilik kararında etkili olan değişkenler olarak ele alınmaktadır. Beehr (1986) emeklilik kararı modeli bütün olarak değerlendirildiğinde, zaman içerisinde bireysel ve çevresel faktörlerin öncelikle emekliliğin düşünce boyutunda, ardından emeklilik kararının verilmesinde etkili olduğu ve son olarak emeklilik biçimlerinden (gönüllü-gönülsüz, kısmi- tam zamanlı, erken-zamanında) biriyle sonuçlanan süreç olarak gerçekleşmektedir.

Şekil 6: Beehr (1986) Emeklilik Kararı Süreç Modeli



Kaynak: Beehr, T. A. (1986). The Process Of Retirement: A Review and Recommendations for Future Investigation. *Personnel Psychology*. s. 33

2.6.4. Erken Emeklilik Karar Modeli

Feldman (1994) tarafından bireylerin erken emeklilik kararını anlamaya yönelik önerilen model, temelde bireyin emeklilik karar sürecini ele aldığı için bu bölümde yer alması uygun görülmüştür. Feldman'ın (1994) yaklaşımına göre bireyin emekli olması işinden tamamen ayrılması anlamını taşımamaktadır. Bu yaklaşımda erken emeklilik kararı birbiriyle bağlantılı mevcut işinden ayrılıp ayrılmama, emekli olunca çalışıp çalışmama ve sektör/meslek değiştirip değiştirmeme olmak üzere üç karara dayanmaktadır. Diğer bir deyişle, birey kendi hesabına veya farklı işverene bağlı olarak mevcut işine benzer bir iş kolunda veya farklı bir işte çalışmaya karar vermektedir. Aşağıda Şekil 7'de "Erken Emeklilik Karar Ağacı" nda görüldüğü üzere öncelikle birey mevcut işinden ayrılmaya veya ayrılmamaya karar vermektedir. Bu aşamada birey aynı zamanda erken emekli olup olmamaya karar vermektedir. Ardından, bireyin emekli olunca çalışıp çalışmayacağına kararını içeren bir diğer aşama yer almaktadır. Feldman'a göre (1994) bu şekilde bireyin çalışmaya devam etmesi-kısmi zamanlı ve aynı sektörde olmasa da- köprü iş olarak değerlendirilmektedir. Son olarak, bireyin meslek/sektör değişikliği yapıp yapmayacağına karar verdiği aşama bulunmaktadır.

Karar ağacında bu üç aşamanın birbirinden bağımsız bir şekilde alınan karar gibi görünse de temelde birbiriyle bağımlı ve eş zamanlı olarak gerçekleştiği ifade edilmektedir (Feldman, 1994: 289-290). Erken emeklilik kararı gönüllü ve bilinçli bir karar olarak değerlendirilse de uzun süre istihdamda yer alması düşük olan yaşlı çalışanlar için tek seçenek olabildiği gibi, erken emekli olup emekliliğe uyum sağlayamayan bireylerin tekrar işgücüne katılmasına olanak sağlayabilmektedir. Bu modelin diğer modellerden ayrılan yönü bireyin emeklilik kararı sonrasında çalışma seçeneklerini de kapsayan özellikte olmasıdır.

```

graph TD
    A[Mevcut İşten Emekli Olma] --> B[Köprü İş]
    B --> C{Sektör veya meslek Değiştirme/Değiştirmeme}
    C -- Evet --> D[Sürekli olarak emekliliğe uyum ve doyum]
    C -- Hayır --> E{ }
    E -- Evet --> D
    E -- Hayır --> F{ }
    F -- Evet --> D
    F -- Hayır --> G{ }
    G -- Evet --> D
    G -- Hayır --> H{ }
    H -- Evet --> D
    H -- Hayır --> I{ }
    I -- Evet --> D
    I -- Hayır --> J{ }
    J -- Evet --> D
    J -- Hayır --> K{ }
    K -- Evet --> D
    K -- Hayır --> L{ }
    L -- Evet --> D
    L -- Hayır --> M{ }
    M -- Evet --> D
    M -- Hayır --> N{ }
    N -- Evet --> D
    N -- Hayır --> O{ }
    O -- Evet --> D
    O -- Hayır --> P{ }
    P -- Evet --> D
    P -- Hayır --> Q{ }
    Q -- Evet --> D
    Q -- Hayır --> R{ }
    R -- Evet --> D
    R -- Hayır --> S{ }
    S -- Evet --> D
    S -- Hayır --> T{ }
    T -- Evet --> D
    T -- Hayır --> U{ }
    U -- Evet --> D
    U -- Hayır --> V{ }
    V -- Evet --> D
    V -- Hayır --> W{ }
    W -- Evet --> D
    W -- Hayır --> X{ }
    X -- Evet --> D
    X -- Hayır --> Y{ }
    Y -- Evet --> D
    Y -- Hayır --> Z{ }
    Z -- Evet --> D
    Z -- Hayır --> AA{ }
    AA -- Evet --> D
    AA -- Hayır --> AB{ }
    AB -- Evet --> D
    AB -- Hayır --> AC{ }
    AC -- Evet --> D
    AC -- Hayır --> AD{ }
    AD -- Evet --> D
    AD -- Hayır --> AE{ }
    AE -- Evet --> D
    AE -- Hayır --> AF{ }
    AF -- Evet --> D
    AF -- Hayır --> AG{ }
    AG -- Evet --> D
    AG -- Hayır --> AH{ }
    AH -- Evet --> D
    AH -- Hayır --> AI{ }
    AI -- Evet --> D
    AI -- Hayır --> AJ{ }
    AJ -- Evet --> D
    AJ -- Hayır --> AK{ }
    AK -- Evet --> D
    AK -- Hayır --> AL{ }
    AL -- Evet --> D
    AL -- Hayır --> AM{ }
    AM -- Evet --> D
    AM -- Hayır --> AN{ }
    AN -- Evet --> D
    AN -- Hayır --> AO{ }
    AO -- Evet --> D
    AO -- Hayır --> AP{ }
    AP -- Evet --> D
    AP -- Hayır --> AQ{ }
    AQ -- Evet --> D
    AQ -- Hayır --> AR{ }
    AR -- Evet --> D
    AR -- Hayır --> AS{ }
    AS -- Evet --> D
    AS -- Hayır --> AT{ }
    AT -- Evet --> D
    AT -- Hayır --> AU{ }
    AU -- Evet --> D
    AU -- Hayır --> AV{ }
    AV -- Evet --> D
    AV -- Hayır --> AW{ }
    AW -- Evet --> D
    AW -- Hayır --> AX{ }
    AX -- Evet --> D
    AX -- Hayır --> AY{ }
    AY -- Evet --> D
    AY -- Hayır --> AZ{ }
    AZ -- Evet --> D
    AZ -- Hayır --> BA{ }
    BA -- Evet --> D
    BA -- Hayır --> BB{ }
    BB -- Evet --> D
    BB -- Hayır --> BC{ }
    BC -- Evet --> D
    BC -- Hayır --> BD{ }
    BD -- Evet --> D
    BD -- Hayır --> BE{ }
    BE -- Evet --> D
    BE -- Hayır --> BF{ }
    BF -- Evet --> D
    BF -- Hayır --> BG{ }
    BG -- Evet --> D
    BG -- Hayır --> BH{ }
    BH -- Evet --> D
    BH -- Hayır --> BI{ }
    BI -- Evet --> D
    BI -- Hayır --> BJ{ }
    BJ -- Evet --> D
    BJ -- Hayır --> BK{ }
    BK -- Evet --> D
    BK -- Hayır --> BL{ }
    BL -- Evet --> D
    BL -- Hayır --> BM{ }
    BM -- Evet --> D
    BM -- Hayır --> BN{ }
    BN -- Evet --> D
    BN -- Hayır --> BO{ }
    BO -- Evet --> D
    BO -- Hayır --> BP{ }
    BP -- Evet --> D
    BP -- Hayır --> BQ{ }
    BQ -- Evet --> D
    BQ -- Hayır --> BR{ }
    BR -- Evet --> D
    BR -- Hayır --> BS{ }
    BS -- Evet --> D
    BS -- Hayır --> BT{ }
    BT -- Evet --> D
    BT -- Hayır --> BU{ }
    BU -- Evet --> D
    BU -- Hayır --> BV{ }
    BV -- Evet --> D
    BV -- Hayır --> BW{ }
    BW -- Evet --> D
    BW -- Hayır --> BX{ }
    BX -- Evet --> D
    BX -- Hayır --> BY{ }
    BY -- Evet --> D
    BY -- Hayır --> BZ{ }
    BZ -- Evet --> D
    BZ -- Hayır --> CA{ }
    CA -- Evet --> D
    CA -- Hayır --> CB{ }
    CB -- Evet --> D
    CB -- Hayır --> CC{ }
    CC -- Evet --> D
    CC -- Hayır --> CD{ }
    CD -- Evet --> D
    CD -- Hayır --> CE{ }
    CE -- Evet --> D
    CE -- Hayır --> CF{ }
    CF -- Evet --> D
    CF -- Hayır --> CG{ }
    CG -- Evet --> D
    CG -- Hayır --> CH{ }
    CH -- Evet --> D
    CH -- Hayır --> CI{ }
    CI -- Evet --> D
    CI -- Hayır --> CJ{ }
    CJ -- Evet --> D
    CJ -- Hayır --> CK{ }
    CK -- Evet --> D
    CK -- Hayır --> CL{ }
    CL -- Evet --> D
    CL -- Hayır --> CM{ }
    CM -- Evet --> D
    CM -- Hayır --> CN{ }
    CN -- Evet --> D
    CN -- Hayır --> CO{ }
    CO -- Evet --> D
    CO -- Hayır --> CP{ }
    CP -- Evet --> D
    CP -- Hayır --> CQ{ }
    CQ -- Evet --> D
    CQ -- Hayır --> CR{ }
    CR -- Evet --> D
    CR -- Hayır --> CS{ }
    CS -- Evet --> D
    CS -- Hayır --> CT{ }
    CT -- Evet --> D
    CT -- Hayır --> CU{ }
    CU -- Evet --> D
    CU -- Hayır --> CV{ }
    CV -- Evet --> D
    CV -- Hayır --> CW{ }
    CW -- Evet --> D
    CW -- Hayır --> CX{ }
    CX -- Evet --> D
    CX -- Hayır --> CY{ }
    CY -- Evet --> D
    CY -- Hayır --> CZ{ }
    CZ -- Evet --> D
    CZ -- Hayır --> DA{ }
    DA -- Evet --> D
    DA -- Hayır --> DB{ }
    DB -- Evet --> D
    DB -- Hayır --> DC{ }
    DC -- Evet --> D
    DC -- Hayır --> DD{ }
    DD -- Evet --> D
    DD -- Hayır --> DE{ }
    DE -- Evet --> D
    DE -- Hayır --> DF{ }
    DF -- Evet --> D
    DF -- Hayır --> DG{ }
    DG -- Evet --> D
    DG -- Hayır --> DH{ }
    DH -- Evet --> D
    DH -- Hayır --> DI{ }
    DI -- Evet --> D
    DI -- Hayır --> DJ{ }
    DJ -- Evet --> D
    DJ -- Hayır --> DK{ }
    DK -- Evet --> D
    DK -- Hayır --> DL{ }
    DL -- Evet --> D
    DL -- Hayır --> DM{ }
    DM -- Evet --> D
    DM -- Hayır --> DN{ }
    DN -- Evet --> D
    DN -- Hayır --> DO{ }
    DO -- Evet --> D
    DO -- Hayır --> DP{ }
    DP -- Evet --> D
    DP -- Hayır --> DQ{ }
    DQ -- Evet --> D
    DQ -- Hayır --> DR{ }
    DR -- Evet --> D
    DR -- Hayır --> DS{ }
    DS -- Evet --> D
    DS -- Hayır --> DT{ }
    DT -- Evet --> D
    DT -- Hayır --> DU{ }
    DU -- Evet --> D
    DU -- Hayır --> DV{ }
    DV -- Evet --> D
    DV -- Hayır --> DW{ }
    DW -- Evet --> D
    DW -- Hayır --> DX{ }
    DX -- Evet --> D
    DX -- Hayır --> DY{ }
    DY -- Evet --> D
    DY -- Hayır --> DZ{ }
    DZ -- Evet --> D
    DZ -- Hayır --> EA{ }
    EA -- Evet --> D
    EA -- Hayır --> EB{ }
    EB -- Evet --> D
    EB -- Hayır --> EC{ }
    EC -- Evet --> D
    EC -- Hayır --> ED{ }
    ED -- Evet --> D
    ED -- Hayır --> EE{ }
    EE -- Evet --> D
    EE -- Hayır --> EF{ }
    EF -- Evet --> D
    EF -- Hayır --> EG{ }
    EG -- Evet --> D
    EG -- Hayır --> EH{ }
    EH -- Evet --> D
    EH -- Hayır --> EI{ }
    EI -- Evet --> D
    EI -- Hayır --> EJ{ }
    EJ -- Evet --> D
    EJ -- Hayır --> EK{ }
    EK -- Evet --> D
    EK -- Hayır --> EL{ }
    EL -- Evet --> D
    EL -- Hayır --> EM{ }
    EM -- Evet --> D
    EM -- Hayır --> EN{ }
    EN -- Evet --> D
    EN -- Hayır --> EO{ }
    EO -- Evet --> D
    EO -- Hayır --> EP{ }
    EP -- Evet --> D
    EP -- Hayır --> EQ{ }
    EQ -- Evet --> D
    EQ -- Hayır --> ER{ }
    ER -- Evet --> D
    ER -- Hayır --> ES{ }
    ES -- Evet --> D
    ES -- Hayır --> ET{ }
    ET -- Evet --> D
    ET -- Hayır --> EU{ }
    EU -- Evet --> D
    EU -- Hayır --&gt
```

2.7. EMEKLİLİK KARAR SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

100

2.7.1. Bireysel Faktörler

Bireyin sağığı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, medeni durumu ve eşinin emekli olma durumu, emeklilik sürecine ilişkin algıları ve tutumlarını içeren kişilik özellikleri bağlamında bu süreçte etkiye sahip olan bireysel faktörler olarak ele alınmaktadır.

2.7.1.1. Sağlık

Bireyin emekli olmaya karar vermesinde fiziksel ve psikolojik sağığı önemli rol oynamakta ve doğrudan emeklilik kararını etkilemektedir. Emeklilik bireyin yaşlılık döneminde meydana gelen bir süreç olduğu bilinmektedir. Yaşlılığa bağlı olarak bireyde fizyolojik değişimler ve çeşitli hastalıkların ortaya çıkması da bireyin emekli olmaya gönüllü veya gönülsüz biçimde karar vermesine sebep olmaktadır. Fondow (2007) sağlık ve emeklilik çalışmasında, gönüllü ve gönülsüz biçimde emekli olanların sağığının farklı olduğunu tespit etmiştir. Bu araştırmaya göre gönüllü biçimde emekli olan bireylerin gönülsüz biçimde emekli olan bireylere kıyasla daha az depresyon belirtisi ve sağıқта bozulma yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Buna ek olarak sağlık problemiyle emekli olan bireylerin ise fiziksel ve depresyon belirtilerinin daha fazla olduğu saptanmıştır (Fondow, 2007). Dolayısıyla, bireyin gönülsüz biçimde emekli olmaya karar vermesinin sadece fiziksel değil aynı zamanda psikolojik sağlık düzeyini de olumsuz yönde etkilediğı söylenebilmektedir. Ancak, kendi isteğı doğrultusunda dinlenmek, ilgi alanlarına ve sosyal çevresine vakit ayırmak amacıyla emekli olmaya karar verenler için aynı sonuç doğurmayacağı aşıkardır.

Ekerdt ve arkadaşlarının (1983) emekliliğın sağık üzerinde iyi bir etkisinin olup olmadığını araştırmak üzere 263 erkek emekli üzerinde yaptıkları araştırmada %38'inin emekliliğın sağığı iyi yönde etkilediğı tespit edilmiştir. Buna ek olarak emekliliğı yaklaşan erkeklerin emekli olan erkeklere oranla daha az ciddi hastalığa yakalandığı sonucuna ulaşılmıştır (Ekerdt vd., 1983: 231). Araştırma sonucuna göre emekli olan bireylerin yarısından fazlasının sağığında bozulma meydana geldiğı söylenebilmektedir. Behncke (2009) tarafından emekliliğın sağık üzerindeki sonuçlarını araştırdığı çalışmada, istihdamda yer alan bireylerin emekli olan bireylere göre iki kat daha az ağır hastalık teşhisi aldığı tespit etmiştir. Buna ek olarak, yeni emekli olan bireylerin iki yıla

kadar yeni hastalık teşhisleri aldıkları saptanmıştır (Behncke, 2009: 10-11). Bunun bir sebebi emekli olan bireylerin daha fazla sağlık kontrollerine gitmesiyle ilişkili olabileceği gibi emekliliğe hazırlıklı olunmaması ve emekliliğin planlanmamasıyla ilgili olabilmektedir. Alpas ve arkadaşlarının (2000) emekliliğe ilişkin değişkenlerin erkek emeklilerinin refah göstergelerine katkısını araştırdıkları çalışmada, emeklilik öncesi iş doyumunu yüksek olarak değerlendirenlerin daha az depresyon ve umutsuzluk yaşarken daha yüksek psikolojik iyilik halinde oldukları tespit edilmiştir. Buna ek olarak emeklilik yılı uzadıkça daha yüksek seviyede depresyon ve sağlık durumlarında bozulma meydana geldiği saptanmıştır (Alpass vd., 2000: 78). Araştırmalar sağlık sorunlarının emeklilik ile ortaya çıktığını gösterse de emeklilik kararı verilmesinde en yaygın olan nedenin sağlık olduğunu göstermektedir. Nordenmark ve Stattin (2009) İsveç'te psikososyal refah ve emeklilik nedenlerini araştırdıkları çalışmada, sağlık sorununun kadınlarda (%47) ve erkeklerde (%41) en fazla emeklilik nedeni olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, erken yaşta emekli olanların normal yaşında emekli olanlara göre daha fazla sağlık nedeniyle emekli olduğu saptanmıştır (Nordenmark ve Stattin, 2009: 420). Benzer şekilde Adams ve Beehr (2003) emeklilik kararında sağlık ve refahın diğer değişkenlere göre daha etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Dolayısıyla, sağlığın emeklilik kararı verilmesinde de emeklilik döneminde de bireyi temel olarak etkileyen bir faktör olarak değerlendirilebilmektedir.

2.7.1.2. Cinsiyet

Emeklilik karar sürecinde kadınların ve erkeklerin emeklilik için farklı tutumlara sahip olduklarını gösteren birçok araştırma bulunmaktadır. Bazı araştırmaların toplumsal cinsiyet rollerinin bu süreci etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Kulik ve Bareli (1997) yaptıkları araştırmada kadınların aile ve sosyal rollerinin toplumsal cinsiyet rollerine dayalı olarak daha yoğun olması sebebiyle emeklilik kararları üzerinde erkeklere oranla daha fazla etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Richardson (1999) tarafından yapılan kadınların emekliliğine ilişkin araştırmada ise, kadınların çalışma hayatında yaşadıkları cinsiyet eşitsizlikleri, emeklilik politikalarında uğradıkları eşitsizlikler ve sürekli bakım rolüne katılımı gibi birtakım faktörler sebebiyle erkek emeklilere oranla gelirlerinde belirgin düzeyde düşüş yaşayarak yoksulluk çektiklerini belirtmektedir. Buna ek olarak kadınların çalışma yaşamında yer almasının erkeklerden daha sonra gerçekleşmesi,

erkeklere oranla daha fazla süresiz çalışma geçmişine sahip olmaları ve görev sürelerinin erkeklere göre daha az olmasının emeklilik kararlarını etkilediği ifade edilmektedir (Talaga ve Beehr, 1995: 17). Bu bağlamda, kadınların erkeklere göre emekli olmalarının genellikle gönülsüz olarak gerçekleşmesi söz konusu olmaktadır. Gönüllü emekli olan kadınlara göre gönülsüz emekli olan kadınlar daha düşük yaşam kaliteleri ve moral seviyelerine sahip olmanın yanı sıra daha mutsuz bir emeklilik geçirebilmektedir (Richardson, 1999: 57). Buna ek olarak bazı çalışmalarda erkeklere göre daha fazla uyum sorunu yaşadıkları tespit edilirken, yapılan son çalışmalarda emekliğe iyi uyum sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Emeklilik kararı verilmesinde erkekler ve kadınlar için temel faktörün sağlık durumu ve emeklilik maaşı olduğu saptanmıştır (Gratton ve Haug, 1983: 60). Heyman (1970) ise, emeklilikle birlikte bireyin statü, gelir ve psikolojik (arkadaş kaybı, yakın kaybı) kayıplar yaşayabildiğini belirtmektedir. Cinsiyete göre bakıldığında bu kayıpların erkek emeklileri daha fazla etkilediği saptanmıştır. Dolayısıyla, erkeklerin emeklilik karar sürecinde emeklilik sonrasında sahip olacağı sosyal ilişkilerin kadınlara göre daha fazla rol oynadığını ve emeklilik kararını etkilemede daha fazla etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür.

2.7.1.3. Eğitim Düzeyi

Emeklilik karar sürecinde eğitim düzeyi emeklilik kararını etkileyen bir diğer bireysel faktör olarak değerlendirilmektedir. Araştırmalarda üniversite mezunu (Kim ve Devaney, 2005: 378) veya yüksek öğretim eğitim düzeyine sahip olan bireylerin tam zamanlı emekli olma kararı almak yerine köprü işlerde çalışma yaşamına devam etme (Wang vd., 2008: 827) ihtimallerinin lise diplomasından daha az eğitim düzeyine sahip olan bireylere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Beehr ve Bennet, 2014: 7). Dolayısıyla, yükseköğretimde yer alan bireylerin emekli olmaya gönüllü olmadıklarını söylemek mümkündür. Ancak, Schultz ve arkadaşlarının (1998) itme ve çekme faktörlerinin gönüllü ve zorunlu (gönülsüz) emeklilerin emeklilik kararları ve uyumuna etkilerini inceledikleri çalışmada gönüllü emekli olan bireylerin eğitim düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla, eğitim düzeyi emeklilik kararı üzerinde etkisi çeşitli değişkenler ile birlikte değerlendirildiğinde farklılık göstermektedir. Bu bağlamda, eğitim düzeyinin emeklilik kararında doğrudan bir etkiye sahip olduğu söylenemez.

Ancak, bireyin gönüllü veya zorunlu olsa da emekliliğe karar vermesinde etkili bir faktör olduğu söylenebilmektedir.

2.7.1.4. Medeni Durum ve Eşin Emekli Olma Durumu

Emeklilik kararını etkileyen bir diğer faktör bireyin medeni durumuyla ilişkilendirilmektedir. Bu kararın verilmesinde eş faktörünün önemli rol oynadığını söylemek mümkündür. Literatür incelendiğinde, eşin emekli olmasının diğer eşin emeklilik kararı vermesini etkilediği görülmüştür. Moen ve arkadaşları (2000) tarafından 562 (298 erkek, 264 kadın) emekliye, emekli olmalarının sebepleri sorulduğunda erkeklerin %9'unun eşinin emekli olmasının etkili olduğu, kadınlarda ise bu oranın %33 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, kadınların eşinin emekli olmasıyla birlikte kendilerinin de emekli olması gerektiğini düşündüklerini söylemek mümkündür. Szinovac ve Deviney (2001) özellikle kocası emekli olan kadınların eşlerinin emekli olmasından sonra istihdamda yer almalarının sorun yaratabildiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla, kadınların emeklilik kararı verirken eşleri tarafından yönlendirildiği söylenebilmektedir.

Talaga ve Beehr (1995) yaptıkları araştırmada eşlerden birinin zorunlu olarak emekli olmasının diğer eş için bazı yükümlülükleri beraberinde getirebildiğini ve diğer eşin de bu sebeple emekli olmaya karar verebildiğini belirtmektedirler. Bu durumda iki eşin de zorunlu emeklilik gerçekleştirmesi söz konusu olmaktadır. Eşin emekli olması aynı zamanda psikolojik olarak da bireyi etkileyerek emeklilik kararı almasında etkili olabilmektedir. Kim ve Moen (2001) yaptıkları alan araştırmasında 50-72 yaş aralığında yer alan 458 evli erkek ve kadın bireylerin (çalışan, emekli ve önceki 2 yıl içerisinde emekliliğe geçiş yapmış) eşinin emekli olması halinde psikolojik refah seviyelerinde farklılık olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda, erkek bireylerin kadın bireylere göre depresyona daha eğilimli oldukları saptanmıştır. Bütün olarak değerlendirildiğinde, eşin emekli olmasında kadınların erkeklere göre emeklilik kararı vermesinde toplumsal cinsiyet rollerinin etkisinin olduğu görülmektedir.

2.7.2. Örgütsel Faktörler

Bireyin mesleği, işin niteliği, çalışma ortamı ve örgütsel özellikler emeklilik karar sürecinde bireyi etkileyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Öyle ki, Sutinen ve arkadaşlarının (2005) Finlandiya’da çalışan 447 hekimin emeklilik düşünceleri ve emeklilik tercihlerini inceledikleri çalışmalarında, çalışma ortamının emeklilik tercihinde etkili olduğu saptanmıştır. Bu çalışmaya göre çalışma ortamını olumsuz (kötü ekip çalışması, düşük iş kontrolü, denetim ve sosyal destek) algılayan hekimlerin olumlu algılayan hekimlere göre emekliliği daha fazla tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır (Sutinen vd., 2005: 177). Hekimler üzerinde yapılan bir diğer çalışma, Silver ve arkadaşları (2014) tarafından Kanada Üniversitesinde çalışan akademik hekimlerin emeklilik beklentilerini incelemek üzere dört odak grubu üzerinde gerçekleştirilmiş olup emeklilik kararı vermelerinde mesleki kimliklerinin önemli bir role sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Buna ek olarak bireylerin ne zaman emekli olacakları ve emekliliği nasıl planlayacakları konusunda iş düzenlemelerinin emeklilik eğilimlerini etkileyeceğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda iş yerindeki düzenlemelerin eksikliğinin akademik hekimlerin emeklilik düşüncelerini etkilediği ve esnekliğe sahip olan hekimlerin emeklilik ile ilgili belirsizlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir (Silver vd., 2014: 333-339). Dolayısıyla mesleki kimliğin yanı sıra işyeri düzenlemelerinin de bireyin emekli olmaya karar vermesinde etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Özellikle mesleki statüsü yüksek olan bireylerin kendilerini mesleki kimlikleriyle özdeşleştirme eğilimi daha fazla olması emeklilik kararı vermelerinde zorlayıcı bir faktör olarak görülebilmektedir. Lee (2008) bağımsız çalışanların emeklilik beklentilerini incelediği araştırmasında, bağımsız çalışanların ücretli işte çalışanlara göre iş özelliklerinden daha düşük düzeyde etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. Buna ek olarak, bağımsız çalışanların ücretli çalışanlara göre iş gücü piyasasında daha uzun süre kalma beklentisinde oldukları saptanmıştır. Dolayısıyla, bağımsız çalışanların emeklilik kararında örgütsel faktörlerin daha az etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bireyin emeklilik öncesinde iş yeri düzenlemelerinin yanı sıra işte stres yaşaması, işinin fiziksel ve zihinsel olarak zorlayıcı özelliğe sahip olması, bireyin işinde mutlu olmaması veya memnun olmaması gibi örgütsel faktörler emeklilikten sonra refah seviyesini yükseltirken rahatlamasını sağlayabilmektedir (Van Solinge ve Henkens, 2008: 428;

Záhorcová vd., 2019). Bu bağlamda birey emekli olunca kendini daha rahat hissedeceğini, yaşam kalitesinin artacağını, yaşamını daha memnun bir şekilde geçireceğini düşünerek emekli olmaya karar verebilmektedir. Bu sebeple, bireyin emeklilik öncesinde işine ilişkin sahip olduğu örgütsel özelliklerin emeklilik kararında etkili olduğu söylenebilmektedir.

2.7.3. Sosyo-Ekonomik Faktörler

Toplumun giderek yaşlanması bireyin toplumdaki statüsünü ve ekonomik durumunu etkilemektedir. Bireyin emeklilik kararı vermesiyle birlikte mesleki statüsü değişeceği gibi gelirinde azalma meydana gelmektedir. Bunun yanı sıra, yaşlanmasına bağlı olarak sosyal çevresinden kayıplar yaşayabilmektedir. Dolayısıyla bireyin emekliliğe karar vermesi zorlaşabilmektedir. Ancak, bireyin emeklilik dönemine hazırlıklı olmasıyla -yaşayacağı kayıplar olsa da- bu dönemi mutlu bir şekilde geçirmesini mümkün kılacağı belirtilmektedir (Çakır, 2011: 73). Bazı bireyler emekliliği yeni bir başlangıç olarak görme eğilimine sahip olurken bazıları faydasız, depresyona sebep olan ve kötü olaylarda ölmek için son basamağı oluşturan bir süreç olarak görme eğilimine sahip olmaktadır. Bu bakış açısına sahip olunmasında bireyin statüsünün etkili olduğu söylenebilmektedir.

Yüksek statülü olan bireylerin iş doyumunun düşük statülü çalışanlara kıyasla daha yüksek olmasının, emekli olmayı daha az istemeleri ve olumsuz bakış açısına sahip olmalarına sebep olduğu, düşük statülü çalışanların emekli oldukları zaman yeterli düzeyde gelire sahip olmasının, emekliliğe ilişkin daha olumlu bakış açısına sahip olmalarıyla ve emekliliği tercih etmeleriyle sonuçlanmaktadır (Demirbilek, 2007: 137). Ayrıca, bireyin emek piyasasındaki statüsü emeklilik sonrasında da alacağı emeklilik aylığının yanı sıra emeklilik ödeneğini etkilemekte bu da bireyin sosyal yaşamını etkilemektedir (Aktin, 2020: 25). Bireyin emekli olmasıyla iş yaşantısındaki zamanı boş kalmakta ve bireyin bu boş zamanını değerlendirmek için çeşitli aktivitelerle ilgilenmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bireyin boş zaman faaliyetlerinin (sinama, tiyatro, gezi, bahçe işleri, el sanatları vb.) emeklilik dönemine uyum sağlamasına katkı sağlamasının yanı sıra yaşam kalitesini ve süresini artırdığı tespit edilmiştir (Agahi ve Parker, 2008: 856).

