



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE
PSİKOLOJİK SERMAYE VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN
ROLÜ

DOKTORA TEZİ

DİLEK AKAY

DOÇ. DR. LEYLA İÇERLİ

AKSARAY-2025

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE
PSİKOLOJİK SERMAYE VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN
ROLÜ

DOKTORA TEZİ

DİLEK AKAY

DANIŞMAN : DOÇ. DR. LEYLA İÇERLİ
JÜRİ ÜYESİ : DOÇ. DR. MEHMET HALİT YILDIRIM
JÜRİ ÜYESİ : DOÇ. DR. MEHMET FARUK ÖZÇINAR
JÜRİ ÜYESİ : DOÇ. DR. ETHEM MERDAN
JÜRİ ÜYESİ : DOÇ. DR. AHMET TUNCAY ERDEM

AKSARAY-2025

TELİF HAKLARI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren(....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Dilek
Soyadı : AKAY
Bölümü : İşletme Ana Bilim Dalı
İmza :
Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü

İngilizce Adı : The Role of Psychological Capital and Personality Traits in the Relationship between Emotional Labor and Burnout

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Dilek AKAY

İmza :

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
JÜRİ ONAY SAYFASI

Dilek AKAY tarafından hazırlanan “**Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü**” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

	<u>Kabul</u>	<u>Ret</u>	<u>İmza</u>
Danışman: (Doç. Dr. Leyla İÇERLİ) (İşletme, Aksaray Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Doç. Dr. M. Halit YILDIRIM) (İşletme, Aksaray Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Doç. Dr. M. Faruk ÖZÇINAR) (Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Aksaray Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Doç. Dr. Ethem MERDAN) (Yönetim ve Organizasyon, Ahi Evran Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Doç. Dr. A. Tuncay ERDEM) (İletişim, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi)	☐	☐	

Tez Savunma Tarihi:...../...../.....

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Prof. Dr. Aybala ÇAYIR

İmza

TEŞEKKÜR SAYFASI

Akademik hayatım ve araştırma sürecim boyunca benden desteklerini esirgemeyen, sürekli öğrenme isteğimi teşvik eden, örnek aldığım, güler yüzü ve samimi yaklaşımıyla her zaman yanımda hissettiğim değerli hocam ve mentorüm Doç. Dr. Leyla İÇERLİ'ye,

Tez izleme komitesinde yer alan ve tez izleme toplantılarında sundukları tecrübe ve bilgi birikimi ile önemli katkılarda bulunan kıymetli hocalarım Doç. Dr. Mehmet Halit YILDIRIM ve Doç. Dr. Mehmet Faruk ÖZÇINAR'a,

Değerli zamanını ayırarak bilgi ve deneyimleri ile çalışmamın gelişimine katkıda bulunan kıymetli jüri üyesi hocalarım Doç. Dr. Ethem MERDAN ve Doç. Dr. Ahmet Tuncay ERDEM'e

Doktora çalışmalarım boyunca bilgi, deneyim ve sevgileriyle hayatıma yön veren, yanımda durarak destek sağlayan ve katkıda bulunan, isimlerini burada anamadığım tüm hocalarıma, dostlarıma ve aileme en içten teşekkürlerimi sunmak istiyorum.

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının duygusal emek ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın kapsamı, Konya ilini içermekte olup, örneklem grubu ise Konya'daki Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi ile Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde görev yapan sağlık personelinin oluşmaktadır. Örneklem grubunun belirlenmesinde, kolayda örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Araştırmada veri toplamak amacıyla anket formları kullanılmıştır. Anket formları, toplamda beş ana bölümden meydana gelmektedir. İlk bölümde demografik bilgiler, ikinci bölümünde, Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye aktarılan “Duygusal Emek Ölçeği” ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise, Maslach ve Jackson (1981) tarafından hazırlanan ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan “Tükenmişlik Ölçeği” incelenmiştir. Dördüncü bölümde, Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından oluşturulan ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye çevrilen “Psikolojik Sermaye Ölçeği” kullanılmıştır. Son olarak, beşinci bölümde Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği üzerinde durulmuş olup bu ölçek Benet-Martinez ve John tarafından 1998 yılında ortaya konmuş olup, 2005 yılında Sümer ve Sümer tarafından Türkçeye adapte edilmiştir.

Analiz için kullanılan veriler, nicel araştırma yöntemi kullanılarak üç aylık bir online anket uygulaması ile 441 sağlık çalışanından toplanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 22.0, AMOS 21.0 ve SmartPLS 4.1.1.1 yazılımları kullanılarak yapısal eşitlik modeliyle analiz işlemleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda verilere ilk olarak, betimsel (tanımlayıcı) istatistikler uygulanmıştır. Devamında, ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik düzeylerinin değerlendirilmesi için güvenilirlik testleri ve faktör analizleri gerçekleştirilmiştir. Daha sonra, araştırma kapsamındaki değişkenler arasındaki ilişkiyi ve etkiyi belirlemek için korelasyon ve yapısal eşitlik model analizleri gerçekleştirilmiştir.

Ölçeklerin geçerliğini belirlemek üzere; önce açıklayıcı sonra doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda; duygusal emek ölçeğine uygulanan faktör analizine göre 13 maddeden oluşan ölçeğin toplam varyansın %71.85'ini açıklayan üç faktörlü bir yapı, tükenmişlik ölçeğinde 22 maddeden oluşan ölçeğin toplam varyansın %60.13'ünü açıklayan üç faktörlü bir yapı, psikolojik sermaye ölçeğinde 24 maddeden oluşan ölçeğin toplam varyansın %57.44'ünü açıklayan dört faktörlü bir yapı ve kişilik özellikleri ölçeğinde 44 maddeden oluşan ölçeğin toplam varyansın %55.61'ini açıklayan beş faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ise ölçeklerin yeterli uyum indekslerine sahip olduğu kanıtlanmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach- α katsayısına göre, ölçeklerin yüksek bir güvenilirlik düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Model uyumunu sağlamak için, küçük örneklemlemlerle çalışabilen ve çok değişkenli normal dağılım varsayımına ihtiyaç duymayan kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modeli (KEKK-YEM) tercih edilmiştir. Aracılık modelinin açıklanmasında Zhao, Lynch ve Chen (2010) tarafından geliştirilen aracılık tipolojisi kullanılmıştır. Düzenleyici etkinin belirlenmesi için, Baron ve Kenny (1986)'nin yöntemi esas alınmıştır. Analiz sonucunda duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü anlamlı, psikolojik sermaye algısının ise tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinde kısmi aracı etkisi olduğu ve beş faktörlü kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinde düzenleyici etkisi olmadığı görülmüştür. Çalışmanın son bölümünde sonuçlar ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Duygusal Emek, Tükenmişlik, Psikolojik Sermaye, Kişilik Özellikleri, Sağlık Çalışanları

Bilim Kodu : 119102

Sayfa Adedi : 377

Yazar : Dilek AKAY

Danışman : Doç. Dr. Leyla İÇERLİ



ABSTRACT

The main purpose of this study is to reveal the mediating effect of psychological capital and the moderating effect of five-factor personality traits on the relationship between emotional labor and burnout levels of healthcare professionals. The scope of the research includes Konya province and the sample group consists of healthcare personnel working in Necmettin Erbakan University Meram Faculty of Medicine Hospital and Selçuk University Faculty of Medicine Hospital in Konya. Convenience sampling technique was preferred in determining the sample group. Questionnaire forms were used to collect data in the research. The questionnaire forms consist of a total of five main sections. The first section deals with demographic information and the second section deals with the “Emotional Labor Scale” developed by Diefendorff, Croyle, and Gosserand (2005) and translated into Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012). The third section examines the “Burnout Scale” prepared by Maslach and Jackson (1981) and adapted to Turkish by Ergin (1992) was employed. In the fourth section, the “Psychological Capital Scale” developed by Luthans, Avolio, Avey, and Norman (2007) and translated into Turkish by Çetin and Basım (2012) was utilized. Finally, the fifth section carried out the Five Factor Personality Traits Scale, which was developed by Benet-Martinez and John in 1998 and adapted into Turkish by Sümer and Sümer in 2005.

The data used for the analysis were collected from 441 healthcare workers through a three-month online survey using the quantitative research method. In the analysis of the data, analysis was carried out with structural equation modeling using SPSS 22.0, AMOS 21.0 and SmartPLS 4.1.1.1 software. In this context, descriptive statistics were applied to the data to start with. Then, reliability tests and factor analyses were performed to evaluate the reliability and validity levels of the scales. Then, correlation and structural model analysis were performed to determine the relationship and effect between the variables within the scope of the research.

In order to determine the validity of the scales; first explanatory and then confirmatory factor analysis was used. As a result of the factor analysis applied to the emotional labor scale, a three-factor structure explaining 71.85% of the total variance of the scale consisting of 13 items, a three-factor structure explaining 60.13% of the total variance of the scale consisting of 22 items in the burnout scale, a four-factor structure explaining 57.44% of the total variance of the scale consisting of 24 items in the psychological capital scale and a five-factor structure explaining 55.61% of the total variance of the scale consisting of 44 items in the personality traits scale emerged.

As a result of confirmatory factor analysis, it was proven that the scales had sufficient fit indices. Then, the reliability analysis determined that the scales had a high reliability level according to Cronbach- α coefficient. To ensure model fit, partial least squares structural equation model (KEKK-YEM) was preferred, which can work with small samples and does not require the assumption of multivariate normal distribution. The mediation typology developed by Zhao, Lynch and Chen (2010) was used in explaining the mediation model. To determine the regulatory effect, the method of Baron and Kenny (1986) was used as basis. As a result of the analysis, it was seen that emotional labor behaviors had a positive significant effect on burnout and psychological capital, while psychological capital perception had a negative significant effect on burnout. It was seen that psychological capital had a partial mediation effect on the relationship between emotional labor and burnout and five-factor personality traits had no moderation effect on the relationship between emotional labor and burnout. In the last section of the study, conclusions and recommendations are provided.

Keywords: (3-6 words) : Emotional Labor, Burnout, Psychological Capital, Personality Traits, Healthcare Workers
Science Code : 119102
Number of Pages : 377
Author : Dilek AKAY
Supervisor : Assoc. Prof. Leyla İÇERLİ



İÇİNDEKİLER

TELİF HAKLARI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR SAYFASI.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xviii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	10
DUYGUSAL EMEK	10
1.1. Duygu ve Emek Kavramı.....	10
1.2. Duygusal Emek Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	12
1.3. Duygusal Emek Kavramının Önemi	16
1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları	17
1.4.1. Hochschild Yaklaşımı.....	17
1.4.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı.....	20
1.4.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	22
1.4.4. Grandey Yaklaşımı	26
1.5. Duygusal Emek Boyutları	30
1.5.1. Yüzeysel Davranış (Yüzeysel Rol Yapma-Duygusal Çelişki)	30
1.5.2. Derinlemesine Davranış (Derinden Rol Yapma-Duygusal Çaba).....	31
1.5.3. Samimi Davranış (Doğal Davranış).....	31
1.6. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	32
1.6.1. Bireysel Faktörler	33
1.6.2. Örgütsel Faktörler	36

1.6.3. Durumsal Faktörler.....	38
1.7. Duygusal Emeğin Sonuçları.....	40
1.7.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları	40
1.7.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları	41
İKİNCİ BÖLÜM	43
TÜKENMİŞLİK	43
2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	43
2.2. Tükenmişlik Kavramının Önemi.....	47
2.3. Tükenmişlik Modelleri.....	48
2.3.1. Freudenberger Tükenmişlik Modeli	48
2.3.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	49
2.3.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	50
2.3.4. Pines Tükenmişlik Modeli	51
2.3.5. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli.....	52
2.3.6. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	52
2.3.7. Meier Tükenmişlik Modeli	54
2.3.8. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	56
2.3.9. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli	57
2.3.10. Oldenburg Tükenmişlik Modeli	57
2.3.11. Smith Tükenmişlik Modeli	58
2.3.12. Moore Tükenmişlik Modeli	59
2.3.13. Kristensen ve Arkadaşları (2005) Tükenmişlik Modeli	60
2.3.14. Leiter Tükenmişlik Modeli	60
2.3.15. Golembiewski Tükenmişlik Modeli (Faz Modeli)	61
2.3.16. Maslach Tükenmişlik Modeli	62
2.4. Tükenmişliğin Boyutları	63
2.4.1. Duygusal Tükenme.....	63
2.4.2. Duyarsızlaşma.....	64
2.4.3. Kişisel Başarıda Düşme	65
2.5. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	66
2.5.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler	66
2.5.2. İş ve Örgütsel (Çevresel) Faktörler.....	68
2.6. Tükenmişlik Belirtileri	70
2.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları	72
2.7.1. Bireysel Başa Çıkma Yolları	72

2.7.2. Örgütsel Başa Çıkma Yolları	73
2.8. Tükenmişliğin Sonuçları	74
2.8.1. Bireysel Sonuçlar	74
2.8.2. Örgütsel Sonuçlar	75
2.8.3. Ailesel Sonuçlar	76
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	78
PSİKOLOJİK SERMAYE	78
3.1. Psikoloji ve Pozitif Psikoloji	78
3.2. Pozitif Örgütsel Bilim	82
3.3. Pozitif Örgütsel Davranış	83
3.4. Pozitif Örgütsel Okul	85
3.5. Rekabet Avantajı Olarak Psikolojik Sermaye	87
3.6. Psikolojik Sermaye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	89
3.7. Psikolojik Sermayenin Önemi ve Faydaları	92
3.8. Psikolojik Sermayenin Özellikleri	94
3.9. Psikolojik Sermayenin Boyutları	95
3.9.1. Öz-Yeterlilik	97
3.9.2. Umut	101
3.9.3. İyimserlik	103
3.9.4. Psikolojik Dayanıklılık	105
3.10. Psikolojik Sermayenin Yönetilmesi ve Geliştirilmesi	107
3.10.1. Öz Yeterlilik Düzeyini Geliştirme Yolları	108
3.10.2. Umut Düzeyini Geliştirme Yolları	109
3.10.3. İyimserlik Düzeyini Geliştirme Yolları	110
3.10.4. Dayanıklılık Düzeyini Geliştirme Yolları	111
3.11. Psikolojik Sermayeyi Etkileyen Faktörler	112
3.12. Psikolojik Sermayenin Sonuçları	115
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	118
KİŞİLİK	118
4.1. Kişilik Özellikleri	118
4.2. Kişilik Kavramının Tanımı ve Önemi	118
4.3. Kişilik Kavramının Tarihsel Gelişimi	121
4.4. Kişiliğin Temel Özellikleri	123
4.5. Kişiliği Oluşturan Faktörler	124
4.5.1. Biyolojik Faktörler	124

4.5.2. Kültürel Faktörler	125
4.5.3. Ailesel Faktörler	127
4.5.4. Sosyal Faktörler	128
4.5.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler	129
4.5.6. Diğer Faktörler.....	130
4.6. Kişilik Kuramları	130
4.6.1. Psikanalitik Yaklaşım	131
4.6.1.1. Sigmund Freud'un Psikanalitik Kuramı.....	131
4.6.1.2. Carl Gustav Jung'ın Analitik Kuramı	133
4.6.1.3. Alfred Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı	136
4.6.1.4. Eric Berne İşlemsel Çözümleme Kuramı	137
4.6.1.5. Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi Kuramı.....	138
4.6.1.6. Erik Homburger Erikson'un İnsanın Sekiz Çağı Kuramı	139
4.6.1.7. Harry Stack Sullivan'ın Kişilerarası İlişkiler Kuramı	141
4.6.1.8. Eric Fromm'un Kişilik Kuramı: Özgürlükten Kaçış	143
4.6.1.9. Otto Rank ve Ayrılma Anksiyetesi	145
4.6.2. Davranışsal/ Sosyal Öğrenme Yaklaşımı	146
4.6.2.1. Ivan Pavlov'un Klasik Şartlanma Kuramı.....	147
4.6.2.2. John Broadus Watson'nun Davranışçılık Kuramı	148
4.6.2.3. Edward Lee Thorndike ve Öğrenme Kuramı	149
4.6.2.4. Burrhus Frederick Skinner'in Davranışçı Kuramı	150
4.6.2.5. Neal E. Miller ve John Dollard: Eklektik Davranışçı Yaklaşım	151
4.6.2.6. Albert Bandura ve Walter Mischel'in Sosyal Öğrenme Kuramı	153
4.6.2.7. Julian B. Rotter'in Beklenti-Değer Kuramı	155
4.6.3. Hümanist (İnsancıl) Yaklaşım	156
4.6.3.1. Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme ve Kişilik Kuramı	157
4.6.3.2. Carl Rogers'in Kendini Gerçekleştirme Kuramı	159
4.6.3.3. Atkinson ve Mc. Clelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı	160
4.6.3.4. Rollo R. May'ın Kişilik Kuramı.....	162
4.6.4. Bilişsel Kişilik Yaklaşımı	162
4.6.4.1. George Alexander Kelly'nin Kişisel Yapılar Kuramı	163
4.6.4.3. Aaron Temkin Beck Bilişsel Davranışçı Terapi Kuramı	165
4.6.4.4. Gestalt Terapi ve İnsan Doğası Kuramı	166
4.6.4.5. Jean Piaget ve Kohlberg' in Bilişsel Gelişim Kuramı.....	167
4.6.4.6. Kurt Lewin'in Alan Kuramı	168

4.6.5. Biyolojik Yaklaşım	169
4.6.5.1. Galton, Tyron, Gottesman, Newman, Freeman ve Holzinger'in Kişilik Kuramları.....	169
4.6.5.2. Hans J. Eysenck'in Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	170
4.6.5.3. Cloninger'in Psikobiyolojik Kuramı	172
4.6.5.4. Thomas ve Chess'in Kişilik Kuramı	173
4.6.6. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı (Treyt Yaklaşımı)	174
4.6.6.1. Gordon W. Allport'un Ayırıcı Özellik Kuramı	175
4.6.6.2. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı	176
4.6.6.3. Raymond B. Cattell'in Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı.....	177
4.6.6.4. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa'nın Beş Faktör Ayırıcı Özellik Kuramı	178
4.7. Beş Faktör Kişilik Kuramı	179
4.7.1. Dışadönüklük.....	180
4.7.2. Uyumluluk/Yumuşak Başlılık	181
4.7.3. Sorumluluk / Öz Disiplin.....	182
4.7.4. Nevrotiklik /Duygusal Dengesizlik	182
4.7.5. Deneyime Açıklık /Gelişime Açıklık	183
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	186
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	186
5.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi	186
5.2. Araştırmanın Problemi	188
5.3. Araştırmanın Değişkenleri	194
5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	194
5.4.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	196
5.4.2. Duygusal Emek ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki	205
5.4.3. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	211
5.4.4. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Etkisi	218
5.4.5. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Etkisi.....	220
5.5. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları ve Sınırlılıkları	225
5.6. Araştırmanın Etik Boyutu	227
5.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	227
5.8. Veri Toplama Araçları	229

5.8.1. Duygusal Emek Ölçeği	231
5.8.2. Tükenmişlik Ölçeği	232
5.8.3. Psikolojik Sermaye Ölçeği	233
5.8.4. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği	234
5.9. Araştırma Verilerinin Analizi	235
ALTINCI BÖLÜM	240
BULGULAR VE YORUM	241
6.1. Araştırma Bulguları.....	241
6.2. Demografik Bulgular	241
6.3. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler	243
6.4. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Analizleri.....	244
6.5. Faktör Analizi Sonuçları	245
6.5.1. Duygusal Emek Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları	245
6.5.2. Tükenmişlik Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları	249
6.5.3. Psikolojik Sermaye Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları	253
6.5.4. Kişilik Özellikleri Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları.....	258
6.6. Korelasyon Analizi.....	263
6.7. Ölçüm Modeli Sonuçları	264
6.8. Hipotez Testleri ve Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları.....	269
6.9. Psikolojik Sermaye Aracılık Analizi Sonuçları	272
6.10. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Analiz Sonuçları	275
YEDİNCİ BÖLÜM.....	278
SONUÇ VE ÖNERİLER	278
KAYNAKÇA.....	298
EKLER	362
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU	370

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Pozitif Örgüt Okulu ve Pozitif Örgütsel Davranış Arasındaki Farklar	86
Tablo 2. Pozitif Psikolojik Sermayenin Tarihsel Gelişimi	91
Tablo 3. İyimser ve Kötümser Değerlendirme Biçimi.....	104
Tablo 4. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının Yönleri ve Katkısı	107
Tablo 5. Jung'un İki Boyutlu Kişilik Tipolojisi.....	135
Tablo 6. Ego Gelişiminin Aşamaları	140
Tablo 7. Sullivan'ın Gelişim Evreleri	142
Tablo 8. Thomas ve Chess'in Mizaç Modeli	173
Tablo 9. Raymond B. Cattell'in 16 Kişilik Faktörü.....	178
Tablo 10. Beş Faktör Kişilik Özellikleri.....	184
Tablo 11. Demografik Bulgular	241
Tablo 12. Tanımlayıcı İstatistikler	243
Tablo 13. Ölçeklere İlişkin Cronbach's Alfa Değerleri	245
Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	246
Tablo 15. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	250
Tablo 16. Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	254
Tablo 17. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	258
Tablo 18. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	263
Tablo 19. Birinci Düzey Ölçüm Modeli Bulguları	265
Tablo 20. Fornell-Larcker Kriteri Sonuçları	268
Tablo 21. HTMT Sonuçları.....	269
Tablo 22. Hipotez Testi Sonuçları	271
Tablo 23. Psikolojik Sermaye Aracılık Analizi Bulguları	274
Tablo 24. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Düzenleyici Etki Analizi Bulguları	276
Tablo 25. Hipotezler ve Sonuçları	293

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Hochschild’ın Duygusal Emek Modeli	19
Şekil 2. Ashforth ve Humphrey Duygusal Emek Modeli.....	22
Şekil 3. Morris ve Feldman’ın Duygusal Emek Modeli.....	26
Şekil 4. Grandey’ın Duygusal Emek Modeli.....	29
Şekil 5. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	49
Şekil 6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli.....	52
Şekil 7. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	53
Şekil 8. Meier Tükenmişlik Modeli Boyutları.....	55
Şekil 9. Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	73
Şekil 10. Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	74
Şekil 11. Pozitif Psikoloji Düşünce Haritası.....	81
Şekil 12. Pozitif Psikolojinin Bileşenleri.....	81
Şekil 13. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Pozitif Kavramlarla İlişkisi.....	85
Şekil 14. Rekabet Avantajı Sağlayan Sermaye Türleri.....	87
Şekil 15. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Bireysel Özelliklerden Farkı.....	95
Şekil 16. Psikolojik Sermayenin Boyutları.....	96
Şekil 17. Bandura’nın Sosyal Öğrenme Teorisi.....	98
Şekil 18. Öz Yeterliliği Yüksek ve Düşük Olan Bireylerin Özellikleri.....	100
Şekil 19. Umut Teorisinde Hedefe Yönelik Model.....	102
Şekil 20. Psikolojik Sermayenin İlişkili Olduğu Kavramlar.....	116
Şekil 21. Freud’un Kişilik Modeli.....	132
Şekil 22. Pavlov’un Klasik Koşullanması.....	147
Şekil 23. Skinner’ın Edimsel Koşullanması.....	151
Şekil 24. Güdülemede Pekiştirme.....	153
Şekil 25. Bandura’nın Karşılıklı Belirleyicilik Modeli.....	154
Şekil 26. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	158
Şekil 27. Başarı Güdüsü Kuramı.....	161
Şekil 28. Hans J. Eysenck’in Kişilik Modeli.....	171
Şekil 29. Araştırmanın Modeli.....	196

Şekil 30. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin DFA Modeli.....	249
Şekil 31. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin DFA Modeli.....	253
Şekil 32. Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin DFA Modeli.....	257
Şekil 33. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin DFA Modeli.....	262
Şekil 34. Yapısal Model Bulguları.....	270
Şekil 35. Mediation Analysis Procedure.....	274
Şekil 36. Düzenleyici Etkiye İlişkin Eğim Grafığı.....	277



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADDT	: Akılcı Duygusal Davranış Terapisi
AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Adjusted Goodness of Fit Index- Düzeltilmiş İyiUyum İndeksi
Akt	: Aktaran
AMOS	: Analysis of Moment Structures
APA	: American Psychologist Association
AVE	: Average Variance Extracted- Ortalama Açıklanan Varyans
BFI	: Büyük Beşli Kişilik Envanteri
C.R	: Birleşik Güvenirlik
CFI	: Comparative Fit Index - Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN/DF	: Ki-Kare Uyum Testi
D	: Duyarsızlaşma
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
DT	: Duygusal Tükenme
EM	: Beklenti Maksimizasyonu
F	: Sıklık
GFI	: Goodness of Fit Index - İyiUyum İndeksi
HTMT	: Heterotrait-Monotrait Radio
KB	: Kişisel Başarıda Düşme
KEKK-YEM	: Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi
KMO	: Kiaser-Meyer-Olkin
M.Ö	: Milattan Önce
M.S	: Milattan Sonra
MBI	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
MTE	: Maslach Tükenmişlik Envanteri
NFI	: Normed Fit Index - Normlaştırılmış Uyum İndeksi
P	: Olasılık
PLS	: Partial Least Squares

PLS-YEM	: Partial Least Square- Structural Equation Model - Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modeli
RMR	: Root Mean Square Residuals - Ortalama Hataların Karekökü
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation - Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
RMS	: Root Mean Square Residuals - Ortalama Hataların Karekökü
SS	: Standart Sapma
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TAT	: Tematik Algı Testi
TDK	: Türk Dil Kurumu
vb	: ve benzeri
vd	: ve diğerleri
$\bar{X}$	: Ortalama
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

GİRİŞ

Günümüz dünyasında küreselleşmenin etkisiyle bir taraftan rekabet giderek artarken diğer taraftanda da bireylerin ihtiyaçları sürekli olarak değişmektedir. Bu değişimin önemli sonuçlarından biri de, özellikle hizmet sektörünün öneminin hızlı bir şekilde yükselmesidir. Hizmet odaklı örgütler, rakiplerinden ayrışabilmek ve sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde edebilmek amacıyla çalışanlarından daha yüksek düzeyde performans ve çaba beklemeye başlamışlardır. Hizmet sektörü, doğası gereği müşterilerle sürekli ve doğrudan iletişim kurmayı gerektirdiği için, çalışanlar hem fiziksel hem de duygusal olarak yoğun bir etkileşim sürecine girmektedirler. Bu süreçte, çalışanlardan yalnızca teknik becerilerini değil, aynı zamanda müşterilerin ya da yöneticilerin beklentilerine uygun duygusal ifadeleri sergilemeleri de beklenmektedir. 'Duygusal emek' olarak tanımlanan bu çaba, zamanla çalışanların psikolojik durumlarını ve kişisel yaşamlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Eğer bu durumun doğurabileceği olumsuzluklara karşı gerekli önlemler alınmazsa, çalışanlarda tükenmişlik sendromu baş gösterebilmektedir. Literatürde, çalışanların duygusal emek harcamalarının en belirgin olumsuz sonuçlarından biri olarak tükenmişlik sendromu görülmektedir (Özgen, 2010). Duygusal emek, çalışanların hislerini yönetme biçimleriyle ilişkili olarak, tükenmişlik aşamalarında bireysel bir süreç şeklinde ele alınmakta ve bu durum Hochschild'in 1983 tarihli araştırmasında öne çıkarılmaktadır. Bu bağlamda, işin gerektirdiği koşullar ve talep edilen davranış standartlarının, potansiyel bir stres kaynağı teşkil edebileceği açıktır. Örgütsel hedeflere ulaşma sürecinde duygusal yönetimin önemsenmesi, stres seviyelerinin artmasına ve bu durumun neticesinde tükenmişlik hissinin yoğunlaşmasına yol açabilmektedir (Grandey, 2000). Çalışanlar, kendilerinden beklenen duygusal tepkileri ifade ederken, devamlı olarak duygusal durumlarını denetleme sorumluluğuna sahiptirler. Bu durum, çalışanların fiziksel olarak tükenmişlik ve yorgunluk yaşamalarına sebep olabilmektedir (Grandey, 2000). Duygusal uyumsuzluk yaşayan bireyler, bu olumsuz durumdan ciddi bir şekilde etkilenebilmektedirler. Bu bağlamda, sürekli sergilenen yoğun çaba, tükenmişlik hissine zemin hazırlamakta ve bu durum çalışanlar açısından ciddi bir sorun oluşturmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005). Çalışanların karşılaştığı bu olumsuz durum;

işlerine olan bağlılıklarının zayıflamasına, hizmet verdikleri bireylerle kurdukları ilişkilere karşı duyarsızlaşmalarına, aşırı düzeyde stres yaşamalarına ve iş tatminsizliği hissetmelerine neden olarak tükenmişlik olgusunun ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Yıldırım ve Erul, 2013).

Hizmet sektöründe yaşanan yenilikler ve artan rekabet koşulları doğrultusunda, örgütler müşteri memnuniyetini merkeze alan stratejilere yönelmekte ve hizmet kalitesini sürdürülebilir kılmaya odaklanmaktadır. Hizmet sunumu sürecinde, çalışanlar müşterilerle yoğun ve sürekli bir etkileşim içinde bulunmaktadır. Bu etkileşim, çalışanlardan duygusal emek göstermelerine yönelik beklentilerin artmasına neden olmaktadır. Özellikle yüz yüze gerçekleşen ve yüksek düzeyde etkileşimli hizmet türlerinde, duygusal emek kavramı çok daha belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların belirli davranış normları çerçevesinde duygularını kontrol etmeleri ve uygun duygusal tepkiler sergilemeleri beklenmektedir. Bu mekanizma sayesinde, çalışan-müşteri etkileşiminin derinleştirilmesi ve dolayısıyla sunulan hizmetin kalitesinin yükseltilmesi hedeflenmektedir (Güngör, 2009). Psikolojik sermaye, insanların sahip olduğu güçlü nitelikleri ve bu niteliklerin nasıl iyileştirilebileceğini inceleyen bir alandır. Bu alan, genel olarak bireyin kim olduğunu ve hangi olumlu, güçlü yönlerinin geliştirilebileceğini araştırmaktadır (Samancı ve Basım, 2018). Günümüzde örgütler arasındaki rekabetin yoğunlaşmasıyla birlikte, insan kaynağının stratejik önemi giderek artmıştır. Bu bağlamda, yüksek düzeyde psikolojik sermaye potansiyeline sahip bireyleri belirlemek, bu nitelikleri doğru şekilde seçmek, geliştirmek ve elde tutmak, örgütler açısından adeta bir varoluş mücadelesine dönüşmüştür. Hiçbir kuruluş, müşteri gözündeki olumlu imajının çalışan hataları nedeniyle zedelenmesini istemeyecektir. Bu nedenle, rekabet avantajı sağlayan stratejilerin etkinliği ve sürdürülebilirliği, sağlam bir insan kaynağı temeline dayanmak zorundadır. Çalışanların duygularını, örgütün hedefleri doğrultusunda dikkatle yönetip ifade edebilmeleri, hem arzu edilen kurumsal imajın inşasında hem de bu imajın sürekliliğinde kritik bir rol oynamaktadır. Bu noktada, bireylerin duygusal emek ve psikolojik sermaye düzeylerini artıran kişilik özelliklerinin ve yetkinliklerinin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Zira duygusal emek davranışları, çalışanların psikolojik durumları üzerinde doğrudan ve anlamlı etkiler yaratabilmektedir (Liu, Prati, Perrewé ve Ferris, 2008). Özellikle hizmet sektöründeki işletmelerde, çalışanların sergilediği duygusal emek ve sahip oldukları psikolojik sermaye düzeylerinin, hem hizmet kalitesi hem de işletme kârlılığı üzerinde önemli ve doğrudan etkileri

bulunmaktadır (Büyükbeşe ve Aslan, 2019). Duygusal emeğin bu etkileri dikkate alındığında, işletmelerin; özgüveni yüksek, olumlu kişilik özelliklerine sahip, hedeflerine ulaşmak için gerekli motivasyon ve psikolojik dayanıklılığı sergileyebilen çalışanlardan azami düzeyde fayda sağlamayı beklemesi doğal hâle gelmektedir. Bu niteliklere sahip çalışanların, geleceğe yönelik olumlu bir umut taşıması ise işletmelerin etkinlik ve verimlilik açısından sürdürülebilir başarı elde etmesine önemli ölçüde katkı sağlayacaktır (Tokmak, 2014). Psikolojik sermaye, uzun ömürlü ve özgün yapısının yanı sıra, kümülatif olarak gelişme ve yenilenme kapasitesi sayesinde, diğer sermaye türlerine kıyasla işletmelere önemli düzeyde rekabet avantajı sağlamaktadır. Örneğin, beşeri sermayeye ilişkin açık bilgiler, rakip firmalar tarafından kolaylıkla taklit edilebilmektedir. Bazı eğitim programları, benzer şekilde rakip firmalar tarafından da rahatlıkla kendi örgütleri içinde uygulanabilir hale getirilmektedir. Hatta tecrübeli ve uzmanlaşmış çalışanlar bile, rakip şirketlerin sunduğu cazip teklifler doğrultusunda mevcut iş yerlerini terk ederek başka kuruluşlara geçiş yapabilmektedir. Diğer yandan, örtük bilgi, belirli bir örgüte özgü olarak, üyelerin sosyalleşme süreçleri aracılığıyla örgütün kültürünü, yapısını ve dinamiklerini zamanla içselleştirerek biriktirdikleri bir bilgi türüdür. Bu çerçevede, taklit edilmesi son derece güç bir kaynak olarak nitelendirilmektedir (Bitmiş, 2014).

Örgütler, etkinlik ve verimliliği artırma hedefi doğrultusunda mevcut kaynaklarını en optimum şekilde değerlendirmenin yollarını aramaktadır. Bu kaynaklar arasında, en önemlilerinden biri, örgütün elinde bulundurduğu insan kaynağıdır (Şen, 2003). Bu bağlamda, kuruluşlar açısından kritik olan nokta; mevcut insan kaynaklarının yalnızca maddi değil, aynı zamanda psikolojik ihtiyaçlarının da göz ardı edilemeyecek ölçüde önemli olduğudur. Çalışanların psikolojik gereksinimlerinin belirlenmesi, bu konuda örgütlere yol gösterme amacıyla yönetim çalışmalarında farklı kavramların ele alındığı bir alan olarak önem kazanmaktadır. Psikolojik sermaye ve tükenmişlik, bu bağlamda öne çıkan önemli kavramlar arasında bulunmaktadır. Psikolojik sermaye, bireylerin tükenmişlik belirtilerinin azaltılması açısından işlevsel bir kavramdır. Bu açıdan bakıldığında, psikolojik sermaye ile tükenmişlik kavramları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu düşünülmelidir. Birey, iş yaşamında deneyimlediği gerginlik, baskı ve stresin olumsuz etkilerini azaltmak ve bunlarla baş edebilmek için psikolojik sermayesini geliştirme yollarını aramalıdır. Bir bireyin etkin bir biçimde motive edilmesi, olumsuz duygulardan uzaklaşmasının temel yollarından biridir. Olumsuz duygulardan uzaklaşan birey, öz güvenini yükseltir ve kendi potansiyelini keşfeder. Bundan dolayı, psikolojik

sermayenin iyileştirilmesi, tükenmişlik durumunu ortadan kaldırabilecek bir bilinç düzeyi sağlayabilir. Sürekli olumsuz duygular içinde bulunan, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih eden ve yaptığı işten zevk alamayan bireyler, genellikle başarı elde etmekte zorlanmaktadır. Bu aşamada, psikolojik sermaye bilincinin bu tür bireylere kayda değer yararlar sunma potansiyeli bulunmaktadır. Bu bilinç, bireylerin duygusal hallerini iyileştirerek toplumsal etkileşimlerini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Olumlu bir gelişim süreci gösterdikçe, "başarabilirim" algısı belirginleşmekte ve bu durum, bireyin olumsuz duygulardan zamanla arınmasına olanak tanımaktadır. Psikolojik sermaye, esasen bireysel düzeydeki olumlu evrimin yanı sıra örgütsel bağlamda da ilerlemelerin elde edilebileceği bir kavram olarak belirginlik kazanmaktadır (Hamuluoğlu, 2019). Çalışanların tükenmişlik düzeylerini minimize etmek için iş tanımında gerçekleştirilecek değişiklikler genellikle ciddi maliyetler doğuran bir süreçtir. Bu bağlamda, bireysel seviyede çalışanların tükenmişlikten korunmalarının sağlanması son derece hayati bir önem teşkil etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bu çerçevede, çalışanların duygusal kaynaklarının tükenmesiyle ilişkilendirilen tükenmişlik olgusunun aydınlatılması amacıyla bireylerin içsel kaynaklarını destekleyici ve güçlendirici psikolojik sermayelerinin etkilerinin derinlemesine anlaşılması son derece önemlidir.

Örgütler, duyguları artık çalışma sürecinde rasyonellikle harmanlanmaması gereken riskli unsurlar olarak değerlendirmek yerine, örgüt verimliliğini artıran ve gelişimi kolaylaştıran önemli bileşenler olarak kabul etmektedirler (Man ve Öz, 2009). İnsan, tüm örgütlerin en değerli unsurlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Ancak aynı zamanda, en karmaşık varlıklardan biri olup, anlaşılması ve çözülmesi oldukça güçtür. Bu nedenle, birçok kuruluş çalışanlarını en önemli kaynakları olarak tanımlamaktadır (Man ve Öz, 2009). İnsanı diğer canlılardan farklı kılan en bariz nitelikler, onun düşünsel kapasitesi ve duygusal derinliğidir. Duygular, bireylerin tutum ve davranışlarının biçimlenmesinde kritik bir rol oynamaktadır (Hochschild, 1983). Hizmet sektöründe aktif rol üstlenen bireylerin tutum ve davranışları, özellikle sosyalleşme süreçleri ve eğitim deneyimleri aracılığıyla bir ölçüde biçimlendirilebilmektedir. Ancak, bu özelliklerin çoğu genellikle kişilik unsurlarıyla ilişkili bir şekilde ortaya çıkmaktadır (Sohn ve Lee, 2012). Son dönemde gerçekleştirilen araştırmalar, örgütlerin talep ettiği duygusal emeğin, hizmet sektöründe çalışan bireylerin kişilik özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır (Kim, 2008; Yu, Kim ve Jung, 2007). Kişilik, hizmet sektöründe duygusal yönetimin etkinliğinde kritik bir öneme sahiptir. Kişilik, bireylerin günlük yaşamlarındaki duygusal

ve dūşūnsel yansımalarını tanımlamak için sıkça kullanılan bir kavramdır. Hizmet sunan kurumların, kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılaması, belirledikleri kuralların titizlikle uygulanması ve duygusal emek sürecinde bireylerin kişilik özelliklerinin rolü son derece önem kazanmaktadır. Bu unsurlar, hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamada hayati bir öneme sahiptir.

Günümüz işletme yöneticilerinin dikkate alması gereken en önemli meselelerden biri, çalışanların kişilik özellikleridir. İşletmelerin en değerli varlıkları, istihdam ettikleri insan kaynaklarıdır. Bu bağlamda, insan faktörünün önemi sürekli olarak arttıkça, insan gücünün etkin bir şekilde değerlendirilmesinin gerekliliğı de ön plana çıkmaktadır. Günümüzün dinamik insan ilişkileri yelpazesi, işletme yöneticilerinin yalnızca genel politika ve stratejiler geliştirmekle yetinmelerinin ötesine geçmelerini gerektirmektedir. Artık, bireysel politika ve stratejilerin de titizlikle tanımlanması bir zorunluluk halini almıştır. Yönetim kademeleri için en kayda değer zorluklardan biri, çalışanların farklı kişilik özellikleri taşımalarıdır. Eğer bu çeşitlilik mevcut olmasaydı, bireylerin yönlendirilmesi son derece kolay bir hâl alırdı. Bu çerçevede, bireyin psikolojik boyutlarının tanınması ya da kavranması, önemli derecede olumlu çıktılar elde edilmesine katkıda bulunacaktır. Çalışanların kişilik özellikleri, kuruluşlar açısından oldukça önemli bir etkidir ve bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeyde ciddi bir sorun olarak görülen tükenmişlik sendromunun şekillenmesinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Soliemanifar ve Sahaabani (2011) tarafından belirtildiğı gibi, bireylerin kişilik özellikleri, tükenmişlik ve buna bağlı sendromlara karşı gösterdikleri duyarlılık düzeyinde belirleyici bir etkidir. Bireylerin kişilik özelliklerini anlamak, çalışanların tükenmişlik durumuna ne şekilde tepki göstereceklerinin önceden kestirilmesine zemin hazırlar. Kişilik özelliklerinin anlaşılması, bireylerin mesleki yaşamlarındaki başarılarını değerlendirmek adına önemli bir katkı sağlayabilir. Ayrıca, bireylerin tükenmişlik etkenlerinin derinlemesine kavranması, hangi kişilik özelliklerinin tükenmişliğe karşı daha hassas olduğunu tespit etme konusunda hayati bir öneme sahip olacaktır. Bireylerin çeşitli kişilik özellikleri, tükenmişlik deneyimlerini farklı boyutlarda şekillendirebilir. Bu durum, her bireyin tükenmişlik düzeyinin birbirinden farklı olmasına neden olmaktadır. Bazı kişilik özellikleri bireyi tükenmişliğe karşı dirençli kılarken, bazıları bu duruma karşı daha savunmasız hale getirebilmektedir. Kişilik özelliklerinin bu bağlamda tespit edilmesi, tükenmişlik sendromuna ilişkin etkili çözüm önerilerinin oluşturulmasını kolaylaştırma potansiyeline sahiptir. Direnç geliştirme ve

müdahale stratejileri oluşturmak, tükenmişlikle birlikte gelen olumsuz etkileri hafifletme açısından katkı sağlayacaktır (Süren, Örüü ve İzci, 2016).

Duygusal emek ifadesi, Hochschild'in 1983 yılında yayınladığı "The Managed Heart" adlı çalışmayla ortaya çıkmıştır. Konu olarak oldukça yeni bir kavram olmasına karşın, kökleri oldukça derin bir tarihsel geçmişe sahiptir. Duygusal emek, bireylerin sosyal etkileşimleri sırasında duygularını yönetme sürecine dayanmaktadır (Hochschild, 1983). Hochschild (2003) tarafından tanımlandığı üzere, duygusal emek, çalışanların hislerini düzenleyerek bunları dışarıdan gözlemlenebilir biçimde yüz ifadeleri ve beden hareketleri aracılığıyla başkalarına iletmeleri anlamına gelmektedir.

Çalışanların müşterilerine karşı sergiledikleri duygusal emek genellikle üç şekilde görülür: *Yüzeysel davranış*; çalışanların gerçek duygularını değiştirmese de, duygu gösterimlerini kontrol eden ve beklentilerle uyumlu hâle getiren davranıştır (Grandey, 2003). *Derinlemesine davranış*; çalışanların içsel duygularını kendilerinden beklenen davranış normlarıyla bütünleştirme çabasıdır (Grandey, 2003) ve *samimi davranış*; çalışanların yansıtmaları gereken duyguları gerçekten hissettiklerinde görülen davranış biçimidir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1974'te Freudenberger tarafından tanımlanmış, 1981'de Maslach ve Jackson tarafından özellikle insanlarla çalışan mesleklerde yaygın görülen bir sendrom olduğu ifade edilmiştir. Maslach ve Jackson'ın belirttiği üzere ilişkinin daha çok hizmet verilen kişinin sosyal, fiziksel ya da psikolojik sorunlarına yoğunlaşmayı gerektirdiği mesleklerde korku, öfke, umut ve güven kaybı gibi duygular yaşanabilmektedir. Bu duyguların oluşturduğu stres ise tükenmişlik açısından giderek bir tehlike oluşturmaktadır.

Maslach ve Jackson tarafından tükenmişlik, üç alt boyutta incelenmiştir. *Duygusal tükenme*, bireyin işine bağlı olarak kendisini aşırı yüklenmiş ve bitkin hissetmesi olup tükenmişliğin en önemli boyutunu oluşturmaktadır. *Duyarsızlaşma*, kişilerin bakımını yaptıkları ve hizmet sunduklarına karşı bu kişilerin benzersiz bireyler olmalarına bakılmaksızın duygudan mahrum şekilde davranış ve tutumlar sergilemelerini kapsamaktadır. *Kişisel başarıda düşme hissi* ise; kişinin kendini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğiliminde olmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981).

Psikolojik sermaye kavramı, pozitif psikolojik sermaye olarak da bilinir ve insan davranışının daha çok güçlü ve pozitif yönlerine gönderme yapar. Bu kavram, 1999'da

Martin Seligman ile alanyazına girmiş, 2004 yılında Luthans ve diğerleri tarafından geliştirilmiş ve 2007 yılında ölçeklendirilmiştir. Psikolojik sermaye kavramı, pozitif örgütsel davranışın temel bir bileşeni olarak dikkat çekmektedir. Erkuş ve Fındıklı'nın (2013) belirttiği üzere, bu kavram; bireylerin ve örgütlerin geliştirebileceği, yönetebileceği ve yönlendirebileceği özelliklerin bir bileşimidir (Luthans, 2002b).

Kişisel gelişim için zorlukların üstesinden gelineceğine olan inanç (özyeterlilik), gelecek ve gelecekteki başarılar hakkında olumlu beklentilere sahip olmak (iyimserlik), amaç ve hedefler hususunda azimli olmak (umut) ve engellerden çok başarıya odaklanarak olumsuzluklardan hızla kurtulma yeteneği (dayanıklılık) şeklinde belirtilen pozitif bireysel özellikler psikolojik sermayenin temel unsurlarını oluşturmaktadır (Luthans, Avey, Avolio ve Peterson, 2010).

Kişilik, bireyleri birbirinden ayıran özellikler bütünü olarak tarih boyunca ilgi görmüş ve birçok bilimsel çalışmada ele alınmıştır. Kişilik kavramının bilimsel gelişimi ise, 1930'lardan itibaren kişilik psikolojisinin bağımsız bir disiplin olarak incelenmeye başlanmasıyla hız kazanmıştır (Soysal, 2008). Kişilik, bireyin doğuştan kazandığı ve sosyal olarak edinmiş olduğu özelliklerin birleşimidir (Nelson ve Quick, 2000). 1960'larda kişiliğin beş boyutlu olarak incelenmesi tartışmalı bir şekilde gündeme gelmiştir. 1980'lerin sona ermesine yakın dönemde kişilik psikologları, literatürdeki karmaşık bulguları derleyerek kişilik üzerine anlamlı ve faydalı bir sınıflandırma oluşturmak için beş faktör üzerinde anlaşmışlardır. Üzerinde anlaşma sağlanan bu model, Beş Büyük Faktör Modeli (Big Five Factor) olarak adlandırılmıştır (Taggar, Hackew ve Saha, 1999).

1985 yılında Costa ve McCrae'nin geliştirdiği bu modelde, kişilik yapısı; özdisiplin (sorumluluk), gelişime açıklık, dışadönüklük, nevrotiklik (duygusal dengesizlik) ve uyumluluk boyutları önem kazanmıştır. Tüm kişilik özelliklerini kapsayan Beş Faktör Kişilik Modeli, bu özellikleri yaygın ve ayrıntılı bir biçimde izah etmek amacıyla geliştirilmiş bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Merdan, 2013). Bireyler, bu beş boyuttan da özelliklere sahip olabilmektedirler (Ellis, Abrams ve Abrams, 2009).

Nevrotiklik; kaygılı, depresif, düşmanca duygulara sahip, bencil ve kırılgan gibi kişilik özelliklerine gönderme yapmaktadır. Dışadönüklük; pozitif duygulu, sıcak, girişken, kendine güvenen, heyecan arayan, aktif vb. özellikleri içermektedir. Açıklık; fikir sahibi, estetik, fantastik, hareketli, duygusal, değer sahibi olma hali olarak ifade edilebilir. Uyumluluk; dürüst, güvenilir, uyumlu, alçakgönüllü, diğergam, yumuşak huylu olmaktır.

Sorumluluk ise; ihtiyatlı, görev bilincine sahip, özdisiplinli, kabiliyetli, düzenli, başarı için mücadele güdüsüne sahip olmak anlamına gelmektedir. (Costa ve McCrae, 1995).