Hanisch'in (1994) çeşitli meslekten yüz elli emekli birey üzerinde yaptığı araştırmada bireylerin emekli olma nedenleri; iş, kişisel ve sağlık olmak üzere üç gruba ayırarak incelemiştir. Kişisel sebeplerle emekli olmaya karar veren bireylerin sağlık sebebiyle emekli olmaya karar veren bireylere göre daha fazla faaliyete katıldıkları ve emeklilik sonrasında yaşam memnuniyetlerinin arttığı tespit edilmiştir. Aktin (2020) kadın emekliler üzerinde yaptığı nitel araştırmada ise, bireylerin emekli olmalarıyla üretim faaliyetlerinden uzaklaştıkları gibi iş arkadaşlarından da uzak kaldıklarını, bunun sonucunda emekliliklerinin ilk zamanlarında kendilerini “yalnız”, “işe yaramaz” ve “boşlukta” hisleriyle ifade ettikleri görülmüştür. İlk zamanlar yaşanan bu zorluklarla baş etmek üzere “kabul günü” ve “kahvaltı günleri” düzenleyerek iş arkadaşlarıyla bir araya geldikleri etkinlik düzenlemeye başladıklarını ve bu sayede kendilerini daha iyi hissetmeleriyle sonuçlandığını gözlemlemiştir. Bu bağlamda, bireylerin emekli olma kararı verirken emeklilik sonrasında sosyal çevresiyle ilişkilerini devam ettireceği, çeşitli aktiviteler ile boş zamanlarını değerlendireceği şekilde emekliliğini planlaması ve hazırlık yapması, emeklilik döneminde yaşam memnuniyetini ve mutluluğunu olumlu yönde etkileyeceği söylenebilmektedir.

Karahanoglu'nun (2020) emekliliğe geçiş sürecini etkileyen faktörleri incelediği araştırmasında, emekliliğe geçiş sürecinde en önemli faktörün hem kadınlarda hem erkeklerde sağlık olduğu sonucuna ulaşılırken gelir düzeyinin istihdamda yer almaya devam etmelerinde erkeklerin istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde etkilediği saptanmıştır. Dolayısıyla, emeklilik kararının bireyin yeterli sağlık, ekonomik ve sosyal ilişkilere sahip olmasıyla ilişkili olduğunu ve bu ilişkinin iyi kurulmasının da yaşam kalitesine katkı sağlayacağını söylemek mümkündür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE EMEKLİLİK KARARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Araştırmanın bu bölümünde araştırma konusu, araştırmanın amacı ve önemi, hipotezleri ve modeli, evreni ve örnekleme, veri toplama araç ve teknikleri ile verilerin analizi yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bağımsız çalışanlar, istihdam statüleri arasında tanımlaması güç olan iş gücünde yer almaktadır. Diğer bir ifadeyle, enformel sektörde yer alan geliri düzenli olmayan ve gelirini kaydetmeyen, ekonomik faaliyet alanı dışında çalışanları kapsamaktadır. Uluslararası İstihdam Durum Sınıflaması'na (ICSE) göre bağımsız çalışanlar; kendi hesabına çalışanlar, işverenler, ücretsiz aile işçileri ve üretim kooperatiflerinin üyeleri olmak üzere dört alt gruba ayrılmıştır. Bu statüde çalışan kişiler ücreti doğrudan ürettikleri mal ve hizmetten sağladıkları kara göre elde etmektedir. İşletmeye ilişkin önemli kararların verilmesi, işletmenin işletilmesi ve sunulan hizmete ilişkin sorumluluklar bu çalışanlara aittir. Bu bağlamda, bağımsız çalışanların müşteriye elde tutmak için duygusal emek davranışlarını daha fazla sergilemesinin gerektiği düşünülmektedir.

Sağlığı, ekonomiyi, toplumu hatta Dünya'yı derinden etkileyen Covid-19 pandemisi sebebiyle birçok işletme sahibi işletmesini kapatmak zorunda kalmıştır. İşsizlik artmış ve ekonomik faaliyetlerde büyük oranda düşüş yaşanmıştır. Covid-19 virüsünün bulaş riskinin yüksek olması sebebiyle çeşitli kısıtlamalar ve yasaklar uygulanmaktadır. Bu kısıtlamalar ve yasaklar özellikle geliri düzenli olmayan bağımsız çalışanlar için ekonomik açıdan oldukça zorlayıcı bir durum yaratmaktadır. Ayrıca, pandeminin ne zaman biteceğinin belirsiz olması da bireylerin psikolojisini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sebeple, bireylerin tükenmişlik düzeylerinde de artış yaşanması mümkün olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, bağımsız çalışanlar arasında emekli olmayı düşünenler açısından, düzenli gelire sahip olmanın yanı sıra duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişki olacağı

düşünülmektedir. Bu araştırmada, bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişki incelenmektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ

İş gücünde çalışanların mesleklerine ilişkin statülerinden birisini oluşturan bağımsız çalışanlar -kendi hesabına çalışanlar- hakkında yapılan çalışmaların sınırlı olduğu görülmüştür. İstihdam edilenlerin büyük çoğunluğunu bağımlı çalışanlar oluştursa da bağımsız çalışanların göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Bağımsız çalışanlara ilişkin yapılan çalışmaların sosyal güvenlik alanında yer aldığı görülmüştür. Bağımsız çalışanların müşterilerle yoğun bir etkileşim halinde bulunmaları ve rekabet avantajı elde edebilmek için müşteriye elde tutma çabaları yoğun duygusal emek davranışları sergilemelerine sebep olmaktadır. Bu bağlamda, çalışma hayatı boyunca bu davranışları sergileyen çalışanların tükenmişlik düzeylerinin farklılık göstermesi beklenmektedir. Özellikle emekli olmayı düşünen çalışanların emeklilik kararı almasında duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın amacı bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişki olup olmadığını analiz etmektir.

Özellikle günümüzde tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi sebebiyle uygulanan çeşitli yasaklar ve ekonomik kriz çalışanları oldukça etkilemiştir. Birçok işletme kapanırken çok sayıda kişi işsiz kalmıştır. Bu bağlamda, bağımsız çalışanların sıklıkla duygusal emek davranışlarıyla karşı karşıya kalabileceği ve tükenmişlik düzeylerinin artabileceği düşünülmektedir. Her ne kadar Covid-19 pandemisinin çalışanlar üzerinde etkisi olsa da günümüze gelene kadar bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırmaya da rastlanılmamıştır. Yapılan literatür taraması sonucunda emekliliğe ilişkin yapılan çalışmaların çoğunlukla bireysel emeklilik üzerine yapıldığı görülmüştür. Dolayısıyla bu araştırma, bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymaya çalışması açısından önem taşımaktadır. Bu araştırma ile bağımsız çalışanlar üzerinden elde edilecek verilerin hem yapılacak emeklilik programlarına hem de sosyal güvenlik politikalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ayrıca, konuya ilişkin gelecekte yapılacak araştırmalara ve/veya uygulamalara katkı sağlaması ve yol göstermesi umulmaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişkiyi incelemek amacı doğrultusunda kullanılan araştırma yöntemlerine yer verilmiştir.

3.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Muğla’da bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerinin emeklilik karar sürecine etkilerini analiz etmeyi amaçlayan bu araştırmanın modeli “tarama modeli” olarak belirlenmiştir. Araştırma soruları ve hipotezlerine ise aşağıda yer verilmiştir.

Araştırma soruları;

- Çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre duygusal emek davranışları farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların duygusal emek davranışları ile emeklilik kararları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Hangi duygusal emek davranışı ile emeklilik kararı arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır?
- Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Hangi tükenmişlik düzeyi ile emeklilik kararı arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır?

Araştırmanın amacına ulaşılması ve yukarıda sıralanan araştırma sorunlarına cevap bulunması için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1a: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2a: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2b: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2c: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3b: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3c: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4a: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4b: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4c: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5a: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5b: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5c: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6a: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6b: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6c: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7a: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7b: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7c: Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8a: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8b: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8c: Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9a: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9b: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9c: Bağımsız çalışanların medeni durumları ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10a: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10b: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10c: Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11a: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11b: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11c: Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12a: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12b: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12c: Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H13: Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır

H13a: Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H14: Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H14a: Bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H14b: Bağımsız çalışanların derinden rol yapma davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H14c: Bağımsız çalışanların doğal duyguları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H15: Bağımsız çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H15a: Bağımsız çalışanların duygusal tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H15b: Bağımsız çalışanların fiziksel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır

H15c: Bağımsız çalışanların zihinsel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Muğla İli'nde yaşayan bağımsız çalışanlar oluşturmaktadır.

SGK 2021-2022 Ocak ayı verilerine göre, Muğla ilinde bağımsız çalışan statüsünde yer alan sigortalı çalışanların sayısı 2022 yılının Ocak ayında 55.019 olarak tespit edilmiştir.

Bağımsız çalışanlara ilişkin SGK verilerine aşağıda Tablo 6'da yer verilmektedir.

Tablo 6: 2021-2022 Ocak Ayı Muğla İlinde Bağımsız Çalışanların Sayısı

Sigortalı, Aktif, Toplam (4b)	
Yıl	Kişi Sayısı
2021.01	52.896
2022.01	55.019

Kaynak: SGK. (2020). <https://veri.sgk.gov.tr/> (21.03.2022)

Araştırma evrenine ulaşma imkanının olmaması sebebiyle evreni temsil eden, örneklem büyüklüğü tablosundan yararlanılarak araştırma yürütülmüştür. Örneklem Büyüklüğü 0.95 ve 0.99 güven aralığında aşağıda Tablo 7’de gösterilmiştir. Evrenden araştırmaya katılacakların örnekleme seçilmesinde her birinin eşit şansa bırakılarak rastgele seçilmesiyle oluşan olasılıklı örneklem yöntemlerinden “basit tesadüfi örneklem” (Ekiz, 2015: 104) tercih edilmiştir.

Tablo 7: Örneklem Büyüklüğü- Güven Seviyesi

Evren (N)	Örneklem (n) (%95 güven seviyesi)	Örneklem (n) (%99 güven seviyesi)
50	44	50
100	79	99
200	132	196
500	217	476
1,000	278	907
2,000	322	1,661
5,000	357	3,311
10,000	370	4,950
20,000	377	6,578
50,000	381	8,195
100,000	383	8,926
1,000,000	384	9,706

Kaynak: Cohen, Manion ve Morrison. (2005). *Research Methods in Education*. 5th Edition. s. 95

Örneklem büyüklüğü güven seviyesine göre 383 bağımsız çalışanla araştırmanın yürütülmesi yeterlidir. Araştırma Muğla ili ve Fethiye ilçesinde yürütülmüştür. Anket

çalışmasında 431 katılımcıya ulaşılmıştır. Anket yanıtında çeşitli hatalar bulunan 34 anket formu çalışma dışarısında bırakılarak 397 anket formu çalışmaya dahil edilmiştir.

3.3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırma için öncelikle araştırmanın değişkenlerini oluşturan duygusal emek, tükenmişlik kavramları ve emeklilik karar sürecine ilişkin alan yazın irdelenerek kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Buradan hareketle elde edilen bilgiler ışığında veri toplama aracı olarak anket kullanılmasına karar verilmiştir. Anket, “bir konu hakkında belirlenen sorulara cevap aramak amacıyla bir evren ya da örnekleme oluşturan kişilerin fikirlerini kısa sürede ve sistemli bir şekilde belirlemede kullanılan veri toplama aracı” olarak açıklanabilmektedir (Metin, 2014: 163). Nicel veri toplama araçlarından biri olan anket, geniş kitlelere ulaşması, ekonomik olması, zamandan ve enerjiden tasarruf kazanılması gibi birçok avantaj sağlaması sebebiyle yaygın olarak sosyal bilimler alanında tercih edilmektedir (Erişti vd., 2013: 95-105).

Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların; cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, meslekte çalışma süresi, çalışma alanı, bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı ve eşin çalışma durumu gibi sosyo-demografik özelliklerini ölçmek üzere 11 soru oluşturulmuştur. İkinci bölümde, emeklilik kararına ilişkin 22 soru yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise, duygusal emeği ölçmek üzere Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlama çalışması yapılarak güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş 5’li Likert tipinde (1= Hiçbir zaman, 5= Her zaman) Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, duygusal emek literatürde yer verildiği üzere yüzeysel rol yapma (6 madde), derinden rol yapma (4 madde) ve doğal (samimi) duygular (3 madde) olmak üzere üç alt boyutlu yapı olarak ele alınmıştır. Ölçek ilkökul (n= 152) ve lise (n=273) öğretmenlerinden oluşan toplam 425 öğretmene uygulanmış olup Türkiye’de iş yaşamı ve duygusal emek eğiliminin ölçülmesi için geçerli ve güvenilir olarak belirtilmiştir.

Dördüncü bölümde ise, tükenmişlik düzeylerini ölçmek üzere Pines ve Aronson tarafından geliştirilen ve Çapri (2006) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 7’li Likert tipinde (“1= Hiçbir Zaman” ve “7= Her Zaman”) 21 maddeden oluşan “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte, tükenmişlik düzeylerinden duygusal tükenmeyi 2, 5, 8, 12, 14, 17

ve 21. maddeler; zihinsel tükenmeyi 3, 6, 9, 11, 15, 18 ve 19. maddeler; fiziksel tükenmeyi ise 1, 4, 7, 10, 13 ve 16. maddeler ölçmektedir. Ayrıca, tüm meslek gruplarında çalışanların tükenmişliklerinin ölçülmesi amacı doğrultusunda, çeşitli meslek gruplarında çalışan 875 katılımcıya uygulanmıştır. Ölçeğin güvenirlik ve geçerlilik analizleri sonucunda istatistiksel olarak anlamlı ve yüksek düzeyde güvenilir olduğu saptanmıştır.

3.3.4. Verilerin Analizi

Bu araştırmada elde edilen verilerin analizini gerçekleştirmek ve araştırma hipotezlerini test etmek üzere IBM SPSS 22.0 bilgisayar programı kullanılmıştır. Ayrıca, araştırmada kullanılan ölçeğin yapı geçerliliği için açımlayıcı faktör analizinin yanı sıra AMOS 21.0 bilgisayar programı kullanılarak Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) de yapılmıştır.

3.4. BULGULAR

Bu bölümde duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişki incelenmek üzere elde edilen verilere ilişkin bulgular sunulmuştur. Öncelikle bu araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği ve güvenirliği analiz edilmiştir. Ardından araştırma hipotezleri analiz edilerek elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

3.4.1. Ölçeklere İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analiz Bulguları

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği ve güvenirlik analizleri sonuçlarına yer verilmiştir. Aşağıda detaylı olarak bulgu sonuçları irdelenmektedir.

3.4.1.1. Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları

Nicel araştırma yöntemleri arasında en fazla tercih edilen veri toplama araçlarının yapısal olarak geçerli olup olmadığını gösteren analiz yöntemi olarak bilinen AFA yöntemi, ilk olarak Spearman tarafından ortaya atılmış olup araştırmacıların çoğunluğu arasında kullanılmıştır (Çolakoğlu ve Büyükekşi, 2014). Bu analiz yöntemiyle değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konarak ölçekteki boyutlar temel düzeyde belirlenebilmektedir (Doğan ve Başokçu, 2010). Buna ek olarak yeni yapısal boyutlar da ortaya konulabilmektedir. Bu bağlamda, AFA ile ölçekteki maddelerin hangi değişkenler üzerinde yüklendikleri belirlenerek ölçeğin temel faktör yapısı oluşturulmaktadır (Orçon, 2018). Dolayısıyla, bu çalışmada kullanılan ölçeklerin (DEÖ ve TÖ) temel faktör yapısını belirlemek üzere AFA yöntemi kullanılmıştır.

3.4.1.1.1. Duygusal Emek Ölçeği AFA Bulguları

Duygusal Emek Ölçeği'nin (DEÖ) yapı geçerliliğini ve faktör yapısını tespit etmek amacı doğrultusunda Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Bunun için en çok kullanılan yöntem olan temel bileşenler (principal components) yöntemi uygulanmıştır. Buna ek olarak, faktörler arasında ilişki olduğu düşünüldüğü zaman kullanılması gereken yöntemlerden örneklem açısından uygun olan doğrudan eğik döndürme (direct oblimin) yöntemi kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2011: 124-126). Öncelikle AFA için örneklem büyüklüğünün yeterliliğini gösteren “Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği” değerleri incelenmiştir. Aşağıda Tablo 8’de görüldüğü üzere KMO yeterliliği değeri 0,896 olarak tespit edilmiştir. KMO sonuçlarının 0,50’den büyük olması yeterli olarak görülmekle birlikte bu sonucun 0,80 ile 0,90 arasında yer alması “harika” olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, örneklemin AFA için yeterliliğinin uygun olduğu doğrulanmıştır. Ayrıca, Barlett’s Testi sonucunda $\chi^2(78) = 9204,671$; $p < 0,05$ olarak bulgulanarak maddeler arasındaki korelasyonların AFA için yeterince büyük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8: Duygusal Emek KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,896
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9204,671
	df	78
	Sig.	0

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

AFA sonucunda 13 maddeden oluşan DEÖ'nün 3 faktörlü bir yapıdan oluştuğu ve bu faktörlerin toplam varyanslarının %93,20'sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İlk faktörün açıklama gücünün %59,29, ikinci faktörün ve üçüncü faktörün %4,72 olduğu saptanmıştır. Birinci faktörün en yüksek açıklama gücüne sahip olduğu gözlemlenmiştir. Aşağıda Tablo 9'da maddelerin faktörlere göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Bileşenler		
Maddeler	1	2	3
DEÖ_3	1,052		
DEÖ_4	0,968		
DEÖ_1	0,921		
DEÖ_5	0,914		
DEÖ_6	0,908		
DEÖ_2	0,875		
DEÖ_7		1,004	
DEÖ_8		0,986	
DEÖ_9		0,924	
DEÖ_10		0,906	
DEÖ_12			1,011
DEÖ_13			0,941
DEÖ_11			0,884

Açıkladığı Varyans	%59, 288	%29,285	%4,727
Açıklanan Toplam Varyans	%93,200		

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 9’da görüldüğü üzere ilk alt boyut 6 maddeden, ikincisi 4 maddeden ve üçüncüsü 3 maddeden oluşmaktadır. Faktörler sırasıyla “yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular” olarak adlandırılmaktadır. Faktör yüklerinin en düşük 0,875 olduğu saptanmıştır. Faktör yüklerinin 0,40 üzerinde olması normal olarak kabul edilmektedir (Field, 2009: 666). Bu bağlamda, maddelerin faktörlere oldukça önemli bir katkı sağladığı söylenebilmektedir.

3.4.1.1.2. Tükenmişlik Ölçeği AFA Bulguları

Tükenmişlik Ölçeği (TÖ) yapı geçerliliğini ve faktör yapısını tespit etmek amacı doğrultusunda Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Duygusal emek ölçeğinde kullanılan yöntemler aynı şekilde tükenmişlik ölçeği faktör analizi için uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan 21 maddelik Tükenmişlik Ölçeğinden elde edilen verilerin analizi sonucu faktör yükü 0,40’tan küçük olması sebebiyle 10. Madde, duygusal tükenme faktörü altında yer alan 5. madde fiziksel tükenme faktörüne yüklenmesi sebebiyle analize dahil edilmemiş ve geri kalan 19 madde için KMO ve Barlett Testi uygulanmıştır. KMO Örneklem Yeterliliği değerleri aşağıda Tablo 10’da sunulmuştur. KMO yeterliliği değeri 0,956 olarak tespit edilmiştir. KMO sonuçlarının 0,50’den büyük olması yeterli olarak görülmekle birlikte bu sonucun 1 değerine yakın olması “mükemmel” olarak kabul edilmektedir (Durmuş vd., 2011:79-80). Bu bağlamda, örneklemin AFA için yeterliliğinin uygun olduğu doğrulanmıştır. Ayrıca, Barlett’s Testi sonucunda $\chi^2(190)=9159,163$; $p<0,05$ olarak bulgulanarak maddeler arasındaki korelasyonların AFA için yeterince büyük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10: Tükenmişlik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,956
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9159,163
	df	190
	Sig.	0

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

AFA sonucunda 19 maddeden oluşan TÖ'nün 2 faktörlü bir yapıdan oluştuğu ve bu faktörlerin toplam varyanslarının %72,74'ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İlk faktörün açıklama gücünün %65,23, ikinci faktörün ise %7,51 olduğu görülmüştür. Aşağıda Tablo 11'de maddelerin faktörlere göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

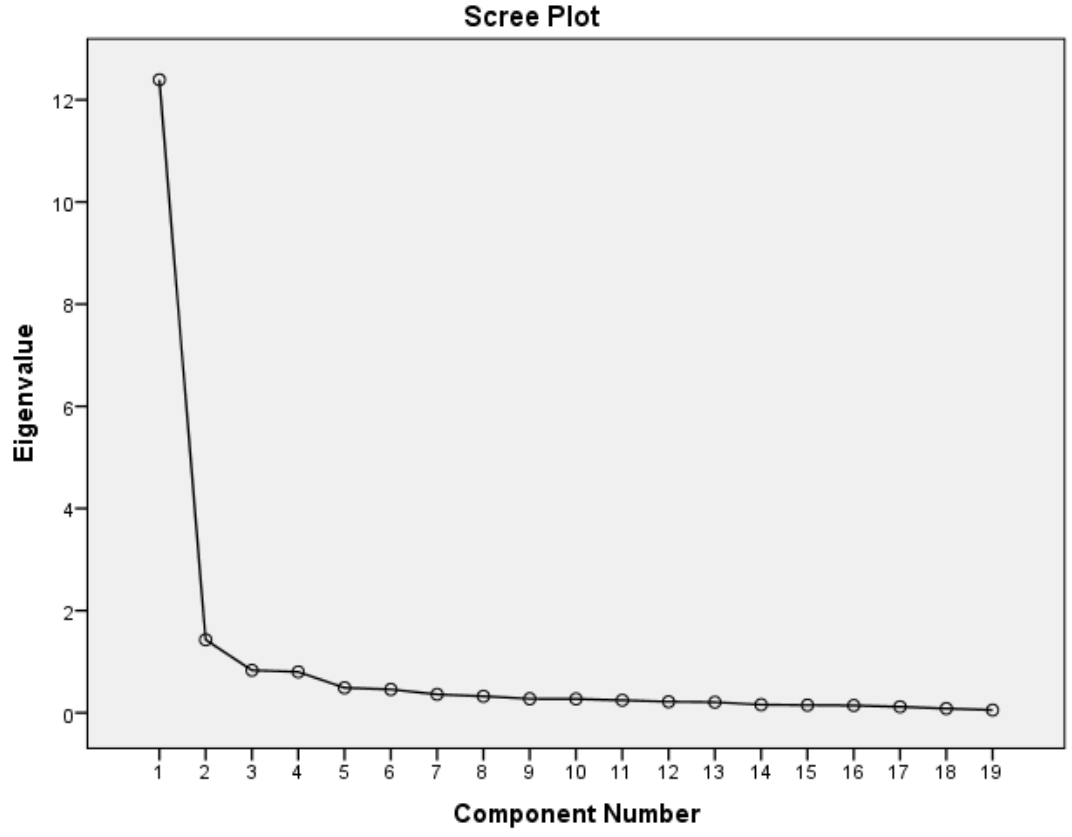
Maddeler	Bileşenler	
	1	2
TÖ_19	-0,965	
TÖ_20	-0,93	
TÖ_18	0,883	
TÖ_9	0,855	
TÖ_17	0,846	
TÖ_14	0,834	
TÖ_21	0,81	
TÖ_11	0,789	
TÖ_13	0,787	
TÖ_8	0,778	
TÖ_16	0,771	
TÖ_6	-0,768	
TÖ_7	0,757	
TÖ_3	-0,697	
TÖ_12	0,682	

TÖ_15	0,593	
TÖ_1		0,959
TÖ_4		0,909
TÖ_2		0,783
Açıkladığı Varyans	%65,229	%7,515
Açıklanan Toplam Varyans	%72,743	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasını yapan Çapri'nin (2006) faktör analiz sonuçları incelendiğinde tek faktörden oluşan 3 bileşenli bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmasına rağmen ikinci faktörün açıklama gücünün birinci faktörün neredeyse 10 katından daha az açıklayıcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özdeğerler grafik dağılımı (scree plot) sonucuna göre birinci faktörde keskin bir kırılma gözlemlenmekle birlikte üç kırılma noktası saptandığı ifade edilmiştir (Çapri, 2006: 69-70). Bu çalışmada aşağıda Şekil 7'de özdeğerler grafiğinde görüldüğü üzere benzer şekilde bir yapı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla, ölçeğin tek faktörlü 3 bileşenden oluşan bir yapıda olduğunu söylemek mümkündür. Buna ek olarak ölçek maddelerinin bileşenler korelasyon matrisi incelenmiştir. Aşağıda Tablo 12'de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda maddeler arasında korelasyon değerlerin orta ($r=0.4-0.6$) ve yüksek şiddette ($r= 0.6-0.8$) korelasyona sahip oldukları görülmüştür. Ayrıca maddelerin korelasyon matrislerinin incelenmesi sonucunda korelasyon katsayıları $r=0,42$ ile $r=0,85$ arasında değiştiği ve $p<0,01$ düzeyinde anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, elde edilen bu korelasyon sonuçlarının yüksek ve anlamlı olması ölçeğin tek faktörden oluşan 3 bileşenli bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Şekil 8: Tükenmişlik Ölçeği Özdeğerler Grafiği



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 12: Bileşenler Korelasyon Matrisi

Bileşenler	Birinci Bileşen	İkinci Bileşen	Üçüncü Bileşen
Birinci Bileşen	1	0,547	0,743
İkinci Bileşen	0,547	1	0,445
Üçüncü Bileşen	0,743	0,445	1

$r > 0.2$

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.1.2. Doğrulatoryı Faktör Analizi (DFA) Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeğin yapısal geçerliliğini test etmek üzere Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulatoryı Faktör Analizi (DFA) yöntemleri kullanılmaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde, AFA ile DFA'nın birlikte yapıldığı çalışmaların yanı sıra sadece AFA uygulanan veya DFA uygulanan çalışmaların yer aldığı gözlemlenmiştir. DFA, verilerin temel yapısını belirleme işlemini gerçekleştiren ve bu yapının oluşumunu değerlendiren AFA'nın uzantısı olarak kabul edilmektedir. DFA, faktör yapısını test etmek ve maddeler arasındaki faktör yüklerini doğrulamak için kullanılan bir analiz yöntemidir. Dolayısıyla, AFA'da belirlenen faktörler arasında ilişki olup olmadığını, faktörlerin birbiriyle bağımsız olup olmadığını ve modelin açıklanmasında bu faktörlerin yeterli olup olmadığını araştırmak üzere DFA kullanılabilmektedir (Orçan, 2018; Erkorkmaz, Etikan, Demir vd., 2011). Bu sebeple, araştırmada kullanılan ölçeklerin (DEÖ ve TÖ) öncelikle açımlayıcı faktör analizleri yapılarak temel faktör yapısı ortaya çıkarılmış ve ardından faktörlerin birbirleriyle ilişkilerini test etmek de doğrulamak amacıyla DFA yapılmasına karar verilmiştir.

3.4.1.2.1. Duygusal Emek Ölçeği DFA Bulguları

Analiz yapılmadan önce verilerde uç değerlerin olup olmadığını test etmek amacıyla verilerin çok değişkenli normalliğine bakılmak için Mahalanobis uzaklıkları hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda 0,001 anlamlılık düzeyine göre 34 kişinin verisinin uç değerler olduğu tespit edilmiş ve dağılımı bozduğu için veri setinden çıkarılarak 397 katılımcıyla analizler yürütülmüştür. Ayrıca, ölçekte yer alan 13 maddenin tek değişkenli normallik dağılımlarına göre z puanları, skewness ve kurtosis değerleri incelenmiştir. Elde edilen veriler sonucunda skewness ve kurtosis değerlerinin +2 ile -2 değerleri arasında oldukları gözlemlenmiştir. George ve Marley'e göre (2012), skewness ve kurtosis puanlarının +2 ile -2 değerleri arasında olması ölçeğin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, ölçeğin tek değişkenli normallik dağılımına göre normal dağıldığı söylenebilmektedir. Z puanları incelendiğinde ise z puanlarının +3 ile -3 değerleri arasında yer aldığı görülmüştür. Osborne ve Overbay'e

göre (2004) +3 ile –3 değerleri arasında olan z puanları ölçeğin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Aşağıda Tablo 13’te bu değerlere yer verilmiştir.

Tablo 13: Duygusal Emek Ölçeği Tek Değişkenli Normallik Dağılımına İlişkin Bulgular

Maddeler	Z Puanları	Ortalama	Skewness	Kurtosis
DEÖ_1	-1,60/+1,93	3,43	-0,412	-1,377
DEÖ_2	-1,81/0,94	3,63	-0,42	-1,447
DEÖ_3	-1,14/+2,06	2,43	0,028	-1,398
DEÖ_4	-1,46/+1,69	3,31	-0,356	-1,491
DEÖ_5	-1,19/+1,16	2,94	-0,209	-1,694
DEÖ_6	-1,63/0,94	3,53	-0,433	-1,452
DEÖ_7	-2,21/0,23	3,71	-0,939	-0,063
DEÖ_8	-2,41/0,92	3,98	-1,146	0,161
DEÖ_9	-2,94/0,56	4,36	1,503	0,661
DEÖ_10	-2,32/0,52	4,45	1,625	1,061
DEÖ_11	-1,77/+1,91	2,92	-0,474	-0,583
DEÖ_12	-2,07/ +1,38	3,4	-0,699	-0,542
DEÖ_13	-1,98/ +1,00	3,65	-0,644	-0,867

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Duygusal emek ölçeğini oluşturan 13 madde ve 3 alt boyutun (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal (samimi) duygular) faktör yapısını doğrulamak amacı doğrultusunda AMOS programı kullanılarak ölçüm modeline birincil düzey DFA uygulanmıştır. Analizde elde edilen sonuçlara bakıldığında, modelin yeterli uyum göstermediği ortaya çıkmıştır. Bu yüzden, modelde iyileştirme çalışmaları yapılmak üzere maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre modelde katkısı olmayan bir madde gözlemlenmemiştir. Bu işlemin ardından modifikasyon indeksleri tablosu incelenmiş ve model için yapılacak değişiklikleri belirlemek amacıyla “M.I.” değerlerine bakılmıştır. MI (Modification Indices) değerleri, Ki-kare değerindeki bir

serbestlik derecesine (df) karşılık gelen değişimi göstermektedir. Bu bağlamda, M.I. değerleri yüksek çıkan değişkenlerin serbest olmadığı ve aralarında bağ olduğu anlamına gelmektedir (Jöreskog ve Sörbom, 1993). Bu sebeple modelde en yüksek M.I. değerinin göstermiş olduğu modifikasyonlar uygun olan durumlarla bağlanılmak (e1<->e8, e2<->e4, e2<->e6, e11<->e13) suretiyle Tablo 14’te de görüldüğü üzere uyum indeks değerleri incelenerek ölçüm modeli doğrulanmıştır ($\chi^2= 165,283$, $p < .001$; $\chi^2 /sd = 2.85$; RMSEA = .068; CFI = .98; GFI = .94). Aşağıda Şekil 9’da doğrulanan ölçüm modeli sunulmuştur.

Tablo 14: DFA Uyum İyiliği İndeksleri

İndeks	Normal Değer	Kabul Edilebilir Değer
χ^2 “p” Değeri	$p>0.05$	-
χ^2/sd	<2	<5
GFI	>0.95	>0.90
AGFI	>0.95	>0.90
CFI	>0.95	>0.90
RMSEA	<0.05	<0.08
RMR	<0.05	<0.08
SRMR	<0.05	<0.08

Kaynak: Çapık, C. (2014). Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*.s. 199

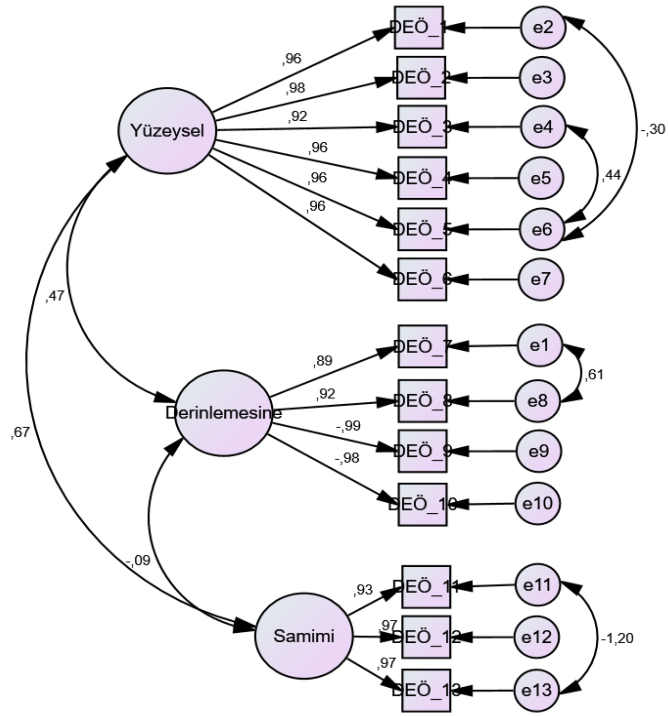
Ölçüm modelinin geçerliliğini ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla hesaplanan faktörlerin açıklanan varyansları ve standardize ve standardize olmayan değerleri Tablo 15’te gösterilmiştir. Tablo, ölçüm modelindeki parametrelerin standart olmayan faktör yüklerini, standart hatalarını, t değerlerini açıklamaktadır. DFA’da Duygusal emek davranışları altında yer alan tüm maddelere ait yol katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yol katsayıları incelendiğinde duygusal emek davranışı üzerinde en fazla etkiye sahip olan maddenin Doğal (samimi) duygular olduğu tespit edilmiştir ($\beta_1=1,281$).

Tablo 15: Duygusal Emek Ölçeğinin Yol Analizi

Madde	Yol	Faktörler	β_0	β_1	S.E.	C.R.	P
DEÖ_7	<---	Derinden Rol Yapma	0,83	1			
DEÖ_1	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,93	1			
DEÖ_2	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,954	0,968	0,018	54,983	<0,001
DEÖ_3	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,876	0,783	0,02	38,239	<0,001
DEÖ_4	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,957	1,042	0,021	49,898	<0,001
DEÖ_5	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,959	1,075	0,024	44,258	<0,001
DEÖ_6	<---	Yüzeysel Rol Yapma	0,947	1,026	0,021	49,483	<0,001
DEÖ_8	<---	Derinden Rol Yapma	0,901	1,047	0,022	46,736	<0,001
DEÖ_9	<---	Derinden Rol Yapma	0,972	-1,04	0,029	-36,296	<0,001
DEÖ_10	<---	Derinden Rol Yapma	0,981	-0,952	0,027	-35,348	<0,001
DEÖ_11	<---	Samimi (Doğal) Duygular	0,932	1			
DEÖ_12	<---	Samimi (Doğal) Duygular	0,96	1,107	0,028	38,908	<0,001
DEÖ_13	<---	Samimi (Doğal) Duygular	0,962	1,281	0,045	28,263	<0,001

 β_0 = Standart yol katsayıları β_1 =Standart olmayan yol katsayıları**Kaynak:** Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 9: Duygusal Emek Ölçeğinin Ölçüm Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.1.2.2. Tükenmişlik Ölçeği DFA Bulguları

Tükenmişlik Ölçeği'nin analizi yapılmadan önce verilerin normallik dağılımları incelenmiştir. DEÖ için hesaplanan Mahalanobis uzaklıkları sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda dağılımı bozan 34 kişinin verilerinin analiz dışı bırakılmasının ardından 397 kişinin verileri üzerinden analiz yürütülerek normal dağılım elde edilmiştir. TÖ için de 397 kişi üzerinden araştırma yürütülerek tekrar Mahalanobis uzaklıkları hesaplanmamış ve tek değişkenli normal dağılım değerlerine göre z puanları, skewness ve kurtosis değerleri incelenmiştir. AFA sonucunda elde edilen tek faktörlü üç bileşenli yapı sebebiyle DFA için tek faktör üzerinden analiz yürütülmüştür. Buna ek olarak AFA sonucunda 5. madde ve 10. Madde analiz dışında bırakıldığı için DFA için de analiz dışında bırakılmıştır. Bu bağlamda, ölçekte 19 maddenin tek değişkenli normallik dağılımlarına göre z puanları, skewness ve kurtosis değerleri incelenmiştir. Elde edilen

veriler sonucunda skewness ve kurtosis değerlerinin +2 ile –2 değerleri arasında oldukları gözlemlenmiştir. Z puanları incelendiğinde ise z puanlarının +3 ile –3 değerleri arasında yer aldığı görülmüştür. Dolayısıyla, ölçeğin tek değişkenli normallik dağılımına göre normal dağıldığı söylenebilmektedir. Aşağıda Tablo 16’da ölçeğin z puanları, skewness ve kurtosis değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 16: Tükenmişlik Ölçeği Tek Değişkenli Normallik Dağılımına İlişkin Bulgular

Maddeler	Z Puanları	Ortalama	Skewness	Kurtosis
TÖ_1	-1,83/ +1,13	5,47	-0,189	-1,466
TÖ_2	-1,72/+1,14	4,61	-0,442	-1,076
TÖ_3	-1,35/+1,91	3,6	0,198	-0,692
TÖ_4	-1,69/+1,22	5,32	-0,069	-1,336
TÖ_6	-1,75/+2,25	3,63	0,231	-0,381
TÖ_7	-2,90/+0,86	5,63	-1,278	0,8
TÖ_8	-2,27/+0,81	5,42	-1,247	0,26
TÖ_9	-2,21/+1,093	5,02	-1,007	-0,127
TÖ_11	-1,79/+1,50	4,26	-0,577	-0,726
TÖ_12	-1,36/+2,08	3,37	-0,014	-0,858
TÖ_13	-2,45/+0,96	5,31	-1,244	0,608
TÖ_14	-1,80/+1,53	5,16	-0,736	0,236
TÖ_15	-1,97/+1,80	5,06	-0,183	-1,367
TÖ_16	-1,18/+2,28	2,71	-0,049	-1,292
TÖ_17	-1,29/+1,81	3,5	-0,112	-1,338
TÖ_18	-1,16/+2,54	2,57	-0,117	-1,605
TÖ_19	-0,95/+1,57	3,26	0,327	-1,625
TÖ_20	-0,83/+2,27	2,61	0,853	-0,527
TÖ_21	-2,14/+0,97	5,75	-1,103	0,535

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tükenmişlik ölçeğinin 19 madde ve tek faktörden oluşan 3 bileşenli (duygusal tükenme yapma, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme) yapısını doğrulamak amacı doğrultusunda AMOS programı kullanılarak ölçüm modeline birincil düzey DFA

uygulanmıştır. Analizde elde edilen sonuçlara bakıldığında, modelin yeterli uyum göstermediği ortaya çıkmıştır. Bu yüzden, modelde iyileştirme çalışmaları yapılmak üzere maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre modelde katkısı olmayan bir madde gözlemlenmemiştir. Bu işlemin ardından modifikasyon indeksleri tablosu incelenmiş ve model için yapılacak değişiklikleri belirlemek amacıyla “M.I.” değerlerine bakılmıştır. Modelde en yüksek M.I. değerinin göstermiş olduğu modifikasyonlar uygun olan durumlarla bağlanılmak suretiyle modelin uyum indeks değerleri incelenerek ölçüm modeli doğrulanmıştır ($\chi^2= 562,871$, $p < 0.001$; $\chi^2 /sd = 3,93$; $RMSEA = .086$; $CFI = 0,95$; $GFI = 0,87$). Aşağıda Şekil 9’da doğrulanan ölçüm modeli sunulmuştur. Buna ek olarak, ölçüm modelinin geçerliliğini ve güvenilirliğini belirlemek amacıyla hesaplanan faktörlerin açıklanan varyansları ve standardize ve standardize olmayan değerleri Tablo 17’de gösterilmiştir. Tablo, ölçüm modelindeki parametrelerin standart olmayan faktör yüklerini, standart hatalarını, t değerlerini açıklamaktadır. DFA’da tükenmişlik altında yer alan tüm maddelere ait yol katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yol katsayıları tükenmişlik düzeyleri için en fazla etkiye sahip olan maddenin duygusal tükenme olduğu tespit edilmiştir ($\beta_1=1,913$).

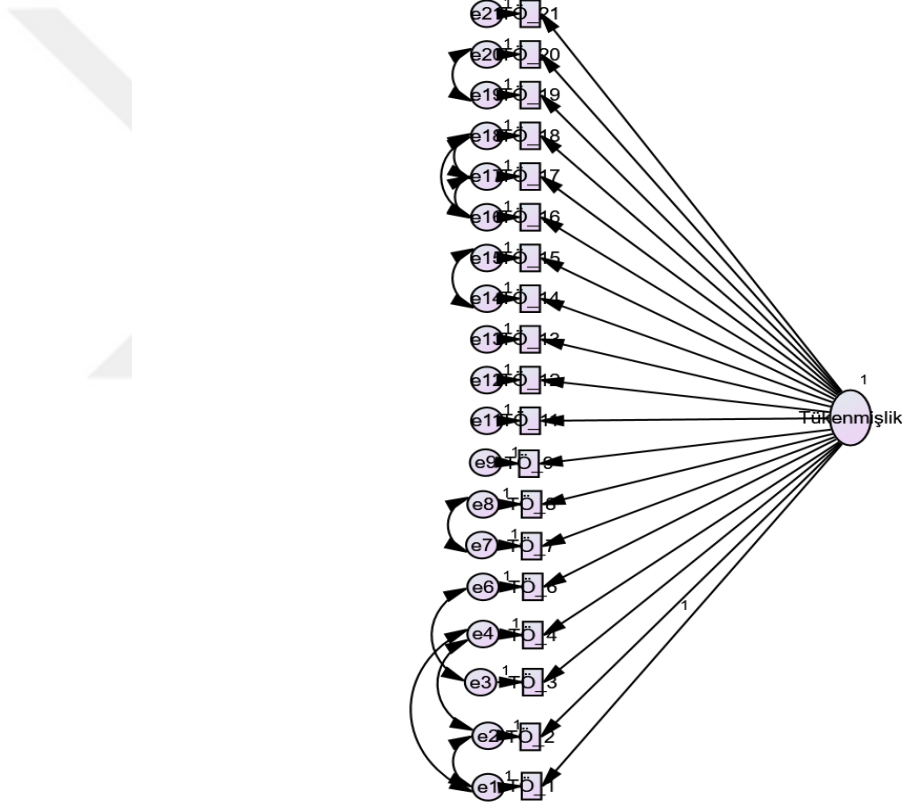
Tablo 17: Tükenmişlik Ölçeğinin Yol Analizi

Madde	Yol	Faktörler	β_0	β_1	S.E.	C.R.	P
TÖ_1	<---	Fiziksel Tükenme	0,69	1			
TÖ_2	<---	Duygusal Tükenme	0,762	1,701	0,054	31,618	<0,001
TÖ_3	<---	Zihinsel Tükenme	-0,838	-1,54	0,068	-22,503	<0,001
TÖ_4	<---	Fiziksel Tükenme	0,68	0,992	0,03	32,587	<0,001
TÖ_6	<---	Zihinsel Tükenme	-0,812	-1,25	0,059	-21,238	<0,001
TÖ_7	<---	Fiziksel Tükenme	0,934	1,547	0,055	28,133	<0,001
TÖ_8	<---	Duygusal Tükenme	0,945	1,913	0,066	28,98	<0,001
TÖ_9	<---	Zihinsel Tükenme	0,93	1,756	0,063	27,868	<0,001
TÖ_11	<---	Zihinsel Tükenme	0,83	1,558	0,07	22,11	<0,001
TÖ_12	<---	Duygusal Tükenme	0,765	1,365	0,071	19,196	<0,001
TÖ_13	<---	Fiziksel Tükenme	0,897	1,63	0,063	25,718	<0,001
TÖ_14	<---	Duygusal Tükenme	0,774	0,951	0,049	19,55	<0,001
TÖ_15	<---	Tükenmişlik	0,615	0,652	0,047	13,942	<0,001

TÖ_16	<---	Fiziksel Tükenme	0,715	1,054	0,061	17,26	<0,001
TÖ_17	<---	Duygusal Tükenme	0,778	1,541	0,078	19,712	<0,001
TÖ_18	<---	Zihinsel Tükenme	0,722	0,997	0,057	17,51	<0,001
TÖ_19	<---	Zihinsel Tükenme	-0,815	-1,996	0,093	-21,374	<0,001
TÖ_20	<---	Fiziksel Tükenme	-0,854	-1,703	0,073	-23,3	<0,001
TÖ_21	<---	Duygusal Tükenme	0,83	1,097	0,05	22,102	<0,001

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 10: Tükenmişlik Ölçeğinin Ölçüm Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.1.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analiz Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ilgili literatürde güvenilirlik testleri yapılmış ve güvenilir oldukları onaylanmıştır. Ancak, araştırma evreni üzerinde söz konusu ölçekler ilk kez test edileceğinden dolayı ölçeklerin örneklem üzerinde güvenilir olduğundan emin olunması amacıyla güvenilirlik çalışması hedef grup üzerinde test edilmiştir. Bu çalışmada güvenilirlik analizi IBM SPSS 22.0 programında, Cronbach's Alpha formülü ile hesaplanarak ayrı ayrı verilmiştir.

3.4.1.3.1. Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Bulguları

İlgili literatürde DEÖ'nün güvenilirliği onaylanmıştır ancak bu araştırma evreni üzerinde ilk kez test edileceği için ölçeğin örneklem üzerinde güvenilirliği IBM SPSS 22.0 programında, Cronbach's Alfa ile hesaplanmıştır. Cronbach's Alfa değerinin literatürde genel olarak 0.70 değerinin üzerinde olması kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda Cronbach's Alfa değeri 0,288 olarak saptanmıştır. Maddelerin korelasyon matrisi incelendiğinde katılımcılar tarafından ters kodlanmış maddeler (7,8,9 ve 10. maddeler) olduğu tespit edilmiştir. Bu maddelerin ters kodları düzeltilerek tekrar analiz yapılmıştır. Analiz sonucunda Cronbach's Alfa değeri 0.939 olarak tespit edilmiştir. Buna ek olarak duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarının güvenilirliği hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlara incelendiğinde, yüzeysel rol yapma boyutu Cronbach's Alfa değeri 0,984; derinden rol yapma boyutu Cronbach's Alfa değeri 0.974; doğal (samimi) duygular boyutu 0,951 olarak bulgulanmıştır. Bu sonuçlar duygusal emek ölçeğinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Aşağıda Tablo 18'de bu değerlere yer verilmiştir.

Tablo 18: DEÖ Güvenilirlik Bulguları

Değişkenler	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Rol Yapma (6 madde)	0,984
Derinden Rol Yapma (4 madde)	0,974
Doğal Duygular (3 madde)	0,951

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.1.3.2. Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Bulguları

Tükenmişlik Ölçeği güvenilirliği ilgili literatürde farklı örneklemeler üzerinde güvenilirliği test edilmiş ve onaylanmıştır. Bu araştırma örnekleminde güvenilirliği test edilmek üzere Cronbach's Alfa ile hesaplanmıştır. Elde edilen veriler incelendiğinde, 0,796 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen veri 0,70'in üzerinde olması ölçeğin araştırmanın örnekleminde güvenilir olduğunu göstermiştir. Aşağıda Tablo 19'da TÖ'nün Cronbach's Alfa güvenilirlik bulgusu sunulmuştur.

Tablo 19: TÖ Güvenilirlik Bulgusu

Değişkenler	Cronbach's Alpha
Tükenmişlik	0,796

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tükenmiş ölçeği tek faktörlü ancak üç bileşenli yapı gösterdiği için bu üç bileşenin örneklem üzerinde güvenilirliğini test etmek üzere Cronbach's Alfa değerleri hesaplanmıştır. Aşağıda Tablo 20'de duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve fiziksel tükenme olmak üzere üç bileşenin Cronbach's Alfa güvenilirlik bulgusu sunulmuştur.

Tablo 20: TÖ Bileşenlerinin Güvenilirlik Bulguları

Bileşenler	Cronbach's Alpha
Duygusal Tükenme (6 madde)	0,882
Zihinsel Tükenme (7 madde)	0,764
Fiziksel Tükenme (6 madde)	0,860

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

TÖ'nün bileşenlerinin güvenilirlik sonuçları incelendiğinde, duygusal tükenme bileşeninin Cronbach's Alfa değeri 0,882; zihinsel tükenme bileşeninin Cronbach's Alfa değeri 0,764; fiziksel tükenme bileşeninin Cronbach's Alfa değeri 0,860 olarak

bulgulanmıştır. Elde edilen veriler, tükenmişlik ölçeğinin üç bileşeninin de güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.4.2. Betimsel Analiz Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde anket uygulamasına katılan 397 bağımsız çalışanın soru formunda yer alan birinci bölümdeki demografik bilgiler ile ikinci bölümünde yer alan emeklilik kararına ilişkin soruların frekans analizi yapılarak betimleyici bulgular oluşturulmuştur. Öncelikle demografik bilgilere ilişkin tablo oluşturulmuştur. Analizden elde edilen sonuç aşağıda Tablo 21’de sunulmuştur. Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların 143’ü (%36) kadın, 254’ü (%64) erkeklerden oluşmaktadır. Bağımsız çalışanların 27-36 yaş arası 102 kişinin (%25,7), 37-46- yaş arası 213 kişinin (%53,7) son olarak 47-57 yaş arasında 82 kişinin (%20,7) olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğun evli (%90,2) olduğu saptanmıştır. Bekar olanların ise 39 kişi (%9,8) olduğu gözlemlenmiştir. Evli olan katılımcıların eşlerinin çalışma durumları incelendiğinde, eşi çalışmayanlar (105 kişi, %26,4) ile emekli olanların (68, %17,1) toplamından daha fazlasını çalışanların (186, %46,9) oluşturduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu lisans mezunları (135 kişi, %34) oluştururken ikinci sırayı lise mezunlarının (116 kişi, %29,2) oluşturduğu saptanmıştır. İlkokul mezunu 54 kişi (%13,6), önlisans mezunu 67 kişi (16,9) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların en azının 25 kişi (%6,3) ile lisansüstü eğitim düzeyine sahip oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 21: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Demografik Bilgilerine İlişkin Analiz Bulguları

Değişkenler		N	%	Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	143	36	Çalışma Süresi	0-5 yıl	53	13,4
	Erkek	254	64		6-10 yıl	85	21,4
Yaş	1965-1975	82	20,7		11-15 yıl	73	18,4
	1976-1985	213	53,7		16-20 yıl	71	17,9
	1986-1995	102	25,7		21-25 yıl	45	11,3
Medeni Durum	Evli	358	90,2		26-30 yıl	54	13,6
	Bekar	39	9,8		31-35 yıl	16	4
Evli Olanların Eşinin Çalışma Durumları	Çalışmıyor	105	26,4	Hanehalkında Bulunan Kişi Sayısı	2 kişi	19	4,8
	Çalışıyor	186	46,9		3 kişi	73	18,4
	Emekli	68	17,1		4 kişi	187	47,1
Eğitim Düzeyleri	İlkokul	54	13,6		5 kişi	104	26,2
	Lise	116	29,2		5 kişi ve üzeri	14	3,5
	Ön Lisans	67	16,9	Çalışma Alanları	Ağaç İşleri	10	2,5
	Lisans	135	34		Cam, Çimento ve Toprak	14	3,5
	Lisansüstü	25	6,3		Hizmet	27	6,8
Pandemi Öncesi Gelir Düzeyleri	3000-5000	90	22,7		Elektrik, Elektronik	13	3,3
	5001-7000	144	36,3		Gıda	24	6
	7001-9000	81	20,4		İnşaat	19	4,8
	9001-11000	50	12,6		Otomotiv	4	1
	11001-13000	8	2		Ticaret	31	7,8

	13001-15000	12	3		Tarım, Avcılık, Balıkçılık	23	5,8
	15001-17000	3	0,8		Turizm, Konaklama, Yiyecek ve İçecek	98	24,7
	17001-20000	9	2,3		Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme	16	4
Pandemi Dönemi Gelir Düzeyleri	3000-5000	169	42,6		Tekstil, Hazır Giyim, Deri	42	10,6
	5001-7000	116	29,2		Sağlık	37	9,3
	7001-9000	47	11,8		Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik	5	1,3
	9001-11000	36	9,1		Diğer	34	8,6
	11001-13000	12	3				
	13001-15000	10	2,5				
	15001-17000	4	1				
	17001-20000	3	0,8				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 21’de görüldüğü üzere araştırmada gelir düzeyleri ise, pandeminin ekonomi açısından etkisini bağımsız çalışanlar açısından gözlemlemek amacıyla ikiye ayrılarak incelenmiştir. Pandemi dönemi henüz sona ermediği için pandemi dönemindeki gelir katılımcıların mevcut gelir düzeylerini göstermektedir. Katılımcıların pandemi dönemi öncesinde en fazla 5001-7000 gelir düzeyine sahip olduğu gözlemlenirken pandemi dönemindeki gelir düzeyinin en fazla 3000-5000 gelir düzeyinde olduğu saptanmıştır. 5001-7000 gelir düzeyine sahip olanlar %7 oranında azalırken, 3000-5000 gelir düzeyine sahip olanlar %20 oranında bir artış göstermiştir. Buna ek olarak, pandemi dönemi öncesi 7001-9000 gelir düzeyine sahip olanlar 81 kişi (%20,4) iken pandemi döneminde 34 kişi azalarak 47 kişiye (%11,8) düşmüştür. Pandemi dönemi öncesinde 9001-11000 gelir düzeyine sahip olan katılımcılar (50 kişi, %12,6) benzer şekilde pandemi döneminde 14

kişi azalarak 36 kişiye (%9,1) düşmüştür. Pandemi dönemi öncesinde 11001-13000 (8 kişi, %2) ve 15001-17000 gelir düzeyine sahip olan katılımcıların ise pandemi döneminde 11001-13000 gelir düzeyine sahip olanların 2 kişi (%2,5) ve 15001-17000 gelir düzeyine sahip olanların 1 kişi (%1) olmak üzere çok küçük bir artış gösterdiği tespit edilmiştir. 13001-15000 gelir düzeyine sahip olan katılımcıların (12 kişi, %3) ise pandemi dönemi öncesinde ve sonrasında gelirinde bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çalışma süreleri incelendiğinde ise, en az 31-35 yıl çalışma süresine (16 kişi, %4) sahipken en fazla 6-10 yıl çalışma süresine (85 kişi, %21,4) sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. 11-15 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcılar 73 kişi (%18,4) ve 16-20 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcılar 71 kişi (17,9), 21-25 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcılar 45 kişi (%11,3) ve son olarak 26-30 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcıların 54 kişi (%13,6) oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Hanehalkında bulunan kişi sayısına bakıldığında ise, yaklaşık yarısının (%47,1) 4 kişi ile birlikte yaşadığı tespit edilmiştir. Hanehalkında 2 kişi bulunan katılımcılar 19 kişi (%4,8), 3 kişi bulunan katılımcılar 73 kişi (%18,4), 5 kişi bulunan katılımcılar 104 kişi (%26,2), 5 kişi ve üzeri bulunan katılımcılar 14 kişi (%3,5) olarak tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çalışma alanları incelendiğinde, büyük çoğunluğunun turizm, konaklama, yiyecek ve içecek alanında (98 kişi, %24,7) çalıştığı gözlemlenmiştir. Tekstil, hazır giyim ve deri alanında çalışan 42 kişi (%10,6), sağlık alanında 37 kişi (%9), ticaret alanında 31 kişi (%7,1), hizmet alanında 27 kişi (%6,8), gıda alanında 24 kişi (%6), tarım, avcılık ve balıkçılık alanında 23 kişi (%5,8) ve diğer alanlarda çalışanların 34 kişi (%8,6) olduğu gözlemlenmiştir. Diğer alanlarda çalışanların “kuaför, güzellik merkezi, kitabevi, fotoğraf ve kozmetik” alanlarında çalıştıklarını ifade ettikleri tespit edilmiştir.

Emekliliğe ilişkin soruların yer aldığı ikinci bölüm için de frekans analizi yapılarak betimleyici bulgular tespit edilmiştir. Aşağıda Tablo 22’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bağımsız çalışanların emekli olmalarına kalan süreleri incelendiğinde, en fazla 20-23 yıl (%20,9) olduğu görülmüştür. Bu süreyi takiben sırasıyla 12-15 yıl (%16,4), 24-27 yıl (%14,4), 8-11 yıl (%12,1), 4-7 yıl (%11,1), 28-31 yıl (%8,8), 1-36 ay ve 16-19 yıl (%6,3) ve en az 32-35 yıl (%3,8) olduğu saptanmıştır.

Tablo 22: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Emekliliğe İlişkin Sorulara Verdiği Yanıtların Analiz Bulguları

Değişkenler		N	%
Emekliliğe Kalan Süre	1- 36 ay	25	6,3
	4-7 yıl	44	11,1
	8-11 yıl	48	12,1
	12-15 yıl	65	16,4
	16- 19 yıl	25	6,3
	20- 23 yıl	83	20,9
	24-27 yıl	57	14,4
	28-31 yıl	35	8,8
	32-35 yıl	15	3,8
Emeklilik Koşulunu Sağlama Durumu	Sağlıyor	114	28,7
	Sağlamıyor	283	71,3
Emeklilik Koşulunu Sağlayanların Emeklilik Düşüncesi	Hemen emekli olacağım	49	12,3
	Olmayı Düşünüyorum	30	7,6
	Emin Değilim/ Kararsızım	30	7,6
	Olmayacağım	7	1,8
Emekli Olma İsteği	Var	280	70,5
	Yok	117	29,5
Emekli Aylığının Şuanki Ortalama Gelirle Aynı veya Yakın Olması Halinde Emekli Olma İsteği	Var	344	86,6
	Yok	53	13,4
Pandeminin Emeklilik Kararına Etkisi	Emekli olmaya karar verdim	161	40,6
	Emekli olmaktan vazgeçtim.	47	11,8
	Emekli olmak konusunda kararsızım.	59	14,9
	Emeklilik kararında herhangi bir değişiklik olmadı.	130	32,7

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Emeklilik koşulunu sağlama durumlarına bakıldığında ise, yarısından fazlasının (%71,3) koşulları sağlamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Emeklilik koşullarını sağlayanların emeklilik düşüncesi incelendiğinde, hemen emekli olacağını ifade edenlerin 49 kişi (%12,3), emekli olmayı düşünenler ve kararsız olanların 30 kişi (%7,6), emekli olmayacakların ise 7 kişi (%1,8) olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuca göre emekli olmayı düşünen bağımsız çalışanların çoğunlukta olduğu söylenebilmektedir. Emekli olma isteğinin değerlendirildiği soruya verilen yanıtlar bu sonucu desteklemektedir. Elde edilen sonuç incelendiğinde, 280 kişinin (%70,5) emekli olmayı istediği tespit edilmiştir. Buna ek olarak emekli aylığının şuan ki ortalama gelir düzeyiyle aynı veya yakın miktarda olması halinde emekli olma isteklerine bakıldığında, benzer bir sonuç karşımıza çıkmaktadır. Analiz sonucunda, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların büyük çoğunluğunun (344 kişi, %86,6) emekli olmaya istekli olduğu saptanmıştır. Bu sonuç azımsanmayacak kadar kişi tarafından belirtildiği için çarpıcı bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Pandeminin emeklilik kararında bir etkisinin olup olmadığını test etmek amacıyla sorulan bir diğer soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, emekli olmaya karar verenlerin en fazla (161 kişi, %40,6) olduğu tespit edilmiştir. Bu cevabı takiben sırasıyla emeklilik kararında bir değişiklik olmadığını ifade edenlerin 130 kişi (%32,7), emekli olmak konusunda kararsız olanların 59 kişi (%14,9) ve en az emekli olmaktan vazgeçenlerin 47 kişi (%11,8) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Emekli olmak isteyenler ve olmak istemeyenlerin emekli olsalar neden emekli olacaklarına ilişkin bir sıralama yapmalarının istenildiği sorularda verilen yanıtlardaki her bir neden için 397 kişinin yanıtlarının sıralaması oluşturulmuştur. Bu sebeple, emekli olmak isteyenler ve olmak istemeyenlerin emeklilik nedenlerinde yer alan veriler sıralandığında %100'ü aşmaktadır. Elde edilen analiz sonuçları aşağıda Tablo 23'te sunulmuştur. Emekli olmak isteyenlerin emekli olma nedenlerinin her biri kendi arasında sırasıyla; ekonomik sorunlar 130 kişi ile 1. derecede önemli (%32,7), sağlık sorunları 215 kişi ile 2. derecede önemli (%54,2), gerekli emeklilik koşullarının sağlanması 80 kişi ile 3. derecede önemli (%20,2), iş yükünün fazla olması 100 kişi ile 4. derecede önemli (%25,2), çalışma isteğinin azalması 92 kişi ile 5. derecede önemli (%23,2), eşin emekli olması 107 kişi ile 6. derecede önemli (%27), aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği 174 kişi ile 7. derecede önemli (%43,8), aile üyelerinin ve arkadaşların kaybı 199 kişi ile 8. derecede önemli (%50,1) ve diğer 275 kişi ile en son

önem verilen (%69,3) neden olarak sıralanmıştır. Emekli olmak istemeyenlerin emekli olma nedenlerinin her birini kendi arasında yaptığı sıralamada ise; gerekli emeklilik koşullarının sağlanması 75 kişi ile 1. derecede önemli (%18,9), çalışma isteğinin azalması 51 kişi ile 2. derecede önemli (%12,8), iş yükünün fazla olması 37 kişi ile 3. derecede önemli (%9,3), sağlık sorunları 31 kişi ile 4. derecede önemli (%7,8), eşin emekli olması 22 kişi ile 5. derecede önemli (%5,5), ekonomik sorunlar 30 kişi ile 6. derecede önemli (%7,8), aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği 45 kişi ile 7. derecede önemli (%11,3), aile üyelerinin ve arkadaşların kaybı 71 kişi ile 8. derecede önemli (%17,9) ve diğer 111 kişi ile 9. derecede önemli (%28) olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.