Ulusal ve uluslararası kaynaklar göz önüne alındığında, bu çalışmanın söz konusu kavramlar arasındaki ilişkileri inceleyen ilk araştırma olmasından dolayı literatüre değerli bir katkı sunacağı öngörülmektedir. Bunun yanı sıra, bu araştırmanın sağlık sektöründe gerçekleştirilmesi, elde edilecek bulgular açısından diğer hizmet sektörlerine (turizm, eğitim ve bankacılık vb.) de önemli bilgiler sağlayacaktır.

Sağlık kurumları, farklı disiplinlerin ortak amaçlarla çalışması gereken, zamanla yarışan, insanlara hayati hizmetler sunan, farklı teknolojileri kullanan, çok sayıda insanla etkileşime giren, dolayısıyla en fazla çatışmaların olduğu kuruluşlardır (Çıtak ve Çam, 2011). Sağlık sektörü çalışanların çok fazla emek ve mesai sarfettiği bir alan olarak görülmektedir. Hasta yoğunluğu, çalışanlar arasındaki hiyerarşi, vardiyalar ve mesai saatleri içinde devamlı bir iş halinde olmaları, çalışanların diğer mesleklerden daha fazla duygusal emek sarfetmeleri gerektiğini ve yoğun tempo nedeniyle tükenmişlik düzeylerinin yüksek olabileceğini düşündürmektedir.

Sağlık çalışanlarının hastalarla devamlı iletişim içinde olmaları gerekir. Hasta-çalışan ilişkisi işin yürütülmesinin temelidir; zira insan sektörün hem öznesi hem de nesnesidir. Hastaların ve çalışanların memnuniyet düzeyi büyük ölçüde aralarındaki etkileşim ve iletişimin kalitesinden kaynaklanmaktadır. Araştırmacılar tarafından vurgulanan detaylardan biri, insanlarla iletişim kurarak hizmet veren mesleklerde çalışanların tükenmişlik yaşama riskinin en yüksek olduğu grupta yer almasıdır.

Sağlık hizmetlerinin karmaşıklığı, birçok zorluğu içeren ve insan hayatını doğrudan etkiyebilen yapısı düşünüldüğünde sağlık çalışanlarının iş stresi yaşamaları kaçınılmaz bir durum olarak görülebilir. Sağlık çalışanlarının bu zorlukları aşmaları ve performanslarının yükselmesinde psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması önemli bir unsur olarak düşünülmektedir. Sağlık meslek mensuplarının halk sağlığını koruma, geliştirme ve eğitme bakımından ve diğer meslekler içinde stratejik bir öneme sahip oldukları düşünüldüğünde, sağlık meslek mensuplarının kişilik yapılarının ortaya konulması ayrıca önem arz etmektedir.

Bu çalışma, yedi temel bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde, duygusal emek, ikinci bölümde tükenmişlik, üçüncü bölümde psikolojik sermaye ve dördüncü bölümde de kişilik özelliklerine yer verilmiş ve kavramsal açıklamalar sunulmuştur.

Beşinci bölümde, araştırma yöntemine dair bilgiler sunulmaktadır. Bu bölümde öncelikle araştırmanın konusu, amacı, önemi, araştırmanın problemi ve araştırmanın değişkenlerinden bahsedilmiştir. Geliştirilen hipotezleri test etmek için ortaya konulan araştırma modeli de bu bölümde sunulmuştur. Ayrıca, bu çalışmanın kapsamı, varsayımları ve kısıtlamaları, araştırma modeli ve hipotezler, evren ile örneklem, etik boyutu, veri toplama araçları ve elde edilen verilerin analizi gibi konularda detaylı açıklamalar yapılmıştır.

Altıncı bölümde, araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Konya ilinde hastanelerde çalışan sağlık çalışanları üzerinde yapılan anket çalışması ve sonuçları irdelenmiştir. Ölçek ifadelerine ilişkin tanımlayıcı bilgilere, güvenilirlik analizlerine, faktör analizlerine, korelasyon analizlerine, hipotez testleri ve yapısal eşitlik modeli sonuçlarına, psikolojik sermayenin aracılık ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici etkilerine ilişkin analizler ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmuştur.

Yedinci bölümde ise, sonuç ve önerilere yer verilmiş, genel bulgular ve sunulan hipotezler değerlendirilmiştir. Çalışma gerek uygulamacılar ve gerekse de bu konu üzerinde benzer çalışmalar yapacak araştırmacılara yol göstermesi için öneriler sunularak sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

1.1. Duygu ve Emek Kavramı

Duygu kelimesi, TDK'nın Genel Türkçe Sözlüğünde; “duygular ile kavrama, sezgi, belli nesne, hadise veya fertlerin insanın iç dünyasında uyandırdığı intiba, önsezi, nesneleri ya da hadiseleri ahlâki ve estetik bakımından değerlendirme becerisi, kendine mahsus bir ruhsal hareket ve hareketlilik” biçiminde beş farklı açıklama ile belirtilmektedir (TDK, 2021).

Duygu kavramının tarihi, insanoğlunun varoluşuna dayanmaktadır. Duygu olgusu binlerce yıl öncesinden beri felsefecilerin merakını sürekli biçimde uyandıran bir konu olmuştur (Çakar ve Arbak, 2004). Antik dönemde duyguya olan yaklaşım incelendiğinde birden fazla yaklaşıma rastlamak mümkündür. M.Ö yaşayan Yunan filozofu Platon bilinç ve duygu ilişkisine değinmiştir. Sonraki senelerde yaşayan Aristoteles duyguları başka bir şekilde tanımlamış, mutluluk ve mutsuzluk dönemlerinde algılanan veya varsayılan şeylerle ortaya çıkan destekleyiciler olarak belirtmiştir (Scherer, 2000). Augustin ise duyguların herhangi bir etkiye uğramadan bağımsız olarak oluştuğunu ifade etmiştir. 1596-1650 yılları arasında yaşamış olan Descartes'e göre ise duygular davranış şekillerinin sebebi ve edindiği faydaların sonucu olan düşüncelerden oluşur. Descartes'in duyguya yaklaşımında akılcılığın ön planda olduğu görülmektedir (Konrad ve Hendl, 2002).

Duygu ifadesi 19. yüzyıla kadar klasik olarak tanımlanmış ve anlamlandırılarak izâh edilmeye çalışılmış ve 19. yüzyılın sonundan itibaren modern yaklaşımlar ile vurgulanan ve başka görüşlerin ortaya konduğu bir alan olmuştur. Bilhassa çalışma yaşamındaki ifadesi ve örgütsel başarıda aracı rolü duygu kavramını giderek daha önemli hâle getirmiştir (Seçer, 2007).

Duygu sözcüğünün İngilizce sözlükteki karşılığı “feeling, sensation, sense” (Redhouse, 2002) gibi kelimelerdir. Ancak duygusal sözcüğü İngilizce literatürde çoğunlukla “emotional” biçiminde kullanılmaktadır.

Duygu kelimesi, Latince kökenli “movere” (hareket etme) ifade biçiminden türemiştir ve “motus anima” (harekete geçirilen ruh) şeklinde ifade edilmektedir. Belli bir uyarana yüz yüze gelindiğinde genelde içsel olarak ortaya çıkar ve edimsel reaksiyonlara yol açan yapılandırılmış hisler olarak belirtilir (Çakar ve Arbak, 2004; Kaptagel, 1984; Hökelekli, 2008; Cooper ve Sawaf, 2000).

Young (1982) duyguyu, kişinin içinde bulunduğu durumu kavraması nedeniyle iç dünyasını hareketlendiren bedensel, zihinsel ve davranışsal süreçleri; Goleman (1996), bir duygu ve bu duyguya münhasır belirli görüşler, psikolojik ve biyolojik koşullar ve bir seri tutum meyili; Dökmen (2000), bireyin belli bir anda algıladığı ve hissettiği şeylerin oluşturduğu fenomenal alandaki beklentiler, coşku verici içsel deneyimler şeklinde tanımlamaktadır.

Bütün bu tanımlar çerçevesinde duygu ve duygusal sözcükleri oldukça karmaşık insan davranışlarıyla doğrudan ilişkilidir ve bu her iki konu insanların yaşamında önemli bir yere sahiptir. Duyguların, insanların günlük hayatta yaşadıkları olaylarla başa çıkmalarına değişik durumlara adapte olmalarına destekçi olduğu anlaşılmaktadır (Akın ve Akın, 2015).

Olumlu ve olumsuz bir şekilde duyguları iki kısma ayırmak mümkündür. Olumlu duygular, başarıya ulaşma, faydaların mevcut tutulması ve olumlu düşünme ihtiyacıyla ilişkilidir; neşe, keyif, tatmin, heves, istekli olma, ıftihar etme, değer verilme, güvende hissetmek ve iyimserlik gibi duygulardır. Olumsuz duygular ise hüsrana uğrama, endişe verici durumlar, kayıplar, travmatik olaylar, sınırlamalar ve negatif düşüncelerle ilişkilendirilen üzüntü, hayal kırıklığı, öfke, mutsuzluk, işe yaramaz hissetme, keder, karamsarlık, geri çekilme, suçlu hissetme, çekingenlik tarzında duygulardır (Andrieş, 2009).

İşletmelerde ister hizmet ister ürün üretimi olsun, isterse tüm teknolojiler kullanılsın yapılan işlerde mutlak surette emeğe ihtiyaç vardır. Emek, işletmelerde yer alan tüm bireyleri kapsar (Erdoğan ve Hepkul, 2013).

Emek kavramı, klasik ekonomideki üretim faktörlerinden biridir. İnsanın fiziki gücü ya da zihinsel becerisi ile yapılan işlere göre emeğin verimliliği değişmektedir. Diğer yandan,

emeğin, üretim sürecinde yer alan diğer unsurları bir araya getirerek imalat aşamasına iletmesi, tamamen onun kontrolü altındadır (Grandey, 2000).

Emek, TDK'nın Genel Türkçe Sözlüğündeki ifadeye göre “bir işin yapılması için sarf edilen bedensel ve zihinsel güç, fazla çalışma, uğraş” şeklinde ifade edilmektedir (TDK, 2021). Smith (2005) emeği, karşılığı olsun ya da olmasın, esas gayesi bazı gereksinimleri gidermek olan mal ve hizmetlerin imalatında zihinsel ve fiziksel gayret sarf edilmesine gereksinim duyulan birtakım vazifelerin yerine getirilmesi olarak ifade eder.

Emek aslında fiziksel güç ve zihinsel güç şeklinde iki ana boyutta değerlendirilebilir. Geçmiş ekonomilerde fiziksel gücün önemi büyükken, teknolojinin ağır bastığı ekonomilerde zihinsel güç kullanılmıştır. Bu noktada emek sadece maddi anlamda yararlanılan bir terim olmayıp çoğu zaman psikolojik, kültürel ve sosyal biçimleri de içermektedir. Bu sebeple duygu ve emek ifadeleri duygusal emeğin ortaya çıkmasına temel oluşturmaktadır (Erdoğan ve Hepkul, 2013).

1.2. Duygusal Emek Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Duygusal emek, duygu ve emek kavramları kapsamında ifade edilecek olursa, “insanların bilinçli olarak yaptığı işler, kişinin zaman içinde kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenimlerdir” denilebilir. Sadece duygu ve emek kavramlarının tanımlarından hareket ederek yapılan bu yorumlara ek olarak, duygusal emek terimi pek çok sosyolog ve psikolog tarafınca açıklanmaya çalışılmıştır (Seçer, 2007).

Duygusal emek kavramı, uluslararası yazında “emotional labor” şeklinde kavramsallaşmış ve insanlık tarihinin her döneminde daima önemli bir ilgi alanı olmuştur. Ancak insanların duygulu olmaları durumu, iş yaşamında dikkate alınması gereken bir unsur olarak yakın zamana kadar yeterince önemsenmemiştir (Kaya ve Özhan, 2012).

Duyguların düzenlenmesinin ve duygusal emek davranışına nasıl yansıtacağı konusunun açıklığa kavuşturulması için “duygu kuralları” ve “gösterim kuralları” adı ile iki kavram bulunmaktadır. Bu kavramlar meydana gelirken kurum kültüründe bulunan başlıca inanç ve değerler ile şekillenir (Seçer, 2007). Duygu kuralları, hangi duygunun gerçekten hissedileceğini veya belirli bir hâl için hangi hissiyatın duyumsanmasının elverişli olduğunu belirler (Hochschild, 1990). Gösterim kuralları ise ifade edilen davranış için belirtilir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

İşgörenlerin kurumlardaki görevlerinin gereklerinden birisi olarak, onlardan beklenen duygusal davranış sergilemelerine uygun hareket etmeleri için gerekli olan gayret, duygusal emek olarak belirtilmektedir. Duygusal emek davranışı gerçekleştirilmeden müşterilerin duygularına etki etmesi ve kurumsal gayelere erişilmesi mümkün olmadığı için örgütler, işgörenlerinin arzu edilene elverişli şekilde duygusal gösterimde bulunmalarını istemektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003).

Duygusal emek kavramının ortaya çıkışından itibaren geçen süreçte belli meslek gruplarında (sosyal hizmet görevlisi, turizm sektörü çalışanı, doktor, hemşire, avukat, öğretmen, kreş görevlisi, çağrı merkezi çalışanı, satış temsilcisi, tahsildar, garson, polis vb.) birçok araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmaların çoğu duygusal emeğin hem bireysel hem de örgütsel sonuçlarını içermektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde kimi araştırmacılar duygusal emeğin pozitif, kimileri ise negatif sonuçlara yol açabileceğini belirtmişlerdir (Tokmak, 2014).

Sonuçlar birbirinden farklı olsa da örgütün beklentileri doğrultusunda standartlara göre müşterilerle doğrudan etkileşime giren çalışanların duygusal ifadeleri ve bu süreçte gösterdikleri çaba “duygusal emek” olarak belirtilmektedir. Alıcıyla etkileşim içerisinde çalışan kişiler “örgütün yüzü” olarak kabul edilir. Bundan dolayı duyguların başka birinin yararına yönetilmesini gerektirdiği için duygusal emek bir araç olarak görülmektedir (Özgen, 2010).

Klasik Yönetim Yaklaşımlarında daha fazla örgütsel yapı, düzen, üretkenlik, çalışma tanımlamaları, standartlar ve teknik hususlar gibi mevzular üstünde durulmuş, personel yönetimine klasik bir yaklaşım uygulanarak çalışanların şahsi ihtiyaçları ve yetkinlikleri yeterince dikkate alınmamıştır.

Öte yandan, bu idare yaklaşımlarının temellerinin atılmış olduğu 1900’lü yılların başlarında rekabet çağımızdaki kadar yoğun ve küresel yapıda olmadığı için, seri üretimin amaçlandığı ekonomik ortamda sürdürülebilir rekabet için önemli bir faktör olan satın alan memnuniyeti terimi yönetsel araçların hemen hemen yeteri kadar ilgi alanına girmemiştir (Koçel, 2014). Lâkin daha önceki dönemlerde insanların yemek ihtiyaçları için avlanarak yırtıcılarla savaşmak zorunda kaldıklarında korkmalarına karşın sanki hiç korkmuyormuş gibi tutum sergilemeleri esasında duygusal emek teriminin uzun yıllardır var olduğunu kanıtlamaktadır. Günümüzdeki bilgi çağında ise sürdürülebilir rekabetin sağlanmasında kritik bir unsur olarak öne çıkan satın alan memnuniyetinin sağlanmasında duygusal emek de önemlidir (Eren, 2000; Koçel, 2014).

1929'da meydana gelen Dünya Ekonomik Krizi'nin ardından, Klasik Yönetim Yaklaşımlarının yetersizlikleri ortaya çıkmıştır. Bu durum, 1930'lu yıllardan itibaren Davranışsal Yönetim ve Organizasyon Teorisi (Neo-Klasik Yaklaşım) olarak adlandırılan yeni bir yönetim tarzının gelişmesine neden olmuştur. Bu yaklaşım kapsamında, Klasik Yaklaşım konularından kurallara bağlılık, birinci sınıf kuruluş yapılarını geliştirme ve verimlilik üstünde durulurken, ayrıca insan davranışları çeşitli yönleriyle yönetimin ilgisini çekmeye başlamıştır (Koçel, 2014). Bundan böyle, kişi pek çok farklı bilimsel disiplinin yanı sıra Yönetim Bilimlerinin araştırma ve uygulamalarına da konu olmaya başlamıştır. Kısacası klasik yönetim anlayışına göre hisler, çalışma yaşamında sübjektif bir unsur olarak tanımlanır. Hatta Weber'in bürokrasi teorisinde başarıya ulaşmanın yolunun çalışanların duygularını bastırmaktan geçtiği de söylenebilir. Ancak duyguların çalışan kişiler tarafından yönetilebildiği sürece örgüte olumlu katkı sağlayabileceği görülmüştür (Koçel, 2014).

Duygusal emek kavramının ilk defa 1975-1979 yılları arasında Hochschild tarafından çalışılmış olduğu bilinmektedir (Hochschild, 1983). Hochschild, daha çok havayollarında, bilhassa kabin görevlileri üstünde inceleme yapmış ve duyguların iş yerinde, günlük yaşamda ve ailede önemine dikkat çekmiştir. Hochschild (1983) duygusal emeğin ücret karşılığında alınıp satılabileceğini ve dolayısıyla bir ticari kıymeti bulunduğunu ilk defa ortaya koyan kişidir (Hochschild, 1983).

Özel ve mesleki yaşamda herhangi bir durumun veya işin gerektirdiği şekilde davranma çabasını farklı biçimde tanımlamakta, özel yaşamda duygusal çabayı duygusal iş, çalışma yaşamındakileri ise duygusal emek olarak adlandırır. Bu nedenle, insanlığın ilk günlerinden beri öne sürülen duygusal iş konusu, bu duyguların bir meta olarak alınıp satıldığı andan itibaren ekonomik bir değere ulaşmaktadır ve yönetsel yaklaşımların erişim alanına girdiğinde duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Hochschild, 1990).

Geçmişten bu yana duygusal emeğe dair yapılmış olan çalışmalar bu olguyu anlamaya ve anlatmaya çalışmış ve çeşitli tanımlamalar ortaya çıkmıştır. Yazında da kabul görmüş duygusal emek kavramının özet tanımlarının derlenmiş bir biçimi şu şekildedir;

Duygusal emek fikrini ilk önce öne süren Hochschild (1979) duyguların emek sektöründe alınıp-satılarak emtialaştırıldığını ileri sürmüştü ve bu kavramı “duyguları bir ücret karşılığında yönetmek” şeklinde belirtmiştir. Hochschild (1983); herkes tarafından açıkça gözlemlenebilen mimik ve beden hareketlerinin sergilenmesi amacı ile duyguların yönetilmesi olarak tanımlanmasının yanında, belirlenmiş olan bir gelir karşılığı

yapıldığından dolayı değişebilen bir değer olduğuna da değinmiştir. James (1989)’a göre duygusal emek; kişilerin karşılaştıkları insanların duygularıyla alâkadar olmayı, insanların duygularını ciddiye almayı; başkalarının duygularıyla iletişim kurmayı kapsamaktadır. Morris ve Feldman (1996) tarafından tanımlanan duygusal emek, bireyler arasındaki etkileşme boyunca örgüt tarafından beklenen hisleri gösterebilmek için oluşan duyguları (davranış kurallarını) sunabilmek için çalışanın harcamış olduğu gayret, yapılan plan ve denetimdir. Kruml ve Geddes (2000) tarafından tanımlanan duygusal emek, işgörenlerin “mükemmel müşteri hizmeti” sunabilmeleri için ihtiyaç duyulan hisleri veya gösterecekleri belli davranışları sergilemeleridir. Grandey (2000) ’a göre; örgütün hedeflerini hayata geçirmek için, duyguları ve dışa vuruk ifadeleri düzenlenme sürecidir. Karabanow (2000)’a göre; duygusal emek kültürel taleplerin bir parçasıdır, kişiler arası etkileşim sırasında örgüt tarafında arzu edilen duyguları ifade edebilmek için kişilerin sarf etmiş olduğu çaba, yaptığı plan ve kontroldür. Brotheridge ve Lee (2003)’a göre; çalışan kişilerin duygu sergilemelerini, iş yaparken üstlendikleri rollerine özgü örgütsel beklentileri karşılamak için düzenlemeleridir. England ve Farkas (1986)’a göre duygusal emek, hizmet alıcılarını etkilemeye odaklanarak, diğer kişiyi anlamak ve empati ile hizmet vermek ve kendini diğer kişinin yerine koyarak duyguları benimsemekle alâkalıdır. Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) - Diefendorff ve Gosserand (2003)’a göre; alıcı tatminini sağlayabilmek için, çalışanlar kendi duyguları yerine örgütün sergilenmesini istediği duyguları sunması ve etkileşimde bulundukları kişilerin duygularını etkileyecek şekilde davranmasıdır. Basım ve Beğenirbaş (2012)’a göre; karşımızdaki bireyleri anlamak için onların hareketlerine, davranışlarına ve sözlü ifadelerine bağlı olarak alınacak herhangi bir ipucu ve göstergeye göre, gerçek duyguları görmezden gelerek ve hatta bastırarak sergilenen duygusal çalışma taktiğidir. Guy, Newman ve Mastracci (2014)’a göre; bir işin yapılması için çalışanların duygularını, örgütün arzu ettiği duygular yönünde birleştirilmesi, bastırılması veya aşırıya kaçılmasıdır. Yoo (2016)’a göre; belli bir kazanım edinmek amacıyla açık bir şekilde gözükebilen yüz ve vücut tasvirlerinin oluşumunda, duyguların yönetilmesidir. Deadrick ve McAfee (2001); tarafından duygusal emek, çalışanın işte veya iş sürecinde müşterilere karşı gerçek duyguları dışında, kendilerinden istenen duyguları göstermeleri olarak ifade edilmiştir. Bedük (2012) ise; ücretli ve dolayısıyla değiştirilebilen bir değer olan duygusal emeği, çalışan kişilerin herkes tarafından algılanabilen yüz ve vücut ifadelerinde bulunması için duyguların yönetilmesi olarak belirtmiştir.

Duygusal emek kavramı tek bir ifade ile kalıplaştırılamaz ve yapılan her bir tanımın geçerli olduğu söylenebilir. Duygusal emek kavramı açıklanan mevcut tanımlar ışığında şu şekilde özetlenebilir; çalışanın işini yaparken örgüt tarafından arzu edilen duyguları iletebilecek şekilde davranışlarda bulunması olarak açıklanabilir (Kaya ve Özhan, 2012).

1.3. Duygusal Emek Kavramının Önemi

Son yıllarda hizmet piyasasının genişlemesiyle beraber iş hayatında duyguların konusu ve yönetimi hususu giderek artan bir öneme sahip olmaya başlamış ve bu konuda pek çok araştırma yapılmıştır. Dolayısıyla günümüz işverenlerinin çalışanların duygularını şekillendirmeye yönelik gayretleri, örgütsel davranış ve insan kaynaklarında duygusal emek kavramının önemini artırmıştır (Wharton ve Erickson, 1993).

Günümüzde örgütler, duyguları işe karıştırılmaması gereken birşey olarak değil, bir örgütün kârlılığını sağlayan faktörlerden biri olarak görmeye başlamışlardır. Hizmet işlerinin ekonomideki öneminin artmasından dolayı örgütlerin bakış açılarında bu yönde bir değişiklik olduğu söylenebilir (Seçer, 2007).

Hizmet piyasasındaki gelişmeyle birlikte duygu kavramı emek kavramıyla birlikte ele alınmıştır. Özellikle hizmet piyasasında iş gören ile işveren ilişkisi, müşterilerle iletişim sırasında yaratılan imaj bağlamıyla şekillenmiş ve ilişkiler büyük ölçüde işverenin himayesi altına girmiştir. Örgütler, çalışanlarının müşterilerle olan etkileşiminde ve müşterilere hizmetin sunulması aşamasında aktif hâle gelmiştir.

Çalışanlar, müşterilere hizmet verirken belirli bir çaba göstererek örgütün istediği davranışı sergilerler ancak duygusal olarak harcadıkları emek mevcut çabanın da ötesinde ve süreklilik oluşturan bir durum oluşturmıştır. Çalışanlar, işverenlerin kendilerinden bekledikleri performansları sergilerken, bu durum onların yıpranmalarına sebep olur. Bu da çalışanların kendilerinden beklenen performansı bütünüyle kişiselleştirdiğini göstermektedir. Yani günümüz hizmet piyasasında duygusal emek daha önemli hâle gelmektedir. Duygusal emeğe ilişkin beklenti, geçmişten bugüne hizmet pazarının kayda değer bir bölümünü oluşturmıştır (Güngör, 2009).

Çalışanlar görev yaptıkları kurumda yaptıkları işe bağlı olarak işyerinde farklı şekillerde duygusal emek davranışı sergilerler. İşyerinde duygusal emek davranışı diğer kişilerin durumuna ve örgütsel beklentilere dayanarak şekil alırken, göreve tabi olarak yumuşak veya çetin tutumlar sergilemeyi gerektirir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında sunulmakta olan ürünün kendisi kadar ve belki de daha yüksek seviyede sunuş biçimi ve sunuştaki davranış/tutumların önemli olduğu düşünüldüğünden, hizmet sektöründeki çalışanların duygusal emek davranışlarını kurum tarafından öngörülen şekilde ve seviyede sergilenmesi istenir (Hochschild, 1983). Aksi hâlde bu durum, müşteriye yansıyabilir ve memnuniyetsizlik oluşturarak müşteri kaybına neden olabilir. Bu kaybı önlemek için işverenler çalışanlarından duygusal emek davranışı sergilemelerini beklemekte ve çalışanların örgüte zarar vermesini engellemek istemektedirler (Kaya ve Özhan, 2012).

1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek kavramıyla ilgili ilk çalışma Hochschild tarafından 1983 yılında gerçekleştirilmiştir. Sonrasında bu konu pek çok araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Pek çok araştırmacı tarafından araştırılmış olsa da özellikle, Ashforth ve Humphrey'in (1993); Morris ve Feldman'ın (1996) ve Grandey'in (2000) aracılığıyla tanıtılan duygusal emek kavramı ve ilgili yaklaşımlar literatüre katkı sağlayan ve diğer yaklaşımlardan daha yaygın olarak benimsenen yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Bu bölümde ilgili bu yaklaşımlar kronolojik sıra ile açıklanmaya çalışılmıştır.

1.4.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild'e göre duygusal emek, çalışanların oyunculara, hizmetin sahneye, alıcının da seyirciye benzetildiği bir tiyatro oyunu gibidir. Duyguların örgütün beklediği tavırları (jest, mimik, yüz ifadesi, ses tonu) sergilemek üzere yönetildiğini, ücret karşılığında satılabileceğini ve dolayısıyla değiştirilebilen ve bütün insanların görebildiği bir değer olarak belirtmiştir (Pala ve Sürgevil, 2016).

Hochschild (1983) duygusal emek sürecini havayolu şirketinde çalışan hosteslerin işlerini yaparken sergiledikleri davranışları gözlemleyerek incelemiştir. Çalışmada duygusal emek kavramı yüzeysel ve derinlemesine davranış biçiminde iki boyut halinde değerlendirilmektedir. Lüks iç dekorasyon, müşterilere sunulan yemeklerin çeşitliliği gibi hizmet kalitesinin yanı sıra, hosteslerin müşteriye yönelik neşeli ve içten tavırları da yolcular üzerinde güçlü bir izlenim bırakmaktadır.

Hochschild'in (1983) yaptığı ayrıma göre derin davranış, çalışanlardan sergilenmesi beklenen veya sergilemesi gerekli olan hissiyatı içselleştirmesi üstelik gerçekten hissederek ve öyle davranarak gerçekleştirmesidir. Yüzeysel davranışta ise, çalışanların aslında arzuladığı ve hissettiği duygusal durum değil de çalışanlardan istenilen duygu durumunu yansıtmaları olarak tanımlanır. Bu ifadelerden de anlaşılacağı üzere derin davranışsal boyutta çalışanlar içinden geldiği gibi davranış sergilerken, yüzeysel davranış boyutunda çalışanlar ise zoraki davranış sergilemektedirler (Duman, 2017).

Hochschild (1983) duygusal emeğin gerekli olduğu faaliyetlerin genelde üç temel özelliğinin olduğunu belirtmiştir:

- ❖ İnsanoğlu ile karşılıklı veya sözlü etkileşimi içermelidir,
- ❖ Çalışanlar, şirketin hedefleri doğrultusunda müşterilerin duygularını (örneğin, minnettar olmak gibi) etkileyebilmelidir,
- ❖ Çalışanlar, duygusal faaliyetleri üzerinde kontrol ve denetime sahip olmalıdır.

Hochschild (1983) duygusal emeğin gerektiği 44 ayrı meslek tespit etmiş (teknik ve profesyonel çalışanlar (öğretmen, avukat, hemşire, doktor), idareci ve yöneticiler, satıcılar, memurlar, konut hizmetinde çalışan kişiler, konut hizmeti dışındaki hizmet sektöründe çalışanlar) ve bunları 6 ana kategoride toplamıştır.

Hochschild (1983) söz konusu meslekleri belirlerken diğer mesleklerin duygusal emek gerektirmediğini savunmuş, hizmet sektöründe görev yapan bireylerin duygularını nesnelleştirmelerini engelleyecek uygun alan ve zaman yaratabilmeleri gerektiği, çalışan-müşteri ilişkilerinde haz duyma unsurlarını yeterince önemsemedikleri gerekçesiyle eleştirilmiştir (Man ve Öz, 2009).

Hochschild (1983) örgütlerde duygusal yaşamın üç temel ögesinin olduğunu belirtir. Bunlar;

- ✚ **Duygu çalışması;** çalışanların duygularını bireysel davranıştan ziyade örgütsel kurallara göre yönetmek,
- ✚ **Duygu kuralları;** duygusal davranışların kişilere özel olmaması için örgütün kendisine ve ortamına cazip olarak belirlemiş olduğu kaideler,
- ✚ **Sosyal alışveriş;** asgari iki kişiyi kapsayan ve karşılıklı faydayla gerçekleşen ilişkilerin tümünü ifade eder.

Bu üç faktörün kuruluşun başarısında kayda değer bir rolü vardır. Oluşan duygusal davranış kurallarını duygu yönetimiyle başarılı bir biçimde sunan çalışan başarısından memnun olur ve aynı zamanda müşteri isteklerini karşıladığı için müşteriye de mutlu edebilir.



Şekil 1. Hochschild'in Duygusal Emek Modeli

Kaynak:(Hochschild, 1983)

Hochschild (1983) duygusal emek göstermenin çalışan kişiler için üç olumsuz sonuç doğuracağını belirtmiştir. Birincisi, bir çalışan kendini aşırı derecede işe kaptırarak tükenmişlik riski ile karşı karşıya gelir. İkincisi, çalışan kişinin yapmış olduğu faaliyetten kendini soyutlamasıdır. İşgören bu durumda, samimi duygudan uzaklaşır ve bir oyuncu gibi rol yaptığını hisseder. Üçüncü sonuç ise çalışanın yapmış olduğu duygusal davranıştan kendisini ayrı tutar. Çalışan kişi bu durumda ise kendisini suçlu görmez. İşinin, pozitif hisler sunmayı gerektiren bir faaliyet olduğunu anlar. Çalışan kişi bu durumda, yapmış olduğu duygusal davranışa yabancılaşma ve yapmış olduğu görevi küçümseme, bunun ancak yanıltıcı olduğunu düşünme tehlikesi mevcuttur.

Hochschild'in yaklaşımı duygusal emek gerektiren tüm mesleklerin aynı oranda duygusal emek gerektireceğini varsaydığı ve duygusal davranış kurallarını kavrama ve değiştirmede meydana gelebilecek kişisel ayrılıkları dikkate almadığı için eleştirilmiştir (Gosserand, 2003; Grandey, 1999). Hochschild'in (1983) katkısıyla yazına kazandırılan duygusal emek kavramı, çeşitli modelleri ve etkileyen faktörleri ile ilerleyen senelerde de önemini sürdürmüştür.

1.4.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Hochschild'in (1983) yaklaşımını izleyen bir başka duygusal emek yaklaşımı da, Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımıdır. Duygusal emek Ashforth ve Humphrey (1993)'e göre, elverişli duyguyu yansıtma davranışdır. Hochschild (1979, 1983) duygusal emeğin bireylerin sağlığı ve esenliği üstündeki negatif etkilerine değinirken, Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin, iş performansı üzerindeki etkisine odaklanmıştır.

Hochschild (1983)'in düşüncelerinden farklı kılan diğer bir husus, duygusal emeğin sonuçlarının duruma göre bazen pozitif bazen de negatif gerçekleşebileceğidir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Pozitif sonuç, işgörenlerin örgütsel olarak tanımlanmış normları kendi özelliklerine göre uyarlayarak sunmaları ve böylelikle kendilerini ifade etme becerilerini geliştirmeleridir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Negatif sonuç ise örgüt tarafından tanımlanan kurallara uymak için hissetmedikleri duyguları yansıtmaları gerektiğinden, çalışanlar arasında duygusal çelişkinin görülmesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Çalışan kişilerin şirketin davranış kuralları ile özdeşleşmesi güçlüyse duygusal emeğin olumsuz sonuçları daha azdır; zayıfsa daha fazla etki üretecektir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımını duygusal emeğe ilişkin yaklaşımlarından farklı kılan durumlardan birisi de duygusal emek davranışlarını açıklamak için sosyal kimlik kuramını tercih etmeleridir. Bu teoriye dayanarak şahıslar kendi ve kendi dışındaki kişileri belirli sosyal grupların unsurları olarak düşünürler ve içinde bulundukları sosyal grubun niteliklerini kendilerine aitmişçesine kabullenirler. Yazarlara göre çalışanların örgütün davranış kurallarını kabul etmeleri ve örgütsel rolleri ile bağdaşmaları duygusal emeğin yol açtığı negatif çıktıları azaltmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

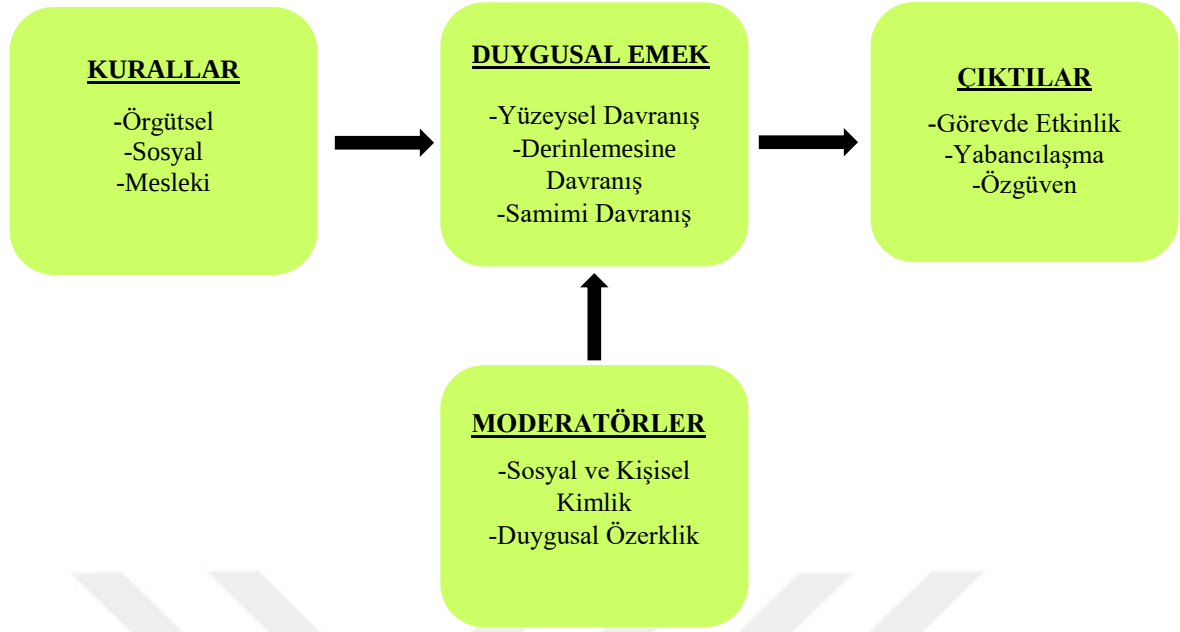
Böylelikle, Hochschild ile Ashforth ve Humphrey yaklaşımları arasında iki temel farklılığın ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. İlk duygusal emeğin bu yaklaşımda çabasız ve samimi olan duygu gösterimlerini kapsayan hislere değil, gözlemlenebilen davranışlara odaklanması biçiminde meydana gelmesi iken, diğeri ise Ashforth ve Humphrey'in duygusal emeğin ardılları ile alâkalı olarak işgörenlerin sağlık durumları ya da yaşamış oldukları gerginliğin negatif etkilerinden daha çok, duygusal emeğin işlev etkinliği üstündeki tesirine odaklanmasıdır (Grandey, 2000).

Ashforth ve Humphrey (1993), kişilerin her daim rollerinin gereklerini yerine getirmek için harekete geçmeleri gerekmediğini, kimi zamanlarda gerçekte hissettikleri duygular ile

ifade etmeye ihtiyaç duydukları duyguların aynı olabileceğini belirterek, iki boyutlu olan Hochschild'in yaklaşımına doğal (samimi) davranış boyutu olarak bir üçüncüsünü eklemiştir (Özgen, 2010). Samimi davranış, çalışanların kendinden istenen duygu gösterimindeki hissiyatı doğal olarak (içten gelerek) hissetmeleri durumunda sergileyecekleri davranıştır. Çalışanlar bunu doğal olarak algılar ve sunarlar (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Bu davranışsal boyutta Ashforth ve Humphrey (1993), çalışan kişilerin hislerini daha az yönetmeleri gerektiğini öne sürmektedir. Örnek olarak, hastaneye yaralı bir şekilde gelen bir çocuk karşısında hemşirenin göstermiş olduğu duygusal davranış gayet samimi ve hiçbir çaba sarf etmeden gerçekleştirilebileceği bir davranış türü olacaktır. Samimi davranıştan dolayı çalışanlar kurumun tanımladığı duygusal davranış kurallarını kolaylıkla yerine getirmekle kalmazlar, aynı zamanda müşterilerin beklediği duygusal davranışları karşılayan tutumlar sergilerler.

Duygusal emeğe ilişkin Ashforth ve Humphrey (1993), hizmet piyasasına etkisinin neden önemli olduğunu dört etkene bağlamaktadır. İlki, bir örgütte müşterilerle etkileşime giren çalışanlar, örgüt ile müşteriler arasında bir köprü işlevi üstlenmektedir. Diğer bir deyişle, işgörenler kurumun dış yüzüdür ve kurumu dışarıya karşı temsil etme sorumluluğuna sahiptirler. İkincisi, hizmet faaliyetleri çoğunlukla çalışanlar ve müşteriler arasında doğrudan etkileşimi kapsamaktadır. Duygusal emek gerektiren işler, müşterilerle doğrudan veya sözlü iletişim gerektirir. Üçüncü olarak, hizmet süreci, alıcıların da bu sürece dâhil olmasından dolayı belirsizliğin ifade edildiği bir zaman dilimidir. Hizmet sağlayıcı ile alıcı arasında olan bağ canlı ve çalkantılı yapıdadır. Dördüncü olarak ise hizmet piyasasında müşterilere sunulmakta olan şeylerin genel olarak soyut değerler olmaları; bu nedenle de hizmet kalitesinin ölçümü ve müşteri tarafından değerlendirilmenin bir hayli zor olmasıdır. Nihayetinde, bu dört unsur çalışan ve müşteri arasındaki ilişkiyi, verilen hizmetin standardını ve duygusal emek kavramının önemini vurgulamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).



Şekil 2. Ashforth ve Humphrey Duygusal Emek Modeli

Kaynak: (Ashfort ve Humphrey, 1993)

Ashforth ve Humphrey yaklaşımları ile duygusal emek kuramına iki şekilde katkıda bulunmuştur. İlk olarak, istenen davranışları sergilemenin alıcılar nezdinden ne kadar içten olduğunun belirlenmesidir (Gosserand, 2003). İkinci olarak ise, samimi davranışı ortaya çıkarmak için özdeşleşme aşamasının zorunluluğuna vurgu yapılmasıdır (Gosserand ve Diefendorff, 2005).

Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımının bazı eksik ve anlaşılmaz kısımları üzerinde durulmuştur. Her şeyden önce duygusal emeğin gözlemlenebilir davranışlar olduğu tartışılırken, bu davranışların özellikle de samimi davranışın nasıl ölçülebileceğine dair bir açıklama yapılmamaktadır. Üstelik duygusal emeğin (yüzeysel, derinlemesine ve samimi duyguların aksedilmesi) üç boyutuyla ilişkili değişkenler (benlik saygısı, görev etkinliği ve özanlatım) bir araştırmayla doğrulanmamış olması iddia edilen sonuçların gerçeklik kazanıp kazanmayacağı hususunda bir belirsizlik oluşturmaktadır (Öz, 2007).

1.4.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Bu yaklaşım kapsamında çalışandan beklenen duygunun hissettikleriyle aynı olmasına rağmen, işverenin kendisinden tam olarak beklediği davranışı göstermek amacıyla biraz güç harcaması gerektiği vurgulanmıştır (Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal emek, bir işgörenin çalışma usullerinde davranış prensiplerine elverişli olarak duygularını sergileyebilmek için harcamak zorunda olduğu gayret ve denetim şeklinde tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). İçinde yaşanılan sosyal çevrenin duyguları şekillendirdiği düşünülürse, Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek tanımına etkileşimli yaklaşımın egemen olduğu söylenebilir. Sosyal çevre, insanların duygularını yönlendirir ve tıpkı insanların sosyal çevreyi tanımlaması gibi duygularda bu çerçevede şekillenir (Grandey, 1999). Bu tanımlamada dört temel varsayım olduğu belirtilmektedir. Bu varsayımlar şöyledir (Morris ve Feldman, 1996);

- İlk varsayım yapılan tanımın duyguların etkileşim modelini kapsadığına dikkat çekmişlerdir. Etkileşim modeli, sosyal etkenlerin duyguların duyumsanmasında ve gösterilmesinde çok önemli bir belirleyici olduğunu ileri sürer.
- İkinci varsayım, etkileşim modeliyle ilgili olarak, bireylerin hissettikleri duyguların örgütün onlardan istediklerine benzer duygular yaşansa bile belirli bir dereceye kadar gerekli çaba sarf edilmesi gerektiği fikrinin varlığıdır.
- Üçüncü varsayım, duyguların sergilenmesinin ticari bir meta haline gelmesidir.
- Son olarak, hislerin ne vakit ve ne türlü gösterileceği konusunda belirlenmiş standartların ve kuralların olduğudur.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeğin neticelerini dikkate almışlardır (Özgen, 2010). Çalışanların yüzeysel veya derinlemesine davranması ya da doğal davranması kurumun amaçladığı çabayı gösterip göstermediğini değiştirmemektedir. Birincil hedef örgütsel olarak tanımlanmış duygusal davranış kurallarına paralel hareket etmektir (Öz, 2007).

Morris ve Feldman (1996)'ın modelinde temel unsurlar önceller, boyutlar ve sonuçlar şeklinde üç kategoriye ayrılmaktadır. Modelde bulunan önceller aşağıda belirtildiği gibidir:

- ✓ **Duygusal Davranış Kurallarının Açıklığı:** Açıkça davranış kurallarının belirtilmesi, işletmelerin çalışanların davranış kurallarına uyup uymadığını kontrol etmelerini sağlar. Modele göre davranış kurallarının netliği ile sergilenen duyguların sıklığı arasındaki pozitif yönlü bir ilişkinin bulunmasıdır.

- ✓ **Denetimin Derecesi:** Duygusal davranış gösterme sıklığıyla doğru orantı içindedir. İşgörenler ne denli sıkı kontrole maruz kalırlarsa, sergilemeleri gereken duygusal davranışları sergilemekten kaçınma şansları o kadar az olacaktır.
- ✓ **Cinsiyet:** kadınların erkeklerden daha fazla duygu gösteriminde bulunduğu belirtilmiştir. Kadınların belirli duyguları ifade etmesi beklenirken, erkeklerin de bazı duygu gösterimlerinin daha fazla olması beklenir.
- ✓ **Görev rutinliği:** Görev rutininin de duyguların sık gösterimini olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir. Ancak, görev rutini gereken davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutuyla olumsuz yönlü bir ilişkiye sahiptir.
- ✓ **Hizmet sunulanın gücü:** Hizmet sağlayıcı gücün anlamı insanlar arasındaki sosyal statü farkıdır. İnsanlar, hizmet ettikleri bireyin sosyal statüsüne göre davranışlarını değiştirebilirler. Dolayısıyla hizmet sağlayıcının gücüyle gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında doğrudan bir ilişki olacaktır.
- ✓ **Görev çeşitliliği:** Görev çeşitliliği, çalışanların gösterdiği duyguların çeşitliliğini etkiler. Görev çeşitliliği, sergilenecek duygu çeşitliliğinin öncülüdür ve bu iki kavram arasında olumlu bir ilişkinin mevcut olduğu belirtilmektedir.
- ✓ **Yüz yüze iletişim:** Karşı karşıya iletişimin gerekli olduğu işler, duygu gösterimi üzerinde daha fazla kontrol gerektirir. Diğer bir deyişle işgörenler, müşterilerle doğrudan temas halindeyken duygularını daha fazla kontrol altında tutmaktadırlar. Sonuç olarak sözlü ve sözsüz iletişimi düzenlenmek zorunda olan çalışanlar daha fazla duygusal çelişki yaşarlar. Yüz yüze iletişimin gerekli olduğu işler, duygusal çelişki yaşama ihtimalini yükseltir.
- ✓ **İş'te otonomi:** İşgörenin çalışma esnasında bağımsız bir şekilde hareket etme ve karar alma derecesi otonomi olarak tanımlanmıştır. Davranışları üzerinde yüksek derecede otonomiye sahip çalışanların, davranış kuralları gerçek duygularıyla uyuşmadığında bu kuralları çiğneme ihtimalleri daha yüksek olmaktadır. Böylelikle gerçek hisleri ile sergilemek mecburiyetinde oldukları hisleri arasındaki ayrım azalacağı için duygusal çelişki yaşama ihtimalleride azalır. Buna göre, iş sırasındaki otonomi derecesinin duygusal çelişki ile olumsuz yönlü ilişkiye sahip olduğu ileri sürülebilir.
- ✓ **Duygulanım:** Duygulanım, belli bir ruh durumuna (sevinç, hüznü olma gibi) yönelik bir eğilim olarak tanımlanmıştır. Buna göre, bazı bireylerin ruh

hâlleri, sürekli olarak belirli duyguların etkisi altındadır ve bu duyguların etkisi altındaki insanlar önlerine çıkan tüm kişilere veya olaylara tepki verme meyilindedirler. Olumlu ve olumsuz duygulanım olmak üzere iki türü vardır. Olumlu duygulanım, çoğunlukla hayata karşı olumludur; olumsuz duygulanım ise olumsuz bir görüşe sahip olmayı açıklar. Olumlu duygulanım insanlarda canlı, istekli ve çevik hareketlerle ortaya çıkarken, olumsuz duygulanım genel bir kızgınlık, endişe veya bezginlik durumu olarak açıklanabilir (Öz 2007; Morris ve Feldman, 1996).