Tablo 23: Ankete Katılan Bağımsız Çalışanların Emeklilik Nedenlerine İlişkin Analiz Bulguları

Emekli Olmak İsteyenlerin Emeklilik Nedenleri	Önem Derecesi	N	%
Ekonomik Sorunlar	1	130	32,7
Sağlık Sorunları	2	215	54,2
Gerekli Emeklilik Koşullarının Sağlanması	3	80	20,2
İş Yükünün Fazla Olması	4	100	25,2
Çalışma İsteğinin Azalması	5	92	23,2
Eşin Emekli Olması	6	107	27
Aile Üyeleri ve Sosyal Çevreyle Daha Fazla Vakit Geçirme İsteği	7	174	43,8
Aile Üyelerinin ve Arkadaşların Kaybı	8	199	50,1
Diğer	9	275	69,3
Emekli Olmak İstemeyenlerin Emeklilik Nedenleri	Önem Derecesi	N	%
Gerekli Emeklilik Koşullarının Sağlanması	1	75	18,9
Çalışma İsteğinin Azalması	2	51	12,8
İş Yükünün Fazla Olması	3	37	9,3
Sağlık Sorunları	4	31	7,8
Eşin Emekli Olması	5	22	5,5
Ekonomik Sorunlar	6	30	7,8
Aile Üyeleri ve Sosyal Çevreyle Daha Fazla Vakit Geçirme İsteği	7	45	11,3
Aile Üyelerinin ve Arkadaşların Kaybı	8	71	17,9
Diğer	9	111	28

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırma değişkenlerine ilişkin verileri test etmek üzere kurulan hipotezlere bağlı olarak varyans ve korelasyon analiz yöntemleri uygulanarak hipotezler test edilmiştir. Elde edilen sonuçlar aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

3.4.3.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Varyans (ANOVA) Analizi Bulguları ve Hipotez Testleri

İkiden fazla bağımsız değişkenin ortalama değerleri arasında farklılığın olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan ve varyans analizi olarak bilinen analiz yöntemi olan ANOVA analizi ile değişkenler arasındaki farklılık test edilmiştir (Kozak, 2014: 152). Duygusal emek ölçeği (Skewness: -0,355, Kurtosis: -1,569) ve tükenmişlik ölçeğinin (Skewness: -0,691, Kurtosis: -0,500) normal dağılım göstermesi sebebiyle parametrik testler kullanılmıştır. İkiden fazla grup arasındaki farklılığı test etmek için tek yönlü varyans analizi uygulanırken iki grup arasındaki farklılığı test etmek üzere bağımsız değişkenler T testi analiz yöntemi kullanılmıştır.

3.4.3.1.1. Duygusal Emek Davranışları Varyans Analizi Bulguları

Analiz öncesinde varyansların normal dağılımı incelenmiştir. Duygusal emek çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,355, Kurtosis: -1,569); yüzeysel rol yapma davranışının çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,355, Kurtosis: -1,676); derinden rol yapma davranışı çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -1,406, Kurtosis: -0,528) ve doğal duygular çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,774, Kurtosis: -0,630) normal dağılıma uygun bulunmuştur. Duygusal emek davranışlarına ilişkin yapılacak farklılık testleri için gerekli ön koşul sağlanmıştır. Bu bölümde ön koşul sağlandığı varsayılarak değişkenlerin gruplarına uygun parametrik testlerin seçilmesiyle araştırma yürütülmüştür. Öncelikle H_1 temel hipotezi olan, bağımsız çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için bağımsız değişkenler t testi yöntemi kullanılarak analiz yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 24’te verilmiştir.

Tablo 24: Cinsiyete Göre Duygusal Emek Davranışları Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları

	Cinsiyet	N	X	T	S.S.	P
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	143	3,14	-0,678	1,47	0,498
	Erkek	254	3,24		1,43	
Derinden Rol Yapma	Kadın	143	3,87	-3,12	1,27	0,002
	Erkek	254	4,26		1	
Doğal Duygular	Kadın	143	3,28	-0,545	1,06	0,586
	Erkek	254	3,34		1,18	
Duygusal Emek	Kadın	143	3,40	-1,67	1,06	0,096
	Erkek	254	3,58		0,98	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Analiz sonucu incelendiğinde, bağımsız çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından sadece derinden rol yapma davranışında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($t[243,132] = -3,12$; $p < 0,05$). Erkek bağımsız çalışanların derinden rol yapma davranışını ($X = 4,26$, $S.S. = 1,00$) kadın bağımsız çalışanlara göre ($X = 3,87$, $S.S. = 1,27$) daha fazla sergilediği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla, H_1 temel hipotezi ve alt hipotezlerden H_{1a} ve H_{1c} hipotezi reddedilmiş H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir.

H_2 temel hipotezi bağımsız çalışanların yaş dağılımına göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, duygusal emek ve doğal duyguların $p > 0,05$ koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, analize devam etmek için duygusal emek ve doğal duygular için Welch testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 25'te görüldüğü üzere Welch testi $p < 0,05$ değerinden büyük olması sebebiyle yaş dağılımına göre duygusal emek ve doğal duygular arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, H_2 ve H_{2c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 25: Yaş Dağılımına Göre DE ve DD Homojenlik Dağılım Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
DD_Levene's	12,675	2	394	0,01
DE_Levene's	6,856	2	394	0,01
		df1	df2	P
DD_Welch	1,641	2	191,885	0,19
DE_Welch	2,383	2	187,059	0,95

DD: Doğal Duygular, DE: Duygusal Emek

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Homojenliği sağlayan yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışları için tek yönlü varyans analizine devam edilmiştir. Analiz sonucunda yaş dağılımına göre yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F[2,394] = 3,459$, $p < 0,05$). Dolayısıyla, H_{2a} hipotezi kabul edilmiştir. H_{2b} hipotezi reddedilmiştir. Aşağıda Tablo 26’da analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 26: Yaş Dağılımına Göre YRY ve DRY Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
YRY_Levene's	4,525	e2	394	0,11
DRY_Levene's	2,194	2	394	0,12
		df	F	P
YRY_ANOVA		2	3,459	0,03
	Within	394		
DRY_ANOVA	Between	2	0,223	0,80
		394		

YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DRY: Derinden Rol Yapma

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Elde edilen sonuç doğrultusunda bu farklılığın hangi yaş grubu arasında olduğu tespit etmek amacıyla “Post-Hoc” testlerinden çok yönlü karşılaştırma analizi testi “Tukey” testi uygulanarak analiz yapılmıştır. Tablo 27’de görüldüğü üzere 1965-1975 yaş grubu ile 1986-1995 yaş grubu arasında farklılaşma görülmektedir. 1965-1975 doğumlu bağımsız çalışanlar ($X= 3,47$) yüzeysel rol yapma davranışını 1986-1995 doğumlu bağımsız çalışanlara ($X=2,92$) göre daha fazla sergilediği söylenebilmektedir.

Tablo 27: Yaş Dağılımına Göre Yüzeysel Rol Yapma Davranışının Tukey Testi Analiz Bulguları

(I) Yaş Grupları	N	X	(J) Yaş Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P
1965-1975	82	3,47	1976-1985	0,23351	0,18637	0,423
			1986-1995	,54954*	0,2127	0,027
1976-1985	213	3,24	1965-1975	-0,23351	0,18637	0,423
			1986-1995	0,31603	0,17268	0,161
1986-1995	102	2,92	1965-1975	-,54954*	0,2127	0,027
			1976-1985	-0,31603	0,17268	0,161
* $p < 0.05$						

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H_3 temel hipotezi, bağımsız çalışanların medeni durumlarına göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız değişkenler t testi analizi yapılmıştır. Tablo 28’de görüldüğü üzere, analiz sonucu incelendiğinde, bağımsız çalışanların medeni durumlarına göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($t[45,204] = 1,16$; $p > 0,05$). Buna ek olarak, duygusal emek davranışlarının alt boyutlarının hepsinin de medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Bu sebeple H_3 temel hipotezi ve alt hipotezleri olan H_{3a} , H_{3b} H_{3c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 28: Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Davranışlarının Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları

	Medeni Durum	N	Ort.	T	S.S.	P
Yüzeysel Rol Yapma	Evli	358	3,2449	1,32	1,43	0,192
	Bekar	39	2,9017		1,55	
Derinden Rol Yapma	Evli	358	4,1243	-0,02	1,11	0,98
	Bekar	39	4,1282		1,17	
Doğal Duygular	Evli	358	3,3492	1,28	1,12	0,202
	Bekar	39	3,1026		1,33	
Duygusal Emek	Evli	358	3,5395	1,16	1	0,250
	Bekar	39	3,3254		1,09	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₄ temel hipotezi, bağımsız çalışanların eğitim düzeylerine göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, Elde edilen veriler incelendiğinde, duygusal emek davranışları ve alt boyutlarının $p > 0,05$ koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, analize devam etmek için Welch testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 29'da görüldüğü üzere yüzeysel rol yapma ve doğal duygular Welch testi $p < 0,05$ değerinden büyük olması sebebiyle eğitim düzeylerine göre duygusal emek ve derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, H₄ ve H_{4b} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 29: Eğitim Düzeylerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Homojenlik Dağılım Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
YRY_Levene's	5,103	4	392	0,001
YRY_Welch	2,539	4	115,736	0,044
DRY_Levene's	4,451	4	392	0,002
DRY_Welch	1,204	4	114,843	0,313
DD_Levene's	7,453	4	392	0,000
DD_Welch	4,632	4	115,764	0,002
DE_Levene's	5,923	4	392	0,000
DE_Welch	2,235	4	114,585	0,070

YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DRY: Derinden Rol Yapma, DD: Doğal Duygular, DE: Duygusal Emek

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Welch testinde $p < 0,05$ değerini yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların sağladığı Tablo 30'da görülmektedir. Homojenliği sağlayan yüzeysel rol yapma ve doğal duygular için tek yönlü varyans analizine devam edilmiştir. Analiz sonucunda eğitim düzeyine göre yüzeysel rol yapma ($F[4,392] = 2,463$, $p < 0,05$) ve doğal duyguların ($F[4,392] = 3,932$, $p < 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_{4a} ve H_{4c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 30: Eğitim Düzeylerine Göre YRY ve DD Varyans Analizi Bulguları

		df	F	P
YRY_ANOVA	Between	4	2,463	0,045
	Within	392		
DD_ANOVA	Between	4	3,932	0,004
	Within	392		

YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DD: Doğal Duygular

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Elde edilen sonuç doğrultusunda bu farklılığın hangi yaş grubu arasında olduğu tespit etmek amacıyla “Post-Hoc” testlerinden çok yönlü karşılaştırma testi Games-Howell uygulanmıştır. Tablo 31’de görüldüğü üzere, lise eğitim düzeyine ($X=3,35$, $S.S=1,39$) sahip olan bağımsız çalışanların lisans eğitim düzeyine ($X=3,01$, $S.S=1,47$) sahip olan bağımsız çalışanlara göre yüzeysel rol yapma davranışlarını daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir. Önlisans eğitim düzeyine ($X=3,74$, $S.S=0,93$) sahip olan bağımsız çalışanların ise hem lise ($X=3,20$, $S.S=1,10$) hem de lisans eğitim düzeyine ($X=3,19$, $S.S=1,20$) sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla doğal duygular sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 31: Eğitim Düzeylerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Games-Howell Analiz Bulgular

Değişkenler	(I) Eğitim Düzeyleri	N	X	(I) Eğitim Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
Yüzeysel Rol Yapma	İlkokul	54	3,06	Lise	-0,29151	0,24206	0,928
				Ön Lisans	-0,51727	0,26018	0,397
				Lisans	0,04753	0,24046	1
				Lisansüstü	0,15815	0,36683	1
	Lise	116	3,35	İlkokul	0,29151	0,24206	0,928
				Ön Lisans	-0,22577	0,20669	0,961
				Lisans	0,33904*	0,18125	0,047
				Lisansüstü	0,44966	0,33105	0,868
	Ön Lisans	67	3,58	İlkokul	0,51727	0,26018	0,397
				Lise	0,22577	0,20669	0,961
				Lisans	0,56481	0,20482	0,064
				Lisansüstü	0,67542	0,34452	0,446
	Lisans	135	3,01	İlkokul	-0,04753	0,24046	1
				Lise	-0,33904*	0,18125	0,047
				Ön Lisans	-0,56481	0,20482	0,064
				Lisansüstü	0,11062	0,32989	1
	Lisansüstü	25	2,90	İlkokul	-0,15815	0,36683	1

				Lise	-0,44966	0,33105	0,868
				Ön Lisans	-0,67542	0,34452	0,446
				Lisans	-0,11062	0,32989	1
Doğal Duygular	İlkokul	54	3,53	Lise	0,32397	0,18056	0,545
				Ön Lisans	-0,21043	0,187	0,953
				Lisans	0,34074	0,18085	0,474
				Lisansüstü	0,49086	0,30777	0,718
	Lise	116	3,20	İlkokul	-0,32397	0,18056	0,545
				Ön Lisans	-,53440*	0,15345	0,006
				Lisans	0,01677	0,14589	1
				Lisansüstü	0,1669	0,28862	1
	Ön Lisans	67	3,74	İlkokul	0,21043	0,187	0,953
				Lise	-,53440*	0,15345	0,006
				Lisans	-,55117*	0,15379	0,004
				Lisansüstü	0,70129	0,29269	0,203
	Lisans	135	3,19	İlkokul	-0,34074	0,18085	0,474
				Lise	-0,01677	0,14589	1
				Ön Lisans	-,55117*	0,15379	0,004
				Lisansüstü	0,15012	0,2888	1
	Lisansüstü	25	3,04	İlkokul	-0,49086	0,30777	0,718
				Lise	-0,1669	0,28862	1
				Ön Lisans	-0,70129	0,29269	0,203
				Lisans	-0,15012	0,2888	1

* p<0.05

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₅ temel hipotezi, bağımsız çalışanların gelir düzeylerine göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, derinden rol yapma ve doğal duyguların p>0,05 koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, analize devam etmek için Welch testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 32'de görüldüğü üzere derinden rol yapma (p=0,000) ve doğal duygular (p=0,000) Welch testi p<0,05 değerini sağladıkları tespit edilmiştir.

Dolayısıyla, bağımsız çalışanların gelir düzeyine göre derinden rol yapma ve doğal duyguların arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla, H_{5b} ve H_{5c} hipotezleri kabul edilmiştir. Homojenliği sağlayan yüzeysel rol yapma ve doğal duygular için tek yönlü varyans analizine devam edilmiştir.

Tablo 32: Gelir Düzeylerine Göre DRY ve DD Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
DRY_Levene's	3,841	7	389	0,000
DD_Levene's	6,042	7	389	0,000
		df1	df2	P
DRY_Welch	9,644	7	27,887	0,000
DD_Welch	8,275	7	19,832	0,000
		df	F	P
DRY: Derinden Rol Yapma, DD: Doğal Duygular				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post Hoc testlerinden çok yönlü karşılaştırma analizi Games-Howell uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 33'de sunulmuştur.

Tablo 33: Gelir Düzeylerine Göre DD Games Howell Analizi Bulguları

Değişkenler	(I) Gelir Düzeyleri	(J) Gelir Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
	3000-5000	5001-7000	0,29339	0,12641	0,287
		7001-9000	,93701*	0,19093	0
		9001-11000	1,16376*	0,21671	0
		11001-13000	1,46006*	0,31774	0,01
		13001-15000	1,04339	0,38148	0,219
		15001-17000	0,37673	0,45661	0,978
		17001-20000	1,1545	0,55985	0,587

Doğal Duygular	5001-7000	3000-5000	-0,29339	0,12641	0,287
		7001-9000	0,64362	0,20703	0,05
		9001-11000	,87037*	0,23102	0,009
		11001-13000	1,16667*	0,32766	0,048
		13001-15000	0,75	0,38979	0,564
		15001-17000	0,08333	0,46357	1
		17001-20000	0,86111	0,56554	0,772
	7001-9000	3000-5000	-,93701*	0,19093	0
		5001-7000	-0,64362	0,20703	0,05
		9001-11000	0,22675	0,27175	0,991
		11001-13000	0,52305	0,35755	0,817
		13001-15000	0,10638	0,41522	1
		15001-17000	-0,56028	0,48515	0,912
		17001-20000	0,21749	0,58336	1
	9001-11000	3000-5000	-1,16376*	0,21671	0
		5001-7000	-,87037*	0,23102	0,009
		7001-9000	-0,22675	0,27175	0,991
		11001-13000	0,2963	0,37195	0,992
		13001-15000	-0,12037	0,42769	1
		15001-17000	-0,78704	0,49587	0,745
		17001-20000	-0,00926	0,5923	1
	11001-13000	3000-5000	-1,46006*	0,31774	0,01
		5001-7000	-1,16667*	0,32766	0,048
		7001-9000	-0,52305	0,35755	0,817
		9001-11000	-0,2963	0,37195	0,992
		13001-15000	-0,41667	0,48673	0,987
		15001-17000	-1,08333	0,54761	0,554
		17001-20000	-0,30556	0,63625	0,999
	13001-15000	3000-5000	-1,04339	0,38148	0,219
		5001-7000	-0,75	0,38979	0,564
		7001-9000	-0,10638	0,41522	1
		9001-11000	0,12037	0,42769	1
		11001-13000	0,41667	0,48673	0,987
		15001-17000	-0,66667	0,58689	0,929
		17001-20000	0,11111	0,67036	1
	15001-17000	3000-5000	-0,37673	0,45661	0,978
		5001-7000	-0,08333	0,46357	1

		7001-9000	0,56028	0,48515	0,912
		9001-11000	0,78704	0,49587	0,745
		11001-13000	1,08333	0,54761	0,554
		13001-15000	0,66667	0,58689	0,929
		17001-20000	0,77778	0,71578	0,932
	17001-20000	3000-5000	-1,1545	0,55985	0,587
		5001-7000	-0,86111	0,56554	0,772
		7001-9000	-0,21749	0,58336	1
		9001-11000	0,00926	0,5923	1
		11001-13000	0,30556	0,63625	0,999
		13001-15000	-0,11111	0,67036	1
		15001-17000	-0,77778	0,71578	0,932
		* p< 0.05			

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 33’de görüldüğü üzere 3000-5000 gelir düzeyi ile 7001-90000, 9001-11000 ve 11001-13000 gelir düzeyleri arasında farklılaşma görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre, 3000-5000 gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X= 3,71$, $S.S.=0,89$) doğal duygularını 7001-9000 ($X= 2,77$, $S.S.= 1,22$), 9001-11000 ($X= 2,54$, $S.S.= 1,23$) ve 11001-13000 ($X= 2,25$, $S.S.= 1,07$) düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri saptanmıştır. 5001- 7000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar ile 9001-11000 ve 11001-13000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar arasında farklılaşma görülmektedir. 5001- 7000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanların ($X= 3,41$, $S.S.=1,13$), doğal duygularını 9001-11000 ($X= 3,95$, $S.S.= 1,28$) ve 11001-13000 ($X= 4,20$, $S.S.= 1,10$) gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir.

Homojenliği sağlayan duygusal emek ve yüzeysel rol yapma davranışları için tek yönlü varyans analizine devam edilmiştir. Analiz sonucunda gelir düzeyine göre duygusal emek ($F[7,389]= 6,741$, $p < 0,05$) ve yüzeysel rol yapma davranışları ($F[7,389]= 6,987$, $p < 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_5 ve H_{5a} hipotezi kabul edilmiştir. Aşağıda Tablo 34’te analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 34: Gelir Düzeylerine Göre YRY ve DE Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
YRY_Levene's	1,253	7	389	0,27
DE_Levene's	1,108	7	389	0,35
		df	F	P
YRY_ANOVA	Within	7	6,987	0
		389		
DE_ANOVA	Between	7	6,741	0
		389		

YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DE: Duygusal Emek

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Elde edilen sonuç doğrultusunda bu farklılığın hangi gelir düzeyi arasında olduğu tespit etmek amacıyla “Post-Hoc” testlerinden çok yönlü karşılaştırma analizi testi “Tukey” testi uygulanarak analiz yapılmıştır. Tablo 35’te görüldüğü üzere yüzeysel rol yapma davranışı 3000-5000 gelir düzeyi ile 5001-7000, 7001-9000 ve 9001-11000 gelir düzeyleri arasında farklılaşma göstermektedir. Elde edilen sonuçlara göre, 3000-5000 gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X = 3,55$, $S.S = 1,34$) yüzeysel rol yapma davranışını 5001-7000 ($X = 3,40$, $S.S = 1,40$), 7001-9000 ($X = 2,50$, $S.S = 1,37$), ve 9001-11000 ($X = 2,39$, $S.S = 1,44$), düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri saptanmıştır. 5001- 7000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar ile 7001-9000, 9001-11000 ve 11001-13000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar arasında farklılaşma görülmektedir. 5001- 7000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışlarını 7001-9000 ($X = 2,50$, $S.S = 1,37$), 9001-11000 ($X = 2,39$, $S.S = 1,44$) ve 11001-13000 ($X = 2,05$, $S.S = 1,12$) gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca, 3000-5000 gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X = 3,73$, $S.S = 0,99$) 7001-9000 ($X = 3,03$, $S.S = 0,95$), 9000-11000 ($X = 2,90$, $S.S = 0,97$) ve 11001-13000 ($X = 2,76$, $S.S = 0,80$) gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal emek davranışları sergiledikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 35: Gelir Düzeylerine Göre YRY ve DE Tukey Testi Analizi Bulguları

Değişkenler	(I) Gelir Düzeyleri	(J) Gelir Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
Yüzeysel Rol Yapma	3000-5000	5001-7000	0,16118	0,16544	0,978
		7001-9000	1,05208*	0,22627	0
		9001-11000	1,16565*	0,25187	0
		11001-13000	1,50362*	0,40993	0,007
		13001-15000	0,80917	0,44656	0,612
		15001-17000	-0,19083	0,69415	1
		17001-20000	0,8925	0,79921	0,953
	5001-7000	3000-5000	-0,16118	0,16544	0,978
		7001-9000	,89090*	0,23726	0,005
		9001-11000	1,00447*	0,26178	0,004
		11001-13000	1,34243*	0,41609	0,029
		13001-15000	0,64799	0,45223	0,842
		15001-17000	-0,35201	0,6978	1
		17001-20000	0,73132	0,80239	0,985
	7001-9000	3000-5000	-1,05208*	0,22627	0
		5001-7000	-,89090*	0,23726	0,005
		9001-11000	0,11357	0,30391	1
		11001-13000	0,45154	0,4438	0,972
		13001-15000	-0,24291	0,47785	1
		15001-17000	-1,24291	0,71467	0,662
		17001-20000	-0,15957	0,8171	1
	9001-11000	3000-5000	-1,16565*	0,25187	0
		5001-7000	-1,00447*	0,26178	0,004
		7001-9000	-0,11357	0,30391	1
		11001-13000	0,33796	0,45738	0,996
		13001-15000	-0,35648	0,49049	0,996
		15001-17000	-1,35648	0,72319	0,569
		17001-20000	-0,27315	0,82456	1
	11001-13000	3000-5000	-1,50362*	0,40993	0,007
		5001-7000	-1,34243*	0,41609	0,029
		7001-9000	-0,45154	0,4438	0,972
		9001-11000	-0,33796	0,45738	0,996

		13001-15000	-0,69444	0,58752	0,937
		15001-17000	-1,69444	0,79221	0,392
		17001-20000	-0,61111	0,88572	0,997
	13001-15000	3000-5000	-0,80917	0,44656	0,612
		5001-7000	-0,64799	0,45223	0,842
		7001-9000	0,24291	0,47785	1
		9001-11000	0,35648	0,49049	0,996
		11001-13000	0,69444	0,58752	0,937
		15001-17000	-1	0,81177	0,922
		17001-20000	0,08333	0,90326	1
	15001-17000	3000-5000	0,19083	0,69415	1
		5001-7000	0,35201	0,6978	1
		7001-9000	1,24291	0,71467	0,662
		9001-11000	1,35648	0,72319	0,569
		11001-13000	1,69444	0,79221	0,392
		13001-15000	1	0,81177	0,922
		17001-20000	1,08333	1,048	0,969
	17001-20000	3000-5000	-0,8925	0,79921	0,953
		5001-7000	-0,73132	0,80239	0,985
		7001-9000	0,15957	0,8171	1
		9001-11000	0,27315	0,82456	1
		11001-13000	0,61111	0,88572	0,997
		13001-15000	-0,08333	0,90326	1
		15001-17000	-1,08333	1,048	0,969
Duygusal Emek	3000-5000	5001-7000	0,05319	0,11668	1
		7001-9000	,69954*	0,15958	0
		9001-11000	,82743*	0,17763	0
		11001-13000	,97273*	0,2891	0,019
		13001-15000	0,53555	0,31494	0,687
		15001-17000	-0,22599	0,48954	1
		17001-20000	0,40222	0,56364	0,997
	5001-7000	3000-5000	-0,05319	0,11668	1
		7001-9000	,64635*	0,16732	0,003
		9001-11000	,77424*	0,18462	0,001
		11001-13000	,91954*	0,29345	0,039
		13001-15000	0,48236	0,31893	0,801
		15001-17000	-0,27918	0,49212	0,999
		17001-20000	0,34903	0,56588	0,999

7001-9000	3000-5000	-,69954*	0,15958	0
	5001-7000	-,64635*	0,16732	0,003
	9001-11000	0,12789	0,21433	0,999
	11001-13000	0,27319	0,31299	0,988
	13001-15000	-0,16399	0,337	1
	15001-17000	-0,92553	0,50402	0,596
	17001-20000	-0,29733	0,57626	1
9001-11000	3000-5000	-,82743*	0,17763	0
	5001-7000	-,77424*	0,18462	0,001
	7001-9000	-0,12789	0,21433	0,999
	11001-13000	0,1453	0,32257	1
	13001-15000	-0,29188	0,34591	0,99
	15001-17000	-1,05342	0,51002	0,439
	17001-20000	-0,42521	0,58152	0,996
11001-13000	3000-5000	-,97273*	0,2891	0,019
	5001-7000	-,91954*	0,29345	0,039
	7001-9000	-0,27319	0,31299	0,988
	9001-11000	-0,1453	0,32257	1
	13001-15000	-0,43718	0,41435	0,965
	15001-17000	-1,19872	0,5587	0,388
	17001-20000	-0,57051	0,62465	0,985
13001-15000	3000-5000	-0,53555	0,31494	0,687
	5001-7000	-0,48236	0,31893	0,801
	7001-9000	0,16399	0,337	1
	9001-11000	0,29188	0,34591	0,99
	11001-13000	0,43718	0,41435	0,965
	15001-17000	-0,76154	0,5725	0,887
	17001-20000	-0,13333	0,63702	1
15001-17000	3000-5000	0,22599	0,48954	1
	5001-7000	0,27918	0,49212	0,999
	7001-9000	0,92553	0,50402	0,596
	9001-11000	1,05342	0,51002	0,439
	11001-13000	1,19872	0,5587	0,388
	13001-15000	0,76154	0,5725	0,887
	17001-20000	0,62821	0,73909	0,99
17001-20000	3000-5000	-0,40222	0,56364	0,997
	5001-7000	-0,34903	0,56588	0,999
	7001-9000	0,29733	0,57626	1

	9001-11000	0,42521	0,58152	0,996
	11001-13000	0,57051	0,62465	0,985
	13001-15000	0,13333	0,63702	1
	15001-17000	-0,62821	0,73909	0,99

* p< 0.05

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₆ temel hipotezi, bağımsız çalışanların çalışma sürelerine göre duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, Elde edilen veriler incelendiğinde, duygusal emek davranışları ve alt boyutlarının p>0,05 koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, analize devam etmek için Welch testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 36'da görüldüğü duygusal emek davranışları ve alt boyutlarının Welch testi p<0,05 değerinden büyük olması sebebiyle çalışma sürelerine göre duygusal emek davranışları ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, H₆, H_{6a}, H_{6b} ve H_{6c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 36: Çalışma Sürelerine Göre Duygusal Emek Davranışlarının Homojenlik Dağılım Analiz Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
YRY_Levene's	3,329	6	390	0,003
YRY_Welch	1,949	6	120,534	0,078
DRY_Levene's	2,222	6	390	0,04
DRY_Welch	0,249	6	122,79	0,959
DD_Levene's	3,372	6	390	0,003
DD_Welch	0,858	6	119,233	0,528

DE_Levene's	4,467	6	390	0
DE_Welch	1,479	6	120,694	0,191

YRY: Yüzeysel Rol Yapma, DRY: Derinden Rol Yapma, DD: Doğal Duygular, DE: Duygusal Emek

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.3.1.2. Tükenmişlik Düzeylerinin Varyans Analizi Bulguları

Analiz öncesinde varyansların normal dağılımı incelenmiştir. Tükenmişlik çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,691, Kurtosis: -0,500); duygusal tükenme çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,701, Kurtosis: -0,717); fiziksel tükenme çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: -0,633 Kurtosis: -0,601) ve doğal duygular çarpıklık ve basıklık değerleri (Skewness: 0,034, Kurtosis: 0,122) normal dağılıma uygun bulunmuştur. Tükenmişlik düzeylerine ilişkin yapılacak farklılık testleri için gerekli ön koşul sağlanmıştır. Bu bölümde ön koşul sağlandığı varsayılarak değişkenlerin gruplarına uygun parametrik testlerin seçilmesiyle araştırma yürütülmüştür. Öncelikle H_7 temel hipotezi olan, bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için bağımsız değişkenler t testi yönetimi kullanılarak analiz yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 37’de verilmiştir.

Tablo 37: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Bağımsız Değişkenler T Testi

	Cinsiyet	N	X	T	S.S.	P
Duygusal Tükenme	Kadın	143	4,64	0,055	1,31	0,956
	Erkek	254	4,63		1,47	
Fiziksel Tükenme	Kadın	143	4,87	-0,221	1,14	0,825
	Erkek	254	4,9		1,32	
Zihinsel Tükenme	Kadın	143	3,95	1,404	0,43	0,162
	Erkek	254	3,89		0,41	
Tükenmişlik	Kadın	143	4,34	0,377	0,66	0,706
	Erkek	254	4,32		0,74	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Analiz sonucu incelendiğinde, bağımsız çalışanların cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeylerinin arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($t[395] = 0,37; p > 0,05$). Ayrıca, tükenmişlik düzeylerinin üç bileşeninin de (duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve zihinsel tükenme) cinsiyete göre arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, H_7 temel hipotezi ve alt hipotezlerden H_{7a} , H_{7b} ve H_{7c} hipotezi reddedilmiştir.