Morris ve Feldman (1996) tarafından duygusal emeğin unsurları şu şekilde ifade edilmiştir;

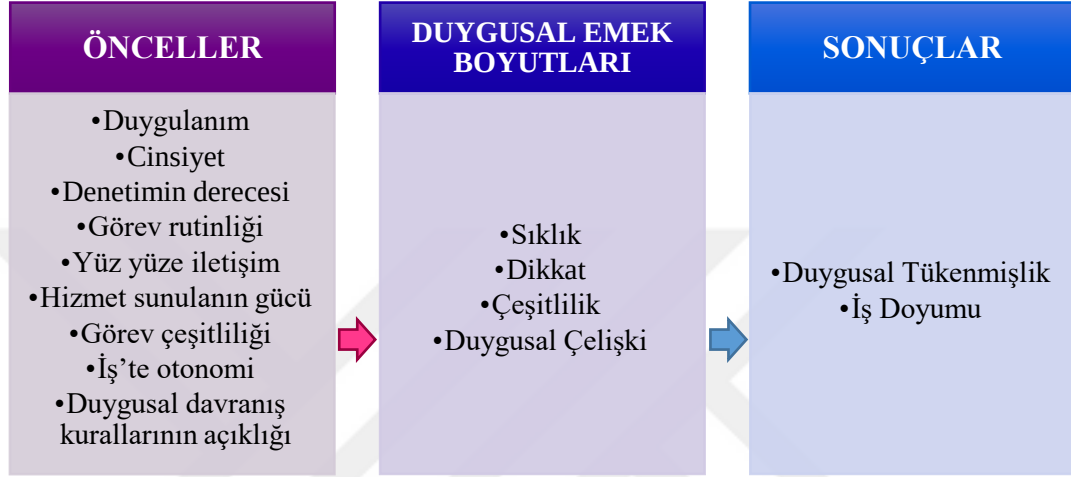
✓ **Duyguların gösterilişindeki sıklık:** Çalışanların müşteriler ile etkileşimde bulunma sıklığı olarak belirtilmektedir. Duygusal emeğin en fazla üzerinde durulan ve önemli bir bileşeni duygu gösterim sıklığıdır. Çalışanların etkileşime girmesi gereken müşteri sayısı arttıkça işgören, örgütün istediği duygu gösterim kurallarını sık sık ortaya çıkarmak zorunda kalacak ve bunun sonucunda duygusal emek ihtiyacında artış olmasına yol açacaktır.

✓ **Belirlenen duygusal davranış kurallarına dikkat edilmesi:** Çalışanlar istenilen duyguyu ve davranış kurallarını gösterebilmek için daha çok gayret sarf etmelidir. Duygusal emeğin bu boyutu iki gruba ayrılır: *Duyguların sergilenme süresi*, çalışanların müşterilerle ne kadar süreyle etkileşime girdiği ile alâkalıdır. Daha uzun süre etkileşimde olan çalışanların duygusal çabaları ile duygu yoğunluğu daha fazla olacaktır ve davranışlarında daha çok dikkatli olacaklardır. Bu nedenle daha fazla duygusal emeğe ihtiyaçları olacaktır. Müşterilerle daha kısa sürede etkileşime giren çalışanlar ise, daha az duygusal emeğe ihtiyaç duyacaktır. Bu aynı zamanda duygu yoğunluğu açısından da geçerlidir. *Duyguların yoğunluğu*, deneyimin veya ifade edilen duyguların gücünü ve önemini ifade eder. O hâlde, aşırı hisler daha çok derin davranış sergilemeyi gerektirmektedir.

✓ **Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği:** İş gereği çeşitli duygular sergilemek zorunda kalan çalışanlar, bilinçli bir şekilde kendi davranışlarını takip etmek ve daha fazla etkin plan yapmak zorundadır. Dolayısıyla, daha çok ruhsal ve fiziksel çaba, kısaca duygusal emek demektir.

✓ **Duygusal uyumsuzluk (Çelişki):** Çalışanların gerçekten hissettikleri duygular ile kurumun kendisinden sergilemesini istediği duygular arasındaki

uyumsuzluktur. Çalışanlardan sergilemeleri talep edilen duygular ile asıl duyguları her zaman uymayabilir. Bu durum, çalışanın duygusal emeğini sergilemesini daha zor bir hâle getirir. Kendisinden ortaya koyulması talep edilen duygu ile kendi hissettiği duygu eşleşirse, çalışan daha az çaba harcar. Morris ve Feldman (1996)'ın duygusal emek modeli öncülleri, boyutları ve sonuçlarıyla Şekil 3'de belirtilmiştir.



Şekil 3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli

Kaynak: (Morris ve Feldman, 1996)

Morris ve Feldman, modellerinde göstermiş oldukları duygusal emeğin 4 bileşeninin duygusal tükenme ile pozitif yönde, iş doyumu ile yalnızca duygusal çelişki boyutunun negatif yönlü ilişki içinde olduklarını, sonradan yapmış oldukları çalışma neticesinde kanıtlamışlardır (Morris ve Feldman, 1997; aktaran Öz, 2007). Morris ve Feldman'ın modeli, duygusal emeğin öncülleri ve boyutlarına ilişkin tanımları diğer yaklaşımlardan ayrılmaktadır.

Üçüncü yaklaşım olan Morris ve Feldman'ın yaklaşımına getirilen bazı eleştiriler bulunmaktadır. Tanımı ifade edilen bileşenlerin duygusal emeği değil de duygusal emeği etkileyen bileşenleri tanımlamanın ötesine geçmediği görülmektedir (Kruml ve Geddes, 2000).

1.4.4. Grandey Yaklaşımı

Duygusal emek araştırmalarında öne çıkan bir diğer yazar Grandey'dir ve duygusal emeğe işyerindeki duygusal düzenleme olarak yaklaşmıştır. Grandey (2000) şu ana kadar

değınilen bütün modelleri içine alan bir model öne sürmüş ve duygusal emeğın anca bu şekilde hatasız ve tam olarak açıklanabileceğini belirtmiştir. Duygusal emek kavramını bütünleyici bir bakış açısıyla sentez olarak sunmuş olduğu modeliyle açıklamıştır (Grandey, 2000). Grandey duygusal emeği “çalışan kişilerin kurumun amaçlarını gerçekleştirmek için duygularını ve duygu gösterimlerini düzenleme aşamasında sarf ettikleri çaba” olarak ifade etmiştir (Grandey, 1999).

Yüzeysel ve derinlemsine rol yapma pozitif ve negatif sonuçları bulunabilen süreçlerdir. Grandey, duygusal çelişki ve duygusal çaba modelinin iyi yapılandırılmış duygusal düzenleme kuramına dikkat çektiğini öne sürmektedir (Grandey, 2000).

Grandey modellerinin şimdiye kadar her biri ayrı olarak “müşteri etkileşimi” (1983), “gözlemlenebilen davranışlar” (1993), “duygusal çelişki” (1996) bakımından duygusal emeğe önemli katkılarda bulunduğının altını çizmiş ve ekstra “duygu düzenleme” kavramını modeline dâhil etmiştir.

İlk olarak, Hochschild (1983)’in duygusal emeğın meydana gelmesine yol açtığını söylediğı “müşteri etkileşimi”dir. Örneğın, bir insan kaynakları yetkilisi, pozisyonuna ve işine göre, iç ve dış müşteriyle mülakatlar, değerlendirmeler veya onlara ilişkin planlar yapar onlarla iletişim kurar. Müşteri etkileşimine odaklanmanın nedeni, müşteri etkileşimi olmadan çalışanların duygusal çaba gösterme eğiliminde olmayacaklarıdır.

İkinci olarak, Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından, örgütlerin çalışanlardan beklediğı “gözlenebilen davranışlar”dır. Davranışlarının kurum yöneticileri tarafından gözlemlendiğini fark eden çalışanlar duygusal çaba sarf ederler. Bununla bağlantılı olarak, gözlenebilen davranışlar duygusal emek kavramının gerekçesi olarak sunulmaktadır.

Üçüncü olarak ise, “duygusal çelişki”dir. Bu durum, gösterilen duygu ile algılanan duygu arasındaki farktan kaynaklanır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal çelişki bir süreç olmayıp bir sonuç olduğu için kurum çalışanları arasında bu negatif durumun giderilmesine katkısının bulunabileceğı ileri sürülmüştür (Grandey, 2000). Duygusal emek aşamasının neden olacağı negatif sonuçları pozitif sonuçlar hâline getirilebileceğini ifade etmiştir (Gosserand, 2003).

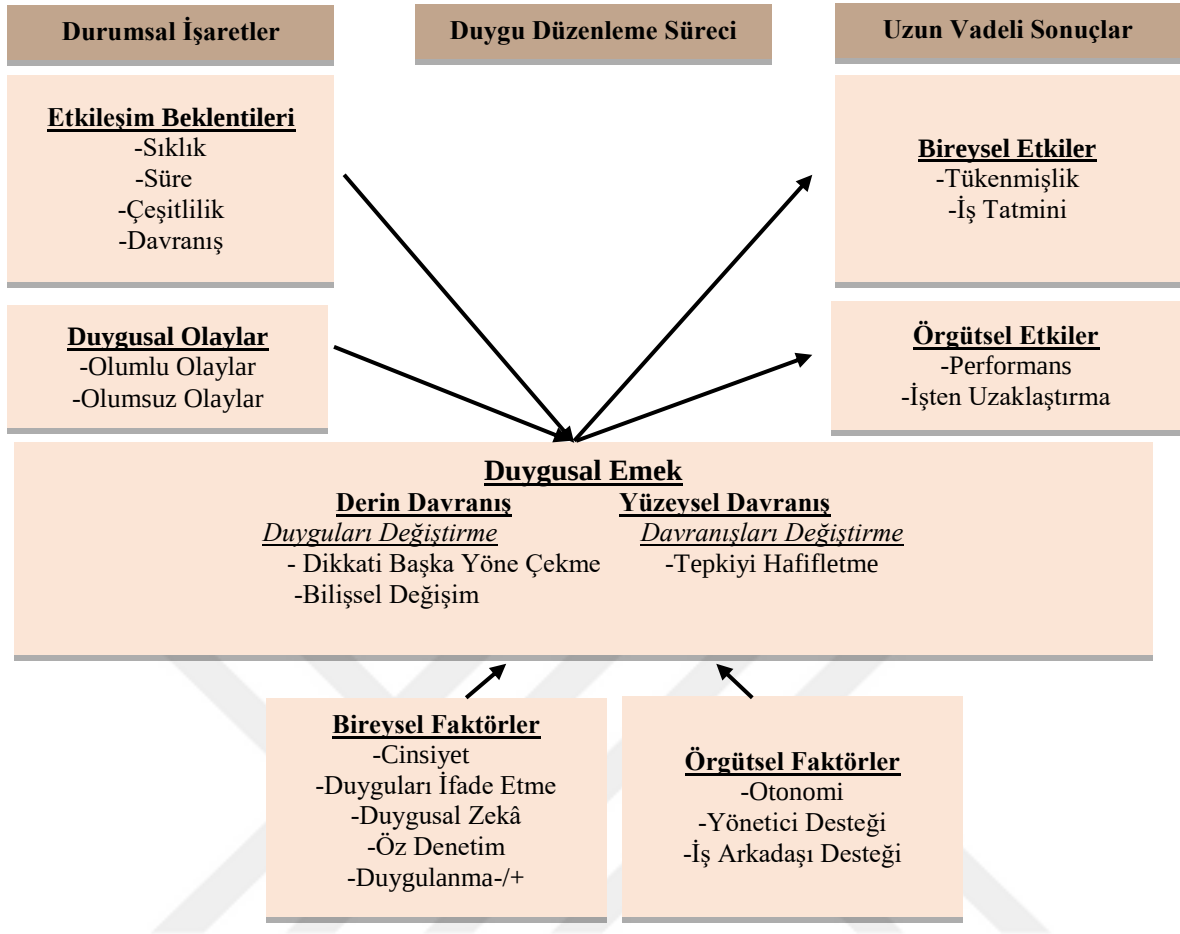
Grandey duygusal emek olgusunu, duygu düzenleme kavramı üzerinden açıklamıştır. Duygu düzenleme kavramı, kişinin onu etkileyen hangi duyguları kazandığını, bu duyguları ne zaman kazandığını ve bu duyguları nasıl belirttiğini açıklamaktadır. Duygu düzenleme ile çalışanlar duygularını düzenleyebilir ve tepkilerini beklenilene göre uygun

olacak biçimde kontrol edebilirler (Gross, 1998). Grandey (2000) duygu düzenlemesinin öncül odaklı ve tepki odaklı olmak üzere iki şekilde olabileceğine dikkat çekmiştir.

İlk düzenlemede, birey duygunun öncüllerini düzenleyebilir. Kişi duygulara uyum sağlamak için durum ya da duruma dair algısını değiştirebilir. Öncül odaklı duygu düzenlemede ortamı seçme, ortam değiştirme, dikkat düzenleme ve bilişsel değişim süreçlerini içeren 4 yöntem vardır (Gross, 1998).

- *Ortamı Seçme (Situation Selection)*; belirli yerlerden, nesnelerden, kişilerden duygu düzenlemesinde bulunmak amacıyla uzaklaşmak ya da yakınlaşmak anlamına gelir.
- *Ortamı Değiştirme (Situation Modification)*; duyguları istenildiği gibi yönlendirmek için uygun ortamı yaratmaya çalışmak veya uzaklaşmak olarak açıklanabilir.
- *Dikkat Düzenlemesinde (Attention Deployment)*; çalışan görevini yerine getirirken işin monotonluğunu kırmak amacıyla sevdiği bir eylemi yaparak kendini daha olumlu bir ruh hâline yönlendirir. Bu hâl bireyin kendini daha çok iyi anlamasına katkı sağladığı için kişi iş ortamında da olumlu duygular gösterebilmektedir. Dikkat düzenlemesine örnek olarak, bir ön büro çalışanının görevini yaparken şarkı söylemesidir.
- *Bilişsel Değişim (Cognitive Change)* ise; insanın dışsal olayları yorumlayarak var olan duruma ilişkin algısını değiştirmesidir. Hochschild (1983)'ın kuramında bulunan uçuş personelinin gergin hallerini negatif sonuçlarını düşürmek için paydaşları birer çocuk olarak algılaması bilişsel değişimin bir örneği olarak değerlendirilebilir. Grandey (2000) bilişsel değişim ve dikkat düzenlemeyi derinlemesine davranışla özdeş kılmıştır (Gross, 1998).

İnsanların fiziksel ve davranışsal tepkilerinin dışsal şartları veya algıyı kontrol etmekten ziyade dış çevreye nasıl iletildiği tepki odaklı duygusal düzenlemedir. Öncül odaklı düzenlemeden farkı, duygu hissedildikten sonra düzenlenir. Bu düzenleme yüzeysel rol yapmaya yakın bulunur. Çalışanları uygun davranışa yönlendirebilmek için, bazı uyarıcılar kullanılabilir. Buna bir örnek olarak; kurumların, muhasebe departmanı çalışanlarına ücretsiz kahve ikram etmesidir (Grandey, 2000). Grandey (2000) tarafından oluşturulan duygusal emek modeli detaylarıyla birlikte Şekil 4'de gösterilmektedir.



Şekil 4. Grandey’in Duygusal Emek Modeli

Kaynak: (Grandey, 2000)

Grandey (2000) kuramsal modelinin, duygusal emeğe iki şekilde katkısı olmuştur.

İlki duygusal çelişki ve derin davranış bileşenlerinin ayrı ayrı incelemesi ve böylece duygusal emek gösterimlerinin sadece olumsuz değil, aynı zamanda olumlu sonuçları olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

İkincisi ise, psikoloji literatüründe sıklıkla karşılaşılan duygu düzenlemesidir. Duygu düzenlemesi, kişilerin herhangi bir uyaranla karşılaştığı zaman duygularını kontrol ederek ve denge kurarak duruma göre tepkilerin geliştirilmesidir. Grandey (2000)’e göre hizmet sağlayıcıların iş yerinde yaptıkları, duruma uygun duyguları göstermek için duygularını düzenlemeleridir (Eroğlu, 2010).

1.5. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emeğin farklı alt boyutları olmakla birlikte en çok kullanılan alt boyutların yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olduğu bilinmektedir. Bu alt boyutlar aşağıda ele alınmıştır.

1.5.1. Yüzeysel Davranış (Yüzeysel Rol Yapma-Duygusal Çelişki)

Yüzeysel davranış bütün duygusal emek modellerinde yer alan stratejilerin birincisidir. Çalışanın hissettiği gerçek duygu ve davranışlarının birbiri ile uyumlu olmadığı hâllerde kullandığı stratejidir. Bu strateji ile birey kendisinden istenilen davranışı duygusal gösterim kurallarına elverişli olacak biçimde sergilemektedir ancak beklenen duyguya bağlı olarak duygularında bir değişiklik olmamaktadır (Tunç, Gitmez ve Krespi Boothby, 2014). Yüzeysel davranış (surfaceacting), içsel ruh halini değiştirmeden duygu ifadelerini değiştirme olarak ifade edilmektedir. Pek çok hizmet kuruluşunun, çalışanlara hislerin olumlu gösterimlerini zorunlu kılmasından dolayı yüzeysel rol yapmaya örnek gösterilebilecek karakteristik davranış biçimi, hizmet piyasasında müşterileri memnun etmek manasında uygulanmakta olan sahte gülümsemeleri oluşturmaktadır. Çalışan kişiler sahte duygular sergilediklerinde, kendi içsel duygularını gerçekten değiştirmeden, kuruluşlar tarafından istenilen duyguları dışa vururlar. Yüzeysel davranış, bir “oyuncu” gibi aslında duyumsanmayan hisleri yaşıyor gibi yapmadır. Bu da, sözlü ve sözsüz belirtilerin (surat ifadesi, jest, ses tonu gibi) özenli bir şekilde sunulması yolu ile gerçekleştirilir. Duygusal çelişki, var olmayan bir hissin gösterilmesi veya aslında duyumsanan bir hissin tamamen gizlenmesi şeklinde gerçekleşmektedir (Eroğlu, 2014).

Kendilerinden hissetmesi beklenen duyguları hissetmeyen veya hissedemeyen, gerçek duygularını devamlı bastırmak mecburiyetinde kalan, iç dünyasında bu sebeple devamlı çatışma yaşamakta olan işgörenlerin psikolojik stres yaşaması kaçınılmaz bir durumdur. Bunun neticesinde de tükenmişlik ve depresyon gibi olumsuz etkiler ortaya çıkabilir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014). Bu davranış modeli, yüzeysel duygulardan daha fazlasının gerekli olduğu durumlarda uygunsuz bulunabilir ve tercih edilmeyebilir. Örnek olarak bir psikologun psikoterapi seansları arasında hastasına karşı yalnızca neşeli ve hoşgörülü bir tavır sergilemesi yeterli değildir. Bunun yanı sıra hastasına karşı samimi bir ilgi göstererek onun ihtiyaçlarına duyarlı olması da beklenir. Benzer şekilde, ailelerin çocuklarına bakım veren kişilerden beklediği şeyler arasında, bu kişilerin çocuklarına karşı gerçek bir sevgi ve empati göstermeleri de yer almaktadır (Zapf, 2002).

1.5.2. Derinlemesine Davranış (Derinden Rol Yapma-Duygusal Çaba)

Derinlemesine davranış, duygusal emeğin bir başka alt boyutudur. Derinlemesine davranış, çalışanın duygularını gerçekten deneyimleme ya da hissetme girişimi olarak açıklanabilir (Hochschild, 2003; Ashforth ve Humphrey, 1993). Derinlemesine davranışın ortaya çıkması için iki yöntem mevcuttur. İlki doğrudan duyguların hissedilmeye zorlanmasıdır. İkincisi ise tecrübelerle dayanarak duyguların hissedilmesidir (Hochschild, 2003). Derinden rol yapma, doğru duygusal ifadeyi desteklemek için fikirleri, anıları ya da görüntüleri daimi olarak hatırlatır. Örnek olarak, kızgın bir müşteriye uçuşunun iptal edildiğini söyleyerek bağırarak bir havayolu çalışanı, müşteriyi ilk defa anlamak için kişisel olarak yaşadığı aynı durumla ilgili bilgi verebilir ve geri adım atmak yerine buna göre duyguları gösterebilir (Hochschild, 1983).

Derinlemesine davranışta bulunan kişi, duygu değişimini bağlantı içinde olduğu kişiye sezdirmeden bir oyuncu gibi gerçekleştirir ve gerçeğe uygun bir şekilde bire bir örtüşecek şekilde istenilen role bürünür. Örneğin, öğretmen kendini fena ve çetin bir öğrencisinin yerine koyarsa empati kurar ve ona karşı ilgili davranır (Biçkes vd., 2014). Duygusal davranış kurallarının sadece davranışlarla değil duygularla da uyumlu hâle getirilmesi gerektiği derinlemesine davranış yüzeyel davranıştan ayrı kılan en önemli farklardan biridir (Oral ve Köse, 2011). Amaçsal anlamda bir başka ayrım ise, yüzeyel rol yapmayı uygulayan çalışan işini kaybetmemek için çabalarken derinlemesine davranış gerçekleştiren çalışan örgütün beklentilerini ve müşteri memnuniyetini sağlamaya çabalamaktadır. Bu sebeple, yüzeyel rol yapmada gösterilen duygunun yapmacık olduğu müşteriler tarafından hissedilirken, derinlemesine davranışta hissedilemez (Biçkes vd., 2014). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlar, davranışlarının görünen kısmını değiştirmede daha dürüsttür. Başka bir deyişle derinlemesine davranış gösteren işgörenler, hislerini kontrol etme veya farklı içsel duygular oluşturma konusunda daha yeteneklidir (Eroğlu, 2014). Çalışanlar derinlemesine davranış sergilemeyi başarırlarsa, daha gerçekçi olurlar ve performansları ile içsel olarak ödüllendirilirler. Derinlemesine davranış, çalışan kişilere kuvvetli bir başarı ve ustalaşmış faaliyet duygusu verir (Kim, 2008).

1.5.3. Samimi Davranış (Doğal Davranış)

Bu boyut, hizmet veren bireyin hissetmiş olduğu duyguların ile göstermesi gereken duygularla örtüşmesi şeklinde belirtilmektedir. Bundan dolayı hizmet veren kişi

duygularında değişiklik yapmak için kendisini kısıtlanmış hissetmeyecek ve samimi davranışta bulunacaktır. Yüzeysel ve derinlemesine davranışın aksine samimi davranış boyutu daha az duygusal çaba gerektirir (Polatçı ve Özyer, 2015).

Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından ifade edildiği üzere bireyler bazen belirli bir davranış doğağ bir şekilde, içlerinden gelerek ya da herhangi bir çaba serf etmeden sergileyebilme yeteneğine sahiptirler. Bu durumda bireyin strese girmesine yol açabilecek bir çaba harcaması da gerekmemektedir. Bu konuda, bireyin yaşadığı duyguların derin ve içten bir biçimde ifade edilmesi çok önemlidir. Bir hasta bakıcısının yaralı bir çocuğa ilgi gösterirken gösterdiği samimiyet ve şefkat samimi davranış için örnek teşkil edebilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Bir kişinin, çalıştığı kurumun kurallarını ne kadar benimsediği ve içselleştirdiği, samimi bir tutum sergileme ihtimalini önemli ölçüde yükseltmektedir. Bu durum, hem bireye hem de firmaya çeşitli faydalar sağlamaktadır. Çalışanlar, performans sergiledikleri süreçte içten gelen bir motivasyonla davrandıklarında, sundukları hizmetin kalitesi belirgin bir şekilde artacaktır. Ayrıca, hizmet veren kişilerle çalışanlar arasında ortaya çıkabilecek olumsuz durumlar ve duygusal emek nedeniyle yaşanan olumsuz etkilerin de azalması söz konusu olacaktır. İleri yaşı grubundaki hastalarla ilgilenen bir doktorun yaklaşımı ele alınacak olursa, bu hekim yaşı hastasına derin bir sevgi ve şefkatle yaklaşmakta ve tanı ile tedavi süreçlerini bu duygular eşliğinde aktarmaktadır. Yaşı bir hastanın, doktorunun içtenliğini gözlemlemesi ve hissetmesi, onların samimi olduğuna inanmasını sağladığında, bu durum hasta ile hekim arasında olumlu bir etkileşim yaratacaktır. Böylece hasta, aldığı kaliteli hizmetten memnun kalırken, hekim de kurmuş olduğu pozitif iletişimden dolayı mesleğinde başarılı olduğunu düşünecek ve mesleki tatmin elde edecektir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Samimi davranışın sergilendiği durumlarda kişiler, duygularını rahatlıkla ve samimi bir biçimde karşı tarafa ifade etmektedir. Bu durum, karşı tarafa yardım etmeye hazır olduklarını ve bunu içten gelen olumlu hislerle gerçekleştireceklerini hissettirmektedirler (Diefendorff vd., 2005).

1.6. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Literatüre bakıldığında duygusal emeği etkileyen pek çok faktörün olduğu tespit edilmiştir. Aşağıda bu faktörlere 3 başlık altında değinilmiştir.

1.6.1. Bireysel Faktörler

Duygusal unsurların iş hayatında çalışanlar için önemli faktörler olduğu (Zammuner ve Galli, 2005), çalışanların iş yaşamlarındaki duygusal emek seviyelerini etkileyen çok sayıda bireysel faktörün var olduğu bilinmektedir. Literatürde bireysel unsurlar aşağıda açıklanmıştır;

- **Cinsiyet:** Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlerin en önemlisi cinsiyettir. Gerçekleştirilen çalışmalar, kadınların erkeklerden daha rahat ve daha çok duygulu olduklarını göstermiştir (Güngör, 2009). Ayrıca Hochschild (2003)'e göre, kadınlar erkeklere nazaran duygularına daha çok odaklanır ve böylelikle, kadınlar hislerini yönetmek hususunda daha yeteneklidirler. Bunun dışında Morris ve Feldman (1996) ise kadınların erkeklerden daha fazla duygusal emek sarf ettiğini öne sürmektedir. Kadınların bu yöndeki yeteneklerine, sosyal anlamda erkeklere göre daha sıcakkanlı olmalarına ve olaylara karşı daha olumlu tutumlarda bulunmalarına bağlamaktadır.
- **Yaş:** Yaşın duygusal emek ile ilişkisine dair gerçekleştirilen araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan bir araştırmada yaşlı çalışanların deneyimlerinden dolayı hislerini kolay bir şekilde denetleyebildikleri ve denetleme aşamasında hissettikleri uyumsuzluk nedeniyle daha çok duygusal emek harcadıkları ortaya çıkmıştır (Kruml ve Geddes, 2000). Farklı bir araştırmada ise derinlemesine ve samimi davranış ile yaş arasında olumlu ilişki; duygusal çelişki ile negatif ilişki bulunmuştur (Dahling ve Perez, 2010).
- **Medeni Durum:** Çalışan kişilerin medeni durumlarının duygusal emeklerini etkilediği görülmektedir. Evli insanlar, bekâr çalışanlardan daha fazla başarıya ulaşmaya çalışırlar. Evli kişiler yalnızca kendilerine karşı mesul değildir, eş ve çocukların varlığı kişisel sorumluluklarını arttırır. Sorumluluk duygusundan dolayı daha çok gayret göstererek duygusal emek harcarlar. Bekârlar ise toplumsal açıdan ve sorumluluk gereği evli insanlara göre daha rahattırlar ve daha az üretken olmalarına rağmen gelecek kaygıları daha azdır. Araştırmalarda evli ve bekâr kişiler arasındaki duygusal emek düzeyleri farklılaşmaktadır ve duygusal emeği yoğun yaşayan kesimde zaman içinde tükenmişlik de benzer oranda artmaktadır (Eroğlu, 2011).

▪ **Eğitim Durumu:** Mesleği için yeterli eğitimi almış çalışan kişilerin, duygusal emek aşamasında daha başarılı oldukları gözlemlenmiştir. Eğitimle birlikte çalışanın mesleği ile ilgili farkındalığı artar ve çalışan görevini yerine getirirken daha titiz davranır. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar daha yoğun duygusal emek harcayarak, daha büyük başarılar elde etmek için çabalarlar. Mesleki eğitim almamış çalışanlar, meslekleri hakkında düşük mesleki farkındalığa sahip olabilirler. Gerekli görevleri yerine getirirken, düşük kaliteli mal veya hizmet üretebilirler. Bunun asıl nedeni ise mesleğe ilişkin bazı yetenek ve yetkinliklerin ancak eğitim yoluyla kazanılabilesidir (Oğuz ve Özkul, 2016).

▪ **Gelir (Ücret):** Duygusal emeğin işgörenlere temin ettiği faydaların başında hiç kuşkusuz ekonomik kazanç gelmektedir. Yöneticilere göre duygusal emek, çalışma yaşamında olması gerekli bir faktör olarak benimsenir. Bu nedenle işverenler duygusal emeğin maddi olarak değerlendirilmemesi gerektiğini düşünmektedir. Fakat araştırmalar bu durumun tersini göstermektedir. Örneğin, garson gülümsemediğinde bahşiş, doktor samimi davranmadığı zaman ise hasta kaybetmektedir. Araştırmalar ücret ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermiştir (Kaya ve Özhan, 2012).

▪ **İş Tecrübesi:** Duygusal emek harcama döneminde işgörenlerden yaşlı (tecrübesi) olanlar genç olanlara göre daha başarılıdır. Yaşla birlikte artış gösteren mesleki deneyim duyguların kontrolüne yardımcı olur. Bundan dolayı iş tecrübesi daha yüksek olan işgören daha çok mesleki alan bilgisine sahip olacaktır. Kazanılan bu uzmanlık, işgörenlere hislerini kontrol etme konusunda fayda sağlamaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016).

▪ **Duygusal Etkileycilik:** Duygusal etkileycilik, bireyin duygularını yansıtırma biçimiyle ilgilenirken, duygusal çelişki ve derin davranış ile ilişkili metotlar ortaya çıkmaktadır (Öz, 2007). Çalışanın örgüt tarafından arzu edilen davranışı ne türlü idrak ettiği ve belirttiği duygusal emekteki gösterdiği çabayla ilişkilidir. Yani çalışan kendisinden beklenen davranışı içselleştirip duygu düzenlemesi yoluna gittiğinde samimi davranışın ortaya çıktığı gözlenirken, bu duyguyu yaşamada zorluk çeken çalışanın istenilen davranışı sergilemesi onun daha fazla duygusal çaba sarf etmesine ve güçlük yaşamaya yol açabilir (Grandey, 2000).

▪ **Empati:** Empati, insanın karşısındakinin hislerini kavrama ve kendi hislerini karşısındaki kişinin duygularına yeniden uyarlama yeteneği şeklinde açıklanabilir (Salovey ve Mayer, 1990). Kruml ve Geddes (2000), empati gücü yüksek olan çalışanların müşterilerle daha iyi anlaşabileceğini belirtmiştir. Bundan dolayı empati becerisi yüksek kişilerin duygusal emek düzeylerinin yüksek olacağı belirtilmektedir. Hochschild (1983) araştırmasında duygusal emek gerektiren mesleklerde empatinin önem arz ettiği ve bundan dolayı hosteslerin işe alım sürecinde empati yeteneğine önem verildiği sonucuna varmıştır.

▪ **Duygulanım:** Duygulanım, insanların her zaman yaşadığı bir psikolojik durumdur (neşeli ya da mutsuz olma gibi). Bu ruh hâlindeki kişiler karşılaştıkları bütün kişi ve nesnelere bu hissiyatın etkisi altında yanıt verme meyilindedirler. Duygulanım pozitif ve negatif şeklinde iki ana kategoriye ayrılmaktadır. Duygusal çelişki ve duygulanım arasındaki ilişkiyle ilgili olarak Morris ve Feldman (1996), pozitif duygulara sahip insanların negatif duyguları göstermesi gerekli olan faaliyetlerde duygusal çelişki yaşama eğilimindeyken, negatif duygulara sahip insanların ise pozitif duygu göstermesi gerekli olan işlerde duygusal çelişki yaşama eğiliminde olduklarını açıklamışlardır (Morris ve Feldman, 1996).

▪ **Duygusal Zekâ:** Salovey ve Mayer (1990)'ın ortaya koyduğu tanıma göre, bireyin şahsi hislerini ve etrafındaki başka kişilerin hislerini ve duygularını izleyebilmesi, anlayabilmesi ve aralarında ayırım yapabilmesi, seçtikleri bilgiyi görüşlerinde ve hareketlerinde kullanma becerisidir. Duygusal zekâ, duygusal emeğin gerekli olduğu faaliyetlerde çalışanlara bir üstünlük sağlar. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan işgörenler, karşılarındaki kişinin duygularını daha iyi anlayarak kendi düşüncelerini buna göre yönlendirir, bundan dolayı müşterilerle kurulan ilişkilerde daha başarılı olacakları öngörülür. Duygusal zekâsı yüksek insanların kendi hislerini kavrama ve denetleme konusunda daha yetenekli oldukları belirlenmiştir.

▪ **Kendini Uyarlama:** Kendini uyarlama, insanın etrafındaki uyaranlara karşı dikkat etme ve bu uyaranların davranışlarını şekillendirmesine izin verme eğilimi olarak ifade edilir. Kendini uyarlama düzeyi kişiden kişiye değişmekle beraber, kendini uyarlama eğilimi yüksek olan bireyler mevcut durumlarına göre davranışlarını uyarlarken, düşük olan kişiler bu şekilde bir adaptasyona ihtiyaç

duymaz ve genellikle her koşulda aynı şekilde davranırlar (Miller ve Cardy, 2000).

- **Kişilik Özellikleri:** Bono ve Vey (2007), dışa dönük olmanın, pozitif duyguların bir ifadesi olarak duygusal düzenlemeyi kolaylaştırdığı ileri sürmüştür. Dışa dönük olanlar sosyalleşme konusunda daha rahattır, örgütsel olarak istenilen olumlu duyguları ifade etme kabiliyetine sahiptirler ve içe dönüklerden daha az streslidirler.

- **Öz-İzleme:** Öz-izleme, kişilerin sergilenen tutumlarını ne kadar iyi izleyebildiklerini gösterir (Snyder, 1974). Araştırmalar, öz-izleme düzeyi yüksek bireylerin başkalarının duygularının farkında olabildiğini ve tutumlarını duruma nazaran daha iyi adapte edebildiklerini göstermiştir. Başka bir deyişle, içsel hislerine uymaya devam ederler. Sonuç olarak, öz-izleme becerisi yüksek olan kişiler, öz-izleme becerisi düşük olan kişilere göre duygusal emekle daha iyi başa çıkabilirler (Grandey, 2000).

1.6.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler, çalışanların görevlerinin amaçlarına ulaşmasında, bireysel faktörler kadar önemlidir. Örgütsel ortamın uygun olduğu kimi zaman işgören, dışarıdan bir güdüleme girişimine ihtiyaç duymadan içsel güdülemeyle görev hedeflerine yönelebilmektedir (Başaran, 2008). Burada literatürde yer alan otonomi, iş rutinliği, ödüllendirme, örgütsel iletişim, duygusal davranış kuralları, izlenim yönetimi ve sosyal destek başlıkları bulunmaktadır. Aşağıda bu unsur detaylı bir şekilde açıklanmıştır;

- **Otonomi:** Çalışanların örgüt tarafından beklenen davranış kurallarını kendi özgün stillerine uyarlama yeteneği olarak belirtilebilir (Morris ve Feldman, 1996). İşgörenin işiyle ilgili süreçte, kendi işini planlamada ve yararlanacağı metotları tespit etmede ne kadar bağımsız ve özgür davranabildiğini gösterir (Oral ve Köse, 2011). Grandey (2000) özerklikliğin iş tatminini artırdığını, işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini düşürücü bir etkiye sahip olduğunu belirtmiş, olumsuz iş sonuçlarını ortadan kaldırmak için otonomi yoluyla faydalı sonuçlar elde edildiğini vurgulamıştır.

- **İş Rutinliği:** Çalışanların her zaman yaptığı iş olarak gösterilir. Duygusal emeğin bu belirleyicileri; duygusal gösterim sıklığı, gösterim kurallarına gerekli

özenin gösterilmesi, ifade edilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluğun boyutlarına olumlu yönde etkisi duygusal emeğin etkisiyle sonuçlanan duygusal tükenmişliğin azalması, iş tatmininin ise artması şeklinde açıklanırken, bu belirleyicilerin duygusal emeğin boyutlarına olumsuz bir etkide bulunması durumunda, işgörenlerde duygusal tükenmişlikte bir artış ve iş tatmininde bir düşüş gözlemlenmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

▪ **Ödüllendirme:** Dağıtım sisteminin adil olduğu veya çalışan tarafından adil olarak algılandığı hâllerde, iş doyumunu ve duygusal emek süreci olumlu etkilenir. Bu nedenle kurumun ya da idarecilerin adil bir ödüllendirme sistemi kurması önem teşkil etmektedir. Çünkü ödüle gerçekten lâyık olan çalışanların iş doyumunda artış olacaktır. Ödül sistemi adil bir şekilde çalışmıyorsa işgörenin duygusal emek ve iş doyumunu süreci negatif yönde etki gösterecektir. Yapılan işin niteliğiyle işten edinilen maddi veya manevi faydaların uyumlu olduğunun farkına varılması, işgörenin iş tatminini arttıracaktır. Başka bir deyişle, çalışanların yüksek iş tatmini yaşamaları, kurumun veya idarecilerin makul ödül sistemi oluşturması ve uygulaması ile sağlanacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005).

▪ **Örgütsel İletişim:** Örgüt çalışanları arasındaki uygun iletişime örgütsel iletişim denir. Kurumun devamlılığını sağlayan bir aşamadır. Bu sürecin ilerleyebilmesi için her aşamada sağlıklı bir şekilde ilerlemesi gerekir. Bunun için çalışanlar, kuruluşun kendilerinden neyi ve niçin yapmasının gerekli olduğunu, kuruluşun kendilerinden ne beklediğini ve farklı bölümlerde kendileri hakkında neler olduğunu bilmek isterler (Özkan, 2013).

▪ **Sosyal Destek:** Kişilerin stresi yönetmek ve kontrol duygularını güçlendirmek için etraflarından yardım ve destek almaları olarak belirtilebilir (Morris ve Feldman, 1996). Hochschild (1983)'ın, uçuş görevlileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada, uçuş görevlilerinin iş yaparken yaşamış oldukları sorunlarla baş edemedikleri zaman streslerini takım arkadaşlarıyla ya da sevdikleriyle paylaşarak kendilerini daha rahat hissettiklerini belirtmiştir (Hochschild, 1983).

▪ **Duygusal Davranış Kuralları:** Çalışan kişilerin örgütün çıkarlarını göz önünde bulundurarak duygularını sergilemelerine yardımcı olan davranış standartları olarak ifade edilebilir (Diefendorff vd., 2005). Duygusal davranış kuralları çalışanların duygu ve tutumlarını oluşturmaktan dolayı, duygusal emek

sürecinde de belirleyici bir etkiye bulunur. Bu sebeple detaylı ve açık şekilde belirtilen bu kurallara uygun hareket etmek, çalışanların duygularını daha çok kontrol etmelerine ve daha çok duygusal emek göstermelerine sebep olmaktadır. Bu kurallar çalışanlar tarafından yeterli bir şekilde içselleştirilirse derinlemesine davranış, içselleştirilmez ise yüzeysel davranışlar yansıtılır (Grandey, 2003).

▪ **İzlenim Yönetimi:** Bireylerin diğer bireyler üzerinde meydana getirdikleri izlenimleri etkilemeye çalıştıkları veya karşısındaki bireylerin algı ve tutumlarını istediği gibi yönlendirmeye uğraştıkları bir aşama şeklinde belirtilmektedir. Bireylerin çevreleri farklı olduğu için birbirinden farklı izlenim yöntemleri kullandıkları gözlenmiştir. Ancak yararlanılan bu diğer izlenim yöntemleri de kişilik özelliğine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Bireylerin becerilerine ve kendilerine olan güvenleri, kullandıkları izlenim yönetimi taktiklerini seçmede önemli bir faktördür. Örneğin, benlik saygısı düşük kişiler, olumsuz sonuçlardan kaçınmak için daha çok kendilerini koruma stratejilerini kullanma eğilimindedir (Alev ve Bozbayındır, 2018).

1.6.3. Durumsal Faktörler

Durumsal faktörler, dört ana başlığa ayrılmıştır ve bu başlıkların detayları aşağıda sunulmuştur.

➤ **Müşterilerle Etkileşimin Süresi:** Durumsal faktörlerin bir parçası olan etkileşim süresi, çalışanların müşterilerle kurduğu iletişime geçebilmek için harcadıkları zamanı göstermektedir. Müşteri ile kurulan iletişim süresi de iş niteliği, meslek türü, hizmet özelliği gereğince değişir (Sutton ve Rafaeli, 1988). Sutton ve Rafaeli (1988) araştırmalarında işgören ile alıcı arasındaki etkileşim süresinin kısa sürdüğünü ve bundan dolayı daha az duygusal emek gerektiren işlerde irtibat sürecinin planlanmasının kolay olabileceğini savunmuşlardır. Müşterinin tarzına göre de etkileşim sürelerinde farklılık olabilir. Meselâ; zor beğenen, titiz, kaprisli bir müşteri ile etkileşim süresi, normal bir müşteriden daha fazla zaman alabilir. Bu durum da daha çok duygunun gösterilmesini zorlar (Grandey, 2000).

➤ **Müşteri Yoğunluğu:** Çalışanların işyerlerinde gösterdikleri duyguları etkiler (Özgen, 2010). Duygusal emek ile müşteri yoğunluğu arasındaki ilişkiler

işgörenler üzerinde birtakım hislerin meydana çıkmasına sebep olmaktadır. Yapılan araştırmalarda müşteri yoğunluğunun yüksek olduğu kuruluşlarda, gelen müşterilere yönelik karşılamada bazı önemli unsur ve uygulamalar gözlemlenmektedir. Müşteriler çoğunlukla karşılama cümlesi ve gülümseme ile karşılanmakta; ancak yoğunluk dönemlerinde müşterilere teşekkür edilmediği ve duygu gösterim kurallarının ihlal edildiği belirtilmektedir. Fakat müşteri yoğunluğu azaldığında bu duygusal iletişim kurallarının tekrar uygulanmaya başlandığı belirtilmiştir (Sutton ve Rafaeli, 1988; Cordes ve Dougherty, 1993).

➤ **Müşterilere Gösterilen Duyguların Çeşitliliği:** Müşteriler ile etkileşim çeşitliliği; çalışanların işyerinde sergilemesi istenen duyguların çeşitliliğidir. Wharton ve Erickson (1993), çalışanlardan arzu edilen bu duyguları üç gruba ayırmışlardır;

– **Bütünleştirici (olumlu) duygular;** yöneticilerin çalışanlarından arzu ettiği güler yüzlü, sevimli ve anlayışlı olma gibi olumlu duygusal davranışlardır. Örnek olarak tezgâhtarlar, kasiyerler, garsonlar, banka çalışanları bütünleştirici duygular sergileyebilmeleridir.

– **Ayrıştırıcı (olumsuz) duygular;** bütünleştirici duyguların tersidir ve kaba, kızgın, korkunç, kuşkulu ve zorlayıcı duygu davranışları gibi negatif duyguları ifade eder. Ayrıştırıcı duygulara örnek teşkil eden meslek grupları olarak polis, zabıta, savcı, gardiyan ve güvenlik görevlilerinin tutumları gösterilebilir.

– **Duyguları maskeleye (nötr davranmak);** ise işgörenin karşısındakine (müşteri, hasta vb.) olumlu ya da olumsuz herhangi bir duygu davranışı göstermemesidir. Örneğin, hâkimler ile bilgi yarışmalarında ki sunucular karşısında bulunan kişileri etkilememek için duygusal davranış sergilememelidir (Oral ve Köse, 2011; Wharton ve Erickson, 1993).

➤ **Müşteri Saldırganlığı:** İşgörenlerin yüz yüze veya sözlü şeklinde etkileşimde bulunduğu müşterilerin duygusal davranışları, çalışanın sergilemesi gereken duyguları gösterirken zorlayıcı bir faktör olabilir. Örneğin, pozitif duygu gösteriminde bulunması gereken bir hemşirenin iğneden korkan bir hastaya

enjekte yaptığında hastanın bu korku nedeniyle eylemde bulunması sonucu hastanın canının yanması ve hemşireye kaba davranması gibi negatif tavırlar hemşirenin sergilemek mecburiyetinde olduğu duyguları zorlayabilir. Hastaya kızmış olsa bile öfkesini bastırmak zorunda kalır ve duygusal emek gösterirken daha yüzeysel olarak gösterir ve çalışan açısından hizmet kalitesini etkiler. Çalışanların verilen örnekteki gibi negatif davranışlar karşısında bile müşterilerine hizmet vermek zorunda olmaları, onların duygusal emek çabalarını etkilemektedir (Özgen, 2010).

1.7. Duygusal Emegin Sonuçları

Araştırmacılar, duygusal emek üzerine yaptıkları çalışmalarda, duygusal emegin sonuçları hakkında farklı fikirler ortaya koymaktadırlar. Kimileri duygusal emegin olumsuz sonuçlar doğurabileceğini öne sürerken, kimileri de olumlu sonuçlara yol açacağını savunmuştur.

1.7.1. Duygusal Emegin Olumlu Sonuçları

Duygusal emeğe dair yürütülen çalışmalar çoğunlukla, duygusal emegin çalışanları etkilediğini ve olumsuz sonuçlara neden olduğunu anlamaya ve izah etmeye çalışır. Ancak duygusal emegin yol açabileceği olumlu sonuçlara çok fazla vurgu yapılmamaktadır. Oysaki duygusal emegin hem çalışanlara hem de kurumlara birçok faydası bulunduğu aşikârdır (Oral ve Köse, 2011). Çalışanların perspektifinden duygusal emegin olumlu sonuçları incelendiğinde, çalışanın kurumun uygulamasını istediği duygusal davranış kurallarına göre hislerini biçimlendirmesi bu sayede işinde başarılı olması ve bu da performansının yükselmesine katkıda bulunmaktadır. Performansında bir artış gösteren çalışan ise, öz yeterlilik (kendine olan inanç) düzeyinde bir yükselme yakalar. Diğer yandan müşteri tarafından beklenen duyguları yerine getiren ve duygularını elverişli bir şekilde yöneten çalışan, örgütün imajına da olumlu katkılarda bulunur (Ashforth ve Humphrey, 1993). Grandey (2003) duygusal emegin çalışanlara en bilinen katkıları, çalışanların işlerini kolaylaştırmak, kişisel gelişimlerine ve gelirine katkıda bulunmak olduğunu belirtmiştir. Duygusal emek, örgütün beklentisi ile eşleştiğinde, çalışanlar sağlıklı ve stresten uzak bir ruh hâli içinde çalışırlar (akt. Oral ve Köse, 2011). Performans, iş tatmini ve güdüleme artışı, ruhsal ve fiziksel bakımdan sağlık hâli, iki taraflı ilişkide

başarı, maddi kazanç, işe duyulan duygusal bağlılıkta artma gibi faktörler pozitif duygusal emek davranışının neticeleri arasında bulunmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016).

Duygusal emeğin çalışan boyutuna ek olarak örgütsel boyutu da önemlidir. Kuruluşlar, belirledikleri hedefler için çalışanlarından bu hedefler doğrultusunda belirli duygular sergilemelerini isterler. Taleplerini de işgörenlerin duygusal emeklerini yönettikleri bir davranış çerçevesinde ifade ederler. Çalışanlarca meydana getirilen bu idare, şekillendirme veya kontrol çabası, formal kurallar şeklinde, daha informal olarak beklentiler şeklinde olabileceği gibi kurum kültürü kapsamında yer alarak da gerçekleşebilir (Güngör, 2009).

Duygusal emeğin en önemli olumlu sonuçları örgütsel açıdan ele alınmaktadır. İşgörenin duygularını ve davranışlarını müşteride memnuniyet oluşturabilecek bir şekle getirmek içinde bulunan kuruma ciddi kazanımları olacaktır. Bu yüzden işgörenin harcadığı duygusal emeğin neticesinde müşteri memnuniyeti sağlayan kurumun verimliliğinde yükselme olduğu söylenebilir (Duman, 2017).

1.7.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları

Duygusal emek hem bireysel hem de örgütsel bakımdan olumsuz sonuçlara neden olabilecek durumlara da yol açabilmektedir (Hochschild, 1983). Duygusal emeğin genellikle çalışan üzerindeki olumsuz etkilerinden bahsedilebilir. Kişiler duygularını yansıtırken yalnızca kendileri değil, üstleri de bu duyguları yansıtmada etkilidir. Örgütün ilkeleri, üstlerin görüşleri ve kişinin duyguları bir araya geldiği zaman ciddi olumsuz sonuçlar meydana gelebilmektedir. Bu aşamada gerçek duygularını daima bastırmak zorunda kalan çalışanlar çeşitli fiziksel ve duygusal sağlık sorunlarıyla karşılaşabilir ve o yüzden de bireysel ve örgütsel problemler yaşayabilirler. Bu problemler genellikle; işe yabancılaşma, iş-aile çatışması, tükenmişlik, rol çatışması, yüksek düzeyde stres ve işten ayrılma niyeti olarak kendini göstermektedir (Altan ve Özpehlivan, 2019).

Kuruluşların asıl amacı müşteri memnun etmek, kâr elde ederken de örgütün devamlılığını temin etmektir. İşgörenlerin pozitif duygusal emek harcamaları, kuruluşların genel hedeflerine erişmesi için en temel unsurlardan birisidir. Duygusal emek davranışlarının kuruluşlar için üstünlük sağlamasının yanı sıra, işgörenlerin başarılarının ücretle ödüllendirildiği ve ağır rekabet ortamının yaşandığı sektörlerde çalışanlar için olumsuz sonuçlar oluşturabilmektedir.

Duygusal emeğin birey üzerindeki olumsuz yansımalarından biri, çalışanın duygusal uyumsuzluk yaşamasıdır. Çalışanlar uyumsuzluk yaşadığında gerginlik içindedir. Çalışanın yaşamış olduğu gerginlik durumu da uzun solukta meydana getirilen iş üzerinde tatminsizlik ve tükenmeye yol açabilmektedir (Duman, 2017). Müşteriler çalışanın duygusal emeğini yapmacık bulsalar da hizmet kalitesi hakkında olumsuz önyargılar geliştirmekte ve rakipler karşısında zayıflık oluşturmaktadır. Niteliği azaltan maliyeti arttıran başka bir olumsuz faktör ise çalışanların tükenmişliği ve iş devri hızının yükselmesidir (Güngör, 2009). Farklı kişilik özelliklerine sahip çalışan kişilerden benzer davranışları kalıplaştırarak sunması isteği, sert mizaçlı çalışanlarda kendinden uzaklaştırmaya, esnek yapılı çalışanlarda ise öz güven kaybına neden olabilmektedir. Bu durum psikolojik sorunlu insan kaynaklarına sahip olma, işten ayrılma, yerine yeni iş alımları veya işe gelmeme gibi durumlar kuruma ekstra maliyetler getirmektedir (Eröz, 2014).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik kavramını ilk kez 1961 yılında yazdığı “Bir Tükenmişlik Olayı” (A Burnt-Out Case) romanıyla gündeme getiren Greene, bunun modern çağın sendromlarından biri olmasının temellerini atmıştır. Roman, hayal kırıklığı ve duygusal işkence içinde işini bırakıp kendini Afrika'nın ormanlarına atan bir mimarın hikâyesini anlatmaktadır. Romana bakıldığında mimar işinin yol açtığı yorgunluk veya bitkinlik nedeniyle hırs ve ideallerini yitirmiştir (Maslach, 2003). Tükenmişlik 1970'li yıllarda ABD'de müşteri ilişkileri departmanında görev yapan çalışanların mesleki depresyonunu açıklamak için kullanılmıştır (Sürgevil, 2006a). 1974 yılında Herbert Freudenberger, tükenmişlik olgusunu “başarısızlık, aşırı stres, aşırı yüklenme sonucunda enerji ve kuvvetin azalması ya da tatmin edilemeyen arzuların bireyin iç kaynaklarını tüketmesi durumu” şeklinde ele almıştır. Literatürde bu tanım önemli bir yer edinmiştir (Freudenberger, 1974). Mumun yanarak ateşini tüketmesi anlamına gelen tükenmişlik kelime kökeni olarak, İngilizce’de “burnout” kelimesinden türetilmiştir (Schaufeli, Leiter ve Maslach, 2009). İngilizcede burnout veya job burnout şeklinde tanımlanan ifade Türkçe’de tükenmişlik, mesleki tükenmişlik, tükenmişlik sendromu biçiminde yerini almıştır. Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından 2021 yılında yapılan tanımda “gücünü kaybetme ve çaba göstermeme hâli” şeklinde ifade edilmiştir (TDK, 2021).

Tükenmişlik üzerine gerçekleştirilen araştırmalar, 1970'lerden günümüze farklı yaklaşım ve yöntemlerle incelenmiş ve bu süreçteki farklılıklar tükenmişlik çalışmalarına yön vermiştir. Bu araştırmalar, “Öncü Safha” ve “Ampirik Araştırma Safhası ” olmak üzere iki farklı safha’dan geçmiştir (Maslach vd., 2001). Tükenmişliğe dair incelemelerde öncelikli olarak Freudenberger (1974) ve Maslach (1976)’ın yaptığı araştırmalar öncü dönemin ilk adımını oluşturur. Bu konudaki ilk çalışmalar, insanlara yardım amacıyla sağlık ve sosyal

hizmet sektörlerinde çalışan personelin daha önceki deneyimleri ve vaka çalışmaları ile bağlantılıdır.

Araştırmaların çoğu, gözlem, mevcut vaka çalışmaları ve görüşmeler gibi teknikleri kullanan betimsel ve nitel araştırmalardır. Klinik ve psikososyal bir perspektifle yazılmış olan bu ilk makaleler, tükenmişlik ifadesini net bir şekilde ifade etmeyi ve tanımlamayı amaçlamakta ve tükenmişlik semptomlarına ve çalışanların sağlığı üzerindeki etkilerine daha fazla odaklanmaktadır. 1970'lerde başlayan tükenmişlik ile ilgili ilk çalışmalar sağlık alanında özellikle hemşireler üzerinde yapılmıştır, takip eden yıllarda insanların sürekli yüz yüze çalıştığı mesleklerden başlayarak diğer mesleklere de yayılmıştır. İlk olarak, hemşirelik, doktorluk ve sosyal hizmet gibi meslek dallarında yüz yüze ilişki ve etkileşim ihtiyacı araştırılmaya başlanmıştır (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişliğe ilişkin araştırmalar ve incelemeler 1980'li yıllarda daha sistematik ampirik (deneysel) araştırmalar şeklinde yapılmaya başlanmış ve böylelikle tükenmişlik araştırmalarının ikinci aşaması olan deneysel araştırma dönemi başlamıştır. Bu dönemde konuyla ilgili pek çok kitap ve makale yayınlanmış ve tükenmişlik seviyesini ölçebilmek amacıyla çeşitli ölçekler geliştirilmiştir. Bunlar arasında en yaygın olarak kullanılan ve psikometrik özellikleri en güçlü olan ölçek, 1981 yılında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik seviyelerini ölçmek için Maslach ve Jackson'ın geliştirdiği "Maslach Tükenmişlik Ölçeği"dir. Sonradan öğretmenlerin tükenmişliğine olan ilgiyle birlikte bu ölçeğin ikinci versiyonu olan tükenmişlik ölçeği eğitim mesleği için geliştirilmiştir. Tükenmişlik bu dönemde bir iş stresi türü olarak incelenmiş ve araştırmalar tükenmişlik ile örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma gibi konulara odaklanmıştır. Standartlaştırılmış ölçekler gibi bilimsel araçların kullanılmasıyla beraber konu ile alakalı çalışmalarda nicelik ve nitelik olarak hızlı bir yükseliş meydana gelmiş ve sonuç olarak tükenmişlik yaklaşımlarında zengin bir çeşitlilik doğmuştur (Schaufeli ve Dierendonck, 1993).

1990'larda tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar çok farklı alanlara odaklanmıştır. Birincisi çalışmalar hizmet ve eğitim alanları dışında büro işi, yöneticilik, subaylık, akademisyenlik gibi mesleklerde dağılım göstermiştir. Buna göre, bu "genel" çalışmalar için Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin üçüncü versiyonu geliştirilmiştir. İkincisi, tükenmişlik araştırmalarında daha gelişmiş istatistiksel analizler ve yöntemler kullanılmıştır. Böylelikle araştırmacılar, örgütsel faktörler ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki korelasyonları, tükenmişliğin gerekçeleri ve sonuçlarını eş zamanlı olarak açıklayabilmişlerdir. Üçüncüsü boylamsal araştırmalarla tükenmişliğin ilk olarak çalışma

ortamı ve ardından çalışanların düşünce ve duyguları ile ilişkisi açıklanmıştır. Dördüncüsü, yapılan araştırmalar sonucunda kitap, makale ve araştırma ölçeklerinin farklı dillere çevrilmesiyle tükenmişlik çalışmaları önce Avrupa'da sonradan da dünyanın farklı ülkelerine yayılmıştır. Tükenmişlik kavramı günümüzde yaygın bir yazına sahip olup, çeşitli iş alanları ve örneklemeler için inceleme konusu olmuş ve olmayı da sürdürmektedir (Maslach vd., 2001; Dalkılıç, 2014).

Tükenmişlik tanımını ilk kez Freudenberg (1974) yapmış olsa da bu kavram üzerine günümüze dek birçok farklı tanım geliştirilmiştir. Tükenmişlik; iş yerinde çalışan bireylerin uzun süreli fazla mesai harcamaları sonucunda, olumsuz benliğin geliştiği ve duygusal beklentilerin yüksek olduğu ortamlarda umutsuzluk, hayal kırıklığı, çaresizlik, fiziksel yorgunluk, hayata ve çalışan bireylere dair olumsuz tutumların meydana gelmesi şeklinde tanımlanmıştır (Solmuş, 2010). Dünya Sağlık Örgütü (1998) 1998 yılında yaptığı tanımda tükenmişliği, aşırı uzun çalışma saatlerinin yol açtığı ruhsal yorgunluk ve bu durum sonucunda görev ve yükümlülüklerini gerçekleştirememeye hâli olarak ifade edilmektedir. Shirom (1989) tükenmişliği, bireysel boyutta olumsuz duygusal deneyimleri içeren sürekli bir duygusal depresyon durumu olarak tanımlamaktadır.

Spector (2008)'a göre tükenmişlik, iş hayatındaki etkileşimler karşısında oluşan ruhsal ve fizyolojik tepkilerin düzeyidir. Bire bir iletişimin önemli olduğu hizmet sektöründe çalışanlar arasında daha sık yaşanmaktadır. Kim, Shin ve Swanger (2009) tükenmişliği, insanın enerji kaynaklarının sona ermesi durumu şeklinde belirtmişlerdir. Maslach ve Leiter (1997)'e göre insanların değerlerinin ve maneviyatının yıpranmasını ifade eden tükenmişlik, insanları kurtulması zor bir girdaba sürükleyebilir. Bu süreç, işin doğası ile değerler arasındaki uyumsuzluk sonucunda da kendini gösterebilir. Bakker, Demerouti ve Verbeke (2004)'e göre tükenmişlik; iş ile alakalı olumsuz deneyimlerden kaynaklanan bir sendrom olarak kavramsallaştırılmıştır. Telman ve Önen (2006)'e göre tükenmişlik, insanların yaratıcılık ve etkinliklerini yok ederek, yoğun bir bitkinlik hissiyatıyla ve eleştirel bir yaklaşımla davranışta bulunmalarına yol açmaktadır. Berns (1984) tükenmişlik kavramını, kişinin işinin orijinal anlamından ve gayesinden çekilmesi ve hizmette bulunduğu insanlara artık önem vermiyor olması durumu şeklinde açıklamıştır. Pines ve Aronson (1988) bir süre duygusal bakımdan itina ve çaba gerektiren koşullar altında bulunmaktan kaynaklı fiziksel, duygusal ve mental tükenmişlik hâli olarak belirtmişlerdir. Farber (1984) tükenmişliği, çalışma koşullarının meydana getirdiği, devamlı olarak enerji, idealizm, hedef ve bağlılık kaybı şeklinde ifade etmiştir. Silah (2005) tükenmişliği, yoğun

stres yaşıyan bireyin mücadelesinin yetersizliğı ve gerginliğe yol açan sıkıntıların ve olumsuzlukların çoğalarak sürmesi sonucu zamanla davranış bozuklukları ve psikolojik sorunların baş göstermesi hâli şeklinde açıklamıştır. Cherniss (1980) tarafından iş ortamındaki stres unsurlarına karşı meydana gelen ve bireyin çalışmasına, etrafına yönelik negatif tavır sergilemesine sebebiyet veren süreç olarak değerlendirilen tükenmişliği Meier (1983), stres koşulları sebebiyle duygusal tükenme olarak değerlendirmiştir. Demirtaş ve Güneş (2002) tarafından tükenmişlik, bireyin bulunduğu/çalıştığı ortamda duygusal taleplerin fazlalaşması ve uzun süre çalışmaktan dolayı oluşan bedensel ve ruhsal tükenmişlik, ümidini yitirme, çaresizlik, hüsrân gibi negatif hislerin insanın benliğinde oluşması sonucu, işe ve iş yerine karşı negatif tavırların gelişimi durumudur. Bernstein, Penner, Clarke-Stewart ve Roy (2008)'a göre tükenmişlik, aralıksız devam eden stresörlere bir yanıt olarak meydana gelen, gitgide yoğunlaşan fiziksel, psikolojik ve davranışsal bir işlev bozukluğu şeklinde açıklanabilir. Cordes ve Dougherty (1993) ve Maslach (2003) tükenmişliği, insanların yaşadığı kronik duygusal ve kişiler arası stres kaynaklarına bağlı olarak çalışanların görevlerine, meslektaşlarına, müşterilerine ve iş yerindeki işlerine karşı geliştirdikleri negatif bir psikolojik sendrom olarak belirtmiştir.

Feudenberger (1974)'den sonra tükenmişlik üzerine bir hayli araştırma ve bir dizi tanım yapılmıştır. Tükenmişliğin çeşitli tanımları olsa da, günümüze baktığımızda Christina Maslach, ismiyle tanınan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile yaygın olarak kabul gören tükenmişliğin en güncel tanımını ortaya koymuştur. Bu bağlamda, tükenmişlik sendromu, duygusal olarak yoğun durumlarla karşılaşan ve sürekli olarak diğerleriyle etkileşimde bulunan bireylerde görülen bir olgudur. Bu sendrom, kronik yorgunluk, fiziksel yorgunluk, mutsuzluk ve umutsuzluk gibi duygusal belirtilerle kendini göstermekte olup, profesyonel yaşam, ikili ilişkiler ve genel yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etkiler meydana getirmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Alanyazındaki çeşitli kavramlarda olduğu üzere, ortak bir görüşün olmaması ve kapsamlı bir şekilde benimsenen bir tanımın olmaması, tükenmişliğin dinamiklerini anlamayı zorlaştırmaktadır, ancak birçok tanımda paydaş noktaların bulunduğu görülmektedir. En önemli ortak noktalar; tükenmişlik, insanlara yardım sağlayan mesleklerde veya duygusal isteklerin aşırı olduğu ortamlarda uzun zaman çalışan idealist ve kişilere hizmet etme isteğı yoğun olan meslek elemanlarında görülür (Bakker vd., 2000).

2.2. Tükenmişlik Kavramının Önemi

Çalışma hayatında tükenmişlik unsuru gerek kişiler gerekse kurumlar bakımından önem arz eder. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, iş yaşamlarında ve kariyerlerinin ilerleyişinde ciddi bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Üstesinden gelinemeyecek gerginlik biçiminde meydana gelen tükenmişlik unsuru, iş hayatında kaynakların yetersiz kullanımına, düşük performansa ve büyük kayıplara neden olmaktadır. İş ortamındaki stresi yani tükenmişliği, strese neden olan diğer tüm faktörlerden ayıran özellik, çalışanların birbirleriyle etkileşimi neticesinde meydana gelmesidir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Kişiler arasında yaşanan rekabetin kaynağı yine kişilerin kendisidir. Çalışma yaşamında etkin bir sonuca ulaşabilmek amacıyla insanın fiziksel ve zihinsel açıdan mutluluğu ve motivasyonu sağlanmış olmalıdır. İnsanlar bir ortamda ne kadar barışçıl çalışırlarsa, üretkenlikleri de yüksek olur. İdarecilerin çalışanlara yönelik olumsuz davranışları insanları olumsuz yönde etkileyerek işlerinde motivasyonlarının azalmasına sebep olacaktır. İnsan çalıştığı yerde sürekli olumsuz davranışlarla karşılaştığında strese girecek, motivasyonu azalacak ve tükenmişlik yaşayacaktır.

Tükenmişlik yaşayan bireyin bitkin ve ilgisiz tavırları istese de istemese de davranışlarına yansıyacaktır. Bu durumdan yalnızca kişi değil, ailesi, çalışma arkadaşları ve sosyal hayatındaki tüm insanlar bu tükenmişlikten etkilenecektir. Sonuç olarak, sorumluluklarını yerine getiremeyeceklerdir. Sıklıkla sağlık sorunları yaşayacaklardır. Tüm bunların sonucunda birey hayattan zevk alamayacak ve hayalini kurduğu şeylere ulaşamayacaktır. Tükenmişliğin temel amacı, tükenmişliğin meydana gelmesini engellemek ya da asgariye indirmektir. Yöneticilerin çalışma hayatındaki görevi, çalışanları yeterince motive etmek ve tükenmişlik konusunda bilinçlendirmektir (Çam, 1995). Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler işin gerekliliklerini yerine getirmekte zorluk yaşayabilirler. Tükenmişlik bireyde yarattığı sorunların yanı sıra iş örgütü üstünde de negatif etkileri vardır. Tükenmişlikle baş etmek mümkün olsa da birçok yönden bireysel, yönetsel ve örgütsel çabalar gerektirmektedir. Bu mücadelede etkinliğin sağlanması için tükenmişliğin tüm boyutlarıyla incelenmesi, irdelenmesi ve ortaya çıkarılması gerekmektedir. Bu açıdan tükenmişlik ifadesi gerek bireysel gerekse kurumsal açıdan önem teşkil etmekte ve gerekli eğitimlerin örgüt yöneticileri tarafından alınması gerekmektedir. Aksi takdirde stresin olumsuz

sonuçlarını ortadan kaldırmak ve performansı yükseltmek imkânsız olacaktır (Leiter ve Maslach, 1988).

2.3. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik terimi 1970'li yıllardan itibaren çeşitli yaklaşım ve yöntemlerle değerlendirilmektedir (Maslach vd., 2001). Tükenmişliği açıklamak için geliştirilen en iyi bilinen yaklaşımlar aşağıda ifade edilmiştir.

2.3.1. Freudenberger Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramını "mesleki bir tehlike" olarak adlandıran ilk bilim insanı Freudenberger'dir. Tükenmişlik sendromu; başarısızlık, bitkinlik, enerji düşüklüğü ve doyumsuzluk nedeniyle ortaya çıkan, mide rahatsızlıkları, baş ağrıları, yorgunluk gibi birçok fiziksel belirtilerle ortaya çıkan ve bunun neticesinde insanın iç kaynaklarında oluşan bir bitkinlik hâlidir (Freudenberger, 1974).

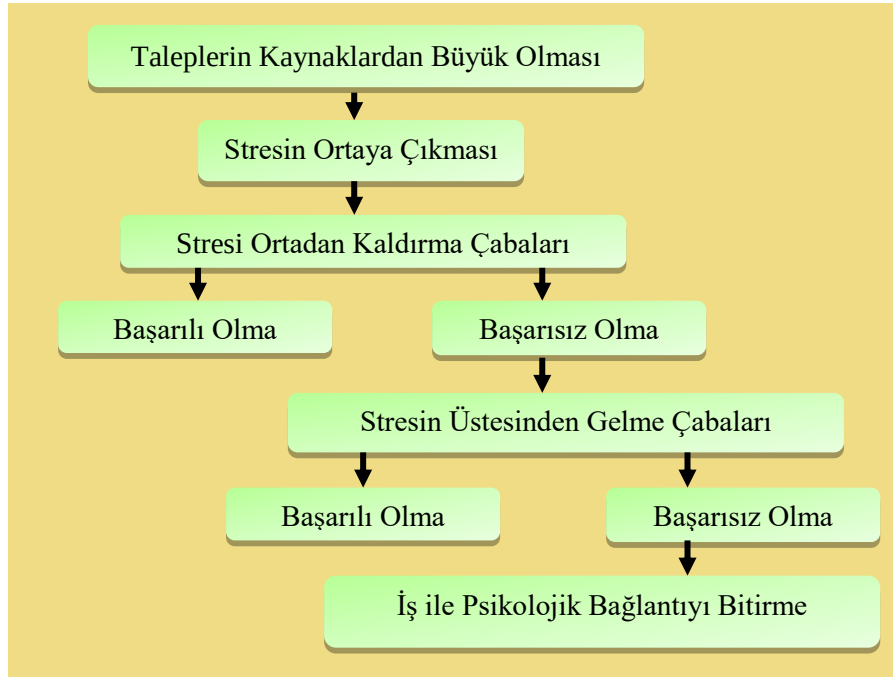
Tükenmişlik kavramının öncelikle 1974 senesinde Herbert Freudenberger'in Journal of Social Issues'da yayınlanmış olan makalesinde kullanıldığı bilinmektedir. Psikiyatrist Freudenberger, takriben bir yıl devam eden gözlemleri neticesinde aynı sağlık kuruluşunda beraber çalıştığı gönüllülerin giderek duygusal tükenme yaşadıklarını, motivasyonlarının ve bağlılıklarının azaldığını izlemiştir. Bu süreçte türlü ruhsal ve bedensel semptomlar kendini göstermeye başlamaktadır. Freudenberger, bu özel zihinsel hâli ifade etmek amacıyla “tükenmişlik” kavramına yer vermiştir (Maslach ve Schaufeli, 1993). Freudenberger'e göre tükenmişlik kişiden kişiye değişmekle birlikte ekseriyetle işe başlandıktan bir yıl sonra belirgin hâle gelmektedir (Freudenberger, 1974).

Freudenberger, ilişkiler ve faaliyetler, dışsal yararların düşmesiyle aşırı iş yüküne aşırı ihtiyaca gereksinim duyan kişilerle duygusal olarak çalışmayı istemesi nedeniyle, tükenme, bitkinlik, çeşitli ruhsal şikâyetler, kin, kızgınlık, uyku bozukluğu, öfke, kuşkuculuk, hüzn, riske girmek, psikoaktif madde kullanımı, başarısızlık hissi, ideallerin kaybolması, istifasını vermek, bunalım, bıkkınlık gibi pek çok tükenmişlik belirtisi olduğuna dikkat çekmiştir. Tavsiyeleri ise tükenmişliğin tedavisinde ve engellenmesinde gerek kişisel gerekse kurumsal derecede muhafaza, güdülenmenin analiz edilmesi ve özleyiş, eğitim, işlevlerin rotasyonu ya da görev vermek, nöbet sınırlaması ve aşırı iş yükü, boş zaman

kullanımı ve bireysel gereksinimler için zaman eksikliği, grup uyumu ve desteği, kendi başına yardım eğitimi, iletişim, kişisel gelişim, fiziksel egzersiz ve izin kullanımını hedeflemiştir (Freudenberger, 1974).

2.3.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss'in modelinde tükenmişliğin, zamanla gelişen bir durum olduğu belirtilir. Belli mesleki özellikler ile işe giren birey, kendinden çok daha farklı talepleri olan bireylerle etkileşime girer. Bu etkileşim sürecinde yaşanan problemler veya aksaklıklar, değişik düzeylerde yaşanan stres faktörlerine sebep olur. İnsanlar bu stresörlerle çeşitli biçimlerde baş ederler. Bazıları sorunu etkin bir şekilde çözmeyi tercih ederken, bazıları da olumsuz tavırlarını değiştirerek problemle başa çıkmayı tercih etmektedir. Birey stresle karşılaştığı zaman, stresle baş edebilmek amacıyla, öncelikle stres kaynaklarını elimine etmeyi tercih etmektedir. Başarılı olamadığı durumlarda baş etme tekniklerini uygulayarak rahatlama yoluna gitmektedir. Hâlâ başarısız olursa, bu sefer duygusal yükünü hafifletmek için, işiyle olan psikolojik ilişkisini keser. Stres ile başa çıkma metotları varolan negatif hâli iyileştirmede etkili olmuşsa, kişide olumlu hareket değişimleri görülür. Bu teknikler etkili olmadıysa, olumsuz tutum değişiklikleri görülür (Richardsen ve Burke, 1995).



Şekil 5. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Kaynak: (Sürgevil, 2006a)

Bu önemli araştırma sonucunda geliştirilen modelde, bireylerin taleplerinin ve sorumluluk düzeylerinin yüksek olmasının etkisine dikkat çekilmiştir. Yüksek beklentilerle karşılaşan ve bu bağlamda sorumluluğu da fazlasıyla artan bir birey, çalıştığı iş veya örgütle ilgili de benzer ölçüde yüksek beklentiler içinde bulunacaktır. Fakat her zamanki gibi, karşılaşmış olduğu gerçekler ile beklentileri arasında büyük bir uçurumla yüzleşen bireyde stres oluşması kaçınılmazdır; bu durum ise çeşitli tepkilere yol açacaktır. Öncelikle, birey bu stresi azaltmaya yönelik adımlar atmaya çalışacaktır; eğer bu çabalar sonuç vermezse, mücadele etmeyi deneyecektir (örneğin, ilaç kullanımı gibi). Tüm bu yöntemlerin de etkisiz kalması durumunda, kişinin iş ile duygusal bağını koparma yoluna gideceği öngörülmektedir. Geline bu aşamada, olumsuz davranışlar, memnuniyetsizlik, motivasyon eksikliği gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (Maslach vd., 2001).

2.3.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği, kişilere yardım etmeyi amaçlayan mesleklerde görev yapanlarda iş yeri koşulları sonucunda idealizm, güç ve belirlenen hedefte meydana gelen ve gittikçe artmakta olan kayıp şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişliğe; çalışma koşullarına bağlı ücretlerin az, eğitim seviyesinin kâfi olmaması, geniş bir nüfusa hizmet verilmesi, hizmetten memnun olmayan kişilerle sorunlar yaşanması, kişilik özellikleriyle ilişkili idealler ve bulunan konum arasındaki tutarsızlıklar gibi faktörler yol açmaktadır (Edelwich ve Brodsky,1980).

Bu teoride tükenmişlik 4 aşamada incelenmektedir. Bu aşamalar tükenmişliği anlamayı kolaylaştırırsa da her zaman birbirini takip etmeyebilir. Üstelik teorideki aşamalar keskin sınırlarla ayrılmamakta, genellikle birbirine geçmiş bir şekilde yaşanmaktadır. Bu aşalamalar aşağıda açıklanmıştır (Edelwich ve Brodsky,1980):

- ✓ **Şevk ve Coşku Aşaması:** Mesleğine yeni başlayan kişilerde görülür. Genel olarak ilk yıllarda bireyde enerji, istek, umut, heyecan ve beklenti düzeyi yüksektir. Motivasyon, hedeflere ulaşmak için mevcuttur. Zamanında beklediğini bulamadığı için kişi hayal kırıklığına uğrar ve bu durum durgunluğun başlangıcına yol açar.
- ✓ **Durağanlaşma Aşaması:** Bu tükenmişlik aşamasında bireyin geleceğe yönelik talep ve beklentilerinde düşüş meydana gelir. Birey iş hayatında

karşılaştığı zorluklardan, daha önce aldırmadığı veya reddettiği olaylardan giderek daha fazla rahatsız olmaya başlar ve daha önce sorun olarak görmediği gerçekleri görmeye başlar. Kişi bu aşamalardan geçerken bir süre sonra bu sorunlarla ilgili umutlarının ve karşılanmayan beklentilerin işinden uzaklaştıkça değişmeyeceğini anlar ve sonunda üçüncü aşama olan engellenme aşamasına geçer.

✓ **Engellenme Aşaması:** Bu evrede kişi işiyle ilgili ciddi kaygılar yaşar ve işi bırakma noktasına gelir. Çalışmadan kaynaklanan kısıtlamalar, çalışmanın amaçlarına ulaşmasına engel olarak görülür. Bu aşamada tükenmişlik fiziksel, davranışsal ve ruhsal sorunlar şeklinde kendini gösterir. Engellenme aşamasının sonunda kişi son aşamaya yani umursamazlık aşamasına geçer.

✓ **Umursamazlık (Apathy) Aşaması:** Bu aşama, tükenmişlik durumuyla karşı karşıya kalan bireyin engellenmesine karşı bir koruma mekanizması olarak gelişmiştir. Bu savunma mekanizması sonucunda işten uzaklaşma, umudun yitirilmesi, duyarsızlaşma ve hizmet alanlara karşı ilgisizlik gelişir. İşine sadece zorunluluktan devam eden bir kişi, işiyle ilgili değişiklik yapma şansını kaybettiğini düşünür. Bu aşamada hizmet verilen insanlara karşı olumsuz fikirler yerleşmeye başlar ve hizmet edilen kişinin bu olumsuz davranışları hak ettiği düşüncesi yerleşir.

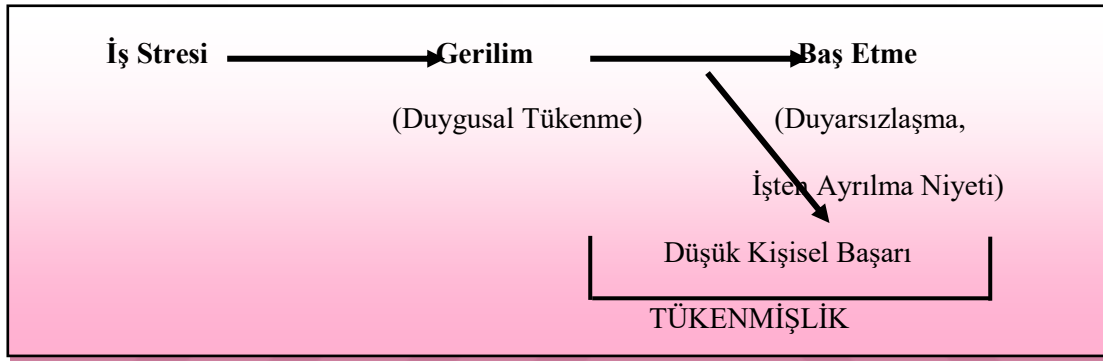
2.3.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik bu modele göre insanlarda fiziksel, zihinsel ve duygusal bir bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenme, hayal kırıklığı ve umutsuzluk ile karakterizedir. Kronik yorgunluk fiziksel yorgunluğu gösterir. Zihinsel tükenme ise bireyin işine, diğerlerine ve kendine karşı olumsuz bir tutum geliştirmesi şeklinde tanımlanır.

Bu perspektife dayanarak tükenmişliğin başlıca sebebi duygusal stres altında çalışmaktır. Bu şekilde çalışan kişilerin motivasyonu yüksek olsa da belli bir aşamadan sonra bu motivasyonu düşmeye başlayacaktır. Çalışma ortamlarındaki başarının yaşamlarına anlam kattığını düşünen bazı bireyler için duygusal baskı altında kalması ve dolayısıyla motivasyonu düşmesi bu kişiler için önemli bir tehlike ifade etmektedir. Pines (2003)'e göre tükenmişlik aşamasına gelinmesi sonucunda ise, çalışma hayatında kişilerin işiyle bağlantılarının kopmasıyla sonuçlanır.

2.3.5. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlikte birinci aşama olan duygusal tükenmişlik, Gaines ve Jermier (1983)'e göre süreçte en önemli boyuttur. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi bileşenleri ile birbirini izleyen bir süreçtir. Duygusal tükenme, fiziksel yorgunluk, kaygı düzeyi, uykusuzluk, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı, kişiler arası ilişkiden ayrılma, eş ve çocuklar ile güçsüz ilişki vb. gerginliklerle ilgilidir. Ayrıca duygusal tükenmişlik kavramı, sürekli olarak ve iş deneyiminin yaygın ve etkin özelliklerinin ikisini de içeren birtakım gerilim kavramı olarak ifade edilebilir (Gaines ve Jermier, 1983). Şekil 6'da bu model ifade edilmiştir.



Şekil 6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Kaynak: (Gaines ve Jermier, 1983)

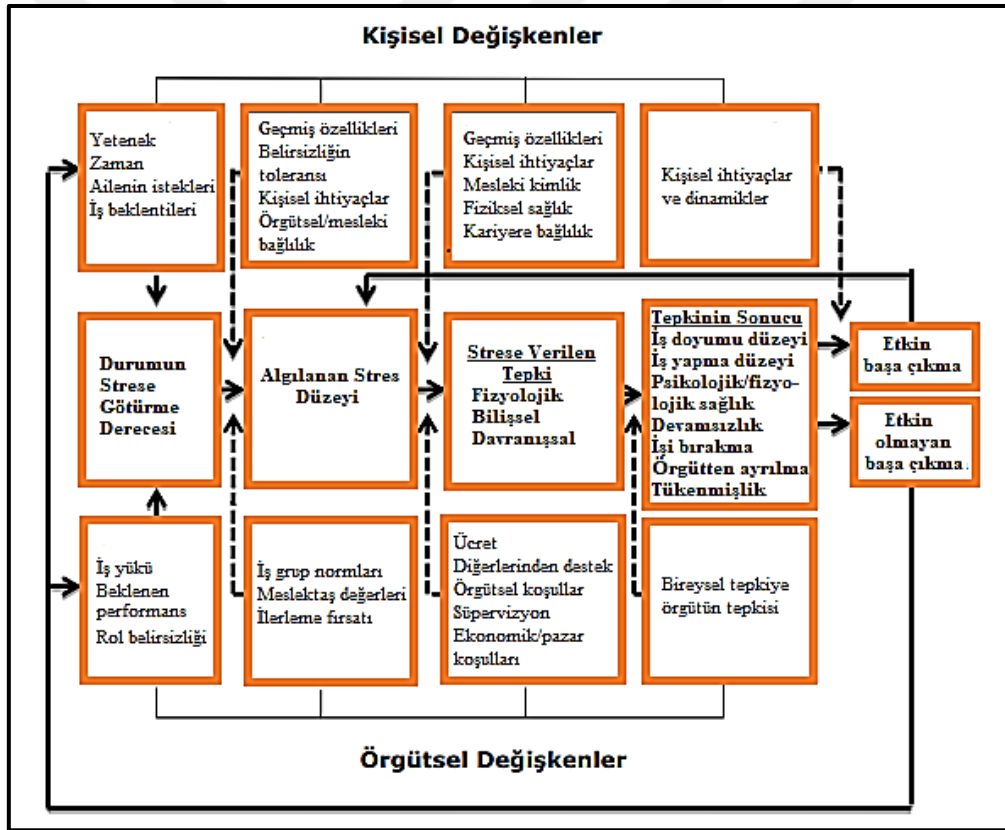
Gainess ve Jermier (1983)'e göre, çalışma stresi, insanlarda gerileme ve gerilimin bir sonucu olarak tükenmişlik belirtilerine neden olur. İş stresinin birincil sonucu duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme ile beraber kişilerde işten ayrılma niyetinde, duyarsızlaşma ve azalmış kişisel başarı duygularında bir artış ortaya çıkmaktadır. Gaines ve Jermier (1983)'in ortaya koyduğu tükenmişlik yaklaşımı, iş tatminsizliği ve iş sonuçlarını da etkileyen önemli bir yaklaşımdır.

2.3.6. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Bu model, bireysel değişkenleri olan bir modeldir. Stresin tükenmişlikte önemli bir kavram olmasından dolayı bu modelde strese bağlı belirtiler de incelenmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma, fiziksel tükenme ve düşük iş verimliliği bu belirtilerdendir. Aşağıda bu belirtiler açıklanmıştır (Perlman ve Hartman, 1982).

- *Duygusal tükenme:* Kişilerin duygularına odaklanan bir boyuttur. Bu boyutta kişi, duygusal yıkımdan sonra stres yaşar.
- *Fiziksel tükenme:* Fiziksel durumlara odaklanan fizyolojik boyut olarak belirtilir.
- *Duyarsızlaşma ve düşük iş verimi:* Bu boyutta tükenmişlik yaşayan birey sorunlu bir tip haline gelir.

Bu model, örgütsel ve bireysel değişkenlere yoğunlaşan ve neredeyse bütün tükenmişlik modellerinde incelenen tüm değişkenleri kapsayan bilişsel/algısal bir modeldir. Perlman ve Hartman vasıtasıyla bu değişkenler müşterek bir şemada Şekil 7’de gösterilmektedir (Perlman ve Hartman,1982).



Şekil 7. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Kaynank: (Perlman ve Hartman, 1982).

Şekil 7. tükenmişliğe yol açan bireysel ve örgütsel değişkenleri saptamak için kurulmuştur. Bu modele göre; kişinin nitelikleri, çalışma ve toplumsal ortamı, bireyin stres algısı ve stresten etkilenme sonucunda tükenmişlik ile baş etmede etkili ya da etkisiz olması durumunda ortaya çıkabilecek sonuçları ele alır (Perlman ve Hartman, 1982).

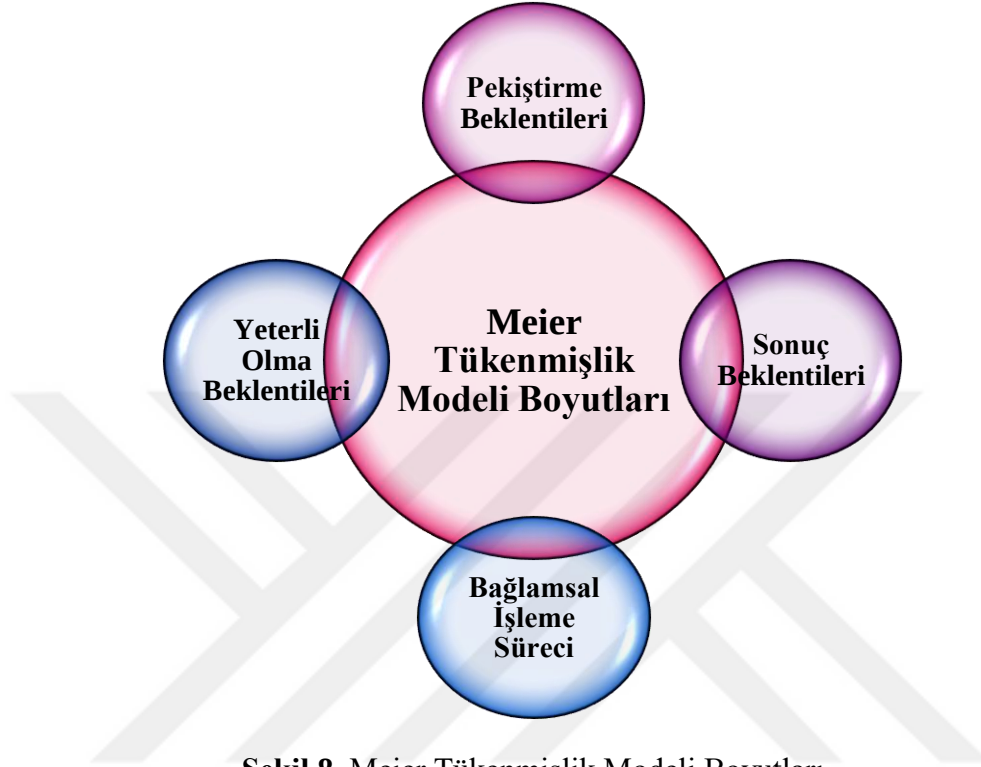
Kapsamlı olan bu model tükenmişlik çalışmalarında incelenen hemen hemen tüm değişkenleri kapsar. Bu model, bireylerin kişisel özelliklerinin yanı sıra iş ve sosyal çevre faktörlerinin tükenmişlikle başa çıkmada önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Model dört aşamadan meydana gelmektedir. Bu dört aşama aşağıda belirtilmiştir (Perlman ve Hartman, 1982):

- **Durumun Strese Götürme Derecesi:** Bu aşama, hangi koşulların bireylerde stres oluşturduğunu ortaya koymaktadır (Çiper, 2006). Stresin ortaya çıkmasında iki ana faktör bulunmaktadır. Bireylerin sahip olduğu beceri ve yetenekler, algılanan ya da gerçek örgütsel gereksinimlere yanıt veremeyebilir. Aynı zamanda, bir işin kişinin istek, ihtiyaç ve değerleri ile uyuşmaması da söz konusu olabilir. Stres, birey ile iş ortamı arasındaki uyumsuzluk veya çatışma durumlarında ortaya çıkmaktadır (Jusuf, 2007).
- **Algılanan Stres Düzeyi:** Bu aşama, bireyin hissettiği stres seviyesini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, bireyin kendisini stresli bir durumda hissetmesine yol açar. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçiş süreci, sadece rol ve örgütsel değişkenlere bağlı olmayıp, aynı zamanda bireyin geçmiş deneyimleri ve kişisel özellikleri ile de yakından ilişkilidir (Başören, 2005).
- **Strese Verilen Tepki:** Stres karşısında üç farklı tepki şekli ortaya çıkmaktadır. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal tepkilerin hangi şekilde ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel faktörler belirlemektedir. (Karayazı, 2008).
- **Strese Verilen Tepkinin Sonuçları:** Stresin etkilerini yansıtmaktadır. Bu aşamada, tükenmişlik durumu, sürekli duygusal stresin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik durumu, çalışanın iş tatmini üzerinde olumsuz etkilere yol açabilir ve bu durum, iş performansında kayıplara neden olabilir. Bu bağlamda, iş yerinde tatminsizlik veya iş yapma düzeyinde değişiklikler meydana gelebilir. Psikolojik ve fizyolojik sağlık durumunda olumsuz bir değişim yaşanabilir (Dinç, 2008).

2.3.7. Meier Tükenmişlik Modeli

Bandura'nın "öz-yeterlilik" (self-efficacy) modeli temel alınarak geliştirilmiştir. Tükenmişlik kişisel ve çevresel etkilerin bir fonksiyonudur ve yineleyen iş yaşamının sonucudur. İş hayatıyla ilgili sonuçların kontrol edilemezliği ve olumlu pekiştiricilerin

olmaması, kişinin işinde daha az ödül ve daha çok olumsuz pekiştireç almasına yol açmaktadır (Meier, 1983). Modelin boyutları ise Şekil 8’de gösterilmiş ve aşağıda ifade edilmiştir (Bandura, 1977; Meier, 1983; Seğmenli, 2001).



Şekil 8. Meier Tükenmişlik Modeli Boyutları

Kaynak: (Bandura, 1977)

- ✓ **Pekiştirme Beklentisi:** Bireyin iş hayatındaki gizli veya açık hedeflerine ulaşp ulaşmayacağı hakkında beklentileridir.
- ✓ **Sonuç Beklentisi:** Belli neticelere yol açan davranışlar hakkındaki tanımlamalardır.
- ✓ **Yeterli Olma Beklentisi:** İnsanın sonuç üretebilmesi amacıyla gerekli hareket tarzını başarı göstererek gerçekleştirme yeteneği şeklinde açıklanır.
- ✓ **Bağlamsal İşleme Süreci:** En yaygın tükenmişlik sınıfı olup insanların beklentileri nasıl öğrendiğini, devam ettirdiğini ve değiştirdiğini izah etmeye çalışır. Esasen bağlamsal işleme, bireyin bağlam içindeki bilgi işleme süreçlerini ifade etmektedir.

Bu modelde tükenmişlik, iş tecrübesinin tekrarıyla tamamlanan bir durum şeklinde bildirilmekte ve 3 aşamada açıklanmaktadır. Bireyin (Meier.1983);

- ✓ İş ile ilişkin düşük pozitif pekiştireç davranışı beklentisi ve yüksek ceza beklentisi,
- ✓ Var olan pekiştireçleri kontrol etme konusunda yüksek beklenti,
- ✓ Pekiştireçleri kontrol edebilmek amacıyla gereken tutumları sergilemede düşük kişisel yeterlik beklentisidir. Beklentileri bu kadar düşük olan insanlar çoğunlukla korku ve telaş gibi negatif duygularla karşılaşır.

2.3.8. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1985) tükenmişlik modeli yaklaşımının temelini Erikson'ın (1950) kişilik gelişimi teorisi oluşturmuştur. Bu modelde gözlemler ve deneyimler dikkat çekmektedir. Erken ve orta yetişkinlik döneminde gelişimsel benzerlik gösteren dört evre aşağıda belirtilmiştir (Suran ve Sheridan 1985):

- ❖ Rol belirginliği - Rol karmaşası aşaması,
- ❖ Yeterlilik - Yetersizlik aşaması,
- ❖ Verimlilik - Durgunluk aşaması,
- ❖ Yeniden oluşturma - Hayal kırıklığı aşaması

İlk aşamada, genç bir yetişkin iş hayatına adım atmış ve kariyerindeki başarı ile tatmin konusunda büyük umutlar beslemektedir. İkinci aşama, çalışanın iş ortamının talepleri ile kendi yetenekleri arasında denge sağlamakta zorlandığı bir dönemi ifade eder. Bu süreçte, çalışan yorgunluk ve tükenmişlik hissi yaşayabilir. Üçüncü aşama, çalışanın sahip olduğu beklentilerin gerçeklerle uyuşmadığı durumları fark etmeye başladığı bir süreçtir. Bu uyumsuzluk, iş motivasyonunun azalmasına, iş verimliliğinin düşmesine ve çalışanın daha dışa dönük bir tutum sergilemeye başlamasına neden olmaktadır. Dördüncü aşama, çalışanın rekabet gücünü yitirdiği, işle olan ilgisinin azaldığı, iş yerindeki katılımının düştüğü, işine karşı isteksizleştiği ve tükenmişlik belirtileri gösterdiği bir durumu tanımlamaktadır (Öztürk, 2020).

Bu kademelerin her birisi, tükenmişliğin üstesinden gelebilmeye yardımcı olabilecek yaşam dilimlerini içerir. Suran ve Sheridan (1985)'a göre tükenmişlik, bu aşamaların her birindeki çatışmaları tatmin edici bir şekilde çözmemenin bir neticesidir. Bu model gözlem ve deneyime dayalı olarak geliştirilmiştir. Yetişkinliğin başında ve ortasında

mevcut mesleki gelişim için elverişli psikolojik aşamaları ayrıntılı bir biçimde ele almaya çalışır (Suran ve Sheridan, 1985).

2.3.9. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli

Veninga ve Spradley (1981) çalışmalarına göre, tükenmişlik genellikle beş aşamalı bir süreç izlemektedir. Araştırmacılar tarafından "Balayı" dönemi olarak tanımlanan aşama, yoğun enerji kaybı, heyecan ve iş tatmini ile belirginleşen ilk tükenmişlik seviyesini ifade etmektedir. Çoğu çalışan bu aşamada bir çalışma yılı boyunca en az bir kez tükenmişlik yaşar. Bu seviyedeki tükenmişlik, tespit edilirse ve ortadan kaldırmak için önlem alınırsa kolayca tedavi edilebilir. Ancak müdahale olmazsa, "Balayı" tükenmişliği hızlı bir şekilde tükenmişliğin ikinci seviyesi olan "Yakıt Yetersizliği" ne yükselebilir. Bu aşama, işyerinde işten memnuniyetsizlik, verim düşüklüğü, uykusuz geceler, yorgunluk ve artan sigara içime veya diğer kaçış yollarını içerebilir. Ciddi olsa da, bu aşamadaki tükenmişlik, acil müdahale ve tedavi yapılırsa kolayca tersine çevrilebilir. Üçüncü aşamada kronikleşmeye meyilli hastalıklar, depresyon, öfke gibi hem fiziksel hem de psikolojik belirtilerin ortaya çıkması gözlemlenir. Gerçek bir krizin yaşandığı dördüncü aşamada, semptomlar keskinleşir ve tükenme bireyin zihnini meşgul eder. Umutsuzluk ile karakterize edilen beşinci ve son aşamaya "çıkmaza girme" adı verilir ve bu noktada profesyonel gerileme meydana gelir (Veninga ve Spradley, 1981).

2.3.10. Oldenburg Tükenmişlik Modeli

Demerouti ve arkadaşları, Maslach ve meslektaşlarının tükenmişlik tanımını ve bu kavramın üç boyutlu yapısını inceleyerek, bu bağlamda geliştirdikleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni farklı açılardan eleştirmiştir. Bu eleştiriler arasında yapının unsurlarına odaklananlardan biri, kavramın ilk boyutu olarak öne sürülen duygusal tükenme boyutuyla bağlantılıdır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği kapsamında, bu boyut genellikle yalnızca duygusal (affective) açıdan incelenmektedir; bu durum, bir eksiklik olarak değerlendirilmelidir. Demerouti ve meslektaşları, tükenmenin sadece duygusal boyutunun değil, aynı zamanda bilişsel ve fiziksel yönlerinin de dikkate alınması ve değerlendirilmesi gerektiğini önemle belirtmektedirler (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001). Başka bir eleştiri ise düşük kişisel başarı düzeyiyle ilgilidir; bazı yazarlar, bu boyutun söz konusu yapının bir parçası olmadığını ileri sürmektedir. Bu

durumun meydana gelmesinin iki temel sebebi söz konusudur. Öncelikle, tükenmişliğin temel iki bileşeni olan tükenme ve sinisizm, kişisel başarının etkisinin oldukça sınırlı olduğunu göstermektedir. Hatta yapılan farklı araştırmalar, tükenmişliğin öncülleri ve sonuçları ile de ilişkinin düşük seviyelerde seyrettiğini ortaya koymaktadır. İkincisi, Leiter (1993) tarafından ortaya konan bir çalışmada, duygusal tükenmenin duyarsızlaşmaya neden olduğu ve düşük kişisel başarının ise bu süreçten bağımsız bir şekilde gerçekleştiği belirtilmiştir. (Bakker vd., 2004).