H_8 temel hipotezi bağımsız çalışanların yaş dağılımına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, tükenmişlik, duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve zihinsel tükenmenin $p > 0,05$ koşulunu sağladığı için homojen dağıldığı tespit edilmiştir. Homojen dağılım ön koşulu sağlandığı için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda yaş dağılımına göre zihinsel tükenme ($F[2,394]=5,472, p < 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_{8c} hipotezi kabul edilmiştir. H_8 , H_{8a} ve H_{8b} hipotezleri $p < 0,05$ koşulunu sağlamadığı için reddedilmiştir. Aşağıda Tablo 38'de analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 38: Yaş Dağılımına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
DT_Levene's	1,33	2	394	0,27
FT_Levene's	1,895	2	394	0,15
ZT_Levene's	1,291	2	394	0,28
Tükenmişlik_Levene's	2,934	2	394	0,054
		Df	F	P
DT_ANOVA		2	1,879	0,15
FT_ANOVA	Within	394	1,479	0,22
ZT_ANOVA	Between	2	5,472	0,005
Tükenmişlik_ANOVA		394	0,338	0,71
DT: Duygusal Tükenme, FT: Fiziksel Tükenme, ZT: Zihinsel Tükenme				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Elde edilen sonuç doğrultusunda bu farklılığın hangi yaş grubu arasında olduğu tespit etmek amacıyla “Post-Hoc” testlerinden çok yönlü karşılaştırma analizi testi “Tukey” testi uygulanarak analiz yapılmıştır. Tablo 39’da görüldüğü üzere zihinsel tükenmenin 1965-1975 yaş grubu ile 1976-1985 yaş grubu arasında farklılaşma görülmektedir. 1965-1975 doğumlu bağımsız çalışanların ($X=4,02$), 1976-1985 doğumlu bağımsız çalışanlara ($X=3,85$) göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadığı tespit edilmiştir.

Tablo 39: Yaş Dağılımına Göre Zihinsel Tükenme Tukey Testi Analiz Bulguları

(I) Yaş Grupları	(J) Yaş Grupları	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
1965-1975	1976-1985	,17314*	0,0536	0,004
	1986-1995	0,09124	0,06117	0,296
1976-1985	1965-1975	-,17314*	0,0536	0,004
	1986-1995	-0,0819	0,04966	0,226
1986-1995	1965-1975	-0,09124	0,06117	0,296
	1976-1985	0,0819	0,04966	0,226
* p< 0.05				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₉ temel hipotezi, bağımsız çalışanların medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız değişkenler t testi analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 40'ta sunulmuştur.

Tablo 40: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Bağımsız Değişkenler T Testi Analiz Bulguları

	Medeni Durum	N	Ort.	T	S.S.	P
Duygusal Tükenme	Evli	358	4,6425	0,39	1,41	0,696
	Bekar	39	4,5513		1,37	
Fiziksel Tükenme	Evli	358	4,9223	1,78	1,26	0,081
	Bekar	39	4,5641		1,18	
Zihinsel Tükenme	Evli	358	3,9102	-0,53	0,42	0,599
	Bekar	39	3,9414		0,34	
Tükenmişlik	Evli	358	4,3358	0,68	0,72	0,499
	Bekar	39	4,2591		0,66	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Analiz sonucu incelendiğinde, bağımsız çalışanların medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($t[45,204] = 1,16$; $p>0,05$). Ayrıca, tükenmişlik düzeylerinin üç bileşeninin de (duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve zihinsel tükenme) medeni durumlarına göre arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H_9 temel hipotezi ve alt hipotezlerden H_{9a} , H_{9b} ve H_{9c} hipotezi reddedilmiştir.

H_{10} temel hipotezi, bağımsız çalışanların eğitim düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, zihinsel tükenmenin homojen dağıldığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Homojen dağılım koşulunu sağlayan zihinsel tükenme düzeyi için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda eğitim düzeylerine göre zihinsel tükenme ($F[4,392]=3,747$, $p <0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_{10c} hipotezi kabul edilmiştir. Aşağıda analiz sonucu Tablo 41'de sunulmuştur.

Tablo 41: Eğitim Düzeylerine Göre Zihinsel Tükenmenin Homojen Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
ZT_Levene's	0,934	4	392	0,44
		Df	F	P
ZT_ANOVA	Between	4	3,747	0,005
	Within	392		
ZT: Zihinsel Tükenme				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Elde edilen sonuç doğrultusunda bu farklılığın hangi gelir düzeyi arasında olduğu tespit etmek amacıyla “Post-Hoc” testlerinden çok yönlü karşılaştırma analizi testi

“Tukey” testi uygulanarak analiz yapılmıştır. Tablo 42’de görüldüğü üzere, ilkokul eğitim düzeyine ($X=4,01$, $S.S=0,47$) sahip olan bağımsız çalışanların önlisans eğitim düzeyine ($X=3,78$, $S.S=0,35$) sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, lise eğitim düzeyine ($X=3,98$, $S.S=0,43$) sahip olan bağımsız çalışanların önlisans eğitim düzeyine ($X=3,78$, $S.S=0,35$) sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 42: Eğitim Düzeylerine Göre Zihinsel Tükenme Tukey Testi Analiz Bulguları

(I) Eğitim Düzeyleri	(J) Eğitim Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
İlkokul	Lise	0,0333	0,06777	0,988
	Ön Lisans	,23387*	0,07523	0,017
	Lisans	0,13175	0,06624	0,273
	Lisansüstü	0,17852	0,09951	0,379
Lise	İlkokul	-0,0333	0,06777	0,988
	Ön Lisans	,20057*	0,06312	0,014
	Lisans	0,09845	0,05208	0,324
	Lisansüstü	0,14522	0,09071	0,498
Ön Lisans	İlkokul	-,23387*	0,07523	0,017
	Lise	-,20057*	0,06312	0,014
	Lisans	-0,10212	0,06148	0,459
	Lisansüstü	-0,05535	0,09641	0,979
Lisans	İlkokul	-0,13175	0,06624	0,273
	Lise	-0,09845	0,05208	0,324
	Ön Lisans	0,10212	0,06148	0,459
	Lisansüstü	0,04677	0,08957	0,985
Lisansüstü	İlkokul	-0,17852	0,09951	0,379
	Lise	-0,14522	0,09071	0,498
	Ön Lisans	0,05535	0,09641	0,979
	Lisans	-0,04677	0,08957	0,985

* $p < 0.05$

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tükenmişlik, duygusal tükenme ve fiziksel tükenmenin $p>0,05$ koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı saptanmıştır. Bu sebeple, analize devam etmek için Welch testi uygulanmış ve tükenmişlik ($p=0,000$), duygusal tükenme ($p=0,000$) ve fiziksel tükenme ($p=0,000$) düzeylerinin $p<0,05$ değerinin sağlandığı gözlemlenmiş ve analize devam edilmiştir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda bağımsız çalışanların eğitim düzeylerinin tükenmişlik ($p=0,000$), duygusal tükenme ($p=0,000$) ve fiziksel tükenme ($p=0,000$) düzeylerinin arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_{10} , H_{10a} ve H_{10c} hipotezleri kabul edilmiştir. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyleri arasında olduğunu belirlemek amacıyla Games-Howell testi yapılmıştır. Aşağıda Tablo 43'te görüldüğü üzere, önlisans eğitim düzeyine ($X=5,49$, $S.S=1,01$) sahip olan bağımsız çalışanların ilkokul ($X=4,87$, $S.S=1,18$), lisans ($X=4,37$, $S.S=1,51$) ve lisansüstü ($X=4,28$, $S.S.=1,23$) eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X=5,50$, $S.S=0,95$); lise ($X=4,83$, $S.S=1,33$), lisans ($X=4,62$, $S.S=1,29$) ve lisansüstü ($X=4,22$, $S.S=0,91$) eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla fiziksel tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. İlkokul eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X=4,51$, $S.S=0,65$) lisans ($X=4,17$, $S.S=0,75$) ve lisansüstü ($X=4,01$, $S.S=0,55$) eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmiş oldukları saptanmıştır. Önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ($X=4,66$, $S.S=0,50$), lise ($X=4,22$, $S.S=0,91$), lisans ($X=4,28$, $S.S=0,74$) ve lisansüstü ($X=4,01$, $S.S=0,55$) eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların hem duygusal tükenmeyi hem fiziksel tükenmeyi hem de tükenmişliği lise, lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla hissettikleri söylenebilmektedir.

Tablo 43: Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik, Duygusal Tükenme ve Fiziksel Tükenme Games Howell Analiz Bulguları

Değişkenler	(I) Eğitim Düzeyleri	(J) Eğitim Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
Duygusal Tükenme	İlkokul	Lise	0,48164	0,20856	0,149
		Ön Lisans	-,61291*	0,20349	0,026
		Lisans	0,50309	0,20723	0,115
		Lisansüstü	0,59963	0,29463	0,266
	Lise	İlkokul	-0,48164	0,20856	0,149
		Ön Lisans	-1,09455*	0,1814	0
		Lisans	0,02145	0,18558	1
		Lisansüstü	0,11799	0,27983	0,993
	Ön Lisans	İlkokul	,61291*	0,20349	0,026
		Lise	1,09455*	0,1814	0
		Lisans	1,11599*	0,17986	0
		Lisansüstü	1,21254*	0,27607	0,001
	Lisans	İlkokul	-0,50309	0,20723	0,115
		Lise	-0,02145	0,18558	1
		Ön Lisans	-1,11599*	0,17986	0
		Lisansüstü	0,09654	0,27884	0,997
	Lisansüstü	İlkokul	-0,59963	0,29463	0,266
		Lise	-0,11799	0,27983	0,993
		Ön Lisans	-1,21254*	0,27607	0,001
		Lisans	-0,09654	0,27884	0,997
Fiziksel Tükenme	İlkokul	Lise	0,36897	0,1938	0,321
		Ön Lisans	-0,30746	0,18912	0,484
		Lisans	,57481*	0,18578	0,021
		Lisansüstü	,97600*	0,23606	0,001
	Lise	İlkokul	-0,36897	0,1938	0,321
		Ön Lisans	-,67643*	0,17076	0,001
		Lisans	0,20585	0,16706	0,733
		Lisansüstü	0,60703	0,22163	0,062
	Ön Lisans	İlkokul	0,30746	0,18912	0,484
		Lise	,67643*	0,17076	0,001

		Lisans	,88228*	0,1616	0
		Lisansüstü	1,28346*	0,21754	0
	Lisans	İlkokul	-,57481*	0,18578	0,021
		Lise	-0,20585	0,16706	0,733
		Ön Lisans	-,88228*	0,1616	0
		Lisansüstü	0,40119	0,21465	0,349
	Lisansüstü	İlkokul	-,97600*	0,23606	0,001
		Lise	-0,60703	0,22163	0,062
		Ön Lisans	-1,28346*	0,21754	0
		Lisans	-0,40119	0,21465	0,349
Tükenmişlik	İlkokul	Lise	0,22463	0,11264	0,275
		Ön Lisans	-0,15171	0,10795	0,626
		Lisans	,33509*	0,11008	0,024
		Lisansüstü	,49891*	0,1427	0,008
	Lise	İlkokul	-0,22463	0,11264	0,275
		Ön Lisans	-,37634*	0,09269	0,001
		Lisans	0,11046	0,09517	0,774
		Lisansüstü	0,27428	0,13153	0,244
	Ön Lisans	İlkokul	0,15171	0,10795	0,626
		Lise	,37634*	0,09269	0,001
		Lisans	,48680*	0,08957	0
		Lisansüstü	,65062*	0,12755	0
	Lisans	İlkokul	-,33509*	0,11008	0,024
		Lise	-0,11046	0,09517	0,774
		Ön Lisans	-,48680*	0,08957	0
		Lisansüstü	0,16382	0,12936	0,713
	Lisansüstü	İlkokul	-,49891*	0,1427	0,008
		Lise	-0,27428	0,13153	0,244
		Ön Lisans	-,65062*	0,12755	0
		Lisans	-0,16382	0,12936	0,713
* p< 0.05					

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₁₁ temel hipotezi, bağımsız çalışanların gelir düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler

arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, zihinsel tükenmenin homojen dağılım gösterdiği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Homojen dağılım koşulunu sağladığı için zihinsel tükenme düzeyi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tablo 44'te görüldüğü üzere bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($F[7,389]=0,923$, $p >0,05$). Dolayısıyla, H_{11c} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 44: Gelir Düzeyine Göre Zihinsel Tükenmenin Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
ZT_Levene's	1,888	7	389	0,70
		Df	F	P
ZT_ANOVA	Between	7	0,923	0,489
	Within	389		
ZT: Zihinsel Tükenme				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Levene's testi sonucunda; tükenmişlik, duygusal tükenme ve fiziksel tükenme bileşeninin $p>0,05$ değerini sağlamadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, Welch testi yapılmıştır. Uygulanan Welch testi sonucunda tükenmişlik ($p=0,000$), duygusal tükenme ($p=0,000$) ve fiziksel tükenmenin ($p=0,000$) değerlerinin $p<0,05$ olduğu için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuca göre, tükenmişlik ($F[7,389]=38,259$, $p <0,05$), duygusal tükenme ($F[7,389]=38,354$, $p <0,05$), ve fiziksel tükenmenin ($F[7,389]=40,039$, $p <0,05$), gelir düzeylerine göre arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, H_{11} , H_{11a} ve H_{11b} hipotezleri kabul edilmiştir. Bu farklılığın hangi gelir düzeyleri arasında olduğunu saptamak amacıyla Games-Howell testi yapılmıştır.

Tablo 45'te görüldüğü üzere duygusal tükenme 3000-5000 ve 5001-7000 gelir düzeyi ile 7001-9000, 9001-11000, 11001-13000, 13001-15000, 15001-17000 ve 17001-20000 gelir düzeyleri arasında farklılaşma göstermektedir. Elde edilen sonuçlara göre, 3000-5000 ($X= 5,28$, $S.S=0,91$) ve 5001-7000 ($X=5,00$, $S.S.=1,21$) gelir düzeyine sahip

olan bağımsız çalışanların duygusal tükenmeyi 7001-9000 ($X= 3,71$, $S.S.= 1,23$), 9001-11000 ($X= 3,26$, $S.S.= 1,50$), 11001-13000 ($X=2,59$, $S.S.=0,60$), 13001-15000 ($X= 2,59$, $S.S.= 0,60$), 15001-17000 ($X= 2,39$, $S.S.= 1,44$) ve 17001-20000 ($X= 2,62$, $S.S.= 0,64$) gelir düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca, 7001- 9000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar ile 11001-13000, 13001-15000 ve 17001-20000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar arasında farklılaşma görülmektedir. 7001- 9000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanların duygusal tükenmeyi 11001-13000 ($X= 2,59$, $S.S.= 0,60$), 13001-15000 ($X= 2,59$, $S.S.= 0,60$) ve 17001-20000 ($X= 2,62$, $S.S.= 0,64$) gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlara göre daha fazla yaşadıkları tespit edilmiştir. Buna ek olarak, 9000-11000 ($X= 3,26$, $S.S.= 1,50$) gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların 17001-20000 ($X= 2,62$, $S.S.= 0,64$) gelir düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları saptanmıştır.

Fiziksel tükenme ise, 3000-5000 ve 5001-7000 gelir düzeyi ile 7001-9000, 9001-11000, 11001-13000, 13001-15000, 15001-17000 ve 17001-20000 gelir düzeyleri arasında farklılaşma göstermektedir. Elde edilen sonuçlara göre, 3000-5000 ($X= 5,50$, $S.S.=0,84$) ve 5001-7000 ($x=5,19$, $S.S.=1,03$) gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların fiziksel tükenmeyi 7001-9000 ($X= 3,99$, $S.S.= 1,06$), 9001-11000 ($X= 3,57$, $S.S.= 1,30$), 11001-13000 ($X=3,30$, $S.S.=0,66$), 13001-15000 ($X= 3,18$, $S.S.= 0,59$), 15001-17000 ($X= 2,85$, $S.S.= 0,59$) ve 17001-20000 ($X= 2,86$, $S.S.= 0,46$) gelir düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca, 7001- 9000 gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanlar ile 13001-15000 gelir düzeyine sahip çalışanlar arasında farklılaşma görülmektedir. 7001- 9000 ($X= 3,99$, $S.S.=1,06$) gelir düzeyine sahip bağımsız çalışanların 13001-15000 ($X= 3,18$, $S.S.= 0,59$) gelir düzeyine sahip çalışanlara göre daha fazla fiziksel tükenme yaşadıkları bulgulanmıştır.

Tükenmişlik yaşayan bağımsız çalışanların, duygusal ve fiziksel tükenme yaşayanlar ile benzer şekilde 3000-5000 ve 5001-7000 gelir düzeyi ile 7001-9000, 9001-11000, 11001-13000, 13001-15000, 15001-17000 ve 17001-20000 gelir düzeyleri arasında farklılaşma gözlemlenmiştir. 3000-5000 ($X= 4,66$, $S.S.=0,47$) ve 5001-7000 ($X=4,50$, $S.S.=0,59$) gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların tükenmişliği 7001-9000 ($X= 3,87$, $S.S.=0,62$), 9001-11000 ($X= 3,58$, $S.S.=0,81$), 11001-13000 ($X=3,39$,

S.S.=0,30) 13001-15000 (X= 3,27, S.S.= 0,31), 15001-17000 (X= 3,28, S.S.= 0,38) ve 17001-20000 (X= 3,12, S.S.= 0,12) gelir düzeylerine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla yaşadıkları tespit edilmiştir. 7001- 9000 (X= 3,87, S.S.=0,62) düzeyine sahip bağımsız çalışanların duygusal tükenmeyi 11001-13000 (X= 3,39, S.S.= 0,30), 13000-15000 (X= 3,27, S.S.= 0,31) ve 17001-20000 (X= 3,12, S.S.= 0,12) gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aşağıda Tablo 45’te elde edilen sonuçlar sunulmuştur.

Tablo 45: Gelir Düzeylerine Göre DT, FT ve Tükenmişlik Games Howell Analiz Bulguları

Bileşenler	(I) Gelir Düzeyleri	(J) Gelir Düzeyleri	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
Duygusal Tükenme	3000-5000	5001-7000	0,2807	0,1331	0,413
		7001-9000	1,57224*	0,19303	0
		9001-11000	2,01649*	0,26056	0
		11001-13000	2,68779*	0,18818	0
		13001-15000	2,68501*	0,18285	0
		15001-17000	2,66001*	0,3294	0,019
		17001-20000	3,28501*	0,11906	0
	5001-7000	3000-5000	-0,2807	0,1331	0,413
		7001-9000	1,29154*	0,21247	0
		9001-11000	1,73579*	0,27527	0
		11001-13000	2,40709*	0,20808	0
		13001-15000	2,40431*	0,20327	0
		15001-17000	2,37931*	0,34116	0,021
		17001-20000	3,00431*	0,14852	0
	7001-9000	3000-5000	-1,57224*	0,19303	0
		5001-7000	-1,29154*	0,21247	0
		9001-11000	0,44425	0,30874	0,836
		11001-13000	1,11554*	0,25068	0,002
		13001-15000	1,11277*	0,2467	0,002
		15001-17000	1,08777	0,36869	0,23
		17001-20000	1,71277*	0,20397	0
	9001-11000	3000-5000	-2,01649*	0,26056	0
		5001-7000	-1,73579*	0,27527	0

		7001-9000	-0,44425	0,30874	0,836
		11001-13000	0,6713	0,30573	0,374
		13001-15000	0,66852	0,30248	0,367
		15001-17000	0,64352	0,40812	0,752
		17001-20000	1,26852*	0,26876	0,001
	11001-13000	3000-5000	-2,68779*	0,18818	0
		5001-7000	-2,40709*	0,20808	0
		7001-9000	-1,11554*	0,25068	0,002
		9001-11000	-0,6713	0,30573	0,374
		13001-15000	-0,00278	0,24293	1
		15001-17000	-0,02778	0,36617	1
		17001-20000	0,59722	0,19939	0,133
	13001-15000	3000-5000	-2,68501*	0,18285	0
		5001-7000	-2,40431*	0,20327	0
		7001-9000	-1,11277*	0,2467	0,002
		9001-11000	-0,66852	0,30248	0,367
		11001-13000	0,00278	0,24293	1
		15001-17000	-0,025	0,36346	1
		17001-20000	0,6	0,19437	0,126
	15001-17000	3000-5000	-2,66001*	0,3294	0,019
		5001-7000	-2,37931*	0,34116	0,021
		7001-9000	-1,08777	0,36869	0,23
		9001-11000	-0,64352	0,40812	0,752
		11001-13000	0,02778	0,36617	1
		13001-15000	0,025	0,36346	1
		17001-20000	0,625	0,33593	0,629
	17001-20000	3000-5000	-3,28501*	0,11906	0
		5001-7000	-3,00431*	0,14852	0
		7001-9000	-1,71277*	0,20397	0
		9001-11000	-1,26852*	0,26876	0,001
		11001-13000	-0,59722	0,19939	0,133
		13001-15000	-0,6	0,19437	0,126
		15001-17000	-0,625	0,33593	0,629
Fizksel Tükenme	3000-5000	5001-7000	0,30404	0,11585	0,153
		7001-9000	1,50485*	0,16897	0
		9001-11000	1,92837*	0,22729	0
		11001-13000	2,20059*	0,20221	0
		13001-15000	2,32059*	0,19821	0

		15001-17000	2,65059*	0,30559	0,015
		17001-20000	2,63393*	0,27447	0,035
	5001-7000	3000-5000	-0,30404	0,11585	0,153
		7001-9000	1,20081*	0,18311	0
		9001-11000	1,62433*	0,23799	0
		11001-13000	1,89655*	0,21416	0
		13001-15000	2,01655*	0,21039	0
		15001-17000	2,34655*	0,31363	0,018
		17001-20000	2,32989*	0,28339	0,036
	7001-9000	3000-5000	-1,50485*	0,16897	0
		5001-7000	-1,20081*	0,18311	0
		9001-11000	0,42352	0,26789	0,76
		11001-13000	0,69574	0,24697	0,132
		13001-15000	,81574*	0,24371	0,047
		15001-17000	1,14574	0,33689	0,157
		17001-20000	1,12908	0,30893	0,166
	9001-11000	3000-5000	-1,92837*	0,22729	0
		5001-7000	-1,62433*	0,23799	0
		7001-9000	-0,42352	0,26789	0,76
		11001-13000	0,27222	0,29001	0,98
		13001-15000	0,39222	0,28724	0,866
		15001-17000	0,72222	0,3696	0,561
		17001-20000	0,70556	0,34431	0,527
	11001-13000	3000-5000	-2,20059*	0,20221	0
		5001-7000	-1,89655*	0,21416	0
		7001-9000	-0,69574	0,24697	0,132
		9001-11000	-0,27222	0,29001	0,98
		13001-15000	0,12	0,26783	1
		15001-17000	0,45	0,35473	0,882
		17001-20000	0,43333	0,3283	0,857
	13001-15000	3000-5000	-2,32059*	0,19821	0
		5001-7000	-2,01655*	0,21039	0
		7001-9000	-,81574*	0,24371	0,047
		9001-11000	-0,39222	0,28724	0,866
		11001-13000	-0,12	0,26783	1
		15001-17000	0,33	0,35247	0,969
		17001-20000	0,31333	0,32585	0,96
	15001-17000	3000-5000	-2,65059*	0,30559	0,015

		5001-7000	-2,34655*	0,31363	0,018	
		7001-9000	-1,14574	0,33689	0,157	
		9001-11000	-0,72222	0,3696	0,561	
		11001-13000	-0,45	0,35473	0,882	
		13001-15000	-0,33	0,35247	0,969	
		17001-20000	-0,01667	0,40035	1	
		17001-20000	3000-5000	-2,63393*	0,27447	0,035
		5001-7000	-2,32989*	0,28339	0,036	
		7001-9000	-1,12908	0,30893	0,166	
		9001-11000	-0,70556	0,34431	0,527	
		11001-13000	-0,43333	0,3283	0,857	
		13001-15000	-0,31333	0,32585	0,96	
		15001-17000	0,01667	0,40035	1	
		Tükenmişlik	3000-5000	5001-7000	0,16651	0,06504
			7001-9000	,79823*	0,09877	0
9001-11000			1,07915*	0,14036	0	
11001-13000			1,27359*	0,09631	0	
13001-15000			1,38938*	0,106	0	
15001-17000			1,37885*	0,19618	0,031	
17001-20000			1,54552*	0,07903	0,001	
5001-7000			3000-5000	-0,16651	0,06504	0,177
		7001-9000	,63171*	0,1065	0	
		9001-11000	,91263*	0,1459	0	
		11001-13000	1,10708*	0,10422	0	
		13001-15000	1,22287*	0,11324	0	
		15001-17000	1,21234*	0,20019	0,04	
		17001-20000	1,37901*	0,08851	0	
		7001-9000	3000-5000	-,79823*	0,09877	0
		5001-7000	-,63171*	0,1065	0	
		9001-11000	0,28092	0,16374	0,677	
		11001-13000	,47536*	0,12801	0,014	
		13001-15000	,59115*	0,13545	0,004	
		15001-17000	0,58063	0,21354	0,304	
		17001-20000	,74729*	0,11557	0	
	9001-11000	3000-5000	-1,07915*	0,14036	0	
	5001-7000	-,91263*	0,1459	0		
	7001-9000	-0,28092	0,16374	0,677		
	11001-13000	0,19444	0,16227	0,928		

		13001-15000	0,31023	0,1682	0,595
		15001-17000	0,29971	0,23568	0,883
		17001-20000	0,46637	0,15265	0,084
	11001-13000	3000-5000	-1,27359*	0,09631	0
		5001-7000	-1,10708*	0,10422	0
		7001-9000	-,47536*	0,12801	0,014
		9001-11000	-0,19444	0,16227	0,928
		13001-15000	0,11579	0,13367	0,986
		15001-17000	0,10526	0,21241	0,999
		17001-20000	0,27193	0,11348	0,34
	13001-15000	3000-5000	-1,38938*	0,106	0
		5001-7000	-1,22287*	0,11324	0
		7001-9000	-,59115*	0,13545	0,004
		9001-11000	-0,31023	0,1682	0,595
		11001-13000	-0,11579	0,13367	0,986
		15001-17000	-0,01053	0,21698	1
		17001-20000	0,15614	0,12181	0,886
	15001-17000	3000-5000	-1,37885*	0,19618	0,031
		5001-7000	-1,21234*	0,20019	0,04
		7001-9000	-0,58063	0,21354	0,304
		9001-11000	-0,29971	0,23568	0,883
		11001-13000	-0,10526	0,21241	0,999
		13001-15000	0,01053	0,21698	1
		17001-20000	0,16667	0,20516	0,981
	17001-20000	3000-5000	-1,54552*	0,07903	0,001
		5001-7000	-1,37901*	0,08851	0
		7001-9000	-,74729*	0,11557	0
		9001-11000	-0,46637	0,15265	0,084
		11001-13000	-0,27193	0,11348	0,34
		13001-15000	-0,15614	0,12181	0,886
		15001-17000	-0,16667	0,20516	0,981

*p< 0.05

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₁₂ temel hipotezi, bağımsız çalışanların çalışma sürelerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla ikiden

fazla grup olması sebebiyle tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygun olduğu için değişkenlerin homojenliğine bakılmıştır. Değişkenler arasındaki homojen dağılım Levene's testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, tükenmişlik düzeyleri ve üç bileşenin $p > 0,05$ koşulunu sağlamadığı için homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple, analize devam etmek için Welch testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 46'da görüldüğü üzere tükenmişliğin Welch testi $p < 0,05$ değerinden büyük olması sebebiyle çalışma sürelerine göre tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, H_{12} hipotezi reddedilmiştir. Homojenliği sağlayan duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve zihinsel tükenme için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuca göre, duygusal tükenme ($F[6,390]=3,357$, $p < 0,05$), fiziksel tükenme ($F[6,390]=2,245$, $p < 0,05$) ve zihinsel tükenme ($F[6,390]=3,373$, $p < 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla H_{12a} , H_{12b} ve H_{12c} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 46: Çalışma Sürelerine Göre Tükenmişlik, DT, FT ve ZT Homojenlik Dağılımı ve Varyans Analizi Bulguları

	İstatistik	df1	df2	P
Tükenmişlik_Levene's	3,35	6	390	0,003
Tükenmişlik_Welch	1,525	6	116,549	0,176
		df1	df2	P
DT_Levene's	3,158	6	390	0,005
DT_Welch	3,53	6	117,195	0,003
FT_Levene's	2,246	6	390	0,038
FT_Welch	2,261	6	117,15	0,042
ZT_Levene's	2,928	6	390	0,008
ZT_Welch	3,12	6	118,417	0,007
		df	F	P
DT_ANOVA	Between	6	3,357	0,003
	Within	390		
FT_ANOVA	Between	6	2,245	0,038
	Within	390		
ZT_ANOVA	Between	6	3,373	0,003
	Within	390		
DT: Duygusal Tükenme, FT: Fiziksel Tükenme, ZT: Zihinsel Tükenme				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Farklılığın hangi çalışma süreleri arasında olduğunu belirlemek amacıyla Games Howell testi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 47’de analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonucuna göre, duygusal tükenme yaşayan 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanlar ile 21-25 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanlar arasında farklılaşma tespit edilmiştir. 6-10 yıl ($X = 5,04$, $S.S. = 1,28$) çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanların 21-25 yıl ($X = 4,06$, $S.S. = 1,37$) çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Fiziksel tükenme ve zihinsel tükenme yaşayan bağımsız çalışanların çalışma süreleri bakımından farklılık göstermediği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla, çalışma süresinin

bağımsız çalışanların tükenmişliğinde çok büyük bir farklılaşmaya sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 47: Çalışma Süresine Göre DT, FT ve ZT Games-Howell Analizi Bulguları

Bileşenler	(I) Çalışma Süresi	(J) Çalışma Süresi	(I-J) Ortalama Fark	Std. Hata	P
Duygusal Tükenme	0-5 yıl	6-10 yıl	-0,63707	0,23758	0,113
		11-15 yıl	-0,45335	0,23693	0,476
		16-20 yıl	-0,20542	0,26227	0,986
		21-25 yıl	0,34899	0,2811	0,876
		26-30 yıl	0,00763	0,27874	1
		31-35 yıl	-0,14013	0,49866	1
	6-10 yıl	0-5 yıl	0,63707	0,23758	0,113
		11-15 yıl	0,18372	0,19681	0,967
		16-20 yıl	0,43165	0,22668	0,481
		21-25 yıl	,98606*	0,24823	0,003
		26-30 yıl	0,6447	0,24555	0,129
		31-35 yıl	0,49694	0,4809	0,939
	11-15 yıl	0-5 yıl	0,45335	0,23693	0,476
		6-10 yıl	-0,18372	0,19681	0,967
		16-20 yıl	0,24793	0,226	0,928
		21-25 yıl	,80233*	0,2476	0,027
		26-30 yıl	0,46098	0,24492	0,497
		31-35 yıl	0,31321	0,48058	0,994
	16-20 yıl	0-5 yıl	0,20542	0,26227	0,986
		6-10 yıl	-0,43165	0,22668	0,481
		11-15 yıl	-0,24793	0,226	0,928
		21-25 yıl	0,55441	0,27195	0,397
		26-30 yıl	0,21305	0,26951	0,985
		31-35 yıl	0,06529	0,49356	1
	21-25 yıl	0-5 yıl	-0,34899	0,2811	0,876
		6-10 yıl	-,98606*	0,24823	0,003
		11-15 yıl	-,80233*	0,2476	0,027
		16-20 yıl	-0,55441	0,27195	0,397
		26-30 yıl	-0,34136	0,28787	0,898

		31-35 yıl	-0,48912	0,50382	0,955
	26-30 yıl	0-5 yıl	-0,00763	0,27874	1
		6-10 yıl	-0,6447	0,24555	0,129
		11-15 yıl	-0,46098	0,24492	0,497
		16-20 yıl	-0,21305	0,26951	0,985
		21-25 yıl	0,34136	0,28787	0,898
		31-35 yıl	-0,14776	0,50251	1
	31-35 yıl	0-5 yıl	0,14013	0,49866	1
		6-10 yıl	-0,49694	0,4809	0,939
		11-15 yıl	-0,31321	0,48058	0,994
		16-20 yıl	-0,06529	0,49356	1
		21-25 yıl	0,48912	0,50382	0,955
		26-30 yıl	0,14776	0,50251	1
Fiziksel Tükenme	0-5 yıl	6-10 yıl	-0,61802	0,21058	0,06
		11-15 yıl	-0,4686	0,20663	0,27
		16-20 yıl	-0,43221	0,22728	0,483
		21-25 yıl	0,03296	0,25625	1
		26-30 yıl	-0,29001	0,25295	0,912
		31-35 yıl	-0,39788	0,43457	0,966
	6-10 yıl	0-5 yıl	0,61802	0,21058	0,06
		11-15 yıl	0,14943	0,17652	0,98
		16-20 yıl	0,18582	0,2003	0,968
		21-25 yıl	0,65098	0,23265	0,088
		26-30 yıl	0,32802	0,22901	0,783
		31-35 yıl	0,22015	0,42108	0,998
	11-15 yıl	0-5 yıl	0,4686	0,20663	0,27
		6-10 yıl	-0,14943	0,17652	0,98
		16-20 yıl	0,03639	0,19614	1
		21-25 yıl	0,50155	0,22908	0,313
		26-30 yıl	0,17859	0,22538	0,985
		31-35 yıl	0,07072	0,41912	1
	16-20 yıl	0-5 yıl	0,43221	0,22728	0,483
		6-10 yıl	-0,18582	0,2003	0,968
		11-15 yıl	-0,03639	0,19614	1
		21-25 yıl	0,46516	0,24786	0,501
		26-30 yıl	0,1422	0,24445	0,997
		31-35 yıl	0,03433	0,42968	1

	21-25 yıl	0-5 yıl	-0,03296	0,25625	1
		6-10 yıl	-0,65098	0,23265	0,088
		11-15 yıl	-0,50155	0,22908	0,313
		16-20 yıl	-0,46516	0,24786	0,501
		26-30 yıl	-0,32296	0,27159	0,897
		31-35 yıl	-0,43083	0,44568	0,956
	26-30 yıl	0-5 yıl	0,29001	0,25295	0,912
		6-10 yıl	-0,32802	0,22901	0,783
		11-15 yıl	-0,17859	0,22538	0,985
		16-20 yıl	-0,1422	0,24445	0,997
		21-25 yıl	0,32296	0,27159	0,897
		31-35 yıl	-0,10787	0,44379	1
	31-35 yıl	0-5 yıl	0,39788	0,43457	0,966
		6-10 yıl	-0,22015	0,42108	0,998
		11-15 yıl	-0,07072	0,41912	1
		16-20 yıl	-0,03433	0,42968	1
		21-25 yıl	0,43083	0,44568	0,956
		26-30 yıl	0,10787	0,44379	1
Zihinsel					
Tükenme	0-5 yıl	6-10 yıl	0,18145	0,07643	0,221
		11-15 yıl	0,0298	0,07551	1
		16-20 yıl	0,12194	0,07513	0,668
		21-25 yıl	-0,08092	0,10147	0,985
		26-30 yıl	0,06564	0,08321	0,986
		31-35 yıl	-0,15195	0,11447	0,834
	6-10 yıl	0-5 yıl	-0,18145	0,07643	0,221
		11-15 yıl	-0,15165	0,06051	0,164
		16-20 yıl	-0,05951	0,06004	0,955
		21-25 yıl	-0,26237	0,09086	0,073
		26-30 yıl	-0,11581	0,06989	0,646
		31-35 yıl	-0,3334	0,10518	0,058
	11-15 yıl	0-5 yıl	-0,0298	0,07551	1
		6-10 yıl	0,15165	0,06051	0,164
		16-20 yıl	0,09214	0,05886	0,704
		21-25 yıl	-0,11072	0,09009	0,88
		26-30 yıl	0,03584	0,06887	0,999
		31-35 yıl	-0,18175	0,10451	0,599
	16-20 yıl	0-5 yıl	-0,12194	0,07513	0,668

		6-10 yıl	0,05951	0,06004	0,955
		11-15 yıl	-0,09214	0,05886	0,704
		21-25 yıl	-0,20286	0,08977	0,279
		26-30 yıl	-0,0563	0,06846	0,982
		31-35 yıl	-0,27389	0,10424	0,168
	21-25 yıl	0-5 yıl	0,08092	0,10147	0,985
		6-10 yıl	0,26237	0,09086	0,073
		11-15 yıl	0,11072	0,09009	0,88
		16-20 yıl	0,20286	0,08977	0,279
		26-30 yıl	0,14656	0,09663	0,734
		31-35 yıl	-0,07103	0,12457	0,997
	26-30 yıl	0-5 yıl	-0,06564	0,08321	0,986
		6-10 yıl	0,11581	0,06989	0,646
		11-15 yıl	-0,03584	0,06887	0,999
		16-20 yıl	0,0563	0,06846	0,982
		21-25 yıl	-0,14656	0,09663	0,734
		31-35 yıl	-0,21759	0,11021	0,454
	31-35 yıl	0-5 yıl	0,15195	0,11447	0,834
		6-10 yıl	0,3334	0,10518	0,058
		11-15 yıl	0,18175	0,10451	0,599
		16-20 yıl	0,27389	0,10424	0,168
		21-25 yıl	0,07103	0,12457	0,997
		26-30 yıl	0,21759	0,11021	0,454

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.4.3.2. Korelasyon Analizi Bulguları

Bu bölümde, değişkenler arasında ilişki olup olmadığını ölçmek amacıyla kullanılan korelasyon analiz yöntemi uygulanarak hipotezler test edilmiş ve analiz sonuçları açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler normal dağılıma sahip olduğu için parametrik testlerden “Pearson” analiz yöntemi uygulanmıştır. Korelasyon katsayısı (r), +1 ile -1 arasında değer almakta olup +1 yönüne yaklaştıkça pozitif ilişkinin gücü artarken -1 yönüne yaklaştıkça negatif ilişki gücü artmaktadır. Buna ek olarak, korelasyon katsayılarının 0,01–0,29 aralığında bir ilişkiye sahip olması halinde zayıf bir ilişkinin varlığı; 0,30-0,64 aralığında olması halinde orta bir ilişkinin varlığı; 0,65-0,84

aralığında olması halinde güçlü bir ilişkinin varlığı;0,85-1 aralığında olması halinde ise çok güçlü olduğu bir ilişkinin olduğu ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 248).

Öncelikle duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını ölçmek üzere korelasyon analizi yapılmıştır. Aşağıda Tablo 48 ‘de görüldüğü üzere korelasyon sonuçları incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,460$, $p<0,001$) tespit edilmiştir. Ayrıca, yüzeysel rol yapma davranışı ile duygusal tükenme ($r=0,459$, $p<0,001$) ve fiziksel tükenme ($r=0,469$, $p<0,001$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişki olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak benzer şekilde doğal duygular ile duygusal tükenme ($r=0,552$, $p<0,001$) ve fiziksel tükenme ($r=0,543$, $p<0,001$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, H_{13} hipotezi kabul edilmiştir. Buna ek olarak korelasyon analizi sonucunda, duygusal emek davranışları ile alt boyutları arasında derinden rol yapma davranışı ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,409$, $p<0,001$) bulunurken, doğal duygular ile derinden rol yapma davranışları arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki ($r=-0,128$, $p<0,001$) olduğu gözlemlenmiştir. Doğal duygular ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında ise pozitif yönlü güçlü düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,665$, $p<0,001$). Ayrıca, tükenmişlik düzeylerinin bileşenleri arasında duygusal tükenme ile fiziksel tükenme arasında pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir ($r=0,929$, $p<0,001$).

Tablo 48: Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlik Düzeyleri İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları

	Ort.	S.d.	1	2	3	4	5	6	7	8
Duygusal										
Tükenme	4,63	1,41	1							
Zihinsel										
Tükenme	3,91	0,41	0,044	1						
Fiziksel										
Tükenme	4,88	1,25	,929**	0,078	1					
Derinden Rol										
Yapma	4,12	1,12	0,045	-0,045	0,042	1				

Yüzeysel Rol

Yapma 3,21 1,44 ,459** 0,067 ,469** ,409** 1

Doğal

Duygular 3,32 1,14 ,552** 0,023 ,543** -,128* ,665** 1

Duygusal

Emek 3,51 1,01 ,460** 0,035 ,463** ,575** ,968** ,653** 1

Tükenmişlik 4,32 0,71 ,950** ,290** ,954** 0,027 ,474** ,541** ,460** 1

* p< 0.05, ** p< 0.01

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

H₁₄ hipotezi için, bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile emeklilik kararı arasında ilişki olup olmadığını ölçmek üzere oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Soru formunda yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışlarına ilişkin ikişer soruya yer verilmiştir. Bu sebeple bu davranışların her ikisi için de emeklilik kararına bakılmıştır. Aşağıda Tablo 49’da analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 49: Duygusal Emek Davranışları ile Emeklilik Kararları İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları

	Ort.	S.d.	1	2	3	4	5	6
YRY1_Emeklilik								
Kararı	2,18	1,31	1					
YRY2_Emeklilik								
Kararı	2,19	1,30	-,373**	1				
DRY1_Emeklilik								
Kararı	2,90	0,37	-,128*	-,158**	1			
DRY2_Emeklilik								
Kararı	2,87	0,37	-,209**	-,209**	-0,085	1		
DD_Emeklilik								
Kararı	2,87	0,44	-,185**	-,185**	-0,076	-,100*	1	
Duygusal Emek	3,51	1,01	-,487**	-,502**	,358**	,468**	,343**	1

YRY1: Yüzeysel Rol Yapma 1 (Duyguların Bastırılması), YRY2: Yüzeysel Rol Yapma 2 (Jest ve Mimikleri Değiştirme), DRY1: Göstermesi Gereken Duyguları Gösterme DRY2: Çalışmaya Başlamadan Önce Güzel Düşünme DD: Doğal Duygular

** $p < 0,001$ * $p < 0,05$

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Korelasyon sonuçları incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile emeklilik kararları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,001$). Duygusal emek davranışlarının alt boyutları incelendiğinde ilk yüzeysel rol yapma davranışı (Duyguların bastırılması) ile emeklilik kararı arasında negatif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = -0,487$, $p < 0,001$); ikinci yüzeysel rol yapma davranış (Jest ve mimikleri değiştirme) ile emeklilik kararı arasında negatif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = -0,502$, $p < 0,001$); ilk derinden rol yapma davranışı (Göstermesi gereken duyguları gösterme) ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r = 0,358$, $p < 0,001$); ikinci derinden rol yapma davranışı (Çalışmaya başlamadan önce güzel düşünme) ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = 0,468$, $p < 0,001$) olduğu tespit edilmiştir. Doğal duygular ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = 0,343$, $p < 0,001$) olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda duygusal emek davranışlarının alt boyutları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla, H_{14} , H_{14a} , H_{14b} ve H_{14c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Bağımsız çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişki olup olmadığını ölçmek üzere oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Aşağıda Tablo 50’de analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde, tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p < 0,001$). Tükenmişlik düzeylerinin bileşenleri incelendiğinde, fiziksel tükenme ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü güçlü düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = 0,699$, $p < 0,001$); duygusal tükenme ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = 0,572$, $p < 0,001$); zihinsel tükenme ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($r = 0,276$, $p < 0,001$) olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeylerinin üç bileşeni ile emeklilik kararları arasında pozitif

yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, H₁₅, H_{15a}, H_{15b} ve H_{15c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 50: Tükenmişlik Düzeyleri ile Emeklilik Kararları İlişkisini Ölçen Korelasyon Analizi Bulguları

	Ort.	S.d.	1	2	3	4
FT_Emeklilik						
Kararı	2,6	1,46	1			
DT_Emeklilik						
Kararı	3,61	0,63	,541**	1		
ZT_Emeklilik						
Kararı	1,58	1,17	,392**	,284**	1	
Tükenmişlik	4,32	0,71	,699**	,572**	,276**	1
FT: Fiziksel Tükenme, DT: Duygusal Tükenme, ZT: Zihinsel Tükenme						
** p<0,001 * p<0.05						

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Bağımsız çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri ve çalışma sürelerinin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile aralarında anlamlı farklılıklar olup olmadığını test etmek amacıyla oluşturulan hipotezlerin kabul/ret durumları ile araştırmanın amacını kapsayan duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını ortaya koymak için oluşturulan hipotezlerin kabul/ret durumları aşağıda verilen Tablo51’de sunulmuştur.

Tablo 51: Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları

H1a	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H8b	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H1b	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H8c	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H1c	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H9	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H2	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H9a	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H2a	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H9b	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile fiiksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H2b	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H9c	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H2c	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H10	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H3	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H10a	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H3a	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H10b	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL

H3b	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H10c	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H3c	Bağımsız çalışanların medeni durumları ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H11	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H4	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H11a	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H4a	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H11b	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H4b	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H11c	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H4c	Bağımsız çalışanların eğitim düzeyleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H12	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED
H5	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H12a	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H5a	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H12b	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H5b	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL	H12c	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H5c	Bağımsız çalışanların gelir düzeyleri ile doğal duyguları	KABUL	H13	Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile tükenmişlik	KABUL

	arasında anlamlı bir farklılık vardır.			düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır	
H6	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H14	Bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H6a	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H14a	Bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H6b	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile derinden rol yapma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H14b	Bağımsız çalışanların derinden rol yapma davranışları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H6c	Bağımsız çalışanların çalışma süreleri ile doğal duyguları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H14c	Bağımsız çalışanların doğal duyguları ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H7	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H15	Bağımsız çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H7a	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H15a	Bağımsız çalışanların duygusal tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H7b	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H15b	Bağımsız çalışanların fiziksel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H7c	Bağımsız çalışanların cinsiyetleri ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED	H15c	Bağımsız çalışanların zihinsel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında anlamlı bir ilişki vardır	KABUL
H8	Bağımsız çalışanların yaş dağılımı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	RED			

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.5. TARTIŞMA

Bu bölümde duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerinin; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri ve çalışma süreleri gibi farklı karşılaştırma gruplarıyla bir önceki bölümde ortaya koyulan analiz bulguları ve emeklilik kararıyla ilişkisinin ortaya koyulduğu analiz bulgularının sonuçları ve literatürde daha önce yapılmış benzer çalışmaların sonuçları karşılaştırılmış, ulaşılan sonuçların ortaya çıkış nedenleri tartışılmıştır. Öncelikle araştırmada kullanılacak ölçeklere karar verilmeden önce örneklem grubu için en uygun olabilecek ölçeklerin hangileri olabileceğine dair kapsamlı bir literatür taraması yapılmıştır. Duygusal emek ölçeğine karar verilirken yapılan literatür taramasında; duygusal emek ölçeğinin farklı boyutlarla ele alındığı görülmüştür. Daha önceki bölümlerde de bahsedildiği gibi, Hochschild öncelikle duygusal emek davranışlarını “yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma” olmak üzere iki boyutlu olarak ele almıştır. Asforth ve Humphrey (1993) çalışmalarında bu iki boyuta yeni bir boyut olarak samimi davranış boyutunu eklemiştir. Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ölçekte de benzer şekilde doğal duygulara yer verilmiştir. Morris ve Feldman (1996) ise, “duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk” olmak üzere dört boyutlu ele almış, Krupl ve Geddes, (2000), tarafından “duygusal çaba ve duygusal çelişki” olmak üzere iki boyutlu ele alınmıştır. Ancak, literatürde duygusal emek davranışları “yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış” olmak üzere üç boyutlu olarak kabul edilmektedir.

Duygusal emek kavram olarak anlaşılması güç bir kavram olması sebebiyle farklı boyutlarla ele alınmış ve kolay anlaşılır bir hale getirilmeye çalışılmıştır. Yapılan çalışmalarda ortaya koyulan boyutların genel olarak adlandırılmasında farklılık olsa da literatürde genel kabul gördüğü üzere “yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış” olarak bu üç boyut altında değerlendirilebilir olduğu söylenebilmektedir. Farklı adlandırılmaların kültürel ve dil farklılıkları sebebiyle ortaya çıkabileceği fikrini göz ardı etmemek gerekir. Bu araştırmada Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2021) tarafından Türkçe uyarlama çalışması yapılarak geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış olan Duygusal Emek Ölçeğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu ölçeğin seçilmesinde ülkemizdeki iş

yaşamı için duygusal emek eğiliminin ölçülmesi için uygun olması, doğal duygulara yer verilmesinin yanı sıra ölçekteki maddelerin diğer ilgili ölçeklere göre daha az sayıda olması ve maddelerde anlaşılır bir dil kullanılması etkili olmuştur. Bu araştırma kapsamında, araştırmanın Muğla ilinde yaşayan bağımsız çalışanların duygusal emek eğilimlerinin ve emeklilik kararlarıyla ilişkisinin ortaya koyulması açısından, ölçeğin uzun olmaması, anlaşılır olması ve kısa sürede cevaplanabilir olmasının faydalı olabileceği düşünüldüğü için uygun görülmüştür.

Araştırmada kullanılan bir diğer ölçek olan tükenmişlik ölçeğinde ise duygusal emek ölçeğinde olduğu gibi literatürde genel kabul gören üç boyutlu bir yapı söz konusudur. Bunlar; “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş” olarak kavramsallaştırılmıştır. Tükenmişlik düzeylerini ölçülmesinde en sık kullanılan ölçek “Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)” olarak karşımıza çıkmaktadır. MTE’yi takiben en sık kullanılan bir diğer ölçek ise; Pines, Aronson ve Kafry (1981) tarafından geliştirilmiş olan “Tükenmişlik Ölçeği” dir. Bu araştırmada ise, Pines, Aronson ve Kafry (1981) tarafından geliştirilen Çapri tarafından Türkçe uyarlama çalışması yapılarak geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmış olan Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Çapri (2006) tarafından ölçüt bağlantılı geçerlilik çalışmasını yürütülmesi için MTE kullanarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında korelasyonlarına bakılmıştır. Elde edilen sonuca göre duygusal tükenme boyutu ile yüksek bir korelasyon, duyarsızlaşma boyutu ile orta ve kişisel başarıyla zayıf bir korelasyona sahip olduğu tespit edilmiştir.

Literatürde kabul gören tükenmişlik düzeylerinin bu üç boyutu bu araştırmanın kavramsal çerçevesinde aynı şekilde ele alınmıştır. MTE yerine bu ölçeğin seçilmesindeki en önemli etken ise, ölçek çalışmasının tüm meslek grupları üzerinde kullanılabilir bir ölçek olmasıdır. Öyle ki, öncelikle Pines, Aronson ve Kafry (1981) tarafından birçok ülkeden ve otuz farklı örneklemden oluşan 3700’ün üzerinde içerisinde “yönetici, öğretmen, sanatçı, bilim adamı, öğrenci ve sosyal çalışmacı” gibi farklı meslek grupları üzerinde gerçekleştirmiş ve ardından araştırmaya katılan katılımcıların sayıları artırarak (5000) araştırmayı yoğunlaştıran Pines ve Aronson (1988) tarafından tükenmişlik düzeylerini ölçmek üzere katılımcıların görüşmedeki ifadelerine dayanarak yirmi bir maddeden oluşan tek bir toplam puan veren tek faktörlü üç bileşenden oluşan bir yapıya sahip yedi dereceli bir ölçek geliştirmiş, geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı

olarak belirtilmiştir. Çapri (2006) Mersin İli Belediye sınırlarında çalışan farklı meslek gruplarından oluşan 876 katılımcı üzerinde gerçekleştirdiği Türkçe uyarlama çalışmasında ölçeğin orijinal yapısında olduğu gibi tek faktörlü ve üç bileşenden oluşan bir yapı olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda da aynı sonuç ortaya çıkmıştır. Bu ölçeğin seçilmesindeki diğer etkenler ise ölçek maddelerinin çok kısa olması, açık anlaşılır bir dil kullanılması ve cevaplanma süresinin kısa olması olarak değerlendirilmiş ve örneklem grubu için faydalı olabileceği düşünülerek bu ölçek uygulanmıştır. Duygusal emek ve tükenmişlik konusunda farklı örneklem gruplarıyla çok sayıda çalışma yapıldığı gözlemlenmiştir. Özellikle ikisi arasındaki ilişkiyi ölçen birçok çalışma da bulunmaktadır. Ancak bu iki olgunun bağımsız çalışanlar ve emeklilik kararları ile ilişkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan araştırmanın literatüre önemli bir katkı sunacağı öngörülmektedir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular Muğla İlindeki bağımsız çalışanlar için yorumlanmıştır. Bu sebeple bağımsız çalışanların tümü için yorumlanmayabilir. Ancak, araştırmanın evrenini oluşturan Muğla ilinde yaşayan bağımsız çalışanlar için örneklem sayısının büyüklüğü araştırma evreni için oldukça yeterli olarak değerlendirilmekte ve bağımsız çalışanları yansıtan önemli bir katkı olarak görülebilmektedir. Ayrıca analizden elde edilen bulgular bağımsız çalışanların yaşadıkları ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunlarını ortaya çıkarmıştır. Bu sebeple, bağımsız çalışanlar ile sınırlı sayıda çalışılan diğer çalışmalardan ayrılmakta ve literatüre katkı sağladığı düşünülmektedir. Araştırmada öncelikle betimsel analiz bulguları tartışılmıştır. Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu (%64) ve yaş dağılımının yarısından fazlasını 37-46 yaş aralığından oluştuğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, büyük çoğunluğun (%90) evli olduğu ve evli olanların eşlerinin yaklaşık yarısının da çalıştığı saptanmıştır. Eğitim düzeyleri açısından ise çoğunluğu lisans mezunu oluştursa da lise mezunu olanların da fazla olduğu bir diğer sonuç olarak görülmüştür. Elde edilen bu analiz sonuçları ilişkisel analizler ve emeklilik kararına ilişkin sorular için önem taşımaktadır.

Bağımsız çalışanların meslek kolları çok geniş yelpazeye sahiptir. Bağımsız çalışanların NACE meslek koduna sahip olması gerektiği için araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çalışma alanlarını belirleyebilmek amacıyla Ticaret Odası tarafından belirlenen NACE meslek kodları arasından seçim yapılmış ve çalışma alanları

belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen analiz bulgularına göre çoğunluğu turizm, konaklama, yiyecek ve içecek hizmetlerinde çalışan bağımsız çalışanların oluşturduğu tespit edilmiştir. Muğla ilinde gelir kaynağının ağırlıklı olarak turizm sektöründen elde edildiği bilinen bir gerçek olduğu için ortaya çıkan sonuç şaşırtıcı değildir. Araştırmada dikkat çekici unsurlardan birisi pandemi dönemi öncesi gelir düzeyi ile pandemi dönemindeki gelir düzeyleri olmuştur. Covid-19 salgını insanların sağlığını olumsuz yönde etkilemiş birçok insanın yaşamını kaybetmesine sebep olmuştur. Ancak salgının sadece sağlık boyutu değil aynı zamanda ekonomik ve psikolojik boyutu da bulunmaktadır. Özellikle küresel ekonomik krizin yaşanmasına sebep olmuştur. Bu araştırmada da bağımsız çalışanların genel olarak pandemi dönemi öncesindeki gelir düzeyleriyle pandemi dönemindeki gelir düzeylerinde düşme gözlemlenmiştir.

Özellikle araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çoğunluğunun turizm sektöründe yer alması ve salgın sebebiyle seyahat engellerinin uygulanması, karantina, sokağa çıkma yasakları gibi kısıtlamaların gelir düzeylerinin düşmesinde etkisi olabileceği söylenebilmektedir. Turizmin ülkemiz açısından ekonomide önemli bir yere sahip olduğu düşünüldüğünde bu sonucun ülkemiz ekonomisi açısından da olumsuz bir etki yarattığını söylemek mümkündür. Yaşanan ekonomik kriz birçok işletme sahibinin işletmesini kapatmasına da sebep olmuştur. Bu durumun emeklilik kararı verilmesinde önemli bir etken olabileceği düşünülmektedir. Keskingöz (2016), Türkiye’de yaşanan 2008 ekonomik krizinin yoksulluk ve emeklilik kararları üzerine etkisini incelediği araştırmasında, krizlerin sebep olduğu yoksullaşmanın insanları “tasarruf etme, devlet desteği, güvenli gelir ve sağlık güvencesine sahip olmak” amacıyla emekliliği tercih etme eğilimi gösterdikleri sonucuna ulaşmıştır. Elde edilen sonuç bu görüşü destekler niteliktedir. Emeklilik kararının verilmesi zor ve karmaşık bir süreçtir. Araştırmada konuya ilişkin birçok soru sorularak bağımsız çalışanların emeklilik hakkındaki düşünceleri ve kararları hakkında bilgi elde edilmeye çalışılmıştır. Özellikle sektörün mevsimsel ve düzensiz bir gelir kaynağını oluşturmasının yanı sıra pandemi sebebiyle iş faaliyetlerinin durma noktasına gelmesi yaş grubu açısından da düşünüldüğünde emeklilik kararı alınmasında etkili olabilir.

Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların emekli olmaları için kalan sürenin ağırlıklı olarak 20-23 yıl ve 12-15 yıl olarak ifade edildiği görülmüştür. Gerekli emeklilik koşullarını sağlama durumları incelendiğinde ise, büyük çoğunluğu bu koşulları

sağlamadığını belirtirken emeklilik koşullarını sağlayanların ise çoğunluğunun “hemen emekli olacağını” ifade ettikleri görülmüştür. Ayrıca, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların büyük çoğunluğu (%70,5) gerekli emeklilik koşullarını sağlamamasına rağmen emekli olmaya istekli olduklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuç oldukça çarpıcı bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Bir diğer çarpıcı sonuç ise, emekli aylığının mevcut ortalama gelir düzeyiyle aynı veya yakın miktarda olması halinde emekli olma istekleri sorulduğunda ortaya çıkmıştır. Analiz sonucunda, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların büyük çoğunluğunun (%86,6) emekli olmaya istekli olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların emekli olmak istediği ancak gerekli koşulları sağlama ve emeklilikle birlikte gelirden meydana gelecek azalma sebebiyle çalışmaya devam ettiklerini söylemek mümkündür. Emeklilik koşullarını sağlamayanların ise çoğunlukla yaş sebebiyle emekli olamadıklarını ve yaşını bekledikleri de yüz yüze yapılan anketler sırasında belirtilmiştir. Emeklilikte yaşa takılanlar ülkemiz için önemli bir sorun teşkil etmektedir ve bu durumdan muzdarip olduğunu ifade eden sadece iş görenlerin değil aynı zamanda işletme sahiplerinin de olduğunu söylemek mümkündür. Ülkemizde bu sorunun çözülmesi için çalışmalar devam etmektedir ancak henüz çözüm bulunamamıştır. Bu konuda yasaların düzenlenmesi, sosyal güvenlik açısından uzun dönemli politikaların oluşturulması ve kısa vadede çalışanların mağduriyetlerinin giderilmesi için alternatif çözüm yöntemlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, yaşını bekleyenler için işe teşvik edici yöntemler geliştirilebileceği gibi yaşını beklemek istemeyenler için prim ödeme süreleri ve hizmet yılı göz önünde bulundurularak yaşına gelene kadar emekli aylıklarında kesinti yapılarak emekli olmaları ve emeklilik yaşı gelince kesintisiz olarak emekli aylığı almaları sağlanabilir.

Araştırmadaki bir başka çarpıcı sonuç ise, emekli olmak isteyenler ile emekli olmak istemeyenlerin emekli olsalar hangi nedenlerle emekli olurlardı ve bu nedenlerin kendileri için önem sırası nasıl olurdu sorusuna verilen yanıtlarda ortaya çıkmıştır. Emekli olmak isteyenlerin yaptığı önem sıralaması; ekonomik sorunlar, sağlık sorunları, gerekli emeklilik koşullarının sağlanması, iş yükünün fazla olması, çalışma isteğinin azalması, eşin emekli olması, aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği, aile üyeleri ve arkadaşların kaybı ve diğer şeklinde sıralanmıştır. Emekli olmak istemeyenlerin yaptığı önem sıralaması ise; gerekli emeklilik koşullarının sağlanması,

çalışma isteğinin azalması, iş yükünün fazla olması, sağlık sorunları, eşin emekli olması, ekonomik sorunlar, aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği, aile üyeleri ve arkadaşların kaybı ve diğer şeklinde sıralanmıştır. Emekli olmak isteyenler ve emekli olmak istemeyenlerin emeklilik nedenlerinin önem sıralamasında ilk altının farklı sıralandığı gözlemlenmiştir. Özellikle en çarpıcı sonuç emekli olmak isteyenler için en önemli neden ekonomik sorunlar olarak belirtilirken emekli olmak istemeyenler için en önemli neden gerekli emeklilik koşullarının sağlanması olarak belirtilmiştir. Emekli olmak istemeyenler için ekonomik sorunlar ise son sıralarda yer almıştır. Bunun sebebi emekli olmak istemeyen bağımsız çalışanların gelir düzeyinin yüksek olması ve işgücü piyasasında daha uzun süre kalma isteği ile ilişkili olabilir. Lee (2008) bağımsız çalışanların emeklilik beklentilerini incelediği araştırmasında, bağımsız çalışanların ücretli çalışanlara göre iş gücü piyasasında daha uzun süre kalma beklentisinde olduklarını tespit etmesi bu görüşü destekler nitelikte bir sonuçtur. Emekli olmak isteyenlerin emeklilik nedenlerinde ikinci öneme sahip olan sağlık sorunları emekli olmak istemeyenler için dördüncü sırada yer almıştır. İlgili literatürde birçok araştırmacı en önemli emeklilik nedeninin sağlık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Nordenmark ve Stattin (2009) İsveç'te psikososyal refah ve emeklilik nedenlerini araştırdıkları çalışmada, sağlık sorununun en fazla emeklilik nedeni olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer şekilde Adams ve Beehr (2003) yaptıkları çalışmada emeklilik kararında sağlık ve refahın diğer değişkenlere göre daha etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Emekli olmak istemeyenlerin emeklilik nedenlerinde orta sırada sağlık sorunlarının yer alması emeklilik yaşına uzak olması ve sağlık problemi bulunmamasıyla ilgili olabilir.