Demerouti ve Nachreiner (1998), bu teorik çerçeveye dayanarak Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği'ni (OLBI) oluşturmuşlardır (Sinval, Queirós, Pasian ve Marôco, 2019). OLBI; tükenmişliği, tükenme ve işten uzaklaşma duygularını kapsayan, iş ile ilgili olumsuz deneyimlerin sonucu olarak ortaya çıkan bir sendrom olarak açıklamıştır (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Ebbinghaus, 2002).

Oldenburg yaklaşımına göre, tükenmişliğin alt boyutları, uzun süreli işlerin çalışan üzerinde fiziksel, duygusal ve bilişsel gerilimler yarattığını göstermektedir. İşten ayrılma veya uzaklaşma, çalışanın işin sunduğu koşullar ya da işin kendisiyle tamamen bağlantıyı kesmesi durumunu ifade etmektedir. Bu alt boyut, bireyin iş ortamından uzaklaşarak farklı bir yola yönelmesini simgeler. Ayrıca, işten uzaklaşmanın yanı sıra, işe karşı duyulan ilginin mesleğe devam etme isteği ile olan ilişkisi de incelenmektedir. Tükenmişlik kavramı, genel olarak psikolojik bir yorgunluk hali olarak tanımlanırken, işten ayrılma eğilimi ise iş tatmini ile doğrudan bağlantılıdır. Bu bağlamda Demerouti, Mostert ve Bakker (2010) ile Çetin (2015) tarafından yapılan araştırmalar, bu iki boyutun birbirleriyle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

2.3.11. Smith Tükenmişlik Modeli

Bilim insanları Smith'in (1986) bilişsel-duygusal tükenmişlik modelini benimsemesine rağmen bu modelin incelendiği pek fazla çalışma yoktur. Model sporcu tükenmişliğini incelemekte ve özellikle atletlerin yaşadığı tükenmişlik üzerinde durulmaktadır. Smith (1986)'in önerdiği Atletik tükenmişlik modeli, “durumsal, bilişsel ve fizyolojik ile davranışsal etkenleri içeren tekrarlayan strese tepki” olarak dört aşamalı bir süreçten oluşmaktadır (Smith, 1986). İlk aşamada beklentilerle beraber ve isteklerin engellenmesine karşı oluşan hayal kırıklıkları vardır. İkinci aşamada sporcuların isteklerine ve bu duruma ilişkin algılarına dair değerlendirmelere yer verilir. Üçüncü aşamada, talepleri

karşılayamama ile yaşanan stresle ilgili fizyolojik ve psikolojik stres tepkileri (uyku sorunu, kaygı, hastalıklar) oluşur. Dördüncü aşamanın sporcu tükenmişliğinin son aşaması olduğunu ve bu aşamada performans düşüşü, aktiviteyi bırakma gibi davranışların görülebildiğini belirtmektedir (Chyi, Lu, Wang, Hsu ve Chang, 2018).

2.3.12. Moore Tükenmişlik Modeli

İş tükenmişliği ile ilgili farklı öğeleri bir araya getiren Moore (2000), bir tükenmişlik modeli ortaya koymuştur. Esasında Weiner'in (1974) motivasyon ve duygulara dayalı teorisine benzese de ona nazaran tükenmişlik daha yaygın bir profilden incelenmiştir. Bu modelde iş tükenmişliğinin neden olduğu davranışsal tepkilere vurgu yapılarak Bilişsel-Duygusal bir bakış açısıyla yaklaşılmaktadır. Modelin temel bileşenler iş yorgunluğunun öncülleri, nedensel atıf, nedensellik, tutumsal tepkiler ve tükenmişlik yorgunluğuna yönelik müdahalelerden oluşmaktadır (Sharma, 2007).

Bu modeli Moore, rol belirsizliği, aşırı rol yükü, ödül eksikliği ve rol çatışması gibi durumsal etkenlerden faydalanarak gerçekleştirmiş ve başlıca bileşenler ise şu şekildedir (Sharma ve Cooper, 2017):

- **İş Yorgunluğunun Öncülleri:** Rol karmaşası, beğeni ve ödüllendirilmede eksiklik, rol yükünün aşırılığı ve belirsiz roller iş yorgunluğunun başlıca nedenleri arasında olduğu belirtilmektedir.
- **Nedensellik:** Tükenmişliğin nedenlerine ve ortaya çıkış biçimlerine odaklanır.
- **Nedensel Atıf:** Tükenmişlik ile alâkalı yapılan araştırmalar ile beraber tükenmişliğin nedenlerini saptamaya ve incelemeye çalışarak nedensel bir araştırma yapılmaktadır. Weiner ve McAuley'in işten ödünç teorisi, Moore'nin nedensel atıfları ile benzerlik gösterip bu da kişinin edimsel tepkilerini etkilemektedir. Öz-kontrol, kontrol edilebilirlik, istikrarlılık, gündelik odak bu tepkilerdendir.
- **Tutuma Yönelik Tepkiler:** Kişilerin iki tür tepkisi vardır. İlki; kişiye atfedilen tepkiler, ikincisi ise tükenmişliğin bir neticesi olarak meydana gelen bağımsız tepkilerdir.

- **Tükenmişlik Yorgunluğuna Yönelik Müdahaleler:** Tutuma yönelik müdahaleleri belirleyen ve yönlendiren birtakım etkenler mevcuttur.

Bu faktörler ise şöyle izah edilmiştir:

- Atıf - Bağımlı olmayan tutum tepkisi
- Nedensel atfın özellikleri
- Atıf - Bağımsız tutum tepkisi
- Bireysel ve durumsal faktörler, insanın tükenmişliğe yönelik müdahalelerini yordamaktadır.

2.3.13. Kristensen ve Arkadaşları (2005) Tükenmişlik Modeli

Kristensen, Borritz, Villadsen ve Christensen (2005) alternatif bir ölçme yöntemi olan Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'nin (Kopenhag Tükenmişlik Envanteri) incelendiği araştırmada tükenmişliği kişisel tükenmişlik, iş ile alakalı tükenmişlik ve müşteriye bağlı tükenmişlik olmak üzere üç ayrı kategoride ifade etmişlerdir.

Kristensen ve arkadaşları için kişisel tükenmişlik, insanların yakalandığı fiziksel ve psikolojik bezginlik ve bitkinlik derecesi; İşle ilgili tükenmişlik, bir kişinin işi ile alakalı olarak kavradığı fiziksel ve psikolojik bezginlik ve bitkinlik derecesi; Müşteriye bağlı tükenmişlik ise bir kişinin müşteriyle yaptığı işe ilişkin algıladığı fiziksel ve psikolojik bezginlik ve bitkinlik düzeyini ifade eder (Kristensen vd., 2005).

Kristensen ve arkadaşlarının bu tanımında, Kristensen'in çalışmasında tükenmişlik ve yorgunluğun eşit tutulduğunu ve bir ölçme yöntemi olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin tükenmişliği ölçmek için mükemmel bir yöntem olduğunu açıklamıştır (Schaufeli ve Taris, 2005).

2.3.14. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter'in modeli iki temel varsayıma dayanmaktadır. İlk varsayım; Maslach Tükenmişlik Modeli'nde belirtilen tükenmişlik alt boyutlarının (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) görev harici başka vakitlerde de etkili olduğu gerçeğine dayanır. İkinci varsayım; tükenmişlik alt boyutlarının çevre koşulları ile farklı ilişkileri olduğu ve birbirinden farklı niteliklere sahip olduğu fikrine dayanmaktadır. Çalışanların işte ki

stresörlere ve taleplere karşı daha duyarlı oldukları için önce duygusal tükenmenin geliştiği varsayılmaktadır. Model gereğince işgörenler, tükenmişlik duygusu ile hizmet ettikleri kişilere karşı duyarsızlaşma yoluyla sorunlarla başa çıkma yöntemini seçer. Duyarsızlaşma, işgörenlerin iş yerindeki ilişkilerde kişisel yeterliliklerini yitirmelerine ve tükenmişliğe neden olan azalmış başarı duygusuna yol açmaktadır (Leiter, 1991). Model gereğince; çalışanlardaki tükenmişlik, iş ile ilgili stres faktörlerine karşı duyarsızlık ile artmaktadır. Bunun başlıca sebepleri ise; sıradanlık, kurumlardaki iş yükü, çalışan-yönetici çatışmaları, müşterilerle kurulan bağlar, otonomi ve karara varma noksanlığı gibi durumlardır. Model, örgütsel ve bireysel girişimler birlikte düşünüldüğünde, tükenmişliğin önlenmesinin ve hafifletilmesinin mümkün olduğunu belirtmektedir (Leiter, 1991).

2.3.15. Golembiewski Tükenmişlik Modeli (Faz Modeli)

Golembiewski ve ekibi, tükenmişlik konusunu iki farklı boyutta, yani ıveğen ve süreğen kapsamda ele almıştır. İveğen tükenmişlik, bireylerin yaşadığı kişisel travmalardan doğmaktadır. Sevilen bir bireyin kaybı, bu duruma örnek teşkil edebilir. Süreğen tükenmişlik ise, genellikle iş ortamından kaynaklanan bir durumdur. Tükenmişlik, aşırı strese karşı gösterilen anlık bir reaksiyon olarak kendini göstermektedir; bu durum, genellikle patlama şeklinde ortaya çıkmaktadır (Golembiewski, Boudreau, Munzenrider ve Luo, 1996).

Golembiewski ve arkadaşları, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarından yararlanmışlardır. Tükenmişlik, işgörenlerin ölçekten aldığı puanların; dağılımı yüksek ve düşük olarak ortalamanın ikiye bölünmesi yoluyla sekiz aşamada analiz edilmiştir. Kuramsal kaynaklı bir sıraya göre düzenlenen evrelerdeki puanların türlü karışımları sınıflara ayrılmış ve farklı tükenmişlik seviyeleri açıklanmıştır. Böylelikle modeldeki üç alt boyut alışlagelmiş kullanım şeklinden ayrılmıştır. Bu durum teorik bir farklılığı oluşturmaktadır. (Richardsen ve Burke, 1995).

Golembiewski modelde, tükenmişlik boyutları arasında birbiriyle bağlantı olduğunu söylemektedir. Ancak sonuçlar arasındaki neden-sonuç ilişkileri farklı şekilde değerlendirilir. Golembiewski'ye göre, tükenmişlik süreci, öncelikle duyarsızlaşma ile başlamaktadır. Bu duyarsızlaşma, bireyin kişisel başarı seviyesinde bir azalmaya neden olarak, nihayetinde duygusal tükenmeyi beraberinde getirmektedir. Kişi, örgütsel stres kaynaklarına karşı öncelikle iş ve çalışma ortamına karşı duyarsızlaşarak sorunlarla başa

çıkma yolunu seçer. Duyarsızlaşmış olan kişi işe ve insan ilişkilerine psikolojik mesafe koyduğu için, bu durum çalışma ortamındaki kişisel yeterliliğini yitirmesine neden olur. Dolayısıyla kişilerin ürettiği hizmetin ve ilişkilerin kalitesi düşmekte, böylece başarı ve performanslarını kaybetmektedirler. Bütün bunların neticesinde duyarsızlaşma ile azalan kişisel başarı kronikleşir, bireyin duygularını yıpratır, tükenme ve bitkinlikle sonlanır (Golembiewski, 1984).

2.3.16. Maslach Tükenmişlik Modeli

Model çok boyutlu ya da üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak yazında yer edinmiştir. Christina Maslach tükenmişliğin en detaylı ve yaygın olarak kabul edilen tanımını yapmış ve bununla beraber kendi adını taşıyan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (MBI) geliştirmiştir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997).

Maslach ve Jackson, (1981)'a göre, tükenmişlik “iş sebebiyle şiddetli duygusal gereksinimlerle yüz yüze gelen ve devamlı olarak başka bireylerle karşılıklı olarak çalışma zorunluluğu olan insanlarda görünen periyodik yorgunluk, çaresizlik, bedensel bitkinlik, umudunu kesmek ve duyguların gerçekleştirilen faaliyete, yaşama ve diğer kişilere yönelik negatif tutumlar olarak aksetmesiyle oluşan bir sendrom” biçiminde belirtilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981). Bu ifadeyle açıklandığı üzere Maslach'ın tükenmişlik modeli tek bir boyutun aksine duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme şeklinde üç boyuta dayanmaktadır. Birçok araştırmacı tükenmişlikle ilgili farklı tanımlar yapsa da Maslach'ın geliştirdiği ve tükenmişlik yaşayan kişinin hayatında meydana gelen değişiklikleri ortaya koyan bu üç boyut üzerinde fikir birliğine varılmıştır. Tükenmişliği bu üç boyutlu ölçekle belirleyen Maslach'a göre tükenmişlik bir süreç olarak farklı işlevleri kapsamaktadır. Bu nedenle tükenmişliği tek boyutlu puanlama ile ölçmek doğru sonuçlar vermeyecektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde her bir alt boyutun teker teker ele alınmasının ardından her üç boyut birlikte değerlendirilerek varolan durum belirlenir. Sonuç olarak, duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın yüksek seviyede, kişisel başarının düşük seviyede olması, yüksek seviyede tükenmişliğin varlığını ortaya koymaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach için tükenmişlik sendromu giriş yapan ve yükselen bir süreçtir, önce yüksek iş beklentisinin kişinin duygusal kaynaklarını bitirmesi sonucu ortaya çıkar. Bu duygusal tükenmeye neden olur. Daha sonra savunma mekanizmasının devreye girmesi ile kişi

çevresindeki insanlarla ilişkilerini sınırlar ve psikolojik olarak insanları yabancılaştırmaya başlar. Hâlihazırda duyarsızlaşma, birey ve iş beklentileri arasında duygusal bir tampon oluşturur. Sonucunda, kişi önceki olumlu tavrı ile şimdiki tavırları arasında bulunan farkı hisseder ve sonuç olarak mesafeli tutumunun görev yaptığı kuruma ve çevreye katkılarının sınırlayıcı olduğunu düşünür. İşinde ve sosyal ilişkilerinde kendini yetersiz hisseder, işini yapmada ve müşterilere hizmet etmede kendini başarısız görmesiyle süreç biter (Cordes ve Dougherty, 1993).

2.4. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik konusunda farklı araştırmacılar farklı yaklaşımlar önermekle beraber, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları dünya çapında geniş ölçüde kabul görmüş başlıca boyutlardır. Bu nedenle Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) tükenmişlik durumunu bu üç ana boyutta ölçer.

Ulusal ve uluslararası tükenmişlik araştırmalarında kişisel başarı boyutu diğer boyutlarla uyumlu olması açısından ters kodlanmış ve "kişisel başarıda azalma" olarak değerlendirilmiştir. Bu nedenle bu çalışmada tükenmişliğin üçüncü boyutu "kişisel başarıda azalma" olarak ele alınmıştır. Tükenmişliğin bu boyutları aşağıda kısaca açıklanmaktadır (Maslach vd., 2001).

2.4.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişliğin en temel, merkezi ve en öncelikli unsurudur ve çoğunlukla iş stresi ile ilişkilidir (Maslach, 2003). İş stresiyle yakından ilişkili olan duygusal tükenme aşaması, kişinin yıpranması, enerji kaybı ve duygusal tükenmesi olarak belirtilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Duygusal tükenme, stresin bir sonucu olarak görülür, özellikle çalışanın, yüksek seviyede iş yükünün altında olduğu ve talepleri karşılayamadığı durumlarda ortaya çıkar (Budak ve Sürgevil, 2005).

Karşı karşıya ilişkilerin yoğun olduğu sektörlerde çalışan kişilerde sıkça görülen duygusal tükenme, kişinin enerjisinin tükendiğini ve duygusal kaynakların azaldığını fark etmesi olarak açıklanabilir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar psikolojik olarak kendilerini daha fazla bırakamazlar ve bu durum kişide müşterilerden sorumlu olmaya devam edemeyeceğini hissettiği için kişide hayal kırıklığı ve gerginlik duyguları ile birlikte gelişir. Duygusal tükenme, yorgun uyanmak, yeni bir görev üstlenmek için yeterli enerjiye

sahip olamamak veya işe gitmek konusunda isteksiz hissetmek gibi fiziksel faktörlerle de açıklanabilen psikolojik bir durumdur (Çetin, Şeşen ve Basım, 2013).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel boyutunu temsil etmektedir (Arı ve Bal, 2008). Duygusal tükenmenin asıl sebebi aşırı iş yükü, işte meydana gelen kişiler arası anlaşmazlıklar ve olumsuz çalışma şartlarıdır. Duygusal tükenmişlik yaşayanlar kendilerini tükenmiş ve kullanılmış hissederler, enerjilerini geri kazanacak herhangi bir kaynak elde edemezler (Maslach ve Goldberg, 1998) ve sonuç olarak hizmet ettikleri kişilere eskisi kadar ilgi ve şefkat göstermediklerini hissederler. Ertesi gün işe gitmek zorunda kalmak, gergin ve sınırlı hisseden bireyler için bir kâbustur (Cordes ve Dougherty, 1993). Bu olayı yaşayanlar, yeni bir gün veya hizmet edilecek bir sonraki kişi için ihtiyaç duyulan enerjiden yoksunluk duyarlar (Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişlik sendromlu kişilerin durumlarını ifade ederken en çok kullanmış oldukları belirtiler duygusal tükenme boyutuyla ilgili semptomlardır. Tükenmişliğin üç boyutu arasından en fazla rapor edileni ve en çok analiz edileni de duygusal tükenmedir (Shirom, 1989). Ancak duygusal tükenmenin bu kadar açık ve temel bir kıstas olması, tükenmişlik sendromunu teşhis etmek için yeterli olduğunu göstermez. Tükenmişlik sendromundan söz edebilmek için, bütün boyutları içeren bütüncül bir görüş açısından duruma yaklaşmak gerekir (Maslach vd., 2001).

2.4.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin ikinci boyutudur ve tükenmişlik kavramının kişiler arası bağlantı boyutunu açıklar (Maslach ve Goldberg, 1998). Maslach ve Jackson (1981) bu boyutun tükenmişliğin üç boyutundan en sorunlusu olduğunu belirtmiştir. Kişiler arasında kurulan iletişim ve etkileşimde meydana çıkan problemler tükenmişlik problemini kişisel bir mesele olmaktan çıkarıp kurum içinde yayılan bir tür salgın hastalığa dönüştürmektedir. Maslach'ın geliştirdiği tükenmişlik modeline göre duygusal tükenme durumu yaşayan birey, başkalarının sorunlarını çözmede kendini yetersiz görmekte ve buna karşılık duyarsızlaşmayı seçmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). İşle etkileşime girdiği diğer insanlara karşı soğuk, kayıtsız, katı ve bazen insanlık dışı saldırgan tavır olarak ifade edilen duyarsızlaşma, iş hakkında geliştirilen idealist fikirlerin köreldiğini de göstermektedir (Maslach vd., 2001).

Tükenmişlik sendromunun duyarsızlaşma boyutunda, özellikle iş yerinde hizmet verilen kişilere karşı tutumlarda olumsuz değişiklikler gözlenmektedir. Bazı nedenlerle ciddiyeti kişiden kişiye değişebilen bu değişimler şu şekillerde olabilmektedir (Sürgevil, 2006a):

- ❖ Kişi, insanlarla olan ilişkisini yapılacak iş için gerekli olan asgari düzeye indirebilir.
- ❖ Diğer kişiye karşı küçültücü ve kaba davranışlar gösterebilir.
- ❖ Diğer kişinin isteklerini ve gereksinimlerini önemsemeyebilir.
- ❖ Kendisine hizmet edilen kişilere insandan çok birer objeymiş gibi davranış sergileyebilir.
- ❖ Görev aldığı kuruma karşı mesafeli, kayıtsız ve alaycı bir tavır alabilir.
- ❖ Çevresindekilerin kendisine sürekli zarar vereceğini hissedebilir.
- ❖ Kayıtsızlık ve sert tavırlar sunabilirler.
- ❖ Fertleri zihninde sınıflandırarak, onlara basmakalıp davranışlarda bulunabilirler.

Bir bakıma duyarsızlaşma, kişilerin kendilerini tükenmekten ve hayal kırıklığına uğramamaktan ve yaşamış oldukları ruhsal gerginliğin bilincinden uzaklaşmak için kullandıkları bir savunma stratejisidir. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, psikolojik açıdan aldığı hasarı azaltmak için insanlar arasında bir tür “duygusal koruma” inşa eder (Maslach ve Goldberg, 1998). Yalnız bu tür olumsuz tavırlar sergilemek, insanın pozitif bakış açısına ve iş yerindeki etkinliğine ciddi şekilde zarar verir (Maslach vd., 2001).

2.4.3. Kişisel Başarıda Düşme

Kişisel başarısızlık, tükenmişliğin üçüncü boyutudur ve bireyin kendini negatif yönde inceleme eğiliminde olmasına karşılık gelmektedir (Maslach vd., 2001). Kişisel başarısızlık boyutunda kişi şahsına dair yapmış olduğu değerlendirmelerde genel itibari ile olumsuz duygular hisseder. Bu yüzden yüksek olmayan kişisel başarı, işgörenlerin yaptıkları faaliyet üstünde belli bir tesirinin bulunmadığı ve bunu uygun seviyede algılamamaları ile ilgili bir hissi reaksiyona yol açar (Maslach vd.,2001). Bu boyutun, tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil ettiği belirtilir (Maslach vd., 2001). Kendini yetersiz hissetme, başarılı olamama hissi, moral bozukluğu, üretkenlikte azalma, yapmış

olduğu çalışmadan verimlilik sağlayamama, toplumsal ortamla baş edememe, sorunlara çözüm bulamama gibi semptomlarla açıklanan kişisel başarı eksikliği duygusu; esas anlamıyla “kişinin kendini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğiliminde bulunması”nı ifade eder (Sürgevil, 2006a). Kişinin kendisi hakkında değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucunda, işinde ve işi nedeniyle karşılaştığı insanlarla bağlantılarında mağlubiyet ve yeterlilik hislerinde düşme olur, işlerinde ilerleme kaydetmediğini, üstelik geri kaldığını düşünen bu insanlar suçluluk duyar ve sarf ettikleri çabaların bir sonuç vermeyeceğine inanırlar. Sonuç olarak, insan kendisine olan saygısını yitirip, bunalıma girebilir (Izgar, 2001).

Kişisel başarı boyutuyla tükenmişliğin diğer iki boyutu arasında karmaşık bir ilişki söz konusudur. Kimi zaman diğer iki boyutun birleşiminden, bazen de duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin ayrı ayrı sonucunda ortaya çıkmaktadır (Maslach vd., 2001). Kimi durumlarda ise kişisel başarı, duygusal tükenmişlik veya duyarsızlaşma ile koordineli olarak gelişebilir (Maslach, 2003). Bundan dolayı bu üç boyutun da birbirleriyle ilişkili olduğu görülür. Örneğin, hasta bakıcıların hastalara karşı duyarsızlaşması, çalışanların hem kişisel başarılarında düşüşe hem de duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Aynı durum duyarsızlaşma yaşayan öğretmenlerde de görülebilir. Bunlarda kişisel başarıda azalma, mesleğe karşı duyarsızlaşma, geri çekilme, öğrencilerden gittikçe uzaklaşma gibi sonuçlar ortaya çıkabilir (Solmuş, 2010).

2.5. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişlik durumunun meydana gelmesinde hem bireysel hem de örgütsel birçok etken rol oynamaktadır. Yapılan araştırmalar ve gözlemler neticesinde tükenmişliği etkileyen çeşitli faktörler ortaya konulmuştur. Bu unsurlar, tükenmişliğin daha iyi anlaşılması ve bu durumla başa çıkılması açısından önemlidir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Tükenmişliği etkileyen faktörler bireysel ve sosyal ayrıca iş ve örgütsel faktörler olarak belirlenmiştir.

2.5.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireysel ve sosyal nitelikler arasında kişilik, medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim, işte çalışma süresi, ailevi yapı ve toplumsal yardım, umutlar yer almaktadır. Çalışanların kişilik özelliklerinin, tükenmişlik yaşama olasılığı üzerinde bir etkisi bulunmaktadır. Kişilik özellikleri açısından kaybetmek istemeyen, eleştirel, çevresine kızgın ve agresif tavırlar

gösteren, sabırsız, kişisel çıkarlarını her şeyin üstünde tutan, kader, şans gibi dış etkenlerin hayatlarını yönettiğini düşünen bireyler, ütöpik beklentilere sahip, düşük öz yeterliliği ve empati eksikliği olan kişiler tükenmişlik sendromu yaşayabileceği gibi, idealist, kusursuzluk takıntısı olan kimse, sözüne bağlı, hedef odaklı, mücadeleci, sorumluluk sahibi, rekabetten zevk alan, verilen işi zamanında tamamlamaya uğraşan, çabuk konuşup ve çabuk davranan bireylerin yanı sıra hevesli bireyler de tükenmişlik tehlikesiyle karşı karşıyadır (Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Freudenberger, 1974; Akt. Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Lee, Song, Cho, Lee ve Daly, 2003; Nagy ve Davis, 1985; Nowack, 1987; Cordes ve Dougherty, 1993; Akt. Ardiç ve Polatçı, 2009).

Benzer meslekte çalışan kadın ve erkek, farklı düzeylerde tükenmişliğin farklı boyutlarını deneyimlemektedir. Bazı araştırmalar erkeklerin kadınlara nazaran daha az duygusal tükenmişlik yaşadığının sonuçlarını ortaya koyar (Budak ve Sürgevil, 2005; Maslach vd., 2001; Cordes ve Dougherty, 1993; Leiter ve Maslach, 1988; Ergin, 1992; Maslach ve Jackson, 1981; Ergin; 1995).

Genç çalışanlarda tükenmişliğin 30-40 yaş üstü çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu bildirilmiştir. Tükenmişlik riski, iş deneyiminin düşük olduğu yaşta yani kişinin kariyerinin ilk aşamalarında daha yüksektir (Maslach vd., 2001). Tükenmişlik üzerine yapılan bazı araştırmalar, genç çalışanların yüksek beklentileri nedeniyle mesleklerinin ilk yıllarında daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır (Ergin, 1995; Maslach vd., 2001; Ergin, 1992; Cordes ve Dougherty, 1993). Ergin (1992) ise bu durumun tam tersini savunmakta ve kişisel başarılarında düşüş yaşayanların mesleki kıdemi daha fazla olan çalışanlar arasında olduğunu ortaya koymaktadır.

İnsanların almış oldukları eğitim seviyesi tükenmişlik düzeyini etkileyen demografik faktörlerden biridir. Eğitim düzeyi yükseldikçe stresli sorumluluklar ve durumlarla karşılaşma olasılığı da artış göstermektedir. Üstelik gerçekleşmemiş beklentilerde artış olması, eğitim düzeyi yüksek bireylerde tükenmişliğin daha fazla görülmesine neden olmaktadır (Maslach vd., 2001). Kıdem ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir. İşe yeni başlayanlar realist olmayan beklentilerinden dolayı tükenmişliği daha çok yaşarken, uzun yıllardır çalışma hayatında bulunan kıdemli çalışanların deneyim ve bilgi birikimleri nedeniyle tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır (Karahana ve Balat, 2011).

Sosyal faktörler incelenecek olursa en önemli belirleyicilerin sosyal destek ve aile yapısı olduğu görülmektedir. Sorunları arkadaşlar ve meslektaşlarla paylaşmak, çözümler için

iletişim kurmak ve doyurucu bir aile yaşantısının olması tükendişliği azaltmada etkilidir (Torun, 1997). alışan kişilerin medeni durumu da tükendişliği etkileyen bir diğer faktördür. Bazı araştırmalar, evli fakat çocuğu olmayan (özelliğle erkekler), boşanan ve hiç evlenmeyen insanların daha fazla duygusal tükendişlik yaşadığını ortaya çıkarmıştır (Torun, 1997; Maslach ve Jackson, 1981; Maslach vd, 2001; Cordes ve Dougherty, 1993). Bekâr kişilerin iş stresine daha yatkın olmalarına rağmen evli bireylerin rolleri gereği yüksek sorumluluklarından dolayı artan beklentileri nedeniyle tükendişlik yaşadıklarını saptayan araştırmalar mevcuttur (Güneş, Bayraktaroğlu ve Kuntanis, 2009).

Çalışanların tükendişliğini artıran veya azaltan faktörlerden biri de çalıştıkları kurumlarla ve mesleklerle ilgili beklentilerdir. Örneğin, genç ve tecrübesi olmayan çalışan kişilerde yaşlı ve tecrübeli çalışan kişilere göre daha yüksek seviyede tükendişlik, beklentilerdeki farklılıklarla açıklanmaktadır (Stevens ve O'Neill, 1983). İş yaşamında acemi olan gençler ilk dönemlerde daha idealist olmalarından dolayı, çalıştıkları kurumlarda karşılaştıkları olumsuz etkilerden yıpranma olasılıkları artmaktadır. Bunlara ek olarak, beklentilerin iş hayatındaki gerçeklerle uyuşmamasının oluşturduğu hüsrân, hayır demekte zorlanma, iş hayatı ile özel hayat arasında sağlıklı bir denge kuramama tükendişliği artırır. Üstelik hayali beklenti içerisinde olan, çalışmış oldukları kuruluş ve meslekler bakımından kişisel yeterlilikleri konusunda gerçekçi olmayan bireylerin tükendişlik yaşama olasılığı daha yüksektir (Koyuncu, 2005; Akt. Arı ve Bal, 2008).

2.5.2. İş ve Örgütsel (evresel) Faktörler

Çalışanlar ve çalışma koşulları arasında belirlemiş oldukları altı alan arasındaki uyumlu veya uyumlu olmamaya yoğunlaşan bir modelle tükendişliğe neden olan örgütsel faktörleri Maslach ve Leiter (1997) ortaya çıkarmışlardır. Tükendişlik, kişiler arasındaki önemli çatışmalardan ve çalışma ortamı koşullarının bazılarında veya tamamında uyumsuzluktan kaynaklanır. Kişi ve faaliyet arasında bulunan boşluk veya uyuşmazlık ne kadar fazlaysa, tükendişme riskide o kadar artar. Bunun dişında, uyum ne kadar fazlaysa, iş entegrasyonu olasılığı da o kadar yüksektir. Uyumsuzluklar; önemli özölmemiş sorunlardan, çalışanlar arasındaki ilişkilerde bir bozulmadan veya bir çalışanın kabul edilemez bir şey bulması durumunda meydana gelir. Bu modele göre genel olarak tükendişliği etkileyen örgütsel faktörler şunlardır (Maslach vd., 2001);

○ **İş yükü;** belli bir sürede, belli bir nitelikte uygulanması gerekli olan iş miktarı şeklinde belirtilebilir (Arı ve Bal, 2008). İş yükü birey için stres oluşturan bir faktör olarak düşünülecek olursa akla ilk gelen aşırı iş yükünün insanlarda stres yarattığıdır. Öte yandan, düşük iş yükü de çalışanlar için bir stres nedenidir. Bu bağlamda birey daha çok iş yapma gücüne sahipken daha azıyla uğraşmanın sıkıcı olduğu ve çalışanda kendini değersiz hissettiren bir etki yarattığı belirtilmektedir. Ancak çoğunlukla aşırı iş yükünden kaynaklanan uyumsuzlukların olduğu görülmektedir. Aşırı iş yükü koşulunun işin kalitesini bozduğu, çalışan kişilerle arasında ilişkilerin bozulmasına yol açtığı, beceriliği yok ettiği ve bu yüzden duygusal tükenme düzeyini artırarak tükenmişliğe yol açtığı vurgulanır (Maslach vd., 2001).

○ **Kontrol;** insanların işleri üzerinde sahip oldukları tercih etme, hüküm verme, sorun halletme ve yükümlülüklerini uygulama fırsatı şeklinde açıklanabilir (Arı ve Bal, 2008). İş ile işgören arasında oluşan uyumsuzluğun diğer bir önemli göstergesi de insanın işi üzerindeki kontrolünü kaybetmesi olarak değerlendirilmektedir. Kontrol açısından yaşanan uyumsuzluğun tükenmişliğin kişisel başarıda düşüşe ve yetersizlik duygusu boyutu ile ilişkili olduğuna işaret edilmektedir (Maslach vd., 2001).

○ **Ödül;** kişinin kuruma yapmış olduğu katkılar karşılığında maddi ve sosyal açıdan takdiridir. Bu durumda kişinin kurumuna yaptığı katkının karşılığı herhangi bir ödülün olmaması ya da yetersiz olmasının önemli bir uyumsuzluğu gösterdiği ileri sürülebilir (Sürgevil, 2006b).

○ **Aidiyet duygusu;** örgütün sosyal çevresini belirtir. Bu nedenle insanlar sosyal yardım, dayanışma gibi pozitif kazanımları edindikleri gruplara katılırlar (Arı ve Bal, 2008). İnsanlar toplum içinde gelişir, keyifli ve neşeli bir atmosferde bulunduklarında daha verimli çalışabilir, sevdiği ve saydığı kişilerle iştirake bulunabilirler. Sosyal destek, insanın ortak değerleri paylaşabildiği gruba ait olduğunu doğrular. İnsanoğlu bir arada çalıştığı kişilerle kurmuş oldukları pozitif ilişkileri kaybederse uyumsuzluk başlayabilir (Maslach, vd. 2001). Aidiyet, iş yaşamında bireylerin birbirleriyle olan ilişkileriyle ilgilidir. Dayanak ve itimat

yoksunluğu ile birleşen aidiyet duygusu tükenmişlik hissine sebep olabilir (Maslach ve Leiter, 2007).

o **Adalet;** çalışanların örgütsel kararların veya politikaların doğruluğuna ilişkin görüşleri hakkındaki algılarını kapsar. Adalet kuruluşun her bir kişi için istikrarlı ve eş değer kuralları olduğunu gösterir (Sürgevil, 2006b). İnsanlar kendilerine adil davranılmadığını hissettikleri zaman sinizm, öfke ve düşmanlık duygularıyla hareket edebilirler (Maslach ve Leiter, 2007).

o **Değer ise;** iyi olanın ne olduğu ve kötü olanın ne olduğuna dair beslenen inançları ifade eder. Örgütün değeri ile çalışanın değeri arasındaki farklılık oluştuğunda tükenmişlik daha çok yaşanır (Arı ve Bal, 2008). Değerler, başlangıçta insanları işlerine çeken amaçlar ve güdülerdir. Değerler, çalışan ve iş yeri arasında, para kazanma ve kişisel çıkarların ötesine geçen motive edici bağlardır. İş konusunda bir anlaşmazlık olduğunda, insanlar yapmış oldukları iş ile zorunlu olarak üstlenmek durumunda oldukları işler arasında bir denge sağlamaya gayret edecekler ve bu da tükenmişliğe neden olacaktır (Maslach ve Leiter, 2007).

2.6. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik genel olarak ani bir olay olarak algınsa da, süreç içerisinde belirli aşamalardan meydana gelen bir durumdur. Tükenmişlik genellikle kişi, işe başladıktan takribî bir yıl sonra kendini gösterir (Freudenberger, 1974). Günümüzdeki toplumlarda tükenmişlik sendromu bir kısım küçük semptomlarla kendini göstermektedir. Potter (1995) bu belirtileri şöyle sıraya koymaktadır;

- ✚ Engel olunmuşluk hissi,
- ✚ Ruhsal patlak verme nöbeti,
- ✚ Tek başına kalmayı isteme,
- ✚ Görevine ve şahsına yabancılık hissiyatı,
- ✚ Performansın düşmesi,
- ✚ Alkol, tütün, ilaçlar veya diğer maddelerin tüketiminde gözlemlenen artış.

Bahsedilen belirtilerin fark edilmemesi ve tedbir alınmaması sendromun giderek daha derin etkilerinin ortaya çıkmasına neden olur. Bunun neticesinde işten ayrılma, bazı fiziksel hastalıkların belirmesi gibi kişilerin hayatlarını derinden etkileyecek sonuçlar meydana gelebilir. Potter (1995) iş yerinde tükenmişlik duygusu yaşayan çalışanların küçük bir bölümünün özel yaşamlarında sorun yaşamadığını ileri sürmektedir.

Tükenmişlik belirtileri, insanların yaşam farklılıklarına göre değişebilmektedir. Tükenmişlik, insanların hayatında uzun bir sürenin sonunda fark edilmektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde tükenmişlik belirtileri üç başlık altında ele alınmıştır. Bunlar (Ardıç ve Polatçı, 2008);

- **Tükenmişliğin fiziksel belirtileri:** Kişilerde tükenmişlik sendromunun fiziksel semptomları oldukça çeşitli olup bireyden bireye farklılık arz edebilir. Tükenmişliğin en sık görülen fiziksel belirtileri; genel ağrı, kilo kaybı, sık baş ağrısı, nefes almada zorluk, koroner kalp rahatsızlıkları, uyuşukluk hissi, kolesterol artışı, gastrointestinal bozukluklar, nezle ve grip enfeksiyonlarına yoğun maruz kalma, deride kızarıklıklardır (Maslach vd., 2001; Kaçmaz, 2005; Maslach ve Jackson, 1981; Hayes vd., 2006).
- **Tükenmişliğin duygusal/ psikolojik belirtileri:** Tükenmişliği yaşamış olan insanlarda psikolojik belirtiler farklılık gösterse de genel olarak; yorgunluk, duygusal bitkinlik, çabuk öfkelenme, kronik bir sinirlilik hali, suçluluk, hevesin kırılması, içlerlemişlik, dikkatini toplayamama, kolay ağlama, hayal kırıklığı, anksiyete, bilişsel becerilerde ara sıra zorluklar yaşamak, huzursuzluk, benlik saygısında düşme, sabırsızlık, değersizlik hissetme, boşluk ve anlamsızlık hissi, karar vermede yetersizlik, eleştiriye aşırı duyarlılık, ümidini kesmek, çabuk ağlama eğilimi, umutsuzluk, köşeye sıkışmış hissini yaşama, depresyon, yalnızlık, işten ve insanlarla beraber olmaktan daha az keyif almak, cesaretin kırılması ve uykusuzluk yaşamadır (Maslach vd., 2001; Kaçmaz, 2005; Hayes vd., 2006; Maslach ve Jackson, 1981).
- **Tükenmişliğin davranışsal belirtileri:** Tükenmişlikte görülebilen davranışsal belirtiler ise; işe gitmek istememe, işten nefret etme, çabuk sinirlenme, birçok konuya şüphe ve endişeyle yaklaşma, işe geç kalma, iş tatminsizliği, gücenme ve takdir edilmediğini düşünme, tütün, alkol, ilaç vb. alma isteği ya da almada artış, evlenme, ailede çatışmalar ile aileden ve arkadaşlardan soğuma, özsaygı

ve özgüvende azalma, içe dönüklük, teslimiyet eğilimi, sıkıntı hissi ve izolasyon, unutkanlık, yetkililere aşırı güven veya güvenden kaçınma, organize edememe, örgüte olan ilgi kaybı, çalışmaya yönelmede direnç yaşama, görev ve kurallar ile ilgili çatışmalar, rol çatışması, başarısızlık hissinde artış, iş hakkında münakaşa etmekten sakınma, iğneleyici ve suçlayıcı olmaktır (Maslach vd., 2001; Kaçmaz, 2005; Maslach ve Jackson, 1981; Hayes vd., 2006).

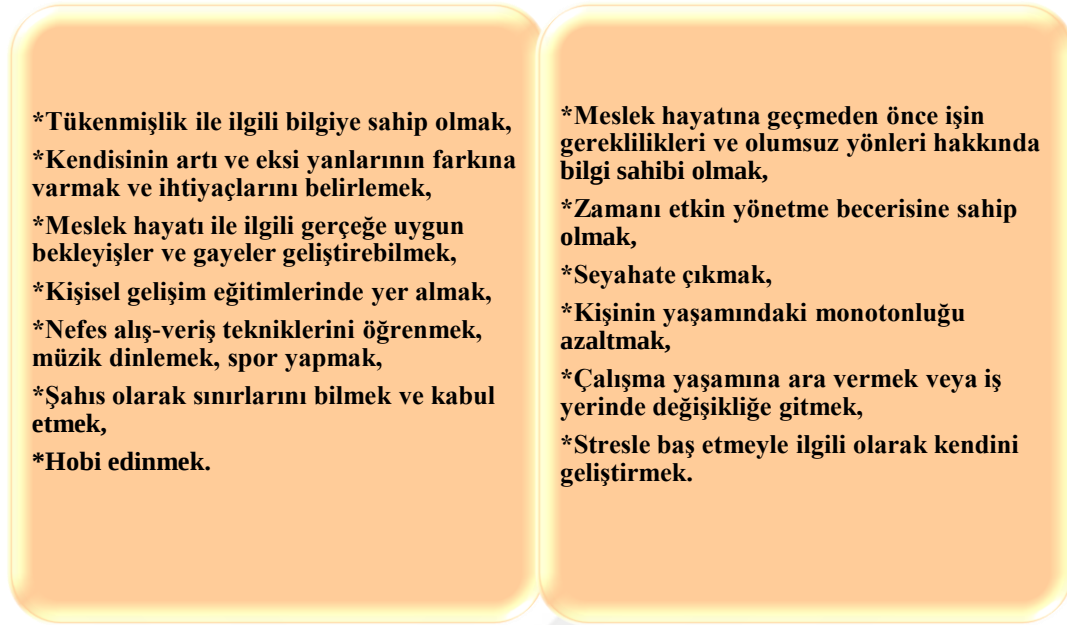
2.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik ile başedebilmek ve tükenmişliği ortadan kaldırabilmek için ilk olarak arkasında yatan nedenleri belirlemek gerekir. Tükenmişliği azaltabilmek amacıyla iki esas unsur önem arz etmektedir. İlki bireyin yaşamış olduğu tükenmişliği kabullenmesi ve bilincinde olması, ikincisi ise bu durumu değiştirebilecek etkin baş etme yöntemlerini sergilemek için isteyerek çaba sarf etmesidir (Özgüven, 2003). Tükenmişlikle başa çıkmada bireysel ve örgütsel başa çıkma yolları geliştirilmiştir, bu başa çıkma yolları iki ayrı başlık altında incelenmiştir.

2.7.1. Bireysel Başa Çıkma Yolları

Bireysel düzeyde baş edebilme yöntemlerine odaklanmak gerekir. Çünkü örgüt içerisinde farklı derecelerde baş gösteren tükenmişlik düzeylerinde bireylerin etkileri ve sorumlulukları vardır (Izgar, 2001).

Tükenmişlik ile bireysel mücadele tekniklerinin iki esas dayanağı vardır. İlk olarak, tükenmişlik yaşayan kişilerin işle ilgili meselelerin farkında olmalarını sağlamak, diğeri ise, bilişsel-davranışsal yeteneklerini geliştirmek ve dayanışma grupları oluşturmak gibi baş etme mücadelesine destek olmaktır. Bu yöntemler, tükenmişlikle mücadele etmekten daha çok stres yönetimine odaklanır. Bireysel tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinden bazıları bireyin kendini değerlendirmesiyle ilgiliyken, bazıları da negatif etkileri azaltmakla ilgilidir (Schaufeli ve Buunk, 2003). Şekil 9'da tükenmişlikle baş etmede bireysel yöntemler gösterilmektedir.



Şekil 9. Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Kaynak: (Ardıç ve Polatçı, 2008)

2.7.2. Örgütsel Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlikle mücadeleyi örgütsel düzeyde başlatmak, genel olarak bir krizi çözmek için değil, olası tükenmişliği önlemeye yönelik bir yaklaşımdır. Bu evrede yönetim, tükenmişliğin kuruma olası maliyetinin farkına varır ve bunu kontrolünde tutmak için eyleme geçmeyi ister (Maslach ve Leiter, 1997).

Bireysel mücadele tekniklerinin uygulanması kolay olsa da, örgütsel mücadele tekniklerinin daha daimi neticeler vereceği düşünülmektedir. Örgütsel değişiklikler tükenmişliğin öneminin öğrenilmesini sağlar, kendini veya başkalarını suçlama arzusuna engel olur. Tükenmişliğe örgütsel olarak yanıt vermek örgütler için kritik bir problem oluşturmaktadır ve bu olumsuz durumun önlenmesi gerektiği düşüncesini de pekiştirmektedir (Dalkılıç, 2014). Tükenmişlikle baş etmede örgütsel yöntemler aşağıda yer alan Şekil 10’ da gösterilmiştir.

- *Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- *Üst yönetimden destek almak,
- *Çalışma saatlerinin azaltılması,
- *Adil bir meslekte yükselme politikası takip etmek,
- *Gerektiğinde yardımcı personelden destek sağlanması,
- *Örgütsel bağlılığın artırılması,
- *Kurum içi iletişimin etkili ve kaliteli olmasına dikkat etmek,
- *İş hayatını iyileştirmeye yönelik fırsatlar sağlamak,
- *İş yükünün çalışanlar arasında eşit dağılımını sağlamak.

- *Görevlerin net ve kesin olarak beyan edilmesi,
- *Ekip çalışmalarına destek olmak,
- *Tatil ve sosyal faaliyet imkânlarını artırmak,
- *Örgüt içi danışmanlık hizmetlerinin verilmesi,
- *Kişileri yeni görevlere atamak,
- *Yetki devri yoluyla astların yönetim becerilerini geliştirmek,
- *Kuruluştaki sağlıklı işleyen bir çatışma düzeni yerleştirmek,
- *Çalışma alanında sosyal topluluklar oluşturmak,
- *Hizmet içi kursların planlanması,
- *Sürekli olumlu geri bildirim vermek.

Şekil 10. Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Kaynak: (Ardıç ve Polatçı, 2008)

2.8. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin gerek bireyler gerekse örgütler için önemi, oluşturduğu ciddi sonuçlarda yatmaktadır (Maslach, 1982). Düşünüldüğünden çok daha ciddi bir sorun olan tükenmişliğin zararları bireyin ötesine geçer. Tükenmişlik, düşük kaliteli hizmet ve insanlık dışı davranışlara maruz kalan müşterileri etkilerken; işgörenleri de yüksek işgücü devri oranı ve düşük performans gibi problemlerle uğraşmak zorunda kalan örgütleri etkilemektedir. Diğer taraftan tükenmişlik, devamlı çatışmalara uğrayan ve duygusal yönden birbirlerinden gittikçe uzaklaşan aileleri de etkilemektedir (Maslach, 2003). Tükenmişliğin sonuçları aşağıda üç başlık altında ele alınmaktadır.

2.8.1. Bireysel Sonuçlar

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin çok karmaşık duygularından dolayı pek çok davranış bozukluğu gösterdikleri de gözlemlenmiştir (Izgar, 2001). Çünkü tükenmişlik insanın yalnızca fiziksel sağlığı için değil, bununla birlikte psikolojik sağlığı için de sonuçlar doğurmaktadır.

Bireysel başarı hissiyatında ve benlik saygısında düşme, bireyin kendisi ve işiyle ilgili kötü hissiyatı ve bunun işini kötü yapmasına yol açması, kendini suçlu görme meyili,

insanlardan kopukluk ve izole bir yaşam sürme, çabuk sinirlenme, başkalarına karşı olumsuz duygular ve kuşkuculuk besleme, normalden daha fazla riskli iş üstlenmek (Maslach, 2003), cesaretin kırılması, ilgisizlik, unutkanlık, konsantre eksikliği, çalışanlardan kaçınma veya çalışanlara aşırı itimat, değişime direnç gösterme, iş ile ilgili insanlardan fayda aramak (Işıkhani, 2004), işe karşı inisiyatifi ve ilgiyi kaybetmek, giderek çoğalan iş stresi hissetmek, hayattan artık zevk alamayacağını hissetmek, umutsuz olmak, kendisine ve etrafına karşı daha eleştirel olmak, daha fazla alışılmasına karşın daha az iş yapıyormuş gibi hissetmek, gülme arzusunu yitirmek (Baltaş ve Baltaş, 1999), tükenmişlik yaşayanların deneyimlediği kişisel sonuçlardan bazılarıdır.

Tükenmişliğin bireysel sonuçları psikolojik sorunlar ve psikosomatik hastalıklar, devamlı endişeli olmak, depresif ruh hali, çok hassas olmak, alkol ve sigara kullanımına başlama veya kullanımda artış, uyku bozuklukları, beklenmedik sinir krizleri, saldırganlık meylinde artma, solunum güçlüğü ve alerjik hastalıkların yaygınlığı şeklinde listelenebilir (Dolgun, 2010).

Tükenmişliğe maruz kalanlar fiziksel açıdan, enerji azalmasının sonucunda yorgunluk ve bitkinlik hissetmesi, uyku düzenleri ve beslenme alışkanlıklarının bozulması, sırt ve baş ağrılarının artması, koroner kalp rahatsızlıkları, psikosomatik rahatsızlıklarla karşılaşabilirler. Ruhsal olarak ise; duygu yönünden tükenmiş, hayal kırıklığına uğramış, aniden öfkelenen, devamlı asabi, boşlukta, bilişsel becerilerde güçlükler yaşayan, sabırsız, huzursuz, eleştiriye tahammül edememe, düşük benlik saygısı, kendini değersiz hissetme, karar vermede yeterli olamama, anlamsız hissetme ve karamsar kişiler durumuna gelebilirler (Kaçmaz, 2005). Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, müşterilerle ve çalışma hayatlarındaki insanlarla etkileşimlerinde olumsuz davranışlar sergilemektedir. Ayrıca kişide “işten ayrılma, verimsiz tutumlar, kişilerarası zayıf irtibat, iş tatmininde düşüş” görülebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

2.8.2. Örgütsel Sonuçlar

Tükenmişliğin belki de en belirgin etkisi, kişilerin iş performansındaki değişimde görülür. Temelde tükenen insanlar, daha kötü işler yaparlar. Motivasyonsuz ve kendilerini engellenmiş hisseden bu insanlar, işleriyle ilgilenmezler. Bundan böyle daha orijinal ve daha muvaffak olma gibi endişeleri yoktur, sonuçlarla pek ilgilenmezler. Tüm benliklerini işlerine adamaktansa, daha az çaba harcarlar; hatta çoğunlukla herhangi bir güç sarf

etmezler. Bu noktada sonuç; kaçınılmaz olarak, kişinin mesleki başarısında azalma olmasıdır. Kişinin başarısında azalma olması, örgütün başarısını da önemli ölçüde etkileyecektir. Çalışanları tükenmiş olan bir örgüt, çevredeki değişikliklere adapte olmak için, kendi yapı ve süreçlerinde kolayca değişiklik yapamaz hâle gelmektedir. Tükenmişlik, yaratıcılığı engeller ve kişinin müşterileri ve meslektaşları ile verimli bir biçimde çalışma kapasitesini azaltır (Maslach, 2003).

Tükenmişlik; işten ayrılma niyeti, görevinin başında olmamak, işten ayrılma ve işgücü devri ile ilişkili bulunsada bununla beraber; işini bırakmayan (işe devam eden) kişilerin verimliliklerinde ve etkinliklerinde düşüşe sebep olan bir olgudur. Bu da yanında, işgörenlerin iş doyumlarının ve işe (örgüte) duyulan bağlılıklarının azalmasına neden olmaktadır (Maslach, 2003; Sürgevil, 2006a). Tükenmişliğin örgütsel sonuçları Keser (2009) tarafından iş tatmininde düşüş, örgütsel bağın zayıflaması, iş devamsızlığında artma, performansta gerileme ve işi bırakma olarak belirtilmiştir. Bireyin iş doyumuna veya iş tatmini ile tükenmişliğin arasında açık bir bağ vardır. Tükenmişliğin başlamasıyla birlikte kişilerin iş doyumuna azalmaktadır.

Bunun dışında iş tatmini istenilen düzeyde olmayan bireyler, daha yüksek düzeyde tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle iş doyumundaki azalmaya bağlı olarak tükenmişlik artarken, iş doyumunun yüksek düzeylerde olmasından dolayı tükenmişlik hissi daha düşük seviyelerde kendini gösterir. İş tatmininde azalma olması nedeniyle yapılan işin kalitesinde de azalma olmaktadır. Örgütsel bağın zayıflaması tükenmişliğin başka bir örgütsel sonucudur. Zamanla tükenmişlik yaşayan kişiler işlerinden ve işyerlerinden uzaklaşmaya başlamakta ve aralarındaki bağlar zayıflamaktadır. Zayıflamış bağlar ise zamanla tamamen kırılmaktadır.

2.8.3. Ailesel Sonuçlar

Tükenmişlik iş yaşamından kaynaklı olan ancak bireyi ve ailevi yaşamı olumsuz bir biçimde etkileyebilme özelliğine sahip olan bir sendromdur. İnsanoğlunun yaşamı yalnızca çalışmakla sınırlı değildir. Özel hayat olarak adlandırılan kişilerin iş yaşamlarının ötesinde kurdukları ve her insanın yaşamında önemli bir yer tutan çevre, arkadaş ve aileden oluşan bir hayatı vardır. İşlerinden dolayı tükenmişlik duygusu yaşayanlar, bu olumsuz duyguları istese de istemese de özel yaşamlarına da yansıtırlar.

Aile, tükenmişliğe maruz kalan kişilerin özel yaşamlarında bu sendromdan en çok etkilenen unsurdur. Bu nedenle kişiler hayatlarında yaşadıkları olumsuzlukları çoğu zaman aile üyeleri ile paylaşırlar veya bu olumsuzlukları aile üyelerine de yansıtırlar. Bu durum nedeniyle çalışma yaşamında tükenen insanların aileleri de bu sendromdan olumsuz etkilenmektedir. İş yaşamı nedeniyle tükenmişliğe maruz kalan kişiler ilk olarak bunu içsel olarak yaşarlar. İleriki zamanlarda ise tükenmişliğin yol açtığı olumsuzlukları örgütlerine ve ailelerine yansıtırlar (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenen insanlar evlerine geldikten sonra çoğunlukla işlerinden ve iş yerlerinden olan memnuniyetsizliklerini ifade edeceklerdir. Bu durum sürekli hâle geldiğinde ailesi ve yakın çevresi, ilişkili bireyden beklentilerini azaltacaktır. Söz konusu durum sonucunda aile bireyleri birbirinden soğuyacak, uzaklaşacak ve aile içinde huzursuzluklar oluşacaktır. Bazı tükenmiş insanlar ise eve geldiklerinde işleri ve iş yerleriyle ilgili konuşmak istemezler. Bunun sebebi ise ailesinin işin kötü yanını bilmesini istememesidir. Bu durum neticesinde ise kişi ve aile arasındaki paylaşımın azalması ve güven kaybı gibi durumlar ortaya çıkabilir (Dolgun, 2010).

İnsan, duygusal açıdan tükendiği zaman iç dünyasında yaşamış olduklarını ailesine yansıtır. Strese girmek, bitkinlik, bezginlik ve dinginlik gibi nedenlerle ailede tartışmalar yaşanabilir ve tartışmaların uzaması nedeniyle aile bireyleri birbirine yabancılaşır. Bu durumu eşler arasında görmek ayrı bir evde yaşamaya ya da boşanma gibi olumsuzluklara yol açabilir.

Kadınlar bu gibi olaylarda erkeklerden daha çok acı çekerler. İş hayatında herhangi bir sorunu olmayan kadınlar dahi gerek işte gerekse hanede yapılması gerekenler nedeniyle erkeklere göre daha fazla baskı hissederler. İş hayatında sorunlar yaşayan kadınlar, bu sorunlar nedeniyle evdeki sorumluluklarını yerine getirememekte ve bunun için tükenmişliği daha yüksek seviyede yaşamaktadırlar. Sonuç olarak kadınlar işle ilgili sorunlarını ailelerine yansıtmak durumunda kalmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

İnsanların iş yaşamındaki ağır çalışma ritmi, aşırı iş yükü, uzun çalışma saatleri, doğrudan işe odaklanma, enerjilerini ve motivasyonlarını işteki başarı için harcamaları özel hayatlarında sorunlara neden olabilir. İş başarısı için kendisinden ve aile yaşamından taviz veren insanlar, sonra aile içinde iletişimin eksik olması ve anlaşmazlık, tedirginlik, aileyle ilişkinin ve beraber geçirilen zamanın ve beraber yapılan paylaşımların azalması gibi negatif sonuçlarla karşı karşıya kalırlar. Bu sonuçlar boşanmaya doğru ilerlemekte ve bu nedenlerle boşanmalar her geçen gün artmaktadır (Sürgevil, 2006a).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK SERMAYE

3.1. Psikoloji ve Pozitif Psikoloji

Pozitif psikolojiyi tanımlamadan önce, psikolojiyi açıklamak gerekir. Kökeni Yunanca psyche (ruh, zihin) kelimesinden gelen psikolojinin yazılı olarak tanımının ilk olarak 16. yüzyılda yapıldığı bilinir. Bu tanımlamada psikolojinin, ruhun ve zihnin araştırılması şeklinde ifade edilir. Wilhelm Wundt psikoloji biliminin kurucusu olarak bilinir ve 1879'da ilk psikoloji laboratuvarını inşa etmesiyle psikoloji bir bilim olarak desteklenmiştir. 19. yüzyıla gelindiğinde, psikolojinin tanımı yavaş yavaş değişmiştir ve ruhun aksine, zihin ve bilinç araştırmasına yoğunlaşmıştır. Psikolojinin tanımı 1920'lerden sonra hareket tarzı ve mental aşamaların bilimsel olarak araştırılmasına dönüşmüştür (Piotrowski, 2005).

Psikoloji, algı, yargı, güdü, düşünce ve tavır oluşumu gibi bireysel davranışların süreçleri ve nedenleriyle ilgilenen ve bireyler arasında farklılığı inceleyen bilim dalıdır. İnsanın kişiliğini, kişiliğe ilişkin etkinliklerini ve bu etkinlikler arasındaki etkileşimi çok amaçlı ve sosyal değişkenler ile inceler. Diğer taraftan insanın bilinçaltındaki his, fikir ve inanışları da içerir (Eren, 1993). Psikoloji, alışılmış olarak akıl bilimi olarak adlandırılrsa da son yıllarda davranış bilimi olarak tartışılmaya başlanmıştır (Bhatia, 2009). Esasında konu olarak insan davranışları ve bilişsel süreçleri ele alır. Başka bir ifadeyle psikoloji, “insanların ruhsal yönlerini ve davranışlarını” inceleyen bir disiplindir (Hökelekli, 2008).

İkinci Dünya Savaşı öncesi döneme bakıldığında psikoloji kavramının üç temel ilgi alanına sahip olduğu söylenebilir. Bunlar daha az sorunu olan kişilerin daha verimli ve keyifli bir ömür sürdürmesi, akıl hastalıklarının iyileştirilmesi ve üstün yetenekli kişilerin becerilerinin ortaya çıkarılması olarak kategorize edilir. İkinci Dünya Savaşından sonra dünya çapında psikolojisi bozulmuş savaş gazilerinin akıl hastalığı tedavi edilmiştir. Ancak

bu çalışmalar ruh sağlığından çok ruhsal bozukluklar üzerine yapılmış ve ruh sağlığı konusunda etkisiz bir çalışma ile neticelenmiştir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

90'ların sonunda Csikszentmihalyi, Seligman, Diener gibi birtakım bilim insanları bu yaklaşıma cevaben yeni bir perspektif meydana çıkarmaya yönelik incelemeler yürütmüşler ve bu incelemeler neticesinde de pozitif psikoloji kavramı doğmuştur. Kavram kişilerin yaşama ve kendilerine bakış açılarını olumlu yönde değiştirmesi ve becerilerinin farkına varılması esasına dayanır (Leana ve Rousseau, 2000).

Pozitif psikolojinin esası söylem, felsefe, geleneksel bilgelik, guru ya da kişisel görüşün aksine bilime dayanır. Pozitif psikolojinin teorisi ve araştırma gerekliliği özellikleri; pozitif psikolojiyi Norman Vincent Peale'nin "Pozitif Düşünmenin Gücü", Steven's Covey'in "Etkili İnsanın Yedi Alışkanlığı" gibi pozitif düşünme gücü ve pozitif yönlü insancıl psikoloji ve insan potansiyeliyle ilgili yazılmış popüler edebiyat yapıtlarından ayırmaktadır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).

Pozitif psikoloji, olumsuz olaylara odaklanmak yerine olumlu değerlere yönelme ve bunları geliştirme konusunda farkındalık yaratmayı hedefleyen bir bilim dalı olarak görülür. Başka bir deyişle, pozitif psikoloji, negatif algıyı yok ederek pozitif bir bakış açısı geliştirmeyi amaçlar. Pozitif psikoloji; psikoloji biliminin sadece insanların yaşadığı olumsuzlukları iyileştirmek için değil, aynı zamanda onları mutlu edebilmek ve bireysel gelişimlere katkı sağlayabilmek amacıyla da mühim olduğunu savunmaktadır (Karacaoğlu ve İnce, 2013).

Yirminci yüzyılın başında psikoloji bilimi, zihinsel hastalıklara çözüm bulmayı ve yetenekli insanların potansiyelini ortaya çıkarmayı hedeflemiştir. 2. Dünya Savaşı'ndan sonra konuya büyüyen ilgi ve kaynaklar, klinik psikologları akıl hastalıklarının tedavisine odaklanmaya teşvik etmiştir. Zamanın önde gelen psikologlarından bazıları, akıl hastalığının nedenlerini belirlemedeki değerleri tartışırken, olumsuz yönlere odaklanmaları problem oluşturmuştur.

Hümanist psikolojinin öncülerinden Abraham Maslow, uygulamalı psikolojinin istekli olarak yetkisini yarıya indirdiğini ifade ederken bu durumdan söz etmiştir. Maslow, "Motivasyon ve Kişilik" adlı kitabının son bölümünde "Pozitif Psikolojiye Doğru" başlığıyla pozitif psikolojiye işaret etmiştir. Maslow'un çağrısına anlamlı bir tepki gelse de giderek diğer gündemler, hümanist psikoloji alanına yönelmiş ve psikolojiyi daha olumlu bir gündeme itmeye uğraşmıştır (Keyes ve Haidt, 2003).

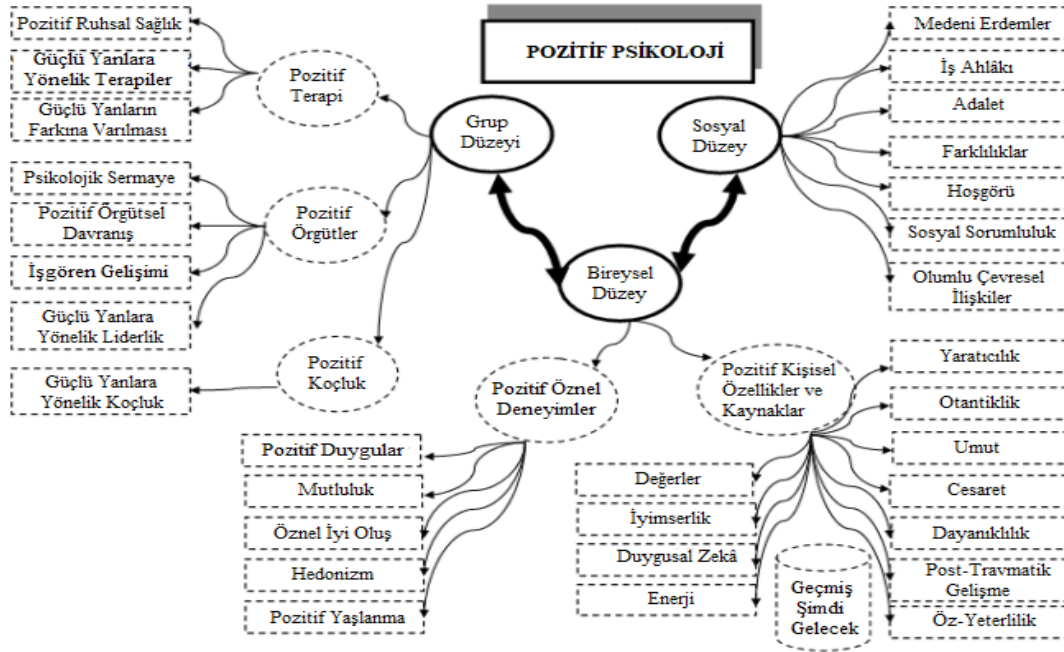
2. Dünya Savaşı'ndan sonra pozitif psikolojinin çıkış noktası, psikolojinin yalnızca olumsuzlukları gidermeye çalıştığı yönündeki eleştiriler olmuştur. Bilhassa 2000'lerin başında birtakım bilim insanının patolojik durumlara ilişkin görüşlerini hümanist felsefeye doğru değiştirmeleri psikolojinin tekrar değerlendirilmesinde etkili olmuştur. Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), Snyder ve Lopez (2002) ve Sheldon ve King (2001) benzeri ilim insanlarının çalışmaları pozitif psikolojinin literatüre girmesine katkı sağlamıştır.

İlk olarak Martin Seligman'ın "Learned Optimism" ve "Positive Social Science" başlıklı araştırmaları ile önem kazanan pozitifte yoğunlaşma kavrayışı Seligman'ın American Psychologist Association (APA)'daki başkanlığı sırasında yapmış olduğu konuşma ve 2000 senesinde Csikszentmihalyi ile beraber editörlüğünü yaptıkları APA bünyesinde yer alan American Psychologist dergisinin Ocak ve Mart 2000 yılındaki konularının pozitif psikoloji çevresinde şekillenmesi ve konuyla ilgili çok sayıda konferansın düzenlenmesi kavrama olan ilgiyi arttırmıştır. Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) pozitif psikolojinin insanları farklı durumlara uyum sağlayabilen kendi kendine düzen kuran ve kendi kendine yön veren varlıklar olduğu görüşünden kaynaklandığını ifade etmektedirler.

Pozitif psikolojinin üç temel çıkış noktasının olduğu belirtilmiştir. Bu çıkış noktaları aşağıda ifade edilmiştir (Csikszentmihalyi, 2009);

1. Çok basit bir şekilde, beşeriyet olabilmenin ne anlama geldiğine yönelik yeni bir algıya gereksinim vardır.
2. İnsanoğlu kendisini, evrenin efendisi ve yaratılışın en büyük hedefi olarak görür.
3. Kişiler kendilerini hırsları ve şehvetleri tarafından denetlenebilen varlıklar olarak tanımlamaya eğilimlidirler. Bu durumda; pozitif psikoloji, psikolojide çoğunlukla göz ardı edilen, sağlıklı ve büyüme odaklı bir psikolojidir.

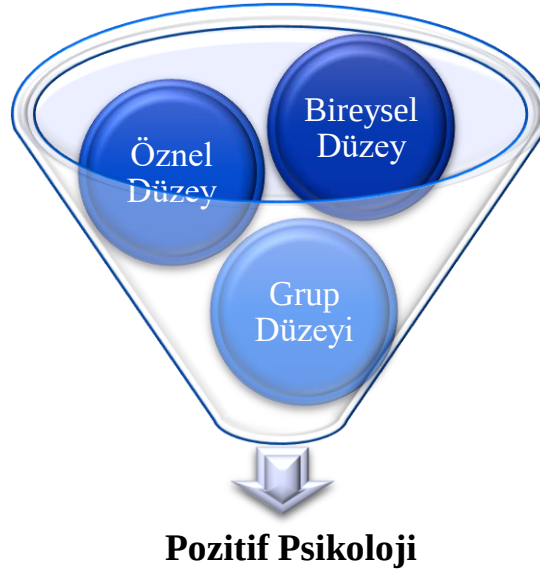
Pozitif psikolojinin başka bir alanı mı yahut psikolojiyi bir bütün olarak mı kapsadığı hakkında anlaşmazlıklar da bulunmaktadır. Ancak, aşağıdaki Şekil 11'de pozitif psikolojinin; sosyal, klinik ve kişiliğin merkezinde yer aldığı görülmektedir.



Şekil 11. Pozitif Psikoloji Düşünce Haritası

Kaynak: (Hefferon ve Boniwell, 2011)

Şekil 11’de psikolojinin geçmiş seneler zarfında hızlı bir biçimde ilerleme ve pek çok alan ve disipline yayılma göstermiş olduğu görülmektedir. Şekil 12’de pozitif psikolojinin analiz seviyeleri gösterilmektedir.



Şekil 12. Pozitif Psikolojinin Bileşenleri

Kaynak: (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000)

Pozitif psikolojinin bileşenleri aşağıda ifade edilmiştir (Seligman, 2002b).

- a) Öznel düzeyde; geçmişe dair memnuniyet, iyi ve hoşnut olma; mevcut durumla ilgili akış ve sevinç; gelecek hakkında ümit ve iyimserlik gibi olumlu sübjektif deneyimler hakkındadır.
- b) Bireysel (mikro) düzeyde; sevecenlik, yiğitlik, kişiler arası ilişkilerde beceriklilik, estetik duyarlılık, sebat, bağışlayıcılık, kendine özgünlük, kabiliyet ve bilginlik gibi pozitif bireysel özelliklerle alâkalıdır.
- c) Grup (makro grup ve kurumsal) düzey de; mesuliyet, güvence, özveri, nezaket, yumuşaklık, müsamaha ve iş ahlâkı gibi kişileri daha iyi vatandaşlığa yönlendiren medeni haklar ve kurumlarla ilgilidir.

3.2. Pozitif Örgütsel Bilim

İnsanın gücünü, esnekliğini, şifayı ve yaşamsal enerjiyi geliştirmek için bireysel ve örgütsel performansa yoğunlaşan bilimsel bir harekettir. Pozitif Örgütsel Bilim, öncelikle Michigan Center Üniversitesi'ndeki bir grup araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur. Bu araştırmacılar, kurumlardaki olumlu sapmalara yol açan dinamiklere ve bu kurumların işgörenlerinin muazzam bir biçimde ilerleyip başarının sebeplerine yoğunlaşmıştır (Cameron ve Caza, 2004).

Örgütlerde çalışanları canlandıran, başarılarını sağlayan, pozitif olguların etkinliği olarak ifade edilmektedir. Burada; pozitif kavramı örgüt içindeki süreçlerin pozitif olguları göz önünde bulundurularak araştırılmasını, örgütsel kavramı, bilhassa örgütler arası ve örgüt içi etkin olan kişiler arası ve yapısal dinamikleri, olumlu unsurların göz önüne alınarak araştırılmasını, bilimin ifadesi, kurumsal koşullarda olumlu olan ilmî, kuramsal ve titiz araştırmaları temsil eder (Cameron ve Caza, 2004).

Pozitif örgütsel bilim, pozitif olgulara doğru bir eğilim gösterse de örgütlerin olumsuz ve zorlu yönlerinin varlığını görmezlikten gelmez. Bundan dolayı pozitif örgütsel bilim, büsbütün negatifi yokluğunu değil, olumlu ve olumsuz koşulların bütünleşmesini anlamakla ilgilidir. Pozitif örgütsel bilimin çalışma alanı, olumlu olanı ortaya çıkarmak için çabaların ve sıkıntıların izâh edildiği, ele alındığı veya değiştirildiği yollardır. Pozitif ve negatifi birlikte araştırılmasını savunurken, örgütlerde pozitifin ortaya çıkarılmasına ve yorumlanmasına özel bir önem verir (Cameron ve Caza, 2004).

Pozitif sapmaları veya örgütlerin ve üyelerinin pozitif yönde gelişip hareket etme yollarını araştırmaktadır. Cameron ve Caza'nın önyak olduğu pozitif örgütsel bilim, pozitif psikolojiyi yaygın ve ayrıntılı bir perspektiften incelenmiştir (Cameron ve Caza, 2004). Tam anlamıyla “ne” yi görmekten çok “nasıl” ı göreceğine vurgu yapar ve otomatik stereogram tekniğine benzer. Bu tekniğe göre 90'lı yıllarda “sihirli göz” olarak ifade edilen resimlerde, üstündeki belirli noktalara odaklanılarak farklı figürler görülebiliyordu. İlk başta resimleri görmek zor olsa da, resimde belirli noktalara bakıldığında resmin fark edilmeme ihtimali ortadan kaldırılmıştır.

Pozitif örgütsel bilim, karşılaştırılabilir koşullarla tasvir edilir. Pozitif örgütsel bilim anlayışı, önceden bilinen örgütlere bakıldığında gözden kaçan belirgin ve önemli detayların fark edilmesine yardımcı olur. Farklı algılama biçimleri ve ardından gelen açıklamalar, pozitif örgütsel bilimin amaçlarında ve doğasında yaygın olarak bulunmaktadır (Caza ve Cameron, 2008).

3.3. Pozitif Örgütsel Davranış

Bu akım Diener, Seligman, Synder ve Peterson gibi Nebraska Üniversitesindeki araştırmacılar vasıtasıyla yürütölmektedir. Hedefi ise kişilerde nelerin kötüye gittiğine dikkat çekmekten ziyade nelerin iyi yönde gittiğini, zayıf nitelikler yerine güçlü nitelikleri, dezavantajları yerine avantajları, bozukluklar yerine sağlığı, esenliği ve kaliteli bir yaşamı teşvik etmektir (Luthans, 2002a).

Yakın zamanda meydana gelen pozitif örgütsel davranış, insanların güçlü taraflarına ve psikolojik becerilerine yoğunlaşan, araştırma ve teorinin rehberliğinde pozitif psikolojiyi takip eder. Yalnızca geleneksel örgütsel davranış kavramı üzerine olumlu bir gelişme yapmaktan ziyade, pozitif örgütsel davranışları meydana çıkarmak için belirli kriterler ilave edilmelidir. Pozitif örgütsel davranış, kuruluşlarda geçerli tedbirler almak, idarecilik, önderlik ve daha da önemlisi günümüz kurumları için performans iyileştirmeye katkı sağlama yeteneğine sahip olma özelliği ile örgütsel davranış alanından nispeten farklı olmalıdır (Luthans, 2002b). Pozitif örgütsel davranış, günümüz işyerlerinde performansı artırmak amacıyla ölçölen, geliştirilen ve etkili bir biçimde yönetilen insan kaynaklarının pozitif odaklı güçlü tarafları ve psikolojik sermayesi hakkında çalışma ve uygulama alanı şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans, 2002b).

Pozitif örgütsel davranışın ortaya çıkışını, yönetim biliminde psikolojik tarafı baskın olan ilk incelemelere dek takip etmek mümkündür. Örneğin, meşhur Hawthorne Deneyleri, ilgili kaynaklarda örgütsel davranış üzerine yapılan ilk araştırma olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002b). Hawthorne Araştırmaları işgörenlerin olumlu duyguları ile performansları arasındaki ilişkinin daha sonraki çalışmalarla doğrulandığını belirtir. Hawthorne Araştırmalarının tarihi psikoloji bilimi için dahi epeyce erken olmasına rağmen, örgütsel davranışın olumlu yönünün çok daha eskilere gittiğinin bir işaretidir.

Ancak "psikoloji - pozitif psikoloji" alanında görülen dönüşüm, "örgütsel davranış - pozitif örgütsel davranış" çizgisine de yansımaktadır. Bu bağlamda, olumsuz bir bakış açısının yerini olumlu bir bakış açısına bırakması söz konusudur. Örgütsel davranış konuları başlangıçta örgütün sağlığı için olumsuz durumlar oluşturacak bazı bireysel ve yönetsel olumsuzlukların giderilmesine odaklanırken, (Luthans, 2002b) olaylara bakış açısı zamanla olumluya çevrilmiş ve bu durum pozitif örgütsel davranış anlayışının temelini oluşturmuştur.

Luthans, "yeni şişede eski şarap" ifadesiyle bu teorinin olası eleştirileri ışığında, kavramın kişilik, tutumlar, güdü ile liderlik benzeri farklı Örgütsel Davranış kavramlarını da içerdiğini belirtmiştir. Ayrıca Luthans, diğer pozitif çalışmaları ve Pozitif Örgütsel Bilim hareketini analiz ederek Pozitif Örgütsel Davranış'ın farklı yönlerine de işaret etmiştir (Luthans, 2002b). Bu nedenle, Pozitif Örgütsel Davranış'ı akademik ve uygulama alanlarındaki diğer pozitif yaklaşımlardan ayırmak amacıyla, bu kavramsal tanımındaki yapılar aşağıda yer alan kriterlere göre belirlenmiştir (Luthans, 2002a; Luthans vd.,2007):

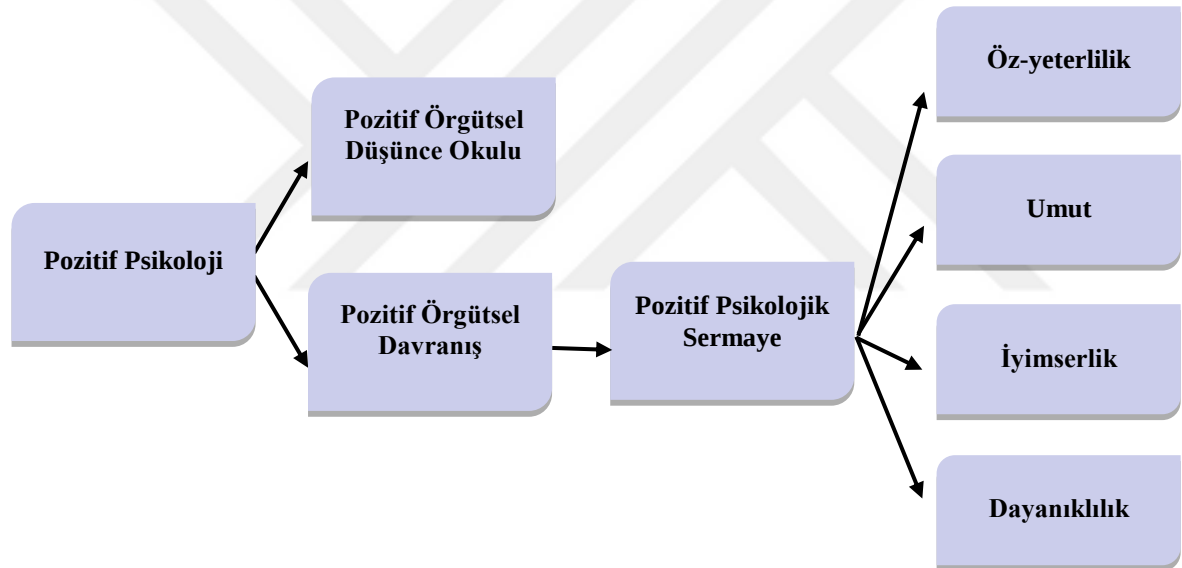
- a) teori ve araştırmaya gömülü,
- b) geçerli bir kritere sahip olması,
- c) örgütsel davranış alanına özgü olması,
- d) işle alakalı hususi düzeyde başarımlar ve hoşnutluk üzerinde olumlu bir etkiye sahip olması,
- e) durumsaldır, o yüzden değişmeye ve gelişmeye aşıkâr olmalıdır.

Belirlenen ölçütler kullanılıp umudu, öz-yeterliliği, psikolojik dayanıklılığı ve iyimserliği kapsayan pozitif yapılar belirlenir ve bu yapıların tamamıyla psikolojik sermaye olarak değerlendirildiği görülür (Luthans ve Youssef, 2004). Gelecekte pozitif psikolojik sermayenin içeriğinde öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılığa ek olarak hikmet

(wisdom), öznel iyi oluş, mizah, akış, bağışlama, duygusal zekâ ve minnettarlığın değerlendirilebileceği belirtilmektedir (Luthans vd., 2007).

Neden-sonuç ilişkisi içinde olan pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış ifadeleri, günümüz rekabet ortamında çalışanların olumlu yönlerini geliştirerek ve yöneterek, örgütü stratejik bir bakış açısıyla yönetmek olarak değerlendirilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004).

Şekil 13'te pozitif psikolojiye dayalı kuruluşlar itibariyle iki değişik yaklaşımın olduğu ve pozitif örgütsel davranış akışı sonucunda pozitif psikolojik sermaye kavramının belirdiği görülmektedir. Pozitif psikolojik sermaye ifadesinin daha iyi kavranabilmesi amacıyla Pozitif Örgütsel Davranış ve Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu çalışmalarının tartışmaya açık olması önemlidir.



Şekil 13. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Pozitif Kavramlarla İlişkisi

Kaynak: (Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006)

3.4. Pozitif Örgütsel Okul

Bu yaklaşım ilk olarak Michigan Üniversitesi'nden araştırmacılar tarafından kullanılmıştır (Luthans vd., 2007). Michigan Üniversitesi'ndeki araştırmacıların öncülüğünde yürütülen pozitif örgütsel okul, bireysel ve örgütsel performansın yüksek olması gibi olumlu etkilere sahip olan işbirliği, kuvvet, takdir etme, fazilet, hareketlilik, itimat, direnç ve manidarlık gibi pozitif dinamiklere odaklanmaktadır (Bernstein, 2003). Araştırmacılar tarafından;

kuruluşların kaçınılmaz kritik ve negatif koşulları minimum hasarla atlatıp yaşamını devam ettirebilmesi için olumlu özelliklerini öne çıkarması gerektiği iddia edilmiştir. Pozitif örgüt okulunun makro düzeyde değerlendirmeler yapmaya yönelik örgütsel bir bakış açısına sahip olduğunu söylemek mümkündür (Luthans vd., 2007).

Bu kavram; örgütlerde neyin olumlu, gelişen ve canlandırıcı olduğuna dair bir çalışma” olarak ifade edilebilir. Poziftir; örgütlerde çıkışları ve süreçleri artırır. Örgütsel olması; kişilerarası ve yapısal dinamiklerin kuruluşlarda ve kuruluşlar aracılığıyla gerçekleştirilmesini ifade eder. Başka bir deyişle, pozitif gerçekliğin oluşumunda yapı dikkate alınır. Okul olması ise; örgüt yapılarında bilimsel ve kuramsal olarak olumlu olan her şey dikkatlice araştırılır (Cameron ve Caza, 2004).

Pozitif örgütsel okul ve pozitif örgütsel davranış, pozitif psikolojinin ortak temelini paylaşırlar ve bilginin gelişiminde bilimsel sürecin önemini vurgularlar. Buna karşın, temel ilgi alanları (performans/örgütsel ortam), performans gelişimine vurgu derecesi ve analiz düzeyi (birey-örgüt/mikro-makro) bakımından değişkenlik gösterir (Donaldson ve Ko, 2010). Her iki yaklaşımın birbirlerini tamamladığı bilinse de, en azından pozitif örgütsel davranış mikro ve kişisel düzeyde başlar; pozitif örgütsel okul, daha çok makro ve örgütsel düzeye odaklanma eğilimindedir (Luthans vd., 2007). Pozitif örgütsel davranış ve pozitif örgütsel okul yaklaşımı karşılaştırıldığında, bazı farklılıkların olduğu dikkat çekicidir. Bu farklılıklar aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Pozitif Örgüt Okulu ve Pozitif Örgütsel Davranış Arasındaki Farklar

	Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu	Pozitif Örgütsel Davranış
Çalışma temaları	Örgütsel bağlamın pozitif yönleri	Kişisel pozitif psikolojik nitelikler
Analiz düzeyleri	Makro	Mikro
Araştırma teknikleri	Tümdengelim	Tümevarım
Odaklanılan noktalar	Örgütsel performans	Kişisel performans
Veri toplama metotları	Nitel ve nicel	Nicel
İlgi duydukları ifadeler	Erdem, merhamet	Öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık, pozitif psikolojik sermaye

Kaynak: Luthans vd., 2007

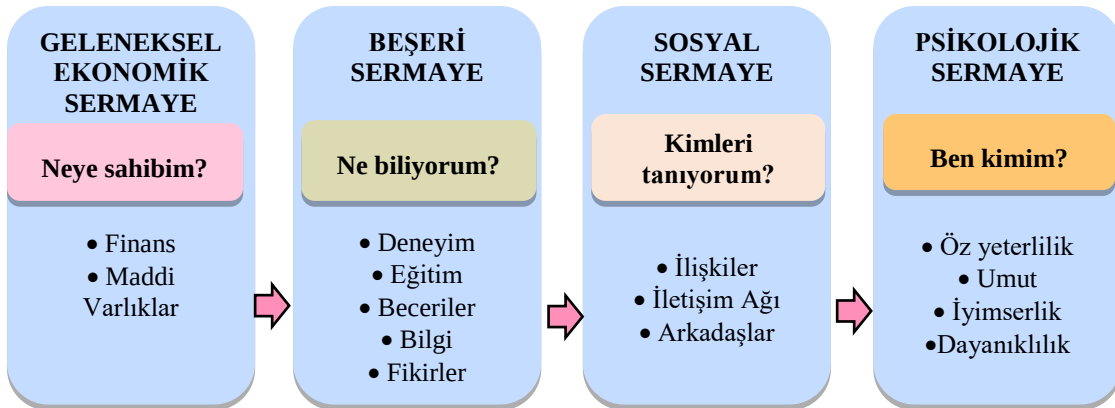
3.5. Rekabet Avantajı Olarak Psikolojik Sermaye

Kurumsal bir varlığın kurum için temel yetkinlik ve avantaj olması için rakipler tarafından kolayca taklit edilemez olmalıdır. Rakiplerin rekabet avantajı oluşturacak bu kaynakları kolaylıkla taklit edememeleri ya finansal ve stratejik yeteneklerinin çok ötesindedir ya da bu kaynaklar örgütün yapısı, tarihi, kültürü ve süreçleriyle çok yakından bağlantılıdır (Luthans ve Youssef, 2004).

Luthans ve Youssef (2004), örgüt kaynaklarının rekabet avantajı yaratma potansiyelini değerlendirmek üzere bu kaynakların çeşitli özellikler bakımından incelenmesini sağlamışlardır. Araştırmada, söz konusu kaynakların benzersizliği, kümülatif niteliği, karşılıklı bağlılık gösterme durumu ve büyük ölçüde yenilenebilir olma gibi çeşitli kıstaslara sahip olma düzeyleri analize tabi tutulmuştur.

Kaynakların benzersizliğine ilişkin kriterler, rakiplerden bu tür kaynakların bulunmaması ve rakipler tarafından taklit edilmenin zorluğu; kümülatif olmanın kriteri, rekabet avantajı yaratmak ve sürdürmek için faaliyetlerin sürekliliğidir; karşılıklı bağlılık kriteri, rekabet avantajı kaynakların birbiriyle ilişik, her bileşenin sinerjik bütünün bir parçası olduğunu ve yenilenebilir kriter, kuruluşların rekabet avantajlarını korumak için tükenmeden önce bu kaynakları yenilemeleri gerektiğini belirtir.

Rekabet avantajı oluşturan kaynaklar göz önüne alındığında, her kaynağın yukarıda belirtilen kriterlerle ilişkileri farklılık gösterir; bu nedenle kriterlerin yerine getirilmemesinin yeni rekabet avantajı sağlayacak kaynak arayışlarına yol açtığı söylenebilir (Luthans ve Youssef, 2004). Kuruluşlara rekabet avantajı sağlayan farklı sermaye türleri Şekil 14’de ayrıntılı olarak gösterilmektedir



Şekil 14. Rekabet Avantajı Sağlayan Sermaye Türleri

Kaynak: (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004)

Şekil 14’de görüldüğü gibi tarihsel bir perspektiften değerlendirildiği zaman, örgüt yapısı içerisinde değerlendirilen öncelikle kaynaklar ekonomik kaynaklardır. Ekonomik kaynaklar bir kuruluşun fiziksel kaynaklarına ilaveten düzen, aşama, yönetim karar verme modelleri ve teknikleri gibi örgütsel kaynakları içerir.

Bir zamanlar şirketin tek rekabet üstünlüğü olarak görünen bu kaynaklar, iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte rakipler tarafından kolayca taklit edilebilir hale gelmiş; bu nedenle rekabet avantajı olarak çekiciliğini yitirmiştir. Bu durum şirketleri dinamik iş ortamlarında kendilerine rekabet avantajı sağlayacak yeni kaynaklar aramaya yöneltmiştir (Luthans ve Youssef, 2004).

➤ **Geleneksel Ekonomik Sermaye:** Finansal sermaye veya ekonomik sermaye olarak isimlendirilen sermaye türü “Neye Sahipsin?” sorusunu yanıtlamaya çalışır. Böylelikle kişilerin finans durumunu ve elde ettikleri maddi varlıkları sorgulayıp rekabette bulunabilecek kaynaklarını içerir. Ekonomik sermaye insanların sahip olduğu maddi ve finansal kaynakları tanımlarken, insanların sahip olduğu diğer bütün sermaye türleri üzerinde de belirleyici unsurlar taşımaktadır (Luthans vd., 2004).

➤ **Beşeri Sermaye (İnsan Sermayesi):** Beşeri sermaye genel olarak eğitim, tecrübe, belirli yetenekler neticesinde edinilen birikim, beceriklilik, hünerlerdir (Luthans ve Youssef, 2004). Açık ve gizli bilgi kavramları üzerinde yoğunlaşarak derin bir uzmanlık geliştirmiştir. Açık bilgi, yatırım yapma veya en azından bir seçim yapma süreçlerinde önemli bir temel oluşturmuştur. Fakat kolayca taklit edilebilir olması nedeniyle, rekabet açısından etkili bir seçim olarak değerlendirilmemektedir.

Gizli bilgi (tacit knowledge) ise zamanla oluşan ve belirli bir kuruma özgü olan, çalışanların örgütün dinamiklerini ve kültürel yapısını kavrayarak geliştirdikleri bir bilgi türü olarak tanımlanmaktadır. Gizli bilgiler, zaman ve performans açısından önemli bir yatırım olarak, örgütlerin çalışanları ve yöneticileri için büyük bir değer ifade etmektedir. Bu yaklaşım, örgütler için özel bir anlayış sunduğu için taklit edilmesi imkânsız bir nitelik taşımaktadır. Bununla birlikte, bu tür sermaye etkiliği bir şekilde kullanılmadığı ve değerlendirilmediği takdirde,

bireylere yapılan yatırımların heba olma riski bulunmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004).

➤ **Sosyal Sermaye:** Bireyler, takımlar ve örgütlerarası bağları, ağ ve bağlantılar ile grupları ve topluluk kaynaklarını, sosyal yapıları ve kültürel dinamikleri kapsayan çok yönlü bir yapı olarak belirtilmiştir (Luthans ve Youssef, 2004).

Genellikle sosyal sermaye, itimat, kurallar ve ilişki ağları şeklinde tanımlanmaktadır. İnsan sermayesi kısaca “Ne bildiğiniz” iken, sosyal sermaye “Kimi bildiğiniz” anlamına gelir. Sosyal sermaye gerek örgüt dâhilinde (Bu sorunu çözmek için kimin yardımına başvurabilirim?) gerekse örgüt haricinde (satın alma kararları verirken en iyi fiyatı ve kaliteyi sağlamak için bana kim fikir verebilir?) kullanılabilmektedir (Luthans vd., 2004).

➤ **Psikolojik Sermaye:** Ekonomik sermaye, bir örgütün sahip olduğu varlıklarla, beşeri sermaye bireylerin bilgi ve becerileriyle ve sosyal sermaye bireylerin ilişkileriyle ilgilenirken, psikolojik sermaye bu kavramların aksine bireylerin “pozitif gelişim açısından ne olabilecekleri” ile ilgilenen bir sermaye türüdür (Çetin ve Basım, 2012). “Kim olduğumuz” ve “pozitif gelişim aracılığıyla ne olabileceğimiz” üzerine odaklanmaktadır (Akdoğan ve Polatçı, 2013). Örgütlerde rekabet avantajı sağlayan sermaye türlerinin (ekonomik, insan ve sosyal sermaye) yanında bu sermaye türü ortaya çıkmıştır. Beşeri ve sosyal sermayeden öte olan psikolojik sermaye, günümüzün örgütlerinde insani değeri anlamak ve bunlardan istifade etmek için daha anlaşılabilir bir kavramsal yapı sunmaktadır (Kutanis ve Oruç, 2014).

3.6. Psikolojik Sermaye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Psikolojik sermaye, altyapısı öncelikle Luthans vd. (2004) tarafınca hazırlanmış olup “pozitif örgütsel özdeşleşme”, “pozitif örgütsel davranış” ve “pozitif psikoloji” gibi faktörlerin etkisi altında meydana getirilmiştir. Temelleri pozitif psikolojiye ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarına dayanan ve şirkete yönelik yapılan çalışmaların neticesinde ortaya çıkan bir oluşumdur. Yalnız kavramın ortaya çıkışından bu yana gelişimi incelendiği zaman (Luthans, 2002a; Wright, 2003; Erkuş ve Fındıklı, 2013)

psikolojik sermaye olgusunun ilk defa pozitif örgütsel davranış kapasitesi olarak kullanıldığı (öncelikle Journal of Organizational Behavior adlı dergide) dikkat çekmektedir.

Psikolojik sermaye, Seligman tarafından 1998 yılında geliştirilen bir yaklaşımdır ve kişilerin güçlü, pozitif yanlarını ortaya çıkarmasına ve kavramasına ve bunu destekleyerek daha güçlü hâle gelmesine yardımcı olmayı, kişilerin nasıl daha mutlu ve başarılı olabileceğini kısacası onlara durumlarından daha da nasıl memnun olabileceklerini öğretmeyi amaçlar (Kaya ve Zerenler, 2014). İnsanların kim olduklarını ve gelecekte nerede olmak istediklerini sorarak yeteneklerini sorgulayarak olumlu gelişimlerine destek olmaktadır (Tösten, Arslantaş ve Şahin, 2017). Geleneksel psikolojik yaklaşımlar daha çok insanların olumsuz yönlerini, eksikliklerini ve zayıflıklarını araştırmaktadır (Tokmak, 2014).

Psikolojik sermaye kavramı, hızla ilerleyen ve giderek daha önemli hâle gelen bir konudur. Bireysel ve örgütsel düzeyde olumlu sonuçlarla ilişkilendirilme, değişime ve gelişime açık olma gibi özelliklere sahiptir. Psikolojik sermaye unsurlarının geliştirilebilirliği hakkında; Albert Bandura, öz yeterliliği artırmaya yönelik stratejiler geliştirmiş ve bu konudaki görüşlerini paylaşmıştır (Bandura, 1997).

Seligman (1998), “Öğrenilmiş İyimserlik” adlı kitabında, iyimserlik seviyesinin geliştirilebileceği ile ilgili deliller ileri sürmüştür. Dayanıklılık boyutu ölçeğini geliştiren Wagnild ve Young olmuştur (Wagnild ve Young, 1993). Umut boyutunun müdahaleye açık ve geliştirilebilir olduğunu meydana çıkaran Snyder bununla birlikte umut ölçeğininide geliştirmiştir (Snyder, 2000). İyimserlik boyutunu arttırmak için Carver ve Scheier (2002) ise taktikler geliştirme yoluna gitmiştir.

Masten ve Reed “Pozitif Psikolojinin El Kitabı” isimli çalışmalarında dayanıklılık düzeyini artıran başarılı stratejiler geliştirmişler ve klinik psikolojiye dayalı farklı müdahale stratejileriyle her bir psikolojik sermaye boyutunun geliştirilebileceğiyle ilgili ipuçları vermişlerdir (Masten ve Reed, 2002; Avey, Patera ve West, 2006).

Luthans, Avolio vd. (2007) bireyin kapasitesini artırmayı ve potansiyelini ortaya çıkarmayı hedefleyen araştırmalarla; umut, özyeterlilik, dayanıklılık, iyimserlik unsurlarından oluşan pozitif örgütsel davranış alanındaki bu 4 önemli boyut “Pozitif Psikolojik Sermaye” adı altında belirtilen bir alan oluşturmuştur.

Luthans vd. (2007)’in belirttiği üzere psikolojik sermaye;

- Üstesinden gelinmesi zor görevlerin başarılması için çaba gösterebileceğine güvenme (öz-yeterlilik),
- Başarılı olacağına ilişkin pozitif bir tutum içinde olma, bugün ve yarın başarılı olacağına ilişkin olumlu beklenti geliştirmek (iyimserlik),
- Gerekli görüldüğünde hedeflere ve başarıya ulaşmak için alternatifler bulma, azimli olma (umut),
- Başarının sürekliliğini sağlamak için olumsuz durumlarla karşılaşıldığında ayakta kalabilme, kendini toparlayabilme, direnç (dayanıklı) gösterebilme insanın pozitif psikolojik durumu şeklinde belirtilir (Luthans vd., 2007).