Araştırmada elde edilen ilişkisel bulgulardan önce duygusal emek davranışları ile demografik özelliklerin ilişkisini incelemek için oluşturulan hipotezlerin analiz sonuçları tartışılmıştır. Turizm sektöründe yüz yüze iletişimin yoğun olması ve müşterilere kaliteli bir hizmet sunulabilmesi için duygusal emek davranışları oldukça fazla sergilenebilmektedir. Turizmin çoğunlukla yaklaşık 6 ay sürmesi ve yılın devamında gelirin devamlılığının sağlanabilmesi için müşteri memnuniyetine oldukça önem verilmektedir. Öyle ki bağımsız çalışanların duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutunda en yüksek ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeğinde açıklanan toplam varyans ise %93,20 olarak bulgulanması ölçeğin bağımsız çalışanların duygusal emek davranışlarını yüksek düzeyde açıkladığını göstermektedir.

Dolayısıyla, bağımsız çalışanların duygusal emek davranışı sergilediğini söylemek mümkündür. Aydın (2020) tarafından Akdeniz bölgesinde görev yapan turist rehberleri üzerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği çalışmada turist rehberlerinin benzer şekilde duygusal emek düzeylerinin orta ve yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal emek davranışları ile demografik değişkenlerin arasındaki ilişkiler incelendiğinde; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyleri ve gelir düzeyleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeni ile duygusal emek davranışları arasındaki farkın sadece derinden rol yapma davranışında ortaya çıktığı görülmüş ve erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla derinden rol yapma davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. İlgili literatürde birçok araştırmacı tarafından duygusal emek davranışlarını kadınların erkeklere göre daha fazla sergiledikleri ve daha fazla duygusal emek harcadıkları tespit edilmiştir. Duygusal emek olgusunun öncüsü olarak kabul edilen Hochschild (1983) hava yolları çalışanları üzerine yaptığı çalışmada kadın hosteslerin daha fazla duygusal emek harcadıklarını tespit etmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından da benzer şekilde kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla duygusal emek davranışları sergilediği gözlemlenmiştir. Elde edilen bu sonuçta, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların yarısından fazlasını erkek çalışanların oluşturmasının etkisi olabilir. Yaş ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişki incelendiğinde ise, yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 47-57 yaş aralığında olan bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışını 27-36 yaş aralığında olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Yıldız (2014) tarafından yürütülen çalışmada benzer şekilde 41 yaş ve üzerinde olan otel çalışanlarının duygusal emek davranışlarını diğer yaş gruplarına göre daha fazla sergilediklerini tespit etmiştir. Efendioğlu (2021) tarafından okul öncesi öğretmenler üzerinde duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisinin incelendiği bir başka çalışmada ise 41 yaş ve üzeri yaş grubunda yer alan okul öncesi öğretmenlerin 21-40 yaş aralığında olan okul öncesi öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde yüzeysel rol yapma davranışı sergiledikleri saptanmıştır. Kruml ve Geddes (2000) benzer şekilde yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre duygusal emek davranışlarını sergilemede daha başarılı oldukları sonucuna ulaşmıştır. Yaş ile duygusal emek davranışları arasında ilişki bulunamayan birçok araştırma da bulunmaktadır. Ancak, birçok çalışmada yaştan

artmasıyla duygusal emek davranışlarında artış olduğunun gözlemlenmesinin mesleki deneyimle ilişkili olduğu söylenebilir. Özellikle işe yeni başlayan çalışanlar için işe adapte olmalarının zaman alması duygularını kontrol etmelerinde zorlanmalarına sebep olabilir.

Eğitim düzeyleri ile duygusal emek ilişkisi incelendiğinde ise, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular arasında farklılık tespit edilmiştir. Lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların lisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre yüzeysel rol yapma davranışlarını daha fazla sergiledikleri tespit edilirken önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ise hem lise hem de lisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla doğal duygular sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Özdemir, Yalçın ve Akbıyık (2013) hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisini inceledikleri araştırmalarında yüksek eğitim düzeyine sahip olan çalışanların derinlemesine davranış sergilediklerini tespit etmişlerdir. Yıldız (2021) duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini kamu çalışanlarıyla yürüttüğü araştırmasında, lise ve ön lisans mezunu olan kamu çalışanlarının lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergilerken ilköğretim ve ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olan çalışanların lise ve ön lisans mezunu olan çalışanlara göre daha fazla samimi davranış sergilediği sonucuna ulaşmıştır. Eğitim düzeyleriyle duygusal emek davranışı arasında farklılık bulunmayan birçok çalışma da bulunmaktadır. Kılıçdağı (2021) serbest eczacılar ile yürüttüğü araştırmasında duygusal emek ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Özcan (2021) tarafından yiyecek içecek hizmetlerinde çalışanlar ile yürüttüğü araştırmasında da benzer şekilde duygusal emek ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Dolayısıyla farklı araştırma grupları üzerinde farklı sonuçlar ortaya çıksa da eğitim düzeylerinin yüksek olması veya düşük olmasının duygusal emek davranışları açısından önemli bir farklılık oluşturmadığı söylenebilir.

Araştırmada elde edilen önemli bir sonuç ise, gelir düzeyleri ile duygusal emek, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular arasında anlamlı bir ilişkinin ortaya çıkmasıdır. Elde edilen analiz sonucunda gelir düzeyi düşük olan bağımsız çalışanların gelir düzeyi yüksek olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal emek, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguları sergileme davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir. Büte (2019) turizm işletmelerinde yaptığı araştırmasında benzer bir şekilde, gelir düzeyi düşük olan

Çalışanların daha yüksek olan çalışanlara göre yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışı daha fazla sergilediklerini tespit etmişlerdir. Dolayısıyla, gelir düzeyi arttıa duygusal emek davranışlarının sergilenmesi azaldığını söylemek mümkündür. Elde edilen analiz sonuçlarına göre, H_{1b}, H_{2a}, H_{4a}, H_{4c}, H₅, H_{5a} ve H_{5c} hipotezleri desteklenmiştir.

Bağımsız alışanların tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkilerin analiz sonuçları incelendiğinde ise; yaş, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri ve çalışma süreleri bakımından anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Öncelikle yaş değişkenine bakıldığında, 47-57 yaş aralığında olan bağımsız çalışanların 37-46 yaş aralığında olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Gülay (2019) milletvekilleri üzerinde tükenmişlik sendromunun örgüt iklimi ile ilişkisini incelediği araştırmasında, 46-55 yaş aralığında olan milletvekillerinin diğer yaş aralıklarında olan milletvekillerine göre daha fazla tükenmişlik hissettiklerini tespit etmiştir. Gönül (2021) hastane çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında 30-39 yaş aralığında olan çalışanların 20-29 ve 40-59 yaş aralığında olan çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Dolayısıyla, genel olarak yaş arttıa tükenmişliğin arttığını söylemek mümkündür.

Araştırmada eğitim düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, ilkokul eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmiş oldukları; lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların nlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları; lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların nlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Taner (2020) ağrı merkezinde çalışanlar üzerine yaptığı araştırmasında, nlisans eğitim düzeyine sahip olan çalışanların lise, lisans ve lisansüstü katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissettiklerini tespit etmiştir. Gösterit (2022) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında, lisans eğitim düzeyine sahip olan çalışanların yüksek lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip olan çalışanlara göre daha fazla düşük kişisel başarı hissettiklerini saptamıştır. Farklı araştırma gruplarında eğitim düzeyleri ile tükenmişlik alt boyutları arasında farklı sonuçlar çıksa da genel olarak bakıldığında düşük eğitim düzeyine sahip

olan çalışanların yüksek eğitim düzeyine sahip olan çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissettiğini söylemek mümkündür.

Araştırmada gelir düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, 3000-7000 aralığında gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların daha yüksek gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmiş hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Karagöz (2020) termal otel bölümü işletmeleri yiyecek içecek bölümü çalışanlarıyla yürüttüğü araştırmasında 2330-2500 aralığında gelir düzeyine sahip çalışanların 2501-4000 ile 40001 ve üzeri gelir düzeyine sahip olan çalışanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Yine benzer bir sonuç ise, Üst (2012) tarafından yapılan araştırmanın katılımcıları olan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının geliri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalırken çalışanların geliri düştüğünde tükenmişlik düzeylerinin arttığı saptanmıştır. Dolayısıyla, gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında ter yönlü bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Gelirin yükselmesi tükenmiş düzeylerinin azalmasıyla sonuçlanmaktadır.

Araştırmada çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanların 21-25 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kızılcın (2021) bir hava yolu şirketinde çalışan kabin görevlileriyle yürüttüğü araştırmasında çalışma süresi 1-4 yıl arasında olan çalışanların diğer çalışma sürelerine göre daha yüksek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissettiklerini tespit etmiştir. Taner (2020) yaptığı araştırmasında benzer şekilde 1-5 yıl arası çalışma sürelerine sahip olan çalışanların 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olan çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıklarını saptamıştır. Çalışmaya yeni başlayanların deneyim kazandıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığını söylemek mümkündür. Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, H_{8c} , H_{10} , H_{10a} , H_{10b} , H_{10c} , H_{11} , H_{11a} , H_{11b} , H_{12a} , H_{12b} ve H_{12c} desteklenmiştir.

Araştırmanın amacını oluşturan duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerinin emeklilik kararı ile ilişkisinin olup olmadığının incelendiği korelasyon analizi bulguları sonucunda elde edilen bulgular tartışılmıştır. Öncelikle duygusal emek davranışları ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Keleş (2020) hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmasında,

yüzeysel davranış ve samimi davranış ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Eroğlu (2014) tarafından yapılan araştırmada ise, yüzeysel davranışın tükenmişlik ve alt boyutları açısından anlamlı bir ilişki olduğu ve tükenmişlikle yüzeysel davranışın en güçlü ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Benzer sonuç, Yanar (2018) tarafından Ege bölgesinde görev yapan turist rehberleri üzerinde yapılan araştırmada elde edilmiş ve yüzeysel rol yapma davranışının tükenmişliği pozitif yönde en çok etkileyen bulgu olduğu gözlemlenmiştir. İlgili literatürde bu iki olgu arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak, bu araştırmanın amacı bu iki olgunun ayrı ayrı emeklilik kararıyla ilişkili olup olmadığını analiz etmektir. Elde edilen analiz sonucu incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile emeklilik kararları arasında derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilirken yüzeysel rol yapma davranışıyla negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların büyük çoğunluğunun emekli olmasına kalan sürelerinin 20-23 yıl gibi uzun bir süre olmasına ve çalışma sürelerinin 6-10 yıl olmasına rağmen bu sonucun ortaya çıkması önemli bir bulgu olarak değerlendirilmiştir. Bu sonucun ortaya çıkmasında pandeminin etkisinin de olabileceği düşünülmüştür. Bir diğer önemli bulgu ise, tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki korelasyonda ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik düzeyleri, duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında fiziksel tükenmenin güçlü bir ilişkiye sahip olduğu gözlemlenirken zihinsel tükenme ile emeklilik kararı arasında zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çoğunluğunun orta yaş grubunda yer aldığı düşünüldüğünde elde edilen bu sonuç çarpıcı bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizlerde, H_{14} , H_{14a} , H_{14b} , H_{14c} , H_{15} , H_{15a} , H_{15b} ve H_{15c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırmanın amacını oluşturan duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerinin emeklilik kararı ile ilişkisinin incelendiği bu araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar doğrultusunda bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerinin emeklilik kararıyla anlamlı bir ilişki göstermesinde çalışanların ağırlıklı olarak turizm sektöründe çalışması, pandemi sebebiyle kısıtlama önlemleri kapsamında yaşanan iş aksaklıkları, gelir düzensizliği ve son yıllardaki fiyat artışlarının ivme kazanarak artmaya devam etmesi gibi faktörlerin etkisinin olabileceği

düşünülmüştür. Özellikle yüz yüze yapılan anket çalışmaları doğrultusunda bağımsız çalışanlar gelirlerinden çok giderlerinin olduğunu, işletme kiralarının ve faturaların çok yüksek olması sebebiyle borçlandıklarını ve ödeme güçlükleri çektiklerini belirtmişlerdir. Buna ek olarak, son iki yıldır yabancı turistin çok az geldiğini ve büyük gelir kayıpları yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Yaşanılan bu sorunların onları tükettiğini ve emekliliği düşündüklerini belirtenler olmakla birlikte emekli olsa da çalışmaya devam edeceğini söyleyen bağımsız çalışanlar da olmuştur. Bu bağlamda, bağımsız çalışanların emekliliği gelir güvencesi olarak gördüğünü söylemek mümkündür. Ayrıca, veri toplama sürecinde belirtilen ifadeler değerlendirildiğinde bağımsız çalışanların çoğunluğunun duygusal emek davranışını sergilese de bu davranışların duygusal emek olduğunu bilmedikleri ve bu davranışları müşteri memnuniyeti için mecburiyet olarak gördükleri tespit edilmiştir. Elde edilen tüm bulgular, aynı zamanda bağımsız çalışanların ekonomik, psikolojik ve sosyal problemler yaşadıklarını göstermektedir. Bağımsız çalışanların yaşadığı sorunların ortaya çıkarılması ve çözüm yolları geliştirilebilmesi için daha çok çalışma yapılması gerektiği aşikardır.

SONUÇ

Günümüz toplumlarında insanın daha çok ön planda olduğu çalışma ortamlarında duygular da daha yoğun bir biçimde hissedilmektedir. Çalışma hayatında, fiziksel ve etik kuralların yanı sıra duyguların da belirli kurallar çerçevesinde yönetilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin rekabet avantajı elde etmek için müşterilerini memnun etmesi gerekmekte ve elde ettiği rekabet avantajını sürdürebilir kılması için de bu memnuniyeti sürekli sağlamak durumundadır. Özellikle günümüz rekabet koşulları düşünüldüğünde, yeni müşteriler çekmek ve mevcut müşterilerin elde tutulması için müşteri memnuniyetinin sağlanması oldukça önem taşımaktadır. Bu durum ise, müşterilerle aktif iletişim halinde olunması gereken işlerde çalışanların duygularını yönetmelerini gerekli kılmaktadır. Özellikle bağımsız çalışanların müşteri memnuniyetini sağlama ve işin sürdürülebilirliği için duygularını kontrol etmeleri ve yönetmeleri gereklidir. Bu bağlamda duygusal emek davranışlarını yoğun olarak sergiledikleri düşünülmektedir. Ayrıca, Covid-19 virüsünün ortaya çıkarak dünyaya hızlı bir şekilde yayılması ve virüsün hızlı bulaş etkisini azaltmaya yönelik alınan tedbirler çalışanları ekonomik, psikolojik ve sosyal anlamda etkilemiştir. Aşının çıkmasıyla birlikte pandemi kapsamında alınan tedbirler hafifletilmiş olsa da henüz pandemi bitmemiştir. Özellikle, pandeminin ilk çıktığı zamanlarda yaşanan ekonomik sorunların etkisinin devam ettiğini söylemek mümkündür.

Tez çalışmasının ana kitlesini oluşturan Muğla ilinde yaşayan bağımsız çalışanlarla yürütülen bu araştırma kapsamında pandemi öncesi gelir düzeyleriyle pandemi sürecindeki gelir düzeylerine verilen yanıtlar incelendiğinde, gelir gruplarında genel anlamda bir düşüş yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum ekonomik sorunların devam ettiğini destekler nitelikte bir sonuç olarak ortaya çıkmıştır. Dikkat çekici diğer bir sonuç ise, bağımsız çalışanların büyük çoğunluğu için pandeminin emeklilik kararı almaya yaklaştıran bir etkiye sahip olarak bulgulanmasıdır. Araştırmaya katılan bağımsız çalışanların çalışma alanlarının ağırlıklı olarak turizm, konaklama, yiyecek ve içecek hizmetlerinde yer aldığı göz önüne alınırsa, pandemi kapsamında özellikle seyahat tedbiri uygulamalarının etkisinin olabileceği düşünülmüştür. Buna ek olarak, çalışanların tükenmişliklerinin de tetiklenebileceği ve duygularını kontrol etmekte güçlük çekebilecekleri fikri ortaya çıkmıştır. Özellikle emekliliği yakın veya emekli olma

düşüncesine sahip olan çalışanların bu durumlardan etkilenecek emeklilik kararı alabileceği düşünülmüştür. Bu bağlamda araştırmanın amacı kapsamında bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararları arasında ilişki incelenmiştir. Muğla ili ve Fethiye ilçesinde yaşayan 431 bağımsız çalışana anket dağıtılmış ve bu anketlerden 397 tanesi araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler IBM SPSS 22 programında analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları aşağıda özetlenmiştir:

- Duygusal emek davranışları ile demografik değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyleri ve gelir düzeyleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılıkların ise cinsiyet değişkenine bakıldığında, erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla derinden rol yapma davranışı sergiledikleri; yaş değişkenine bakıldığında 47-57 yaş aralığında olan bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışını 27-36 yaş aralığında olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla sergiledikleri; eğitim düzeylerine bakıldığında, lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların lisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre yüzeysel rol yapma davranışlarını daha fazla sergilerken önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların ise hem lise hem de lisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla doğal duygular sergiledikleri; son olarak gelir düzeylerine bakıldığında, gelir düzeyi düşük olan bağımsız çalışanların gelir düzeyi yüksek olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal emek, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguları sergileme davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

- Tükenmişlik düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde; yaş, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri ve çalışma süreleri bakımından anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Öncelikle yaş değişkenine bakıldığında, 47-57 yaş aralığında olan bağımsız çalışanların 37-46 yaş aralığında olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları; eğitim düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, ilkökul eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmiş oldukları; lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları; lise eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların önlisans eğitim düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla zihinsel tükenme yaşadıkları; gelir düzeyleri ile tükenmişlik

arasındaki ilişki incelendiğinde, 3000-7000 aralığında gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanların daha yüksek gelir düzeyine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları; çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanların 21-25 yıl çalışma süresine sahip olan bağımsız çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir.

- Duygusal emek davranışları ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.

- Duygusal emek davranışları ile emeklilik kararları arasındaki ilişki incelendiğinde, derinden rol yapma davranışı ve doğal duygular arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilirken yüzeysel rol yapma davranışıyla negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasındaki ilişki incelendiğinde; tükenmişlik düzeyleri, duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenme düzeyleri ile emeklilik kararı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Elde edilen veriler doğrultusunda bağımsız çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle yüzeysel rol yapma davranışıyla emeklilik kararı arasında ters yönlü bir ilişkinin ortaya çıkması çarpıcı bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, bağımsız çalışanların yüzeysel rol yapma davranışını sergileme durumu arttıkça emeklilik kararı almaktan uzaklaştıkları söylenebilmektedir. Bu sonucun ortaya çıkmasında araştırmaya katılan bağımsız çalışanların büyük çoğunluğunun 37-57 yaş grubu aralığında olmasının etkisinin olabileceği düşünülmektedir. İlgili literatürde yaş arttıkça çalışanların yüzeysel rol yapma davranışlarını sergilemede daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma sonucunda da yaş arttıkça yüzeysel rol yapma davranışının arttığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla, araştırmaya katılan bağımsız çalışanların yaş dağılımının bu sonucu etkilediğini söylemek mümkündür. Ayrıca, yüzeysel rol yapma davranışı sergilenirken daha çok jest ve mimiklerin değiştirilmesinin de özellikle derinden rol yapma davranışına göre daha kolay yönetilebilir olmasıyla ilgili olabilir. Bir diğer çarpıcı sonuç ise doğal duyguların sergilenmesinin arttıkça emeklilik kararının artmasıdır. Bu davranışta duyguların düzenlemesindeki çaba diğer davranışlara

göre daha az olmasına rağmen emeklilik kararıyla pozitif yönlü bir ilişkiyle sonuçlanmıştır. Bu ilişki zayıf olarak bulgulanmış olsa da önemli bir bulgu olarak değerlendirilmiştir. Tükenmişlik düzeyleri ile emeklilik kararı arasında ise, fiziksel tükenmenin güçlü bir ilişkiye sahip olduğu gözlemlenirken zihinsel tükenme ile emeklilik kararı arasında zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle, bağımsız çalışanların fiziksel tükenme hissi arttıkça emeklilik kararı almaya yakınlaşmakta, zihinsel tükenme hissi arttıkça ise emeklilik kararı almaya uzaklaşmaktadır. Elde edilen bu sonucun ekonomik sorunlar ile ilgili olabileceği düşünülmektedir. Emekli olmak isteyen bağımsız çalışanların emeklilik nedenleri arasında ilk sırada ekonomik sorunların olması bu düşüncüyü desteklemektedir. Emeklilik kararı alınmasında duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasında ortaya çıkan bu ilişkilerin literatüre katkısı olacağı düşünülmektedir.

İlgili literatürde, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak, emeklilik kararı ile ilişkisinin incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Buna ek olarak bağımsız çalışanlarla yürütülen araştırmaların da sınırlı sayıda olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda elde edilen sonuçların, emekliliğe ilişkin yapılacak düzenlemelerde politika yapıcılar için ve araştırma konularında çalışma yapmak isteyenler için yol gösterici olduğunu söylemek mümkündür.

İlgili konularda yapılacak diğer araştırmalarda araştırmacılara farklı illerde yaşayan bağımsız çalışanların katılımıyla araştırmayı tekrarlamaları veya benzer bir araştırma yapmaları önerilir. Buna ek olarak benzer bir çalışma, kadın ve erkek katılımcıların daha dengeli bir dağılıma sahip olduğu örneklem üzerinde yapılabilir. Bir başka öneri ise, araştırmanın nitel araştırma yöntemleri kullanılarak yapılmasıdır. Görüşme, gözlem ve mülakat gibi yöntemler uygulanarak araştırma tekrarlanabilir. Son olarak, bağımsız çalışanların çalışma alanlarından birisi belirlenerek tek bir çalışma alanı üzerinde çalışma gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

Acar, F. T. (2001). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Adams, G. A. and Beehr, T. A. (2003). Introduction and Overview of Current Research and Thinking on *Retirement*. *Retirement: Reasons, Processes, and Results*. (ss. 1-5) Editors Gary. Springer Publishing Company.

Agahi, N. and Parker, M. G. (2008). Leisure Activities and Mortality. *Journal of Aging and Health*. 20(7): 855–871.

Ahmad Z., Taylor D. (2009). Commitment to Independence by Internal Auditors: The Effects of Role Ambiguity and Role Conflict. *Managerial Auditing Journal*. 24(9): 889-925.

Alpar, R. (2020). *Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik – SPSS’de Çözümleme Adımları ile Birlikte*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Alpass, F., Neville, S. and Flett, R. (2000). Contribution of Retirement-Related Variables to Well-Being in an Older Male Sample. *New Zealand Journal of Psychology*. 29(2): 74-79

Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*. 1(1): 3-25.

Andaç Demirtaş, H. (2003). Sosyal Kimlik Temel Kavram ve Kuramı, Varsayımlar. *İletişim Araştırmaları*. 1(1): 123-144.

Akın, M. (2004). *İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler ile Aşları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aktin, S. (2020). Emeklilik Sonrası Gündelik Yaşam ve Boş Zaman Pratikleri: Kabul Günleri Örneği. *Senex: Yaşlılık Çalışmaları Dergisi*. 4(4):17-39.

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32(2): 21-46.

Arı, G. S, ve Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*.15(1):131-148.

Ashforth, B. E.and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor İn Service Roles: The Influence Ofİdentity. *Academy Of Management Review*. 18(1): 88–115.

Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: A multilevelperspective. *Researchİn Multi-Level Issues*.2(0): 9-54.

Atchley, R. C. (1989). A Continuity Theory of Normal Aging. *The Gerontologist*. 29(2): 183–190.

Atık, A. (2020). *Hizmet Örgütlerinde Duygusal Emek Davranışlarının Kurum İçi Kariyer Gelişimi ile İlişkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bakker, A. B. andHeuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnoutand İn-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*. 13(4): 423-440.

Bakker A. B. and Demerouti E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*. 22(3): 309-328.

Barut, Y. (2019). Duygusal Zekâ ve İletişim Becerileri İlişkisi: İzmir Bozyaka Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği. *R&S-Research Studies Anatolia Journal*. 2(5): 185-195.

Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duygu Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.

Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*.58(0): 254-274.

Başterzi, F. (2006). *Yaşlılık Sigortası Bakımından Sosyal Güvenlik Normlarının Uyumlaştırılması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beehr, T. A. (1986). The Process Of Retirement: A Review and Recommendations for Future Investigation. *Personnel Psychology*.39(1): 31-55.

Beehr, T. A. and Bennett, M. M. (2014). Working After Retirement: Features of Bridge Employment and Research Directions. *Work, Aging and Retirement*. 1(1): 1-17

Behncke, S. (2011). Does Retirement Trigger Ill Health?. *Health Economics*. 21(3): 282–300.

Berry K., Cassidy S. (2013). Emotional Labour in University Lecturers: Considerations for Higher Education Institutions. *Journal of Curriculum and Teaching*. 2(2): 22-36.

Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.16(3): 159-180.

BM Kalkınma Programı (15 Aralık 2020). "İnsani Gelişme Raporu 2020 Önümüzdeki Sınır İnsani Gelişme ve Antroposen". https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/human_development/hdr-2020.html (25.11.2020)

Brotheridge, C. M.and Lee, R. T. (2003). Development andvalidation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 76(3): 365–379.

Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E.and McEvoy, A. (1985). Self- Reported Job Burnout among Female Human Service Professionals. *Journal of Organizational Behavior*. 6(2): 143-150.

Budak, G. ve Sürgevil, O. (2016). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 20 (2): 95-108.

Büyüköztürk, Ş. (2019). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni ve Yorum*. Ankara: Pegem Akademi.

Can, G. (1990). Emeklilik ve Yaşlılık Dönemi Uyum Sorunları. *Kurgu Dergisi*. 8(2): 612-616.

Champoux, J.E. (2011). *Organizational Behaviour: Integrating Individuals, Groups and Organizations*. 4th Edition. New York: Routledge Taylor and Francis Group.

Chang, C. H. andChiu, J. M. (2004). Flight Attenandt’s Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*. 2(4): 305-311.

Cheung, F. Y. And Tang, C. S. (2009). The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies at Work. *Journal of Individual Differences*. 30(2): 75–86.

Chu, K. H. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. (Unpublished Phd Thesis). State University. Virginia Polytechnic Institute. Virginia.

Chu, K. H.L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*. 27(6): 1181–1191.

Cohen, L., Manion, L. ve Morrison, K. (2005). *Research Methods in Education*. 5. Baskı. Taylor and Francis e-Library.

Colomeischi, A.A. (2015). *Teachers Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits*. *Procedia-Sosyal ve Davranış Bilimleri*. 180: 1067-1073.

Constable, J. F. and Russell, D. W. (1986). The Effect Of Social Support and The Work Environment Upon Burnout among Nurses. *Journal of Human Stress*. 12(1): 20-26.

Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*. 18(4): 621–656.

Cordes, C. L., Dougherty, T. W. ve Blum, M. (1997). Patterns Of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparison Of Models. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*. 18(6): 685-701.

Costa Jr. P. T. ve McCrae, R. R. (1995). Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of Personality Assessment*. 64(1): 21–50.

Cullen, J. C., Silverstein, B. A. and Foley, M. P. (2008). Linking Biomechanical Workload and Organizational Practices To Burnout and Satisfaction. *Journal of Business and Psychology*. 23(1-2): 63-71.

Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çakır, Ö. (2011). *Emekliliğin Psiko-sosyal Boyutu*. Türkiye Emekliler Derneği. Ankara: Eğitim ve Kültür Yayınları.

Çelik, E. (2018). *Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Cam Tavan Sendromunun Tükenmişlik Düzeylerine Etkilerinin İncelenmesi: Kamu Sektörü ve Özel Sektör İstanbul İl Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Sabahattin Zaim Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çelikyay, M. (2019). *Duygusal Emek Kavramı, Öncülleri ve Sonuçları: Proje Takımları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gebze: Gebze Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çetin, S. (2019). 55 Yaş ve Üzeri Bireylerin Emeklilik Algısı ve Emekliliğe Uyum Süreçlerinin İncelenmesi. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*.12(1): 20-31.

Çivit Kökden, F. (2018). *Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çolakoğlu, Ö. M. ve Büyükekşi, C. (2014). Açımlayıcı Faktör Analizi Açısından Değişken Değerlerin Değerlendirilmesi. *Karaelmas Eğitim Bilimleri Dergisi*. 2 (1):56-64.

Daley, M. R. (1979). Burnout: Smoldering Problem İn Protective Services. *SocialWork*. 24(5): 375-379.

Demirbilek, S. (2007). Yaşlılık ve Emeklilik İlişkisinin Sosyolojik Boyutu. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*. 10(1-2): 131-146.

Demirel, N. (2015). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir' Deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Diefendorff, J. M., Richard, E. M. and Croyle, M. H. (2006). Are Emotional Display Rules Forma Job Requirements? Examination of Employee and Supervisor Perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 79(2): 273–298.

Doğan, N. ve Başokçu, TO (2010). İstatistik Bakış Açısı İçin Faktör Analizini ve Kategorileme Analizini Analiz Etme. *Eğitim ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*.1 (2): 65-71.

Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*. 30(1): 37-67.

Dormann, C. and Zapf, D. (2004). Customer Related Social Stressors And Burnout. *Journal Of Occupational Health Psychology*. 9(1): 61.

Dökmen, Ü. (1996). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayınları.

Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*.1(1): 29-39

Dworkin, A. G. (1986). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. State University of New York Press.

Ekerdt, D. J., Bosse, R. ve Locastro, J. S. (1983). Claims That Retirement Improves Health. *Journal of Gerontology*. 38(2): 231–236.

Ekiz, D. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 4. Baskı. Ankara: Anı Yayıncılık.

Ergene, H. (2010). *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erken, M. (2016). *Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Kocaeli.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19 (0):147-160.

Erol, S. (2014). Yaşlılık Sigortası ve Emeklilik Yaşı Tartışması. *Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 1(1): 40-65.

Feldman C. D. (1994). The Decision to Retire Early: A Review and Conceptualization. *The Academy of Management Review*. 19(2): 285-311.

Fineman, S.(1993). *Emotion in Organizations*. London: Sage Publications.

Fondow, M. D. (2007). *Effects of Retirement and Health among Men and Women in The Health and Retirement Study*. (Unpublished Phd Thesis). USD: The Ohio State University.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 30(1):159–165.

Frijda, N. H., Ortony, A., Sonnemans, J. ve Clore, G. L. (1992). The Complexity Of Intensity: Issues Concerning The Structure Of Emotion Intensity. *Review Of Personality and Social Psychology*.13(0): 60–89.