Beşeri, sosyal ve ekonomik sermaye günümüz dünyasında kurumlar için önemli bir gereklilik teşkil etse de, bu unsurlar tek başına yeterli olamamaktadır. Bundan dolayı psikolojik sermaye diğer sermaye türlerinden öteye geçebilen bir yapı olarak görülür (Luthans, 2004; Luthans, Avolio vd., 2007). Psikolojik sermaye yeni bir sermaye türü olarak yer almış beşeri, sosyal ve ekonomik sermayeyi inkâr etmeyen yeni bir vizyona olan ihtiyacı vurgulamıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

Tablo 2. Pozitif Psikolojik Sermayenin Tarihsel Gelişimi

Yıllar	Araştırmacı	Araştırma İçeriği	Temel Düşünce
1990	Seligman		Pozitif psikoloji hareketi pozitif psikolojik sermaye kavramının temellerinin oluşturmaktadır.
2000	Seligman	Pozitif Psikoloji kavramını geliştirmiştir	
2002	Seligman		
2002	Luthans	İnsan kaynaklarının avantajlarına, odaklanan Pozitif Örgütsel Davranış kavramını geliştirmiştir.	
2003	Cameron	Örgütlerin ve bileşenlerinin özelliklerini inceleyen pozitif örgütsel bilim kavramını geliştirmiştir	
2004	Luthans	Organizasyon ve yönetim için pozitif psikoloji kavramını tanımlamış ve pozitif psikolojik sermaye kavramını bireylerin pozitif psikolojik gücüne dayalı olarak izah etmiştir.	
2005	Luthans	İlk olarak, pozitif psikolojik sermayeyi, pozitif örgütsel psikoloji standartları tarafından şekillendirilen bireylerin genel coşkusunun temel psikolojik faktörleri olarak ifade etmiştir.	Pozitif örgütsel davranış, pozitif psikolojik sermaye kavramının teorik temelidir.
2007	Luthans, Youssef ve	Pozitif psikolojik sermayeyi, iyimserlik, umut, dayanıklılık ve öz yeterliliği	

	Avolio		kapsayan bir tür psikolojik durum olarak ifade etmiştir.
2012	Çetin Basım	ve	Luthans, Youssef ve Avolio tarafından geliştirilen İyimserlik, Umut, Dayanıklılık ve Öz-Yeterlik alt boyutlarına Güven ve Dışadönüklüğü ilave etmişlerdir

Kaynak: Guangyi ve Shanshan, 2016

3.7. Psikolojik Sermayenin Önemi ve Faydaları

Kuruluşlar işgörenlerinin psikolojik sermayelerine yatırım yaparak ve bunları geliştirerek, sürdürülebilir büyüme ve performansa erişebilir, rekabet avantajı elde edebilirler. Onun için psikolojik sermaye bütün örgütler için önemlidir. Psikolojik sermaye, tüm örgütlerde önemli yere sahip olsa da küçük ve yeni kuruluşlar için muazzam bir önemi vardır. Bir girişimci veya bir girişim ekibinin başarılı olmak için güçlüklerin üstesinden gelmesi gerektiğinde, psikolojik sermayenin önemi daha da netleşir. Bu güçlükler finansal yetersizlikler, yasal kısıtlamalar, zayıf ekonomi, endüstri standartlarının yükselmesi, çalışan devir hızı, çok sayıda yeni rakip, değişen müşteri gereksinimleri gibi türlü türlü şekillerde görülebilir. Bu tür problemler girişimcinin var olan iş planını değiştirmesine, küçülmesine, hedeflerini yeniden düşünmesine, işletmenin yönünde bütünüyle değişikliğe gitmesine ve aksiliklerle karşılaşmasına sebep olur.

Girişimci ve küçük ölçekli örgütler, yerleşik ve büyük örgütlere göre bu tür problemlerle daha sık karşılaşmaktadır. Bu sebeple örgütlerde tüm bu olumsuz durumlara karşı daha faydalı ve üretken olarak çaba gösterebilmek için psikolojik sermayenin sağlanması ve devam edilmesi önem taşımaktadır (Envick, 2005).

Psikolojik sermayenin kurumların; işgörenlerin becerilerini, güçlü yanlarını ve psikolojik kapasitelerini etkili, etik ve sürdürülebilir sonuçlar elde etmede ve rekabet avantajı sağlama noktasında kullanması oldukça önemlidir (Luthans ve Youssef, 2004). Bununla beraber örgütün gelecekteki üretkenliği, müşteri hizmetleri ve çalışanları kaybetmeme vb. becerilerin nasıl yönetileceğinin vurgulanması gerekli bir olgudur (Luthans vd., 2004). Diğer bir deyişle kamuya, özele ve başka tüm kuruluşlara ciddi katkılar sağlayabilen psikolojik sermaye yapısı, kişisel seviyede gelişme ve performansı arttırmakta; işletme seviyesinde ise performansın çoğalması neticesinde yatırım getirisi ve rekabet artışı sağlamaktadır. Bu şartlarda psikolojik sermaye, kuruluşların işgücünü kurabileceği ve üst

düzeyde yetkilerini arttırmak amacı ile yatırımlarını gerçekleştirebileceği odak bir yapı biçiminde de görülebilmektedir (Çetin ve Basım, 2012).

Psikolojik sermayenin yaygınlaşmasıyla birlikte çalışan kişilerde, kişisel eğitim ve gelişimleri için imkân oluşturmakta ve başarıya ulaşma yolunda çaba sarf edilmektedir. Sosyal ve beşerî sermayeden ayrı olarak psikolojik sermaye, iş tatminini, motivasyonu, performansı, teşviki ve üretkenliği artırır. Psikolojik sermaye bu biçimde birbirinden memnuniyetleri nedeniyle, işgörenler ile kuruluşlar arasındaki köprüde olumlu bir bağın oluşmasını sağlamaktadır. Bu kavram, kişilerin sosyal yaşantı ve iş hayatlarında hedeflenen amaçlar, psikolojik iyilik ve hoşnut olma hâlini sağlamada ciddi bir öğedir. Başka bir önemli durum ise kişiler ve kişiler arasındaki irtibatı ve etkileşmeyi de arttırmasıdır.

Psikolojik sermaye, iletişim yönlü şirketlerde çalışan performansını ve geribildirim mekanizmasını iyileştirmek için önemli bir faktördür. Böylece, çalışanlar arasındaki uyum ve iletişim de gelişebilir. Psikolojik sermaye, çalışanların yaşadığı stresi azaltabilmek ve çalışma ortamındaki gergin durumların üstesinden gelebilmek amacıyla gereklilik duyulan kritik kaynaklardan biridir (Luthans, 2002b).

Psikolojik sermayenin, birtakım faydaları kuruluşlarda ve farklı disiplinlerdeki uygulamalarında görülmektedir. Bunlar özetlenecek olursa (Gryskiewicz, 2000; Noe, 2009; Senge, 2006);

- ♣ Başarım yükseltir,
- ♣ Çalışanların psikolojik iyilik hallerini artırır,
- ♣ İş tatminini artırır,
- ♣ Örgütsel bağlılığı artırır,
- ♣ İşe bağlanmayı artırır,
- ♣ İklimin performansa olan etkisini artırır,
- ♣ İşe devamsızlığı azaltır ve
- ♣ Örgütsel değişimi kolaylaştırır.

3.8. Psikolojik Sermayenin Özellikleri

Psikolojik sermaye kavramı, örgüt içindeki bireylerin duygusal ve düşünsel dinamiklerini derinlemesine kavrayarak yönetim süreçlerine entegre etmek amacıyla yenilikçi bir perspektif olarak gündeme gelmiştir. Luthans ve Youssef (2004)' ın belirlediği psikolojik sermaye boyutlarının başlıca nitelikleri duruma dayalı, geliştirilebilir, ölçülebilir ve değiştirilebilir olması, yaradılıştan ileri gelen ve değişmeyen karakter nitelikleri olmamasıdır.

Psikolojik sermaye ile mevcut sermaye türleri arasındaki fark, bireyin kapasitesini ve güçlü yönlerini değerli görmesidir. Böyle bir kapasitenin niçin değerli olduğunu açıklayabilmek için, psikolojik sermayenin özelliklerini incelemek gerekmektedir (Luthans vd., 2007). Psikolojik sermaye bu bağlamda pozitif yönlü, eşsiz, teori ve araştırmaya dayalı, sürdürülebilir, duruma dayalı, bundan dolayı geliştirilebilir, iş performansı üzerinde etkili, beşeri sermayeden daha fazlasını ve sosyal sermayeden daha fazlasını belirten özelliklere sahiptir (Polatçı, 2014).

Pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış perspektiflerinin başlıca özelliği kuramsal bilgilerin yanı sıra pratiğe de dayanmasıdır. Bu yapıya uygun olarak psikolojik sermaye de ölçülebilir olduğu kadar geliştirilebilir. Bu sermaye günden güne büyüyen ve gelişen istikrarsız bir kapasiteye ve dağarcığa hâkimdir (Luthans ve Avolio, 2009). Bundan dolayı sabit değil, değişkendir, tıpkı daimi, kişiyle sıkıca ilişkili ve değişiklik yapılması güç kişilik özellikleri gibidir. Diğer taraftan, geliştirilebilecek psikolojik kapasiteler, ruh hâlleri veya duygular gibi geçici veya anlık değildir (Avey, Luthans ve Youssef, 2010). Şekil 15'de pozitif psikolojik sermayenin diğer bireysel özelliklerden farkı gösterilmiştir.

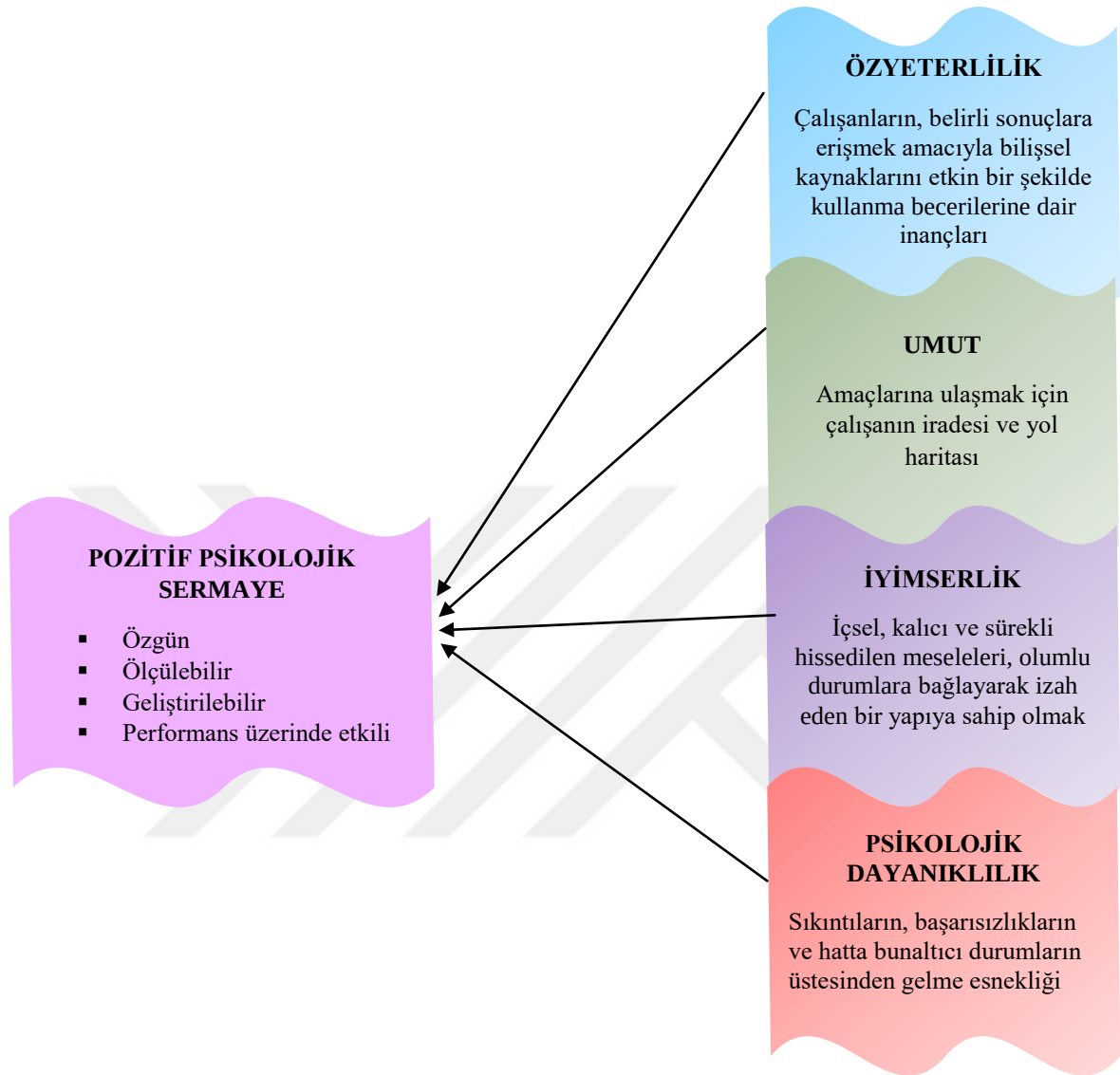


Şekil 15. Pozitif Psikolojik Sermayenin Diğer Bireysel Özelliklerden Farkı

Kaynak: (Luthans, Youssef-Morgan ve Avolio, 2015’den Akt: Kanten ve Kanten, 2016)

3.9. Psikolojik Sermayenin Boyutları

Luthans vd. (2004), psikolojik sermaye üzerine gerçekleştirdikleri çeşitli araştırmalar sonucunda, psikolojik sermaye yapısının dört temel bileşenden oluştuğunu tespit etmişlerdir. Bu bileşenler; “iyimserlik”, “psikolojik dayanıklılık”, “umut” ve “öz-yeterlilik” olarak belirlenmiştir (Luthans ve Youssef, 2004). Şekil 16’da pozitif psikolojik sermayenin unsurları sunulmaktadır.



Şekil 16. Psikolojik Sermayenin Boyutları

Kaynak: (Luthans ve Youssef, 2004)

Dört unsurdan oluşan pozitif psikolojik sermayenin, onu oluşturan bileşenlerin tüm anlamlarının toplamından daha fazla bir anlamı olduğu ileri sürülmektedir. Bu içerikte; işgörenlerin psikolojik kaynakları ve kriterleri, iyimserlik, bugün ve gelecekte başarı ile yüklenmek, öz-yeterlilik, zor anların üstesinden gelme yeteneği ve bu çerçevede çabalamaya ve gayret göstermeye yönelik kendinde bir güven inşa etmek, umut, başarıya giden yolda sabır gösterebilmek, gerekli olduğunda alternatifleri gözden geçirip değerlendirmek ve hedeflere yönelen yolda değişikliğe gidebilmek, psikolojik dayanıklılık esneklik, sorunlar ve zorlu işlerle karşılaşınca dayanıklılık göstermek, silklenmek ve

yeniden başlama olarak belirtilen bileşenlerin toplamı psikolojik sermaye olarak tanımlanır (Luthans, Avolio vd., 2007). Bu 4 boyut dışında birçok araştırmacı diğer pozitif örgütsel davranış kavramlarını da PS boyutları kapsamında ele almaktadır.

Bu kavramların başlıcaları dışadönüklük, memnuniyet, açıklık, vicdan, öz farkındalık, özsaygı, itimat, disiplin, aidiyet ve kararlılık olarak sayılabilir (Luthans, 2002a; Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006; Luthans ve Youssef, 2004). Kavramın en önemli araştırmacıları da bu dört boyutun geliştirilmesi gerektiğini belirtmektedir (Luthans vd., 2007). Bunun gibi bilgelik, yaratıcılık, mizah, minnettarlık, duygusal zekâ, cesaret, iyilik, gerçeklik benzeri bilişsel, duygusal, sosyal ve yüksek seviye boyutlarda araştırılması ve tartışılması gereken olası boyutlar olarak görülmektedir (Erkutlu, 2015).

Literatürde yer alan araştırmalara göre psikolojik sermaye dört ana kategoride toplanmış ve aşağıda bu boyutlar detaylı olarak incelenmiştir.

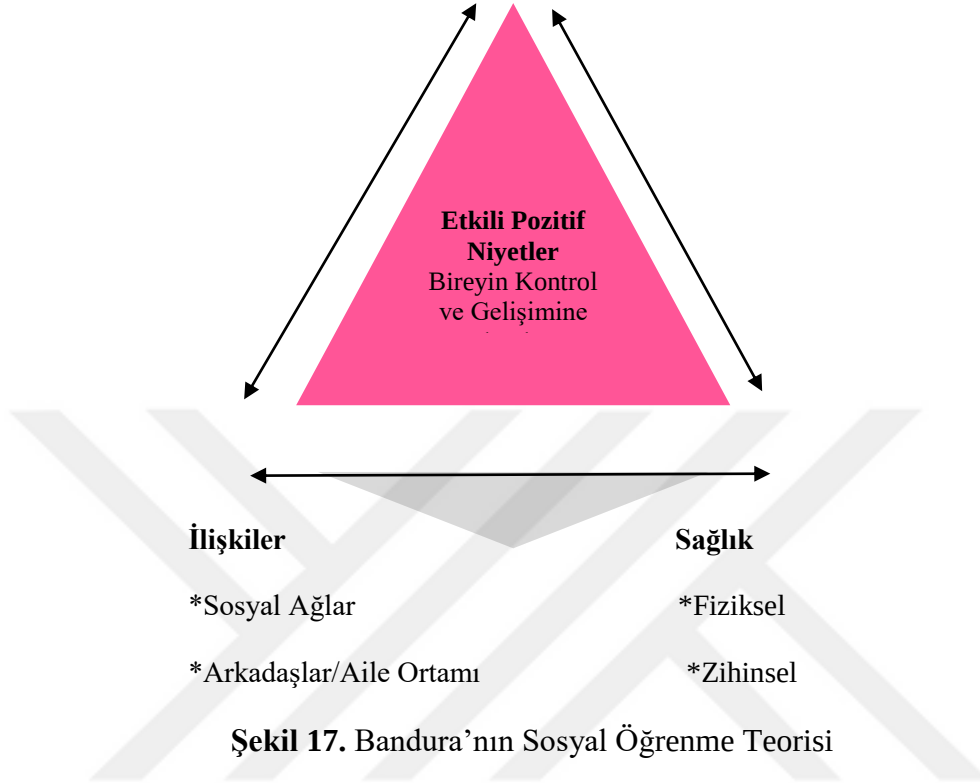
3.9.1. Öz-Yeterlilik

Bireylerin belirli kapasitelerini teşvik etmek için kendi bilişsel kaynaklarını kullanmaları ve hareketlerini düzenlemeleri gerektiğine olan inancı olarak ifade edilir (Bandura, 1997). Öz-yeterlilik kavramı, kökleri uzun süre Stanford Üniversitesi'nde çalışan Albert Bandura'nın sosyal bilişsel kuramına dayanır.

Sosyal bilişsel teori, insan işleyişinin üç yapının karşılıklı etkileşimine bağlı olduğunu savunmaktadır. Bu yapılar, insanın içsel dünyası ve davranışları ile onları etkileyen çevresel güçlerdir. İçsel dünya, öz-yeterliliğin temel bir bileşeni olup bu dinamik etkileşimdeki durumları tanımlamaya yardımcı olur. İnsanın iç dünyası, ona yapabilecekleri şeyleri ve gayretlerinin neticeleri ile ilgili fikir vererek davranışını etkiler. Böylelikle insanlar hayatlarındaki olayları ve gidecekleri yolları şekillendirmede aktif rol oynar (Bandura, 2012; Luthans vd., 2007).

*Psikolojik Sermayeden Kaynaklı

İş Performansı



Şekil 17. Bandura'nın Sosyal Öğrenme Teorisi

Kaynak: (Luthans, 2010)

Bandura (1997) öz-yeterlilik sürecini üç gruba ayırmıştır. Bunlar;

🌈 **Büyüklik:** Kişinin üstlendiği görevi boyutlarına göre düşük, orta, yüksek şeklinde filtreleyerek işi yaparken ne kadar etkili olabileceğiyle ilgili bir inancın gelişmesidir.

🌈 **Güç:** Kişinin büyüklik inancına göre zorluklarla baş etme gücüdür (düşük düzeyde büyüklik inancına sahip bireylerin zorluklarla başa çıkma güçleri daha azdır).

🌈 **Genellilik:** Kişinin önceki tecrübelerinin öz-yeterlilik inancını etkilemesidir.

Luthans vd. (2006) öz yeterlilik için 5 esas niteliğe sahip olduğu belirtilmiştir. Bunlar şu biçimde açıklanmıştır (Kutani ve Oruç, 2014):

- Duruma özeldir, bir alanda kurulan öz-yeterlilik başka bir alanda geçersiz olabilir.

- Uygulamalara dayalıdır. Birey, öz yeterlilik inancına sahip olduğu alanda pek çok kez uygulama yapma olanağına sahip olmasına rağmen, tam tersine inandığı alanda deneyim kazanmamıştır.
- Gelişim odaklıdır, birey kendi kendine yeterli olduğu yerde gerekli yetkinliğe sahip olduğunu bilse bile, iyileştirilmesi gereken yönlerin olduğunu her zaman bilir.
- Diğer bireylerden etkilenebilir. Birey, benzer özelliklere ve amaçlara sahip bireylerin başarılı olduğunu gördüğünde, benzer alanlarda başarılı olabilecekleri konusunda bir öz-yeterlilik geliştirir. Aynı zamanda öz yeterlik, diğer bireylerin kendilerine yönelik yaptığı yorumlardan da etkilenir.
- Değişkenlik gösterir, öz yeterlilik unsuru bireylerin kontrolündedir ve yerel durumlara göre değişebilir.

Öz yeterliliğin beş temel özelliği doğrultusunda Luthans vd. (2006) öz yeterlilik inancına sahip kişilerin belli özelliklerinin olduğuna dikkat çekmiştir. Bunlar (Kutaniş ve Oruç, 2014):

- ◆ Öz yeterliliğe sahip olanlar, kendilerine zorlu hedefler belirleme eğilimindedirler.
- ◆ Bu insanlar, güçlükler karşısında dayanıklı ve istekli davranırlar.
- ◆ Kendilerini motive etme yeteneğine sahip bireylerdir.
- ◆ Hedeflerine ulaşmak amacıyla yoğun bir gayret sergilemektedirler.
- ◆ Zor şartlar karşısında pes etmezler, direnme gücü gösterirler.

Kişinin kendisine atfettiği öz-yeterlilik düzeyi ne kadar yüksekse, belirlediği hedefler ve başarıya olan inancı da o denli yükselik arz eder. Burada dikkate alınması lâzım olan ayrı bir hususta bireyin algıladığı becerinin öz-yeterlilik ile eş anlamlı olmadığıdır (Bandura, 1993). Yüksek ve düşük öz-yeterliliğe sahip insanların nitelikleri aşağıda Şekil 18’de ifade edilmiştir.

Öz Yeterlilik Düzeyi Yüksek Olan Bireylerin Özellikleri

- Karışık durumlarla başa çıkmak
- Problemlerin üstesinden gelme yeteneği
- Başaracağından emin olmak
- Okulda daha başarılı olmak
- Kariyerinde daha başarılı olmak
- İşinde sabır göstermek

Öz Yeterlilik Düzeyi Düşük Olan Bireylerin Özellikleri

- Durumlarla başa çıkamamak
- Umutsuzluk ve mutsuzluk
- Çekingenlik
- Başarısızlık durumunda yeniden denemekten kaçınmak
- Gayretinin neticesini değiştirmeyeceğine inanmak
- Sabır gösterememek

Şekil 18. Öz Yeterliliği Yüksek ve Düşük Olan Bireylerin Özellikleri

Kaynak: (Akar, 2008)

Öz-yeterlilik algısının gelişimini etkileyen aşamalar ise; motivasyon, bilişsel, seçim ve duygusal süreç şeklinde ortaya çıkmaktadır (Bandura, 1998; Bandura, 1994).

- *Bilişsel Süreç:* İnsanın öz yeterlilik algısı, aktivitenin neticesinde başarılı olacağını düşünüyorsa ve engelleri aşabileceğine inanıyorsa yüksek, aksi takdirde düşüktür (Bandura, 1994).
- *Motivasyon Süreci:* İnsan bir aktiviteyi yaparken hedeflediği amaçlarını tanımlamakta; bunun için ne kadar çabalamasının gerekli olduğunu ve karşısına çıkan engellere ne kadar süre dayanıklı olacağını belirler (Bandura, 1994).
- *Seçim Süreci:* Kişi, görev ve sorumlulukları üstlenirken kendi yetenek ve becerilerine uygun seviyede olanları tercih eder (Bandura, 1998).
- *Duygusal Süreç:* Kişinin gerçekleştirdiği davranışlarla ilgili istenmeyen duyguları hissetmesi (gerilim, endişe, kötümser olma, depresif duygular vb. gibi durumlar) öz yeterlilik gelişimini olumsuz olarak etkilerken diğer yandan kişinin sergilediği tavırların pozitif hissiyatlar duyumsamasını temin etmesi de özyeterlilik algısına olumlu bir şekilde etkide bulunur. Bandura (1994), bu duygusal sürecin özellikle, atletik ve başka fiziksel aktivitelerde öz yeterlilik inancında etkili bir rol oynadığından söz etmektedir.

3.9.2. Umut

Umut kavramı, pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden birisi olup hayatın her gününde çok sık kullanılır. Eskiden hümanist psikoloji tarafından kullanılan umut, ilk kez 2000 senesinde Snyder (2002)'in araştırmasıyla pozitif psikoloji alanında da kullanımıyla başlayan bir ifade şeklinde kabullenilir (Çetin ve Basım, 2012).

Bireyin gelecekte kendisini bekleyen olasılıklara karşı dirençli olması, farklı olasılıkları hayal edebilmesi ve mümkün olanın peşinden koşmaya istekli olması gibi özellikleri vardır. Bu doğrultuda birey, gelecekte karşılaşılabileceği olaylar hakkında arzusu ve kontrol edilebilirliği açısından bir öngöründe bulunur. Öngörüsü sayesinde bireyde korku, kaygı, zorluk ve ümit gibi etkili duygular belirir (Erkutlu, 2015).

Snyder (2002), umudun bireyin kendisi için somut hedefler belirlemesini, bu hedeflere erişmek amacıyla çeşitli yollar bulmalarını ve belirlediği hedeflere ulaşabilmek amacıyla iradelerini kullanmalarını kapsayan bir evre olduğunu açıklamaktadır. Bu bilişsel etkinlik 3 kategoride sınıflandırılır (Kutani ve Oruç, 2014):

- *Amaçlar*; kişi üç aşamada değerlendirilir. Birinci evre, insanın şuurunda somut veya soyut hedeflerin oluşmasıdır. İkinci aşama, kısa vadede veya uzun vadede zamanla değişebilmesidir. Son aşamada, hedefler değer durumlarına göre sınıflandırılır.
- *Amaçlara yönelik alternatif yollar bulma*; süre ifadesini kapsar ve o zamanın nasıl değerlendirilmesiyle ilgili aşamadır. Bu aşamada geçmişten geleceğe bir durum değerlendirmesi gerçekleştirilir ve arzu edilen hedefler doğrultusunda seçilecek yol kesinleştirilir. Umutları yüksek kişiler bu yolları daha çabuk bulur ve kararlı bir tavır sergilerler.
- *Amaçlara ulaşma doğrultusunda iradesini kullanan bireyler*; bu aşama, insanın neler yapabileceğine dair zihninde oluşan düşünceleri içerir. Bu doğrultuda irade bireyin ihtiyaç duyduğu motivasyonu sağlayabilir.

oluşturmada oldukça etkilidir. Çünkü bu insanlar hedeflere ulaşmak için rotalarını düşük umutlu insanlara nazaran daha hızlıca uyarlamaktadırlar. Oysa umut seviyesi düşük kişilerin daha az esnek oldukları ve bu tür alternatif yolları oluşturamadıkları tespit edilmiştir (Synder, 2002).

Umut üzerine yapılan araştırmalar, umudun hem zihinsel, hem de fiziksel olgularda ve zorluklarla başa çıkmada bir etkisi olduğunu göstermektedir. Farklı örgütlerde yapılan çalışmalarda iş hayatında umut; çalışanların eylem gücünü, iş tatminini ve üstün başarımını pozitif doğrultuda etkileyen bir öge olarak görülür (Luthans ve Jensen, 2005).

3.9.3. İyimserlik

İyimserlik kavramının temeli, “Beklenti-değer teorisine” dayanır. Bu teoride hedefler, değerleri açısından farklılık gösterir ve bireyleri daha önemli hedefler peşinde koşmaları için daha motive edici oldukları varsayımına dayanır (Çetin vd., 2013). Psikoloji bilimine göre iyimserlik, kişilerin, genelde sahip olduğu olumlu beklentileri neticesinde ilerleyen bilişsel karakteristikler ve pozitif yüklemelerdir (Karacaoğlu ve İnce, 2013). İyimserlik, insanın bir hedefe ulaşma çabası, başarıda ısrarı ve gelecekte olumlu gelişmelerin yaşanacağına dair beklentisi olarak tanımlanabilir (Keleş, 2011).

“Öğrenilmiş İyimserlik” adlı çalışmasıyla iyimserliğe geliştirilebilir bir bakış açısıyla yaklaşan Seligman (2007a) iyimserliği “atfetme kuramı” çerçevesinde, pozitif durumları içsel, kalıcı ve genel gerekçelere atıfta bulunmayı; negatif olayları ise dışsal, geçici ve özel durumlara atıfta bulunmayı kapsayan pozitif bir izâh etme tarzı (explanatory style) olduğunu belirtmiştir.

Seligman (2007a), iyimserlik ve kötümserlik yapısının, izâh etme şekli ile ilgili ilişkisiyle bunun üç önemli boyutundan söz etmiştir. Bu boyutlar aşağıda belirtilen şekilde açıklanmaktadır:

- **Kalıcılık (Kalıcı/Geçici):** İnsanlar yaşadıklarını başarısızlık, talihsizlik veya kötü olaylar olarak adlandırırlar. Kötümserler başlarına gelen kötü hadiselerin sebeplerinin kalıcılığına inanırken, iyimserler bu hadiselerin sebeplerinin geçiciliğine inanırlar. Aksine, iyimserler iyi hadiselerin sebeplerini kalıcı olarak yorumlar; kötümserler, iyi olayların geçici olduğunu düşünürler.

- **Yaygınlık (Özgül/Evrensel):** Kalıcılık boyutu zamanla ilgiliyken, yaygınlık boyutu mekânla ilgilidir. Kötümserler kötü olayların nedenlerini "evrensel" açıklamalarda ararken, iyimserler daha "özü" açıklamalar yaparlar. Tersine, iyimserler başlarına gelen iyi olaylar için evrensel açıklamalar sunarken, kötümserler özel açıklamalar yapar.
- **Kişiselleştirme (İçsel/Dışsal):** Kötümserler, olumsuz durumlarının nedenlerini kendi içlerinde görür (içselleştirir), iyimserler ise genellikle dışarıda görür (dışsallaştırır). Aksine iyi şeyler yaşamış iyimserler sebepleri kendi içlerinde, kötümserler ise dışarıda arar.

Tablo 3. İyimser ve Kötümser Değerlendirme Biçimi

	Pozitif Olaylar	Negatif Olaylar
İyimser	– İçsel kalıcı genellenebilir sebepler; – ‘Başarımın sırrı yoğun bir şekilde çalışmamdır. Çok çalıştığım sürece başarıya ulaşırım.’	– Dışsal geçici ve duruma özgü sebepler; – ‘Bu başarısızlığın sebebi sıradışı olaylardır. Ancak zamanla yoluna girecektir.’
Kötümser	– Dışsal geçici ve duruma özgü sebepler; – ‘Eğer bana bırakılmış olsaydı bu işi başaramazdım. Destek olmasalardı sonuç pekiyi olmazdı.’	– İçsel kalıcı genellenebilir sebepler; – ‘Sonunda başaramadım, zaten yapabileceğim bir iş değildi.’

Kaynak: Özcalık, 2017

Larson ve Luthans (2006) iyimserlik kavramının, psikolojik sermayenin diğer bileşenleriyle kıyaslandığında, pozitif psikolojiye daha yakın olduğu ve kişiler arasında daha fazla olumlu çağrışımlarda bulunduğu görülmektedir. İyimserlik kavramı, diğer boyutlar içerisinde en fazla tartışılan ama en az anlaşılan boyut olarak görülür. İyimserlik boyutu psikolojik sermaye kavramına göre, ileride yalnızca iyi şeyler olacağına dair tahminde bulunma durumu değildir. İyimserlik kavramı, kişinin olumlu veya olumsuz olayların neden olduğu koşulları izah etmek amacıyla kullanılır (Luthans vd., 2007).

İyimserlik kavramı ilk başlarda kişisel özelliklere dayalı olarak düşünülmüş, fakat pozitif psikolojik sermaye alanında kullanılmaya başlanmasının ardından durumsal özelliklere dayalı olarak görülmeye başlanmıştır. İyimserliğin, pozitif psikolojik sermaye alanyazında gerçekçi ve esnek olarak iki farklı türü vardır. Gerçekçi iyimserlik, ulaşılabilir olması

koşuluyla ulaşılmak istenen durumun tam kapsamıyla ele alınması olarak belirtilmektedir (Schneider, 2001). Esnek iyimserlik ise kişinin deneyimleri doğrultusunda iyimser mi yoksa kötümser bir yaklaşımı mı seçeceğini açıklayan yöntem biçiminde belirtilmektedir (Peterson, 2000).

İyimserler genellikle hayatlarındaki olumlu deneyimlerle tanınırlar (Luthans vd., 2007). Üstelik iyimser kişilerin kötümser kişiler karşısında kararlı, başarılı ve sağlıklı oldukları ve bunu sağlarken olumlu ruh hâllerini korumaya çalıştıkları belirtilir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000). Bu nedenle, iyimserler, bağı kendi içlerinde olumlu olayları deneyimlemede görürler ve bunu gelecekte de sürdürmek için çaba gösterirler (Luthans vd., 2007).

İyimserliğin özellikle çalışma yaşamında ve çoğu alanda sağlıkta, direniş göstermede, başarı için motive edici birçok etkisi vardır. Örneğin, iyimser kişiler; iş yaşamında daha fazla çalışmak için motive olabilen, daha memnun, moral ve beklenti düzeyi yüksek, olumlu hedefleri olan, zorluklar karşısında pes etmeyen, daha az kişisel yetersizliği olan, fiziki ve mental enerjiye sahiptirler. Özellikle bazı mesleklerde (satış temsilcisi, reklamcılık, üretim tasarımı, halkla ilişkiler, sağlık, müşteri hizmetleri, sosyal hizmetler vb.) iyimser insanlar daha faydalı olabilir (Özkalp, 2009).

3.9.4. Psikolojik Dayanıklılık

Dayanıklılık boyutu, psikolojik sermayenin diğer unsurlarından farklı olarak değerlendirilir ve insanın belli başlı tehlikeler ile olumsuz koşullar altında pozitif uyumu şeklinde belirtilir (Masten ve Reed, 2002). Dayanıklılık (resilience), başarısızlık veya engel durumunda bireyin kendini toparlayabilme ve sorunlarla baş edebilme yeteneğindeki uyumluluk olarak ifade edilmektedir. Geçmişte çok az kişinin ayrıcalıklı bir özelliği olan esneklik, artık kazanılabilen ve geliştirilebilen bir özelliktir (Luthans, 2002a). Diğer bir ifadeyle; olumsuzluk gösteren bir olayla, başarısızlıkla, belirsizlikle ya da olumlu da olsa artan sorumluluk gibi gergin bir durumla karşılaşıldığında, olumlu olsa bile kısa sürede kendini toparlama kuvveti ve kabiliyetidir (Luthans ve Youssef, 2004). Zor durumlardan kurtulma eyleminin biraz daha ilerisine taşınır ve zor olayların sonunda normalin ötesine geçer (Luthans, Avolio vd., 2007).

Coutu (2004)'a göre, dayanıklılık “kimin başarılı, kimin başarısız olacağını eğitim, deneyim ve yetişme durumundan daha fazla belirleyen şeydir. Bunu kanserlilerin olduğu

koşušta da, şampiyonalarda da, idarecilikte de geçerlidir” şeklinde ifade eder (Coutu, 2004). Coutu (2002) dayanıklılığın üç temel özelliğini şöyle açıklamıştır;

- Gerçekleri olduğu gibi kabullenmek;
- Değerleri güçlü bir şekilde kabullenmek ve derin bir inancın olması;
- İnanılmaz bir doğaçlama yeteneği şeklinde ifade etmektedir.

Bu özellikleri taşımak, bireyin zor durumlarla karşılaştığında kolaylıkla atlatmasını ve bu zor durumların daha güçlü bir şekilde üstesinden gelmesini sağlar. Bu özelliklere sahip olmak, sadece bireyleri ilgilendiren düzeyde değil, örgütsel düzeyde de dayanıklılığın oluşmasını sağlar. Psikolojik dayanıklılık, bir kişinin zihnine ve ruhuna derinden kök salmış bir tepki biçimidir, dünyayla yüzleşmenin ve onu kavramanın bir yoludur. Dayanıklı kişi ve kuruluşlar gerçekle yüzleştikleri zaman bu tepkiye büyük bir azim sergilerler, umutsuzluk içinde sızlanmanın aksine, güçlülere anlamlar katar ve bir anda çıkış yolları üretirler (Coutu, 2004).

Olumsuz koşullarda psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler, hızla kendini toparlayabilen ve normal durumlarına dönebilen kişilerdir. Bu insanlar daha yüksek bir seviyede performans sergileyerek yaşamlarına yeni anlam ve değer katabilirler (Coutu, 2002). Yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip bireyler, değişimlere ayak uydurabilme ve entegrasyon sağlayabilme becerisine sahiptirler. Bu bireyler, uyum yeteneği güçlü, stresle baş edebilen, mücadeleci, duygusal dengesini koruyabilen, dışa dönük, deneyime açık, soruna odaklanabilen bireylerdir.

Psikolojik dayanıklılık ayrıca kişiler arası ilişkilerde güven, destek ve dayanışma dâhil kişiler arası ilişkiler başlatma ve geliştirme yeteneğini de içerir. Bu bireyler kendilerinin ve başkalarının aleyhinde olumlu duygular besleme eğilimindedirler. O yüzden, herkes için destekleyici bir ortama katkıda bulunarak yenilikçi uygulamaların oluşmasını kolaylaştırırlar (Luthans, Avolio vd., 2007).

Yapılan tanımlar ışığında psikolojik dayanıklılığın tek bir boyuta bakılarak açıklanamayacağı görülmektedir. Ancak tüm ifadelerde birtakım ortak unsurların mevcut olduğu gözlemlenmektedir. Bu ortak noktalar şu şekilde listelenmiştir (Gürkan, 2006; Gizir, 2007):

- ✚ Psikolojik dayanıklılık statik değil dinamikdir;
- ✚ Geliştirilebilen bir yapıya sahip olmak;

- ✚ Travmatik ve zorlu deneyimlerle etkin bir biçimde başa çıkabilmek ve sağlıklı bir uyum süreci geliştirmek veya yeterlilik kazanmak;
- ✚ Dayanıklılığı geliştirmek için riskli veya zor durumlarla karşılaşmak;
- ✚ Duruma uyum sağlamak ve hayatın farklı alanlarında başarıya ulaşmak;
- ✚ Koruyucu unsurlar olarak ifade edilen bazı tipik nitelikler, insanların psikolojik dayanıklılıkları için sahip olmaları gereken özelliklerdir.

Aşağıda yer alan tablo özyeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık boyutlarının yönlerini ve psikolojik sermayeye sağladıkları birbirinden farklı olan katkılarını göstermektedir.

Tablo 4. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının Yönleri ve Katkısı

Boyutlar	Yön	Katkısı
Özyeterlilik	Şimdiki zaman ve gelecek odaklı	Güçlülere açık olma ve amaca yönelik çaba gösterme istekliliği
Umut	Gelecek odaklı	Hedef belirleme ve gerçekleştirme
İyimserlik	Gelecek odaklı	İstenmeyen olayların olumsuz etkilerinden korunmak, istenen olayların olumlu etkilerini artırmak
Dayanıklılık	Geçmiş ve şimdiki zaman odaklı	Geçmişteki veya şimdiki istenmeyen olayları, stresleri iyileştirmek ve mevcut durumu sürdürmek

Kaynak: Page ve Donohue, 2004

3.10. Psikolojik Sermayenin Yönetilmesi ve Geliştirilmesi

Hızla gelişen rekabet ortamı nedeniyle pozitif psikolojiye olan ihtiyaç her geçen gün artarak devam etmektedir. İşletmelerde çalışan bireylerin sorunlarının çözülmesi, şirketin genel pozitif psikolojisinin korunmasına katkı sağlamaktadır. Bu açıdan çalışanların daha iyi koşullarda çalışmalarını sağlamak, iş tatminlerini sağlamak, örgütte çalışmaktan mutlu olmalarını sağlamak, kariyer planlaması yapmalarına olanak tanımak, daha iyi performans göstermeleri için önündeki engelleri kaldırarak psikolojik sermayelerini yönetmek ve korumak çok önemlidir (Luthans vd., 2010).

Luthans ve Youssef (2004)'ın belirttiği üzere psikolojik sermaye bileşenleri gelişmeye ve yönetime açıktır. Psikolojik sermayenin boyutlarını geliştirmek ve yönetmek, hem çalışanların psikolojik sermayesinin korunmasını hem de mali etkisini ve sermayedarın istenen sonucunu sağlayabilir. Çalışanların iş performanslarının artırılması, iş doyumlarının sağlanması ve psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi ve yönetilmesi kendilerine verilecek eğitimlerle mümkündür. Bu eğitimler sayesinde kişiler kendilerini geliştirebilecek ve psikolojik sermayelerini optimum seviyede tutabileceklerdir. Çalışanların psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi, umut, öz-yeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık algılarının artırılmasıyla mümkündür (Güler, 2009).

3.10.1. Öz Yeterlilik Düzeyini Geliştirme Yolları

Öz yeterliliğin performans üzerindeki olumlu etkileri, geliştirilir ve yönetilir bir özelliğe sahip olabilmenin yolunu açmaktadır. Bandura (1997), öz-yeterlilik kavramını geliştirme yöntemlerini öne sürmüştür. Bandura (1997), özyeterlilik boyutunu geliştirmeye yönelik yaklaşımlarını (önem sırasına göre) şu şekilde sıralamıştır;

1. *Uсталık deneyimleri ve performans kazanımları*; öz-yeterliliği geliştirebilmek için kullanılabilecek en güçlü yaklaşımdır. Zira başarı doğrudan bilgi gerektirir. Buradaki amaç, zorluğu giderek artan bir görevde, özel olarak hazırlanmış bir simülasyon veya gerçek çalışma ortamında başarının onları olumlu yönde etkilediği düşüncesinden yararlanarak çalışanların veya yöneticilerin özgüvenlerini artırmaktır. Öz-yeterliliğin geliştirilmesinde güdümlü uzmanlık tecrübeleri, iş eğitimi ve koçluk yöntemleri kullanılmaktadır (Kaya ve Zerenler, 2014).
2. *Temsili öğrenme veya modelleme*; üstünlük deneyimlerinden istifade edilmediği veya çok tehlikeli ya da masraflı olduğu hâllerde, öz yeterliliği geliştirmek için kullanılan, başarılı bir mentor veya ilgili bir model izlenerek yapılan realist bir yöntem şeklinde belirtilir (Luthans ve Youssef, 2004). Öz-yeterliliği geliştirmek için resmi ve gayri resmi eğitim programlarından, örneğin mentorluk ve koçluk gibi uygulamalardan, etkili bir şekilde yararlanılabilir (Luthans ve Youssef, 2007).

3. *Sosyal iknadır*; düzgün ve itibarlı kişiler; çalışanları inandırarak, işi yapabilecekleri konusunda onlara ilham vererek, psikolojik sermayelerini etkileyerek, öz-yeterliliklerini ve güven düzeylerini geliştirmeye yardım edebilirler. Negatif ifadeler bireyleri olumsuz etkilese de pozitif sonuçlar yaratan pozitif ifadelerden daha etkilidir. Tarafsız bilgilere dayalı sosyal ikna, öz-yeterliliği geliştirmede etkin bir metot olarak yararlanılabilir (Luthans vd., 2004).

4. *Olumlu geribildirimler vermektir*; bu yaklaşım, alıcı tarafından alınan bir bilgi ya da mesajın kendi anlam süzgecinden geçirilerek olumlu olarak algılanması ve yorumlanması ve bilgi ya da mesajın göndericisine bir iletişim aracı aracılığıyla tepki verilmesi süreci olarak tanımlanabilir (Kaya ve Zerenler, 2014).

5. *Fizyolojik ve psikolojik uyarılmadır*; kişiler genellikle kendi becerilerini değerlendirdikleri zaman fiziken ve ruhen ne gibi bir hissiyata sahip olduklarını bilirler. Duygularına göre karara varırlar. Bu duygular negatif ise (bitkinlik, rahatsızlık, endişe, bunalım, gerginlik gibi), bu duyguların itimat ve öz-yeterlilik üzerindeki etkisi olumsuz olacaktır (Luthans vd., 2004).

3.10.2. Umut Düzeyini Geliştirme Yolları

Umut boyutu diğer psikolojik sermaye unsurları gibi geliştirilir ve yönetilebilir. Umudun tüm olumlu sonuçları göz önüne alındığında, umut düzeyini geliştirmek ve yönetmek büyük önem taşımaktadır. Umut boyutunu geliştirmeye yönelik yaklaşımlar şu şekildedir (Luthans ve Youssef, 2004);

1. *Amaç belirleme yaklaşımıdır*: Bu yaklaşımda ilk önce ciddi kişisel hedefler belirlenir ve daha sonra bireylerden bu amaçlara erişebilmek amacıyla takip edilecek yolların belirlenmesi istenir.

2. *Adım atmaktır*: Bu yaklaşımda karmaşık, zor ve uzun vadeli hedefler yönetilebilir alt hedeflere ayrılmıştır. Bu alt hedeflere yönelik atılan adımlar, çalışanların umudunu geliştirmek için kademeli olarak ilerlemelerini ve küçük kazanımlar yaşamalarını sağlayacaktır. Birey bir sonraki katılımcı girişim yaklaşımına geçiş yapacaktır.

3. *Katılımcı girişimdir*: Bu yaklaşım da, insanları yetkilendirme ya da kuvvetlendirme yoluyla kendilerini kontrol etmelerini ve kuruluşların bugününü ve geleceğini kontrol altında tutmalarını sağlar.

4. *Güven aşılama*dır: Bu yaklaşım da, yöneticilerin çalışanlarına güvendiği ve güven verdiği vakit, işgörenlerin istem ve sembolik duygularına zenginlik katacak bu da başarı umutlarını arttıracaktır.

5. *Hazırlıklı olmadır*: Bu yaklaşım da, çeşitli olasılıklar için hazır olma duygusu oluşturur, alternatif çözümlerin keşfedilebileceği senaryo analizlerini içerir.

6. *Durum planlamasıdır*: Bu yaklaşım da, özellikle değişimler ve belli olmayan durumlarında, insanların amaçları doğrultusunda yol envanterlerini zenginleştirebilen, yine senaryo analizleri ile alternatif çözümlerin keşfedilmesini sağlayan bir yöntemdir.

7. *Zihinsel tekrarlama*dır: Bu yaklaşım da, idareci ve çalışan kişilerin karşılırlarına çıkabilecek önemli olayları, muhtemel sorunları öngörmelerini ve bu sorunları aşabilmek amacıyla alternatif çözümleri görselleştirmelerini sağlar.

8. *Yeniden amaç belirlemedir*: Yönetici ile çalışan kişilerin, kesin başarıya yoğunlaşmak yerine, umut geliştirme ve amaçlara erişme aşamasından keyif almalarını sağlamak gerekir. Bundan dolayı da yeniden amaç belirleme yöntemini kullanmak gerekir. Bu yaklaşımla, mutlak engellerle karşılaşıldığı zaman yeniden bir amaç saptanacak, yapmacık umut tuzağının önüne geçilecektir (Luthans ve Youssef, 2004).