George, D. and Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. 17.0 Update (10e Ed.) Boston: Pearson.

Ghorpade, J., Lackritz, J. and Singh, G. (2011). Personality As A Moderator Of The Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity and Burnout. *Journal of Applied Social Psychology*. 41(6): 1275-1298.

Girgin G. ve Baysal A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*. 4(4): 172-187.

Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D. and Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. *Journal of Applied Psychology*.89(4): 700–714.

Gobeski, K. T. and Beehr, T. A. (2009). How Retirees Work: Predictors Of Different Types Of Bridge Employment. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*. 30(3): 401-425.

Goleman, D. (2000). *İşbaşında Duygusal Zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.

Gopalan, N., Culbertson, S. S. and Leiva, P. I. (2013). Explaining Emotional Labor's Relationships With Emotional Exhaustion And Life Satisfaction: Moderating Role Of Perceived Autonomy. *Universitas Psychologica*.12(2): 347-356.

Gosserand, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*. (Unpublished PhD). Lousiana: Louisiana State University.

Gönül, F. (2021). *Duygusal Zekâ, İş doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Van: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gösterit D. (2022). *Hemşirelerde Duygusal Zeka, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 95–110.

Grandey, A., Dickter, D. and Sin, H. P. (2004). The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression And Emotion Regulation Of Service Employees. *Journal of Organizational Behavior*. 25: 397–418.

Gratton, B. and Haug, M. R. (1983). Decision and Adaptation. *Research on Aging*. 5(1): 59-76.

Gray, B. (2010). Emotional Labour, Gender And Professional Stereotypes Of Emotional And Physical Contact, And Personal Perspectives On The Emotional Labour Of Nursing. *Journal of Gender Studies*. 19(4): 349–360.

Greenglass, E. R., R. J. Burke and L. Fiksenbaum (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community and Applied Social Psychology*. 11: 211-215.

Gross, J. J. (1998). The Emerging Field Of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*. 2(3): 271–299.

Gülay, E. (2019). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Örgüt İklimi ile İlişkisi: 27. Dönem Milletvekillerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adıyaman: Adıyaman Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. *İİBF Dergisi*. 5(2): 7- 29.

Gülova, A., Palamutcuoğlu, B. ve Palamutcuoğlu, A. (2013). Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 28(2): 41-74.

Gülşen, M. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Gümüş, Ö. (2020). *Yaşam ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Öğretim Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*. 11(1): 167-183.

Halbesleben, J. R. ve Buckley, M. R. (2004). Burnout In Organizational Life. *Journal Of Management*. 30(6): 859-879.

Hanisch, K. A. (1994). Reasons People Retire and Their Relations to Attitudinal and Behavioral Correlates in Retirement. *Journal of Vocational Behavior*. 45(1): 1–16.

Hatcher, C. B. (2003). The Economics of The Retirement Decision. *Retirement: Reasons, Processes, and Results*. (ss. 136-158). Editors Gary A. Adams and Terry A. Beehr. Springer Publishing Company.

Hazell W. K. (2010). *JobStress, Burnout, Job Satisfaction, and Intention Leave Among Registered Nurses Employed in Hospital Settings in The State of Florida*. (Unpublished Pdh Thesis).LynnUniversity.

Heyman, D. K. (1970). Does a Wife Retire?. *The Gerontologist*. 10(1): 54–56.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure.*American Journal of Sociology*.85(3): 551-575

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hochschild, A. R. (1990). *Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path For Future Research*. Research Agendas in The Sociology of Emotions. Editors Theodore D. Kemper. New York: State University of New York Press.

Hogg, M. A., Terry, D. J.ve White, K. M. (1995). A Tale Of Two Theories: A Critical Comparison of IdentityTheoryWithSocialIdentityTheory. *Social Psychology Quarterly*. pp. 255-269.

Hurley, AE, Scandura, TA, Schriesheim, CA, Brannick, MT, Seers, A., Vandenberg, RJ ve Williams, L.J. (1997). A Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Guidelines, Issues, and Alternatives. *Journal of Organizational Behavior*. 18(6):667-683.

Hur, W. M., Moon, T. W. ve Han, S. J. (2015). The Effect Of Customer Incivility On Service Employees' Customer Orientation Through Double-Mediation Of Surface Acting and Emotional Exhaustion. *Journal Of Service Theory and Practice*. 25(4): 394-413.

İpek, C. (2017). Emeklilik Hayatında Uyum Sorunu ve Emeklilik Eğitimi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3 (1): 60-72.

Jackson, E. S., J. A. Turner ve A. P. Brief (1987). Correlates of Burnout among PublicService Lawyers. *Journal of Occupational Behaviour*. 8 (4): 339-349.

James, N. (1989). Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*. 37(1): 15–42.

Jenkins, C. D., Rosenman, R. H.ve Friedman, M. (1967). Development Of An Objective Psychological Test ForTheDetermination Of The Coronary-ProneBehaviorPattern İn Employed Men. *Journal of Chronic Diseases*. 20(6): 371–379.

Johnson H. A. M. (2004). *The Story Behind Service With A Smile: The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective WellBeing*. (Unpublished Master Thesis). USD: University of South Florida College of Arts and Sciences.

Johnson H. A. M. ve Spector P.E. (2007). Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?. *Journal of Occupational Health Psychology*.12(4): 319-333.

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

Karagöz, A. (2020). *Termal Otel İşletmeleri Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş gören Performansına Etkisi: Afyonkarahisar İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karahanoğlu, E. M. (2020). Türkiye’de Emekliliğe Geçiş Etkileyen Faktörler. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 1(100): 100-118.

Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat Dergisi*. 3(5): 30-56.

Kaşlı M. (2009). *Otel İşletmelerinde İş görenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kart, M. (2014). Emeklilik ve İş gören Açısından Anlamı. *Mülkiye Dergisi*. 27(239): 403-412.

Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 3(2):109-130.

Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*. 1(0): 311-345.

Keleş, D. (2020). *Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü. İnsan Kaynakları ve Yönetimi Anabilim Dalı. İstanbul.

Kervancı, F. (2008). *Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kesgingöz, H. (2016). Türkiye’de Yaşanan 2008 Ekonomik Krizin Yoksulluk ve Emeklilik Kararları Üzerine Etkisi. *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*. 6(1): 126-158.

Kılıççı, Y. (1988). Yaşlılığın Uyum Sorunları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 3(3): 41-45.

Kızanıklı, M. (2014) *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kızılcı, S. (2021). *Kabin Ekibinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bir Özel Havayolu Şirketi Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak: Uşak Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L. ve Soutar, G. N. (2011). The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors In Service Settings: The Mediating Role Of Emotional Labor. *Personality and Individual Differences*. 50(1): 43–48.

Kim, J. E. ve Moen, P. (2001). Is Retirement Good or Bad for Subjective Well-Being?. *Current Directions in Psychological Science*. 10(3): 83–86.

Kim, J. E. ve Moen, P. (2002). Retirement Transitions, Gender, and Psychological Well-Being: A Life-Course, Ecological Model. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Science*. 57(3): P212–P222.

Kim, H. ve Devaney, S. A. (2005). The Selection of Partial or Full Retirement by Older Workers. *Journal Of Family And Economic Issues*. 26(3): 371-394.

Kimmel, D. C., Price, K. F. ve Walker, J. W. (1978). Retirement Choice and Retirement Satisfaction. *Journal of Gerontology*. 33(4): 575-585.

Konakay G. (2010). *Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik ile İlişkisinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kocaeli.

Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma-Emotional Labor, Burnout and Intention To Quit Relationship: A Research On

Food and Beverage Employees. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7(12): 14-33.

Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Amprik Bir Çalışma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kruml, S.ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*.14(1): 8-49.

Kulik, L. ve Bareli, H. Z. (1997). Continuity And Discontinuity İn Attitudes Toward Marital Power Relations: Pre-Retired vs Retired Husbands. *Ageing and Society*. 17(5): 571-595.

Kulik, L. ve Zuckerman Bareli, H. (1997). Continuity and Discontinuity in Attitudes Toward Marital Power Relations: Pre-Retiredvs Retired Husbands. *Ageing and Society*. 17(5): 571-595.

Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1993). A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward An İntegrated Model. *Journal Of Organizational Behavior*.14(1): 3-20.

Lee, C. (2008). Retirement Expectations of Older Self-Employed Workers in Korea: Comparison with Wage and Salary Workers. *Korean Economic Review*. 24(1): 33-71.

Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The İmpact Of İnterpersonal Environment On Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*. 9(4):297-308.

Leiter M. P. ve Maslach C. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout.*Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Reasearch in Occupational Stress and WellBeing*. 3(1): 91- 134.

Leonesio, M. V. (1995). Division of Economic Research. *The Economics of Retirement: A Non Technical Guide*. (ss. 1-75). Editors William H. Crown. Brandeis University: Greenwood Press.

Mann, S. (2007). Expectations Of Emotional Display In The Workplace. *Leadership and Organization Development Journal*. 28(6): 552–570.

Maslach, C. (1993). *Burnout: A Multidimensional Perspective*. DC: Taylor and Francis. Washington.

Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention Of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 7(1): 63-74.

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*. In Atlantic. (pp. 125–128).

Maslach, C. ve Jackson E. S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2(0): 99-113.

Maslach, C., Schaufeli B. W. ve Leiter P. M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52(0): 397-422.

Maslach, C. (2003). Job Burnout. *Current Directions in Psychological Science*. 12(5): 189-192.

Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*. 36(10): 899-910.

Meier, S. T. (1984). The Construct Validity of Burnout. *Journal of Occupational Psychology*. 57(3): 211-219.

Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*. 15(1): 127-139.

Meltzer L. S. ve Huckabay L. M. (2004). Critical Care Nurses Perceptions of Futile Care and Its Effect on Burnout. *American Journal of Critical Care*. 13(3): 202-208.

Miller, K. I., Considine, J. ve Garner, J. (2007). Let Me Tell You About My Job: Exploring The Terrain Of Emotion In The Workplace. *Management Communication Quarterly*. 20(3): 231-260.

Moen, P., Erickson, W. A., Agarwal, M., Fields, V. ve Todd, L. (2000). *The Cornell Retirement And Well-Being Study*. Ithaca. New York: Bronfenbrenner Life Course Center, Cornell University.

Monk, A. (1990). Pre-retirement Planning Programs. *Handbook of Gerontological Services*. Second Edition. New York: Columbia University.

Moon, T. W. ve Hur, W.M. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, and Job Performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*. 39(8): 1087–1096.

Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy Of Management Review*. 21(4): 986–1010.

Mutlu, E. (2013). Kısmi Süreli Çalışmanın İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Kapsamında Değerlendirilmesi. *Sosyal Güvençe*. (4): 29-49.

Mülayim, B. O. (2018). 15 Yıl Sigortalılık Süresi ve 3600 Prim Ödeme Gününü Dolduranların İşten Ayrılmalarında Kıdem Tazminatı Talep Edebilmesi. *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 13(1): 37-70.

Nazlıoğlu, E. H. (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Niğde.

Nicholson Jr, P. J. ve Goh, S. C. (1983). The Relationship Of Organization Structure And Interpersonal Attitudes To Role Conflict and Ambiguity In Different Work Environments. *Academy of Management Journal*. 26(1): 148-155.

Nordenmark, M., ve Stattin, M. (2009). Psychosocial Wellbeing And Reasons For Retirement In Sweden. *Ageing and Society*. 29(03): 413–430.

Oğuz H. ve Özkul M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Vizyoner Dergisi*. 7(16):130- 154

Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2): 463-492.

Orçan, F. (2018). Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi: İlk Hangisi Kullanılmalı. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*. 9 (4): 413-421.

Önsal, N. (2012). *Endüstri İlişkileri Sözlüğü*. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu. Ankara.

Özbay, R. D. (2003). 19. Yüzyılda Osmanlıda Devletin Emek İstihdamı (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özcan, N. (2021). *Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Çalışanların Eğreti Çalışma Koşulları ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki: İzmit Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2013). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği. *NWSA-Humanities*.8(3): 301-320.

Özkaraca, E. (2013). Sigortalılık Süresi ve Prim Ödeme Gün Sayısını Tamamlama Suretiyle Kıdem Tazminatı Hakkı ve Bu Sebepile Yapılan Feshin Sözleşmesel Kayıtlara Etkisi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*. 36(1):149-186.

Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Palmore, E. B., Fillenbaum, G. G. ve George, L. K. (1984). Consequences of Retirement. *Journal of Gerontology*. 39(1): 109-116.

Perlman, B. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*. 35(4): 283-305.

Pines, A. ve Aronson, E. (1983). Combatting Burnout. *Children And Youth Services Review*. 5(3): 263-275.

Pines, A. M. (2003). Occupational Burnout: A Cross- CulturalIsraeliJewish-ArabPerspectiveAndItsİmplicationsForCareerCounselling. *Career Development International*. 8(2): 98-106.

Pines, A. M. ve Keinan, G. (2005). Stress and Burnout: The Significant Difference. *Personality and Individual Differences*. 39(3): 625-635.

Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Toka: Gaziosmanpaşa Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Polatçı, S., Ardiç, K. ve Türkan, G. (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 21(2):281-292.

Potter, B. A. (1995). *Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity*. Thomson Crisp Learning: California.

Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*. Ronin Publishing: California.

Price, C. A. (2000). Women and Retirement: Relinquishing Professional Identity. *Journal of Aging Studies*. 14(1): 81–101.

Pugliesi, K. (1999). *The Consequences Of Emotional Labor: Effects On Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being, Motivation and Emotion*. pp. 125-154.

Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*. 12(1): 23-37.

Reichel A. ve Neumann Y. (1993). Work Stress, Job Burnout, and Work Outcomes in Turbulent Environment. *International Studies of Management and Organization*. 23(3): 75-96.

Reitzes, D. C. ve Mutran, E. J. (2004). The Transition To Retirement: Stages And Factors That Influence Retirement Adjustment. *The International Journal of Aging and Human Development*. 59(1): 63-84.

Richardson, V. E. ve Kilty, K. M. (1995). Gender Differences in Mental Health Before and After Retirement: *Journal of Women and Aging*. 7(1-2): 19–35.

Rutter, D. R. ve Fielding, P. J. (1988). Sources Of Occupational Stress: An Examination Of British Prison Officers. *Work and Stress*. 2(4): 291–299.

Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000). Antecedents Of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators Of Their Effects On Physical Symptoms. *Journal of Organizational Behavior*. 21(2): 163–183.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research Online*. 8 (2): 23-74.

Schulz R., Greenly J. R. ve Brown R. (1995). Organization, Management, and Client Effects on Staff Burnout. *Journal of Health and Social Behavior*. 36(4): 333- 345.

SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu). (2016). "4/a Hizmet Akdi ile Çalışanlar". http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/emekli/yaslilik/ayligi/4a_hizmet_akdi, (25.11.2020)

SGK. (2016). "Yaşlılık Aylığı". <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/emekli/yaslilik/ayligi>, (25.11.2021)

Shultz, K. S., Morton, K. R. ve Weckerle, J. R. (1998). The Influence of Push and Pull Factors on Voluntary and Involuntary Early Retirees' Retirement Decision and Adjustment. *Journal of Vocational Behavior*. 53(1): 45-57.

Silver, M. P., Pang, N. C. ve Williams, S. A. (2014). Why Give up Something That Works So Well?": Retirement Expectations among Academic Physicians. *Educational Gerontology*. 41(5): 333–347.

Super, D. (2012). "Developmental Self-Concept". <https://edcp-educ.sites.olt.ubc.ca/files/2019/01/Supplemental-Materials.pdf>, (25.11.2021).

Szinovacz, M. E., ve DeViney, S. (2000). Marital Characteristics and Retirement Decisions. *Research On Aging*. 22(5): 470-498.

Szinovacz, M. E., DeViney, S. ve Davey, A. (2001). Influences Of Family Obligations And Relationships On Retirement: Variations By Gender, Race, and Marital Status. *The Journals Of Gerontology Series B: Social Sciences*. 56(1): S20-S27.

Szinovacz, M. E. (2003). Contexts and Pathways: Retirement As İstitution, Process, And Experience. *Retirement: Reasons, Processes and Results*. (ss. 6-52). Editors Gary A. Adams and Terry A. Beehr. Springer Publishing Company.

Seçer, H. (2010). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Journal of SocialPolicyConferences*.0(50): 813-834.

Sevim, Y. ve Şahin, J. (2007). Toplumun Yeni Yoksulları: Emekliler (Şanlıurfa İli Örneği). *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*.10(1): 187-207.

Singh, P., Suar, D. ve Leiter, M. P. (2012). Antecedents, Work-Related Consequences, and Buffers of Job Burnout Among Indian Software Developers. *Journal of Leadership and Organizational Studies*.19(1): 83-104.

Songur, A. ve Turan, T. (2019). Kişilik Özelliklerinin Müşteri Davranışına Etkisi: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.0(35): 313-345.

Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, K. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-1: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*.17(49): 21-33.

Sutinen, R., Kivimäki, M., Elovainio, M. ve Forma, P. (2005). Associations between Stress at Work and Attitudes Towards Retirement in Hospital Physicians. *Work and Stress*. 19(2): 177-185.

Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. 2. Basım. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Şen, Y. F. (2015). Emeklilik Döneminde Yaşanan Sorunlara Yönelik Bir Çözüm Önerisi: İkinci İşe Hazırlık Eğitimi ve Emeklilik Kulüpleri. *Ekev Akademi Dergisi*. (64): 313-334.

Şenel, D. ve Kumaş, H. (2019). Kendi Hesabına Çalışanların Kayıt Dışı İstihdama Bakışı. *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*. 9(2): 361-388.

Taner, E.P. (2020). *Duygusal Emek ile Presenteeism (İşte Var Olamama) Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Talaga, J. A., ve Beehr, T. A. (1995). Are The Regender Differences In Predicting Retirement Decisions?. *Journal of Applied Psychology*. 80(1): 16–28.

Truta C. (2012). Emotional Labor Strategies Adopted By School Psychologist. *Procedia-Social and Behavioral Science*. 33(0): 796-800.

Torland, M. (2013). *Emotional Labour and The Job Satisfaction Of Adventure Tour Leaders In Australia*. (Unpublished Phd Thesis). Lismore. Nsw: Southern Cross University.

Torun A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuncay, A. C. (2012). Geciken Yaşlılık ve Zorunlu Emeklilik Üzerine. *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*. 2(2): 84-102.

Tuğrul, B. ve Çelik, U. P. E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 12(12): 1-11.

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu). (16 Kasım 2021). *İşgücü İstatistikleri. III. Çeyrek: Temmuz-Eylül, 2021*.<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-III.-Ceyrek:-Temmuz---Eylul,-2021-37547>. (25.02.2021)

Tümekaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türkay, O. ve Kayıkçı, M. (2017). İşletmelerde Duygu Gösterim Kuralları ve Örgütsel Vatandaşlığın Duygusal Emek Üzerine Etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 13(2): 53-73.

Türk Dil Kurumu (TDK). <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 20.10.2020).

Tümekaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Quinn, J. F., Burkhauser, R. V. ve Myers, D. A. (1990). *Passing the Torch: The Influence of Economic Incentives on Work and Retirement*. Michigan: W.E. Upjohn Institute For Employment Research.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Ünler Öz, E. (2007). *Effect Of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Van Solinge, H. ve Henkens, K. (2008). Adjustment to and Satisfaction with Retirement: Two of a Kind?. *Psychology and Aging*. 23(2): 422–434.

Virginia, E. R. (1999) Women and Retirement. *Journal of Women and Aging*. 11(2-3): 49-66.

Wang, M., Zhan, Y., Liu, S. ve Shultz, K. S. (2008). Antecedents of Bridge Employment: A Longitudinal Investigation. *Journal Of Applied Psychology*. 93(4): 818–830.

Wharton, A. S. ve 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.

Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work. *Work and Occupations*, 20(2): 205–232.

Wouters, C. (1989). Response to Hochschild’s Reply. *Theory, Culture and Society*. 6(3): 447–450.

Yakar, S. (2015) *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, S. (2014) *Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat’taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yalçın, A. (2010). *Emotional Labor: Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yang, F.H. ve Chang, C.C. (2008). Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45(6): 879–887.

Yeşil, S. ve Mavi, Y. (2018). Duygusal Emeğin Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 10(1): 29-44

Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yuyucu, A. M. (2017). TÜRK İş Hukuku Çerçevesinde Kısmi Zamanlı Çalışmanın Uygulaması. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*. 6(15): 398-407.

Yürür, Ş. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13(2): 83-103.

Yürür, S. Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011). Çalışan Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*.23(6): 3826-3839.

Záhorecová, L., Halama, P., Škrobáková, Ž., Bintliff, A. V. ve Navarová, S. (2019). Qualitative Analysis of Transition from Work to Retirement among Slovak Retirees. *Current Psychology*. 40(4): 1531–1545.

Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-Being. *Human Resource Management Review*. 12(2): 237–268.



EKLER

EK 1: Etik Kurul İzni

HİZMETE ÖZEL


T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

Sayı : E-87347630-659-157400
Konu : Aslı ELMADİBİ

ACELE
10.12.2021

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 24.11.2021 tarihli ve E-57485104-300[300]-147095 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınıza istinaden Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 30.11.2021 tarihli toplantısında alınan 17 sayılı karar ile Enstitünüz Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yüksek Lisans Programı öğrencisi Aslı ELMADİBİ'nin "Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Emeklilik Karar Sürecine Etkileri: Bağımsız Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma" başlıklı çalışması için yapacağı uygulamanın etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiş olup, alınan karar Makamınızca onaylanmıştır.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Nükhet HOTAR
Rektör

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: BDC83029-7552-4FD4-9D2D-068DFA7DC26A Doğrulama Adresi: <https://turkiye.gov.tr/dokuz-eyul-universitesi-ebys>
Adres: Kültür Mahallesi, Cumhuriyet Bly No:144, 35220 Konak/İzmir

Bilgi için: Merve ÇURUK
Bilgisayar İşletmeni

HİZMETE ÖZEL

EK 2: Anket Soru Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu “Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Emeklilik Karar Sürecine Etkileri: Bağımsız Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezi için veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır.

Soruların samimiyetle ve tarafsız olarak yanıtlanması araştırmanın bilimselliği açısından büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmaya katılmak gönüllülük esasına dayanmakta olup çalışmaya katılmama veya çalışmaya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan çıkma hakkına sahipsiniz. Araştırmadan elde edilecek veriler sadece bilimsel amaçla kullanılacaktır. Lütfen **soruları atlamadan ve dikkatli** okuyarak size **“en uygun”** olan seçeneğe bir (X) işareti koyarak işaretleyiniz.

Harcadığınız zaman ve katkılarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Aslı ELMADİBİ

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

İnsan Kaynakları Yönetimi Tezli Yüksek Lisans

I. BÖLÜM DEMOGRAFİK BİLGİLER

1.Cinsiyetiniz: ☐ Kadın
☐ Erkek

2.Doğum Tarihiniz:

3. Medeni Durumunuz: ☐ Evli
☐ Bekar

4. Evliyseniz Eşinizin
Çalışma Durumu: ☐ Çalışmıyor
☐ Çalışıyor
☐ Emekli

5. Eğitim Düzeyiniz: İlkokul Ortaokul Lise Önlisans Lisans Lisansüstü

6. Pandemi dönemi öncesi aylık ortalama gelir düzeyiniz nedir?

7. Pandemi döneminde aylık ortalama gelir düzeyiniz nedir?

8. Mesleğinizde çalışma süreniz nedir?

9. Hanehalkında bulunan kişi sayısı nedir?

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|
| ☐ 1 Kişi | ☐ 3 Kişi | ☐ 5 Kişi |
| ☐ 2 Kişi | ☐ 4 Kişi | ☐ 5 Kişi ve üzeri |

10. Çalışma Alanınız:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| ☐ Ağaç İşleri | ☐ Gıda | ☐ Ulaştırma, Lojistik ve |
| ☐ Bilişim | ☐ İnşaat | ☐ Haberleşme |
| ☐ Teknolojileri | ☐ Otomotiv | ☐ Tekstil, Hazır Giyim, Deri |
| ☐ Cam, Çimento ve | ☐ Ticaret | ☐ Sağlık |
| ☐ Toprak | ☐ Tarım | ☐ Kimya, Petrol, Lastik ve |
| ☐ Hizmet | ☐ Balıkçılık | ☐ Plastik |
| ☐ Elektrik, | ☐ Turizm | ☐ Spor, Rekreasyon |
| ☐ Elektronik | ☐ Konaklama | ☐ Diğer |
| ☐ Kültür, sanat ve | ☐ Yiyecilik | (Lütfen belirtiniz.....) |
| ☐ tasarım | ☐ Hizmetler |) |

II. BÖLÜM

EMEKLİLİK KARARINA İLİŞKİN SORULAR

11. Emekli olmanıza kaç ay/yıl var?

12. Emekli olmak için gerekli koşulları sağladınız mı?

- ☐ Evet
☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer **12. soruya EVET** yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.

13- Hemen emekli olacak mısınız?

- ☐ Kesin olacağım.
☐ Olmayı düşünüyorum.
☐ Emin değilim/kararsızım.
☐ Olmayacağım.

14- Emekli olmaya istekli misiniz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki 15. ve 16. soruyu , 14. soruya verdiğiniz yanıt doğrultusunda 1,2,3,4,5,6,7,8,9 olmak üzere önem derecenize göre sıralayınız.

15- Evet ise nedenlerini sıralayabilir misiniz?

- ☐ Sağlık sorunları
- ☐ Ekonomik sorunlar
- ☐ Gerekli emeklilik koşullarının sağlanması
- ☐ Eşin emekli olması
- ☐ Aile üyelerinin veya arkadaşların kaybı
- ☐ Aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği
- ☐ İş yükünün fazla olması
- ☐ Çalışma isteğinin azalması
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz:.....)

16- Hayır ise nedenlerini sıralayabilir misiniz?

- ☐ Sağlık sorunları
- ☐ Ekonomik sorunlar
- ☐ Gerekli emeklilik koşullarının sağlanması
- ☐ Eşin emekli olması
- ☐ Aile üyelerinin veya arkadaşların kaybı
- ☐ Aile üyeleri ve sosyal çevreyle daha fazla vakit geçirme isteği
- ☐ İş yükünün fazla olması
- ☐ Çalışma isteğinin azalması
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz:.....)

17- Emekli aylığınız şu anki aylık ortalama gelirinizle aynı veya yakın bir miktarda olsa emekli olmak ister misiniz?

- ☐ Evet (Nedenini lütfen belirtiniz:.....)
- ☐ Hayır (Nedenini lütfen belirtiniz:.....)
- ☐ Emin değilim/Kararsızım.

18- İşyerinizde müşteri kazanma/kaybetme kaygısıyla, çalışma arkadaşlarınıza ve müşterilerinize karşı sizden beklenen davranışları sergilerken duygularınızı kontrol ediyor musunuz ?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer 18. soruya EVET yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.

19- Evet ise duygularınızı nasıl kontrol ediyorsunuz? Lütfen size en uygun olan **BİR SEÇENEĞİ** işaretleyiniz.

- ☐ Duygularımı bastırıyorum
- ☐ Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparak jest ve mimiklerimi değiştiriyorum.
- ☐ Göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamaya çalışıyorum.
- ☐ Çalışmaya başlarken güzel şeyler düşünüyorum.
- ☐ İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissediyorum.

***Açıklama:** Lütfen aşağıdaki soruyu, 19. soruda işaretlediğiniz seçeneğe göre cevaplandırınız. İşaretlemediğiniz seçeneğe ilişkin soruları boş bırakarak 26. soruya geçiniz.*

20- Duygularınızı bastırmanız emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

21- Hissetmediğiniz duyguları hissediyormuş gibi yaparak jest ve mimiklerinizi değiştirmeniz emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

22- Göstermeniz gereken duyguları gerçekten yaşamaya çalışmanız emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

23-Çalışmaya başlarken güzel şeyler düşünmeniz emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

24-İşinizi yapabilmek için göstermeniz gereken duyguları gerçekten hissetmeniz emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

***Açıklama:** Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer 18. soruya **HAYIR** yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.*

25- Sizden beklenen davranışları sergilerken duygularınızı kontrol etmemeniz emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

26- Müşteri kazanma/kaybetme kaygısıyla, sizden beklenen davranışları sergilemeniz yıllar geçtikçe sizi nasıl hissettiriyor?

- ☐ Yorgun
- ☐ Bıkkın
- ☐ Mutsuz
- ☐ Mutlu
- ☐ Başarısız
- ☐ Değersiz
- ☐ İyimser
- ☐ Memnun

27 İşyerinizde fiziksel olarak kendinizi sürekli yorgun hissediyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer 27. soruya EVET yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.

28-Evet ise emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

29- İşyerinizde duygusal olarak kendinizi sürekli bıkkın, mutsuz, değersiz vb. hissediyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer 29. soruya EVET yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.

30- Evet ise emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

31- İşyerinizde başarınızın düştüğünü hissediyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

Açıklama: Lütfen aşağıdaki soruyu, eğer 31. soruya EVET yanıtını verdiyseniz yanıtlayınız.

32- Evet ise emeklilik kararınızı ne yönde etkiliyor?

- ☐ Emeklilik kararı almaya yaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararı almaya uzaklaşıyor.
- ☐ Emeklilik kararımı değiştirmiyor.

33- Pandemi emeklilik kararınızı etkiledi mi? Kendinizi en yakın hissettiğiniz seçeneği işaretleyiniz.

- ☐ Emekli olmaya karar verdim.
- ☐ Emekli olmaktan vazgeçtim.
- ☐ Emekli olmak konusunda kararsızım.
- ☐ Emeklilik kararında herhangi bir değişiklik olmadı.

III. BÖLÜM DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ

Lütfen size en uygun seçeneği (X) ile işaretleyiniz.						
1: Hiçbir Zaman 3: Bazen 5: Her Zaman		1	2	3	4	5
2: Çok Nadir 4: Çoğu Zaman						
1	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenabilmek için rol yaparım.					
2	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.					
3	Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.					
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6	Müşterilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	Müşterilerimi göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9	Müşterilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10	Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.					

12	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.					

IV. BÖLÜM TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen size en uygun seçeneği (X) ile işaretleyiniz. 1: Hiçbir Zaman 4: Bazen 6: Çoğunlukla 2: Sadece Bir Defa 5: Sık Sık 7: Her Zaman 3: Nadiren		1	2	3	4	5	6	7
1	Yorgun							
2	Çökmüş							
3	Neşeli, keyifli							
4	Fiziksel olarak yorgun							
5	Duygusal olarak yorgun							
6	Mutlu							
7	Bitkin							
8	Tükenmiş							
9	Mutsuz							
10	Sağlıksız							
11	Kapana Kısılmış							
12	Değersiz							
13	Bıkkın							
14	Kafası karışmış, sıkıntılı							
15	İnsanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücenmiş							
16	Zayıf							
17	Umutsuz							
18	Reddedilmiş							
19	İyimser							
20	Enerjik							
21	Kaygılı							