3.10.3. İyimserlik Düzeyini Geliştirme Yolları

İyimserliğin, gerek motive etmek gerekse motive olmak şeklinde kullanıldığı bilinmektedir. Çoğunlukla doğuştan gelen bir nitelik olarak bilinmesine rağmen, Seligman'ın (2006) müdahalesiyle psikolojik sermaye bünyesinde gelişmeye açık duruma

dayalı bir nitelik olduğu kabullenilir. Üstelik yapılmış araştırmalar iyimserliğin zamanla öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir yön olduğunu destekler (Luthans vd., 2007).

İyimserlik boyutunu geliştirme yaklaşımları şöyle sıralanabilir (Luthans ve Youssef, 2004);

1. *Geçmiş için hoşgörölü olmadır*: Bu yaklaşımda, yöneticiler ve çalışanlar geçmişteki başarısızlıkları ve aksilikleri kabul etmeli, yeniden başlamayı öğrenmeli ve geçmişteki hatalar için kendilerini affetmelidir.
2. *Şimdi için takdirdir*: Bu yaklaşım, varolan yaşamın, kontrol edilebilir ve kontrol edilemeyen durumların olumlu yönlerinden minnettar olmayı ve zevk almayı içerir.
3. *Gelecek için fırsat arayışdır*: Gelecek zamandaki meçhullükleri ilerleme ve gelişim için bir imkân olarak görmeyi ve hatta bu tür durumlarla müspet bir biçimde kendine güvenen bir tutumla yüzleşmeyi içerir.
4. ve 5. bir yaklaşım da *gerçekçi bakış açıları ve esnek bakış açılarıdır*. İyimserlikte en uygunu, yönetici ve elemanların geliştirmesi gerekli olan realist ve elastik görüş açısidir (Luthans ve Youssef, 2004).

3.10.4. Dayanıklılık Düzeyini Geliştirme Yolları

Psikolojik dayanıklılık boyutu diğer psikolojik sermaye unsurları gibi geliştirilebilir ve yönetilebilir. Psikolojik dayanıklılık düzeyini geliştirmek için aşağıda yer alan proaktif ve reaktif metotlar önerilmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014):

- i. Üç tane proaktif metot mevcuttur. Bunlar:
 1. Risk odaklı metot: Olumsuz deneyimlerin etkilerini tahmin etmek ve olumlu yönde değiştirmektir. Kurumların çalışanlarına yönelik düzenlediği birtakım güdüleme ve eğitim programlarıyla risk unsurları asgariye indirilmelidir.
 2. Varlık odaklı metot: Kurumsal ve kişisel dayanıklılık oluşturmak ve risklerle mücadele etmek için yapısal, ekonomik, teknolojik, beşeri, toplumsal ve psikolojik sermaye varlıkları değerlendirilir. Örgüt içinde çalışanlara verilen çeşitli eğitimler ve ödüller ile bireylerin dayanıklılıklarının güçlendirilmesi ve olumsuzluklara karşı dimdik durması amaçlanmaktadır.

3. Süreç odaklı metot: İnsanların zorluklarla karşılaşması muhtemeldir; ancak asıl olan doğru tespitlerle zorluğun üstesinden gelebilmektir. Böylece dayanıklılık seviyesi artar. Öz-yeterlilik boyutu kullanılır.

ii. Reaktif metot dört bileşenden oluşmaktadır: İlk olarak, olumlu duyguları kullanma yöntemi, yani Frederickson'ın olumlu duyguları yöneterek ve genişleterek dayanıklılık düzeyini artıracağını iddia eden "genişlet ve inşa et" kuramıyla desteklenir.

İkinci olarak, *kendini abartma/yukarıda görme metodu* insanların kendilerini üstün görmeleri, her ne kadar hatalı bir davranış olarak değerlendirilse de dayanıklılığa olumlu doğrultuda etkide bulunan bir özellik olduğu söylenmektedir.

Üçüncüsü, *yüklenme şekli metodu* bireylerin yaşadıkları olayların nedenlerini ve sonuçlarını pozitif düşüncelerle değerlendirmelerini sağlamaktır (Kaya ve Zerenler, 2014).

Dördüncüsü ise, *esneklik (hardiness/resiliency) yöntemi* bu yöntemde bireylerin mesleklerinde anlam bulmasına, işi üzerinde kontrol sahibi olduğunu anlamasına ve deneyimleriyle kendini geliştirmesine yardımcı olmayı amaçlar (Güler, 2009).

3.11. Psikolojik Sermayeyi Etkileyen Faktörler

Alanyazın gözden geçirildiğinde psikolojik sermayeyi etkileyen bireysel faktörler; olumlu duygular, hedef amaçlı öğrenme, bireysel farklılıklar, yaş ve cinsiyet, etnik kimlik, iş-aile çatışmaları ve yüksek düzeyli stres olarak sıralanabilir (Combs, Milosevic, Jeung ve Griffith, 2012; Avey, 2014; Epitropaki, 2013; Huang ve Luthans, 2014).

İki farklı örneklem grubundan sağlanan verilerin değerlendirildiği çalışmada, alan yazın için bir boşluk olan psikolojik sermayenin oluşumuna ve gelişimine etkide bulunan unsurlar belirlenmeye çalışılmıştır. Analiz sonucunda bireyin duygu ve davranışlarının en önemli belirleyicisi olan psikolojik sermayenin bireysel farklılıklardan ve demografik değişkenlerden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bireysel farklılıklar, proaktif kişilik, kendini değerlendirme ve benlik saygısı yönünden; demografik değişkenler açısından yapılan incelemede, bireyin yaşı; psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir (Avey, 2014).

Öz-değerlendirme, etnik kimlik ve insanın kendisini bir gruba yerleştirmek için kullandığı psikolojik aşamalar vb. kayda değer psikolojik özelliklerle ilişkilidir. İyimserlik, umut dayanıklılık ve öz-yeterliliği içeren psikolojik sermaye ise, insanın kişisel algılarını ve pozitif psikolojisinin gelişimini etkiler (Combs vd., 2012). Combs vd. (2012) tarafından yapılan araştırma ile etnik kimliğin psikolojik sermaye üzerinde anlamlı olumlu bir etki oluşturduğunu göstermektedir. Bu durumun da insanların becerilerine ve gelişimine katkı sağladığı sonucuna varmışlardır.

Huang ve Luthans (2014)'ın mühendislerle yaptıkları çalışmada, hedef odaklı öğrenmenin çalışanların psikolojik sermayesi ve yaratıcılığı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve psikolojik sermayenin hedefe yönelik öğrenme ile yaratıcılık arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu sonucuna varmışlardır. Öte yandan istihdamda belirsizlik olması, yüksek stres seviyesi ve yaşamdan duyulan memnuniyetin düşük düzeyde olması, psikolojik sermayeyi negatif yönde etkileyebilir (Epitropaki, 2013).

Alanyazın gözden geçirildiğinde psikolojik sermayeyi etkileyen örgütsel faktörler; algılanan dış prestij, destekleyici örgüt iklimi, örgütsel destek, yüksek taahhütlü çalışma sistemleri, yönetici desteği, çalışma arkadaşlarından duyulan memnuniyet ve olumlu çalışma ortamları, işin özelliği ve tasarımı, liderlik, dönüşümcü liderlik, otantik liderlik olarak sıralanabilmektedir (Avey, 2014; Liu, 2013; Mathe ve Scott-Halsell, 2012; Wooley, Caza ve Levy, 2010; Gooty, Gavin, Johnson, Frazier ve Snow, 2009; Walumbwa, Luthans, Avey ve Oke, 2011; Nigah, Davis ve Hurrell, 2012; Luthans, Norman, Avolio ve Avey, 2008; Chen, 2017; Newman, Ucbasaran, Zhu ve Hirst, 2014; Wang, Liu, Wang ve Wang, 2012; Walumbwa, Peterson, Avolio ve Hartnell, 2010).

Luthans, Norman vd. (2008), işgörenlerin psikolojik sermayesinin, destekleyici örgüt iklimi ile performansları arasındaki ilişkiye aracı olduğunu yaptıkları bir araştırma ile göstermişlerdir. Kuruluşlardaki iklimin daha destekleyici olduğuna inanan işgörenlerin psikolojik sermayelerinin daha yüksek düzeyde olması, hizmet ve yüksek teknoloji üretimindeki performanslarını olumlu bir şekilde etkilemektedir.

Liu (2013) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, algılanan yönetici desteği, psikolojik sermaye ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırmanın sonuçları, algılanan yönetici desteği ile psikolojik sermayenin iş performansı üzerinde olumlu bir etki yarattığını ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra, psikolojik sermayenin algılanan yönetici desteği ile iş performansı arasındaki ilişkiye aracılık ettiği belirlenmiştir. Örgütlerde

yönetici desteğini algılayan bireylerin, iş performanslarını olumlu yönde etkileyen pozitif bir psikolojik sermaye geliştirme olasılıkları artmaktadır.

Wooley vd. (2010), tarafından yapılan araştırmada otantik liderliğin, lideri takip eden kişilerin psikolojik sermayesinin gelişmesini sağladığı ve özellikle takipçileri tarafından otantik lider olarak algılanan liderlerin kurumda pozitif bir çalışma iklimi oluşturdukları, olumlu iklimin ise psikolojik sermayeyi arttırdığı tespit edilmiştir. Üstelik lideri izleyen kişilerin cinsiyetinin de bu ilişkide düzenleyici rolü olduğu gözlemlenmiştir.

Avey (2014), tarafından yapılan araştırmada iki farklı örneklem gruptan sağladığı veriler değerlendirilmiş ve alan yazın için bir boşluk olan psikolojik sermayenin ortaya çıkmasında ve gelişmesinde etkili olan faktörler belirlenmeye çalışmıştır. Yapılan analizler sonucunda psikolojik sermayenin işin özelliklerinden, liderlikten ve denetim şeklinden etkilendiği sonucuna varılmıştır. İşin özellikleri açısından yapılan incelemede görev karmaşıklığının; liderlik ve denetim şekli açısından yapıldığı araştırmada ise otantik, güçlendirici ve etik liderliğin psikolojik sermayenin belirleyicisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütlerin çalışanların psikolojik sermayelerini artıracak sistem ve yapı planlamaları gerektiğinin altı çizilmektedir. Bu içerikte bireysel farklılıklar dikkate alınarak, çalışanları güçlendirecek liderlik davranışlarının sergilenmesi ve iş özelliklerinin yeniden tasarlanması gerektiği söylenebilir (Avey, 2014).

Gooty vd. (2009)'ın yaptığı çalışmada ise, dönüşümcü liderlik algısının psikolojik sermayeye öncü olduğu ve bireylerin motivasyonel meylini ve amaçlara doğru kararlılığını gösteren üst düzey bir yapı olduğunu ifade etmektedir. Nigah vd. (2012), yeni işe alımlarına destek olmak amacıyla kurumlarca kapsamlı bir şekilde kullanılan bir sosyalleşme mekanizması olan çalışma arkadaşlarından duyulan memnuniyetin, çalışanların psikolojik sermayesinin yüksek seviyelere çıkarmalarını sağladığını ve bunun sonucunda ise çalışanların kişisel kaynaklarının insan kaynakları uygulamaları ile geliştirilebileceğini öngörmektedirler. Çalışmada, arkadaşlığın pozitif örgütsel davranış perspektifinde örgütsel sosyalleşmenin bir parçası olduğu belirtilmektedir. Mathe ve Scott-Halsell (2012) araştırmasında, çalışanların dış prestij (bir çalışanın başkalarının işini nasıl gördüğüyle ilgili inancı olarak tanımlanır) algılarının, psikolojik sermaye ve psikolojik güçlendirmeye güçlü bir şekilde ilişki olduğu sonucuna erişilmiştir.

Psikolojik sermaye hakkındaki bilgi, kuruluşların iş yeri sistemlerinin tasarımı ve destek mekanizmaları ile bireysel psikolojik sermayenin geliştirilmesine yardımcı olur (Newman vd., 2014; Avey, 2014). Bunun yanı sıra iş yeri desteğinin sağlanması, çalışanların

psikolojik sermayelerinin gelişimini kolaylaştırır. Çünkü psikolojik sermaye, amaçlara erişmek amacıyla yeni ve farklı yolların aranması için daha fazla umut sağlarken, mevcut durumun gerilemesi karşısında hızlı bir iyileşme sürecine de olanak tanır (Luthans, Norman vd., 2008).

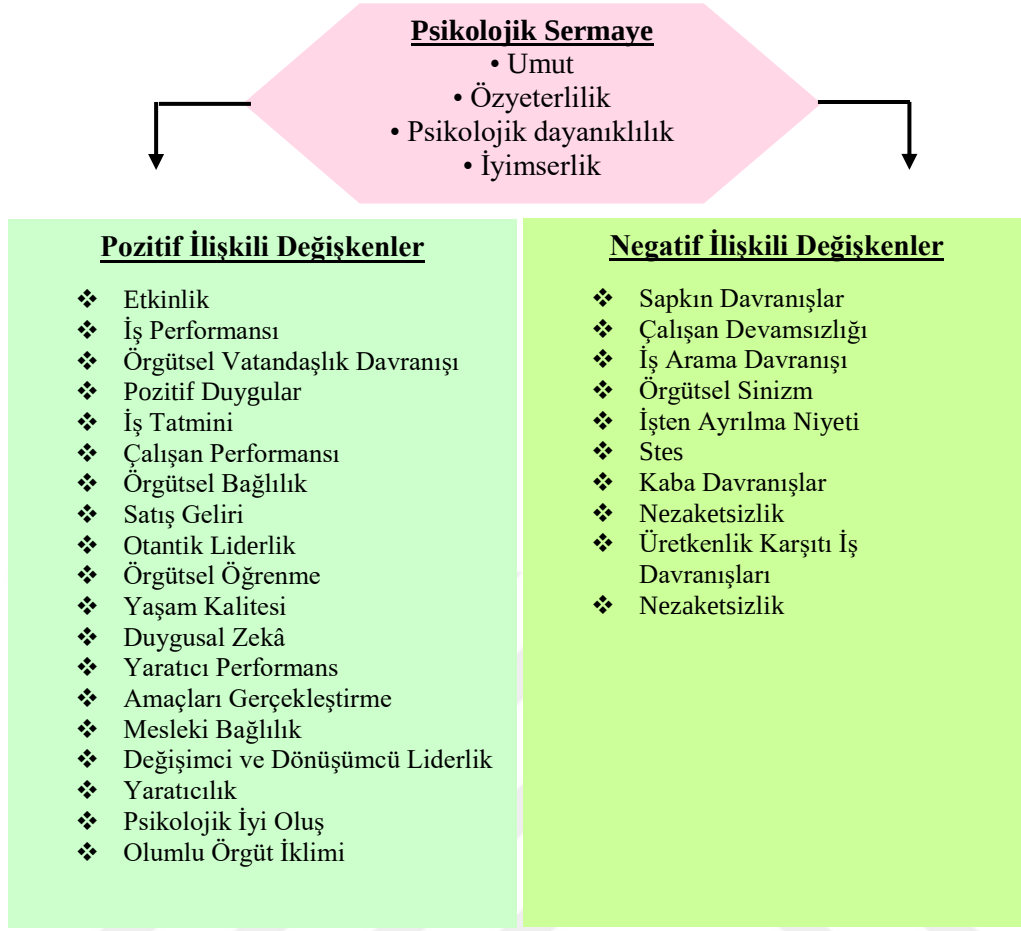
Gerçekleştirilen alayazın analizinde; denetim (Avey, 2014), olumlu çalışma ortamları (Wooley vd., 2010), işin özelliği ve tasarımı (Combs vd., 2012; Wooley vd., 2010; Avey, 2014), yüksek taahhütlü çalışma sistemlerinin (Chen, 2017) psikolojik sermaye üzerinde etkili örgütsel faktörlerden olduğu saptanmıştır.

3.12. Psikolojik Sermayenin Sonuçları

Sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak, çalışanların performansını artırmak, farklılaşan çevre şartlarında daha esnek çalışanlar edinmek, çalışan kişilerin olası becerilerini keşfetmek ve geliştirmek için örgütlerde olumlu bir yaklaşıma ihtiyaç vardır. Kuruluşlar genelde işgörenlerin var olan potansiyeline ve güçsüz yönlerinin düzeltilmesine odaklanır. Bu durum, bireylerin güçlü yanlarının ya da potansiyellerinin görmezden gelinmesini beraberinde getirir.

Örgütsel davranış alanında bu negatif durumlarla uğraşılırken pozitif düşüncenin üzerinde durulmadığı, bu nedenle daha dengeli bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğunun altını çizmek gerekir. Pozitif örgütsel davranışın temel özellikleri, pozitif taraflara odaklanır, teori ve araştırmaya dayalıdır, ölçülebilen kavramlarla ilgilenir, değişime ve gelişime açıktır ve performansla ilişkilidir (Kutani ve Oruç, 2014).

Psikolojik sermayede önemli bir özellik iyimserlik, umut, öz-yeterlilik ve dayanıklılık bileşenlerinin her birinin ölçülebilir olabilmesi ve sağlanacak eğitimler ile kişilere kazandırılabilmesi ve geliştirilebilmesidir. O hâlde, kurumlarında olumlu bir iklim oluşturarak işgörenlerinden en yüksek verimliliği umut eden yöneticiler, çalışanların güçlü ve yeterli olmayan taraflarını, kişiliklerine göre olumlu ve olumsuz davranış değişkenlerini anlamaları ve bunların işlerine olan etkisini belirlemeleri, daha fazla veri için neler yapılabileceğini değerlendirmeleri yani “psikolojik sermayelerine” yatırım yapmaları gerekmektedir (Keleş, 2011).



Şekil 20. Psikolojik Sermayenin İlişkili Olduğu Kavramlar

Kaynak (Erkmen ve Esen, 2012)

Şekil 20’de görüldüğü gibi yapılan araştırmalar pozitif psikolojinin negatif davranış ve tutumlarla zıt yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu, pozitif örgütsel davranış ve tutumlarla da benzer olduğunu gösterir. Psikolojik sermaye, iş performansı, yaratıcı performans ve örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla olumlu; stres, sinizm, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve norm dışı davranışlar ile olumsuz bir ilişkiye sahip olduğu söylenebilir (Çetin ve Varoğlu, 2015).

Psikolojik sermaye ile ilişkili kavramlar incelendiğinde, bu sermayenin en çok ilişki kurduğu değişkenler arasında otantik liderlik, iş tatmini, iş ve çalışan performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların sapkın davranışları ve örgütsel bağlılık öne çıkmaktadır. Otantik liderlik, iyimser olma, kendine güvenme, kendini bilme ve ahlâklı davranma gibi nitelikleri bünyesinde barındıran bir liderlik tarzı olarak dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, psikolojik sermaye, çalışanın iş tatmini ve bağlılığı üzerinde önemli bir etki sağlarken, aynı zamanda iş performansını artırmada da rol oynamaktadır.

Kurumlarda çalışanların psikolojik sermaye seviyelerinin yüksek olması, kurumlar için büyük ölçüde önemlidir. Bu nedenle kurumlar çalışan kişileri değerlendirdiği zaman psikolojik sermaye seviyesi yüksek çalışan kişilere daha çok önem vermelidir. Yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip çalışanlar, performans artışı, çalışanların psikolojik iyilik hallerinin artması, iş doyumlarının ve işe bağlılıklarının artması, örgütsel değişimin kolaylaştırılması gibi işletmeye türlü yararlar sağlar (Polatcı, 2014).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİLİK

4.1. Kişilik Özellikleri

Bir kuruluşun hedeflere erişmesi ve başarı elde etmesi için en önemli kaynaklardan birisi insan faktörüdür. İnsanlar birbirlerinden farklı düşünme tarzları kullanmaktadır. Bu tarzlara göre insanların düşünce içeriği, duygu ve davranışlarında farklılık oluşur (Cervone ve Pervin, 2016). Davranışlar, bireysel ihtiyaçların, güdülerin, öğrenme sürecine ilişkin algıların, bireyin tutum ve inançlarının tesiriyle başlar. Sonradan insanın üyesi olduğu toplumdaki aile, kültür ve sosyal sınıf gibi sosyal unsurların etkisi ile davranışlar gelişmeye devam eder.

Kişilik, insan davranışlarını şekillendiren temel psikolojik faktörlerden biridir (Zel, 2001). Kişilik, insanın deneyimlerinin ve eylemlerinin tutarlı kalıplarını izâh eden özellikler kümesi şeklinde ifade edilirken; Özellik kavramı, insanın dayanıklı psikolojik özelliklerini veya bu özellikleri gösteren psikolojik yapısını açıklar (Cervone ve Pervin, 2016).

4.2. Kişilik Kavramının Tanımı ve Önemi

Kişilik kavramı, sadece yönetim ve organizasyon alanlarında değil, hayatın çeşitli alanlarında bireylerin pek çok davranış ve olayını etkiler. Her zaman insanların en çok merak edilen konularından biri olmuş ve pek çok çalışma için de araştırma konusu hâline gelmiştir. Kişilik özellikleri sebebiyle benzer çevresel ve sosyal şartlar altında kişilerin davranışları ve olaylara verdiği tepkileri farklılık gösterebilir. Belirli bir çevre ve davranış düzlemindeki insanlar aynı ortamdan gelen uyaranlara aynı tepkiyi göstermezler. Böyle bir hâlde de kişilerin davranışlarını önceden tahmin etmek ve onları tanımak zorlaşır. Kişilik kavramı bireysel ve örgütsel ilişkilerin başlıca değişkeni olarak yaşanan bu zorluğun arka planında yer almaktadır (Güney, 2011). Kişilik doğası gereği karışık bir yapıya sahip olduğundan ve bu nedenle kişilik araştırmacılar tarafından farklı açılardan incelendiğinden,

tam bir kişilik tanımıyla karşılaşmak imkânsızdır. Gündelik yaşayışta bazı insanlar, kişiliği toplumsal başarı ile ilişkilendirirken, onu "popüler kişilik" veya "çoklu kişilikli" olarak ele alır; diğerleri kişiliği ifade ederken, kişinin baskın özelliklerinden (kibar, neşeli, arkadaş canlısı, sessiz vb.) yararlanırlar. Ancak psikologlar, bu özelliklerin kişiliği ifade etmede az bir rolünün olduğunu ve kişiliğin insanın bütün ruhsal gelişimiyle ilgili bir kavram olduğunu belirterek konuya farklı yaklaşmışlardır (Luthans 2010'dan akt. Özsoy ve Yıldız, 2013). Bu nedenlerle kişilik kavramının tanımlanması zorlaşmakta ve farklı tanımlar ortaya çıkmaktadır. Ancak kişilik kavramına ilişkin alanyazında da benzer tanımları görmek mümkündür. Aşağıda bu tanımlardan bazılarına ilişkin açıklamalara yer verilmiştir;

Türk Dil Kurumu Sözlüğün'de TDK (2021) kişilik, bir insanın sahip olduğu belirgin özellikler, manevi ve ruhsal niteliklerin toplamı olarak tanımlanır. Aynı zamanda, bireyin sosyal hayatta geliştirdiği alışkanlıklar ve davranışların bütünü de kapsar. Doğan (2013) kişiliği, bireyin doğuştan getirdiği, deneyimler yoluyla edindiği ve bireyin diğer bireylerden ayrılmasına neden olan faktörlerin toplamı olarak tanımlamaktadır. Cihangiroğlu (2012)'a göre kişilik; bireyin yaradılıştan gelen biyolojik nitelikler ile sonraları farkına varılan ve kabul edilen davranış kalıpları arasındaki ilişkiden oluşan uyumlu bir bütün olup, doğumla başlayan ve bireyin nesnelere ve olaylara yüklediği anlamla şekillenen, ömür boyunca süregelen gelişim ve olgunlaşmayla kendisini teşhir eden bir aşamadır. Onur (1997)'a göre kişilik; bir kişiyi öznel ve nesnel taraflarıyla öbür kişilerden farklı kılan görüş, hissiyat, tavır ve davranışların, fiziksel, ruhsal ve zihinsel özelliklerin toplamıdır. Güler, Başpınar ve Gürbüz, (2001)'e göre kişilik; insanın kendisinde meydana gelen değişikliklerle başa çıkma ve fayda ve tatmin sağlayacak bir duruma girebilmeyi isteme durumudur. Kişilik, toplumda kendisi dışındaki diğer bireyler tarafından belirlenen rollere sahip olmanın bir sonucudur. Burger (2006) kişiliği; insanı meydana getiren birbiri ile ahenkli ve istikrarlı davranış kalıpları olmasının yanı sıra, bireysel deneyimler sonucunda meydana gelen, davranış kalıplarını, içsel süreçleri, tutarlı davranış kalıplarını farklı zaman ve durumlarda gözlemlenebilir durumudur. Morris ve Maisto (2012) kişiliği; bireyin zamanla, olaylar karşısında devamlı süregelen duygu, davranış ve bireyi içinde yer aldığı çevrede diğerlerinden farklı kılan düşünce şekilleri olarak belirtmiştir. Özgüven (1992)'a göre kişilik; bireyin yalnızca birtakım niteliğine dayalı bir yapı olmayıp tüm nitelikleri ve etkileşimleri içeren bir aşamadır. Bu aşamalar insanın zihinsel ve duygusal yapısı, alışkanlığı, fiziksel özellikleri, güdülleri, deneyimleri, neyi

duyumsadığı, neyi düşündüğü, neyi söylediği ile ilgili davranışların bir birleşimidir. Hellriegel, Slocum ve Woodman (1989) kişiliği, zamanın insanlara sosyolojik ve psikolojik nitelikler bakımından atfettiği, belli bir süre müddetince süregelen düşünce, duygu, eylemlerindeki ortaklık ve farklılıkları ortaya koyan karakter ve eğilimlerin tümü olarak ifade etmişlerdir. Buchanan ve Huczynski (1991) tarafından yapılan kişilik; bireyin çeşitli hâllerde ve zamanlarda genel manada onu ötekilerinden farklı kılan ve bireyin istikrarlı olarak sergilediği psikolojik özellikleridir. Eren (2010)' göre kişilik; insanın kendisiyle ilgili fiziksel yapısını, ruhsal durumunu, algılama yetisini değerlendirmesi ve bunlardan yararlanabileceği konuma gelme isteğidir. İnanç ve Yerlikaya (2012)'a göre kişilik; insanı diğer kişilerden farklı kılan kendisine ait niteliklerin teorik bir yapı sunmasıdır. Genetik ve biyolojik eğilimler, sosyal yaşama ait deneyimler, yaşadıkları ortamın şartlarına adapte olma aşamasındaki evrimsel davranışlar ve bunların istikrarlı bir örüntü oluşturmaları insanın kişiliğini ortaya koymaktadır. Baymur (1994)'a göre kişilik; bireyin tüm eğilimlerini, tavırlarını, becerilerini, hareket tarzlarını, söylev şeklini, dış görünüş özelliğini ve çevrelerine adapte olma şekillerini içeren oldukça geniş bir ifadedir. Üstelik kişilik uyumlu, benzersiz ve bütünlük sunan bir yapı şeklinde tanımlanabilir.

Psikolojinin en kapsamlı kavramlarından biri olan kişilik kavramından bahsederken insanlar genellikle ne denilmesi gerektiğini algılar. Ancak kişiliğin bilimsel anlamda bir tanımı istendiğinde ise kişiler zorluk yaşayabilir. Bilim insanları, ağırlıklı olarak sahip olunan bireysel farklılıkların üzerinde durarak kişilik kavramını farklı yönleriyle ele alarak ifade etmeye çalışmışlardır. Örneğin, kişilik üzerine elliye yakın tanım oluşturan Allport (1937) nazarında psikolojide 5 ayrı kişilik kavramı vardır. Bu tanımlar şu şekildedir (Güney, 2011):

- ♣ Kişilerin yaradılıştan gelen ve sonraları edinilmiş becerilerinin tümü olarak kişilik,
- ♣ Kişiliğin bütünsel yapısal niteliklerine dikkati çeken ve bireysel kabiliyetlerin örgütlenmiş biçimi olan kişilik,
- ♣ Bu örgütlenme hiyerarşisinin üzerinde duran kişilik,
- ♣ Bireyin çevreye uyumunun üzerinde duran kişilik,
- ♣ Kişisel veri ve yeteneklerin çevreye uyum içerisinde örgütlenmesinin özgün, tek ve başkaları ile karşılaştırılabilir yönünün üzerinde duran kişiliktir. Bu açıklamalar neticesinde kişiliğin tanımını şöyle yapmak mümkündür. Kişinin

kendisine özgü ve ayrı bir biçimde uyumunu saptayan fiziksel ve psikolojik niteliklerinin dinamik bir bütünleşmesidir (Güney, 2011).

Tüm bu tanımlardan da belli olduğu gibi “kişilik” tavrı, edim ve çevresel etkilerden ileri gelen niteliklerden oluştuğu için karmaşık bir bütün olarak incelenir. O yüzden kişilik, “karakter, mizaç ve yetenek” ana başlıkları ve bunların altında birçok alt başlıktan meydana gelmektedir. Kişiliğin üç bileşeninden biri olarak kabullenilen karakter kavramı, kişiliği meydana getiren "sosyal ve ahlâki özellikleri" içerir ve insanların bu konudaki farklılıklarını ortaya çıkarmak için kullanılmaktadır. Mizaç kavramı, kişinin duygusal ve davranışsal niteliklerinden oluşur ve halk arasında mizaç olarak da adlandırılır. Kişiliğin üçüncü bileşeni olan "yetenek" kavramının "zihinsel yetenek" ve "bedensel yetenek" olarak iki alt boyuttan meydana geldiği benimsenmiştir. İnsanların hayatta karşılaştıkları belirsizliklerde neyin doğru neyin gerçek olduğunu anlamak, idrak etmek ve buna göre hareket etmek, insanın sahip olduğu yetenekleri ile ilgilidir (Eroğlu, 2009).

4.3. Kişilik Kavramının Tarihsel Gelişimi

İngilizce yazında “personality” kelimesi ile belirtilen kişilik kavramının kökeni, Latincedeki “persona” kelimesine dayanır. Roma ve Antik Yunan çağında tiyatro sahnesindeki oyuncular, sundukları rolü kendilerinden uzaktaki seyircilere ulaştırabilmek için “persona” adı verilen maskeler kullanmışlardır. Evcil hayvan şekilleri, çiçek desenleri gibi değişik motiflerle donatılan bu maskeler, gösteride canlandırılan karakterin kişilik özelliklerine göre değişiklik göstermiştir. Daha sonra “persona” kelimesi, hem bir bireyi hem de bu bireyin toplumdaki ve diğerlerinden farklı olan niteliklerini ifade etmek amacıyla istifade edilmiştir (Luthans, 1992; Erdoğan, 2007).

Kişilik kavramı, insanın sosyal yaşamının önemli bir unsuru olarak uzun bir süredir ilgi çekmiştir. Ancak, bu alandaki bilimsel ilerlemeler, 1930'lu yıllarda kişilik psikolojisinin bağımsız bir disiplin olarak kabul edilmesiyle hız kazanmıştır (Mc Adams, 1997; Akt. Yelboğa, 2006). Kişilik psikolojisi, insanların arasında bulunan kişisel ayrılıkları meydana getiren nitelikleri belirler ve bu farklılıkları inceler. Böylelikle her kişinin karakteristik kişiselliğini veya diğer insanlarla ortak özelliklerini (benzer yönleri) açıklar. Bu durum, bireysel farklılıkları oluşturan değişkenlerin belirlenerek davranışların tahmin edilebileceğinin önemini belirtir (Özkalp, 2003).

Antik Yunan, Roma, Asya, Yahudi ve Hristiyan kültürlerinin tümü, insan karakterinin modellerini ve tipolojilerini arz etmiştir. Kişiliğin ne olduğu sorusuna verilen en eski cevaplardan biri Hipokrat'ın (MÖ 460- MÖ370) “Beden Sıvıları” teorisidir. Batı tıbbının kurucusu sayılan Hipokrat'a göre dünya, ateş, su, rüzgâr ve toprak olarak dört unsurdan meydana gelmektedir. Hipokrat, insanların benzer şekilde kara safra, safra, kan ve balgam olarak dört farklı hayati sıvının birleşiminden oluştuğunu belirtmiştir. İnsan sağlığı da bu sıvıların dengesine bağlıdır (Ellis vd., 2009). Sonradan, Romalı bir filozof ve doktor olan Claudius Galen, insan mizaç farklılıklarını açıklamak için Hipokrat'ın teorisinden yararlanmıştır (Stelmack ve Stalikas, 1991). Galen (M.S. 2. Yüzyıl) tarafından; artan salgıya göre kişilik dört gruba ayrılır. Bu dört kişilik yapısı aşağıdaki gibidir:

- a)** İyimser/ Kanı fazladır. Sevgi dolu ve güven vericidir, ancak bencil olabilir (Bencil davranışı aşırı ise et yemeyi bırakmalı ve fazla kanı küçük keselerle vücudundan atmalıdır).
- b)** Soğukkanlı/ Balgamı boldur. Sessizdir. Mantıklıdır. Naziktir. Soğukkanlıdır (Ağır ve çekingen olması mümkündür).
- c)** Sinirli/ Safrası boldur. Şiddetli öd salgısından şikâyet edebilir. Kişilik yapısı ateşlidir.
- d)** Melankolik/ Kara safra salgısı fazladır. Genellikle hüznün ve korkunun eşlik ettiği şiirsel ve sanatsal yönler hâkimdir (Stelmack ve Stalikas, 1991).

Benzer şekilde, Uzak Doğu'da da kişiliği tanımlamak için bir sistemden yararlanılmıştır. Alışlagelmiş Çin tıbbi sisteminin esası da 5 unsura (ateş, tahta, hava, toprak ve su) dayanmaktadır. Bir kişinin kişiliği de şu unsurlara göre tanımlanır: Örneğin, saldırgan insanlar tahta bir kişilikten gelir; ya da korkak kişilerin su kişiliğinden geldiği söylenebilir (Ellis vd., 2009).

Tarihin önemli filozofları da kişiliği açıklamak ve menşeyini bulmak için uğraşmışlardır. Meselâ, Platon (MÖ 427- MÖ 347), kişilik merkezi olarak insan ruhunu göz önüne almıştır. Aristoteles (MÖ 384- MÖ 327), kişilik merkezini zihin olarak açıklamıştır. Meşhur Fransız filozof Descartes (1596-1650) tarafından kişilik, ruhsallığın ve ilkel güçlerin etkileşimi yoluyla meydana gelmektedir. Bu görüşün aksine Machiavelli (1469-1527) kişiliğin toplumsal şartlarda izah edilebileceğini ifade etmiştir (Ellis vd., 2009).

4.4. Kişiliğin Temel Özellikleri

Her kişinin kendisine özgü ve başkalarından farklı olan belirli özellikleri vardır. Kişinin sosyal bir ortam içerisinde sergilediği davranışlarının çoğu zaman tutarlı olması, sahip olduğu kendisine özgü kişilik özelliğinin kısa bir süre zarfında veya devamlı değişmemesinden kaynaklanmaktadır. Bugünlerde kibar, çenebaz ve sevimli eylemlerde bulunan bir kişi, eskiden bu eylemleri ortaya çıkardığı gibi büyük ihtimalle ileride ve değişik koşullarda da benzer eylemlerde bulunacaktır. O yüzden kişilik, bireyin belirgin ve alışkanlık hâline gelmiş özelliklerini belirtmektedir (Greenberg 1999'dan akt. Özsoy ve Yıldız, 2013).

Aşağıda kişiliğin başlıca özellikleri sıralanmıştır;

- ✓ Yaradılıştan gelen kişilik sonraları kazanılan yatkinliklerin bütününden oluşur.
- ✓ Kişilik bu kazanılmış yatkinliklerin organize edilmesidir. Böylelikle yatkinliklerin oluşturduğu bir yapıdan bahsedilmiştir.
- ✓ Her kişinin kişisel özelliğini diğer bireylerden ayrı kılan birtakım farklılıkları mevcuttur. Yeryüzündeki kişilik kavramı sayılamayan bir tipi içerir.
- ✓ Kişilik bireyin yatkinliklerini çevreye uyarlar. Başka bir deyişle benzer kişi değişik çevresel koşullarında değişik tavır ve edimlerin oluşmasına neden olan bir sosyal bütünlük kavramı olarak baş göstermektedir.
- ✓ Her kişiliğin yaradılıştan gelen yalnız bir şahsiyeti bulunmaktadır ve bu şahsiyet kişiliğin kopmaz bir parçasıdır.

Bu özelliklerle birlikte kişilik, bireyin kendini tanıma ve çevresine uyum sağlama becerisini veya sosyal hayatta edindiği alışkanlık ve davranışların yapısını belirleyen psikofizyolojik bileşenlerin dinamik düzenleyici bir sistemidir (Eren, 2010).

Kişiliğin oluşumunda bireylerin yaradılıştan gelen nitelikleri ve çevresel etkilerin olduğu görülmektedir. Bu aşamada çevrenin kişilik üzerinde etkisi göz önünde bulundurulduğunda, kişiliğin sadece şahsamünhasır özellikler olmayıp, aynı zamanda kişinin belli bir kapsamda içerisinde bulunduğu çevreyi ve belirli bir ölçüde de bütün kişilerde mevcut olan müşterek birtakım nitelikleri yansıttığı belirtilir.

Kişilik kavramına dair yapılmış farklı tanımlara bakıldığında, genelde kişiliğin üç temel özelliğinin üzerinde durulduğu görülür. Bunlar; her insanın eşsiz olması, kişiliğin tutarlı olması ve kişiliğin durağan olması biçiminde özetlenebilir (Günel, 2010).

4.5. Kişiliği Oluşturan Faktörler

Kişilik, bireyin nasıl hissettiğini, nasıl düşündüğünü, nasıl anladığını ve nasıl davrandığını etkileyen faktörlerin benzersiz bir göstergesidir. Durmadan kişinin iç dünyasından ve yaşadığı çevredeki dış etkilere gelen uyarıcıların etkisinde kalan kişilik, bireyin biyolojik ve psikolojik, genetik ve kazanılmış bütün yetenek, alışkanlık, güdü, duygu, talep ve davranışlarını kapsar (Yelboğa, 2006).

Kişiliği etkileyen genel olarak faktörler; bedensel ve kalıtım faktörleri genetik unsurlar içinde, sosyal yapı, coğrafik ve fiziki faktörler, kültürel, sınıf ve aile faktörleridir (Özkaya, 2003). Kişiliğin oluşmasında ve şekillenmesinde tüm bu faktörler insanın hayatındaki kişilik gelişimini pozitif ya da negatif olarak farklı oranlarda etkiler ve şekillendirir. Aşağıda bu faktörler ele alınarak incelenmiştir.

4.5.1. Biyolojik Faktörler

Kesinlik olmasa da genetik unsurların kişiliğe etkisi üzerine yapılan çalışmalarda biyolojik faktörlerin bireyin kişilik özelliklerini şekillendirmede başka faktörlere kıyasla daha belirleyici bir rolünün olduğu bilinir (Baysal ve Tekarslan, 2004). Bütün canlılar gibi insanoğlu da kişisel türleriyle ilgili niteliklerle doğmaktadır. Lâkin türler içinde kalıtsal değişiklikler kişiler arasındaki farklılıklara meydan vermektedir. Böylelikle, her kişi kendi soyuna ve ailesine ait birtakım kalıtsal özelliklerin yanı sıra insan türüne özgü özellikleri de taşır (Eroğlu, 2009).

Anne ve babanın kalıtsal mirasının sonraki nesillere aktarılması kalıtım yoluyla gerçekleşir. Cinsiyet, boy, saç ve göz rengi ve yüz tipleri gibi fiziki nitelikler ile kan grubu, taşıyıcı hastalıklar veya gelecekte bulaşabilecek hastalıklar gibi genotipik özellikleri kişilik özelliklerinin yanı sıra kalıtım yoluyla kazanılır.

Tek yumurta ikizleri ile gerçekleştirilen araştırmalarda ve hayvan deneylerinde çevrenin ve genetik faktörlerin kişilik oluşumuna etkisi ortaya konmuştur. Tek yumurta ikizleri, aynı genetik materyali ve kromozomları paylaşmalarına karşın, fiziksel özellikleri ve kişilik

yapıları açısından çift yumurta ikizlerine göre daha fazla ortak özellik gösterdikleri belirlenmiştir (Çetin ve Beceren, 2007).

Nitekim git gide artan çalışmalar kişiliğin kalıtsal etkilerinden söz etmektedir (Burger, 2016). Araştırma sonuçları, katılım faktörünün zekâ ve kişilik üzerindeki etkisinin, inançlar, değerler ve idealler üzerindeki etkisinden daha büyük olduğuna işaret etmektedir (Baysal ve Tekarslan, 2004).

Kişinin beden yapısı ile ilgili büyük bölümü fiziksel (saç-göz-ten rengi, iskelet, boy, zekâ durumu, ağırlık, coşkulu, duygululuk, direnç gösterme, dayanma ve direnir vb.) kısmen de zihinsel ve duygusal niteliklerde kalıtımın payının oldukça yüksek olduğu fakat kişiler belirli bir toplumsal yapı ve fiziksel ortam içerisinde yaşadıkları için, daha sonraları öğrenilen davranış kalıplarında (örf, adet, inanç, ahlâk, görüş, fikirler vb.) kalıtımın payının oldukça az olduğu belirtilmiştir (Zel, 2006).

Jim Springer ve Jim Lewis, bebekken ayrılmak zorunda kalan ve yıllarca birbirlerini görmeyen tek yumurta ikizleridir. İkizler, yalnızca dört haftalıkken iki farklı aile tarafından evlat edinilmişlerdir. Yıllar sonra bir araya geldiklerinde gerçekleşen tesadüfler oldukça dikkat çekicidir. İkizlerin yaşamları boyunca birçok ortak özellikleri dikkat çekmektedir. Okul yıllarında favori dersleri, evcil hayvanlarına verdikleri isimler, evlilik sayıları ve eşlerinin isimleri gibi unsurlar arasında şaşırtıcı benzerlikler gözlemlenmektedir. Ayrıca, çocuklarına verdikleri isimler ve tatil planlarında tercih ettikleri yerler de bu ilginç paralelliklerden bazılarıdır. Mizaçlarıyla ilgili öne çıkan bir başka faktör, bu kişilerin aynı meslek grubunda yer alması, aynı marka araçları tercih etmeleri ve sevdikleri sigara markasının bile aynı olmasıdır. Minnesota Üniversitesi yetkilileri, ikizlerin dikkat çekici benzerliklerini duyarak bu konuda araştırmalar yapmak üzere ikizleri davet etmiştir. Bu çalışmalar, mizaç ve kişilik gelişiminde genetik ve biyolojik unsurların rolünü vurgulamıştır (Cervone ve Pervin, 2016).

4.5.2. Kültürel Faktörler

Öğrenilmiş davranışların, geleneklerin, inançların ve değerlerin bir nesilden diğerine nakledilmesi kültür olarak ifade edilir. Kültüre bağlı bir şekilde insanların sevinç ve hüznü anlayışları, yaşam ve ölümle ilgili düşünceler, sağlık ve hastalıkla ilgili düşünceler şekillenir (Baysal ve Tekarslan, 2004). Bundan dolayı kültürel değerler soyut kavramları içerir. Bu soyut kavramlar, kavrama vasıtasıyla insanın bilincinde bulunur ve davranışlara

aksederek somut hâle gelir. Doğumdan ölüme kadar kişiler, bilinçli ya da bilinçsiz olarak başka kişilerin kendileri için hazırladığı belirli davranış kalıplarına tabidir. Bu hâl, kültürel uyaranlara cevap vermek ve bu doğrultuda kişilik oluşturmak demektir (Eroğlu, 2000).

Geleneksel olarak, kültürel faktörlerin kişilik üzerinde biyolojik unsurlardan daha büyük bir etkiye haiz olduğu söylenmiştir. Öğrenme sürecinin, kişilik üzerinde kayda değer bir işlevi mevcuttur. Kültür, bir kişinin ne öğrendiğini belirler. Çoğunlukla kültür işbirlikçi, bağımsızlık, geçimsiz, rekabet eden gibi sıfatlara işaret eder. Örneğin, Batı kültürleri sıklıkla insanı özgür olmaya ve rekabet etmeye cesaretlendirirken, Uzak Doğu kültürlerinde bu teşvik edilmemektedir.

Kültür kişilik üzerinde önemli olsa da, kişilik ile iletilen kültür arasında doğrusal bir ilişki belirlenmemiştir. Bunun sebeplerinden birisi karmaşık toplulukların, çeşit çeşit ve büyük miktarda alt kültürlerle sahip olmasıdır. Örneğin, Protestan ahlâkı Batı kültüründe baskın değer olabilir. Üstelik sosyoekonomik sınıf, yaş ve coğrafi bölgeler arasında dahi son derece büyük farklılıklar olabilmektedir (Luthans, 1992).

İnsanların içerisinde yaşadıkları kültürel yapı, bireyin davranışlarını doğumdan ölüme kadar etkilemektedir. İnsanın hayatına ilişkin idealler, değerler ve inançlar kültürel yapıya göre şekillenir. Kültürel yapı ile insanın öğrenme aşaması arasında aracısız bir ilişki mevcuttur. Kişi, sosyal çevresindeki hâkim kültürün etkisi altında öğrendiği yeni şeylerle kişilik özelliklerini geliştirir.

Kişiliğin birtakım tarafları kültürel yapıların işlevleridir. Kişiliğin bazı yönleri, kültürel yapılar tarafından şekillendirilen işlevlerle ilişkilidir. Örneğin, giyinme şekli, yemek yeme alışkanlıkları ve iletişim tarzı gibi çeşitli kişilik özellikleri, kültür ile kişilik arasındaki etkileşimi ortaya koymaktadır. Kişiliğin potansiyelini kalıtsal ve biyolojik faktörler tespit ederken, kültürel faktörler bu potansiyelin ne durumda kullanılacağını ve ne doğrultuda şekilleneceğini belirler (Erdoğan, 2007).

İçinde yaşanılan çevre, bireyi aralıksız olarak etkisi altına alır. Kültürün etkisinin sadece geçmiş yaşamla ilgisi yoktur. Kısa bir süreliğine dahi değişik bir köye, şehre ya da yabancı bir ülkeye gitmiş olan bir kişi, tekrar eski toplumuna dönünce onun giyinişi, davranışı yadırganır. Amerika'da, Fransa'da bir süre kalmış bir gencin ya da şehre gidip tekrar köyüne dönen bir adamın giyiniş, konuşma ve davranışlarındaki değişikliklerin yadırganması gibi bir durumdur. Kişi, eski toplumuna tekrar uyum gösterme durumunda kalır. Ulaşım araçlarının hızla gelişmesi sonucu insanların sık sık yer değiştirdiği çağdaş

dünyada kültürlenme meseleleri daha büyük bir ihtimamla kişilerin karşısına çıkacaktır (Baymur, 1994).

4.5.3. Ailesel Faktörler

Aile, insanların kişilik yapılarının şekillenmesinde en önemli ve etkili faktördür. Normal şartlarda kişilerin ilk karşılaştığı sosyal grup ailedir. Bu açıdan aile ortamı, bireylerin sosyal değerleri ilk kez öğrenmeye başladıkları yerdir. Ebeveynler bu durumda, sosyalleşmenin birincil kaynağı ve birincil modelidir. Çocuklar ana-babayı örnek alarak, hem toplumsal değerler ve tavırları hem de özgül birtakım davranışsal kalıpları öğrenirler. Kişiliğin ortaya çıkmasında, bireyin içerisinde doğup büyüdüğü ailesinin ve hane koşulunun etkileri çok yönlü olmaktadır. Ebeveynler, istemeden ya da bilinçli bir şekilde çocuklarını yetiştirirken, çocukları anne ve babalarının çeşitli kişilik özelliklerini, ahlâki değerlerini ve kültürel davranışlarını taklit ederek öğrenmektedir (Zel, 2001).

Aile, insanların yaşamlarının ilk dakikalarından itibaren hayatlarını etkiler. Barınma beslenme, eğitim, terbiye, çocuk yetiştirme biçimi gibi faktörler bireyin kişiliğini etkileyecektir. Çocukların katıldığı ilk sosyal çevre olarak ailedeki anne ve babanın kişiliği çocuğun kişiliğini etkileyecektir. Üstelik ailedeki demokratik ortam, çocuğun ileride içe dönük, özgüvensiz ya da dışa dönük ve özgüvenli olmasına neden olabilir (Göktaş ve Kazaferoğlu, 2018). Örneğin kendi başına koltuğa çıkan bir çocukla, annesi tarafından kucağa alınarak koltuğa bırakılan çocuğun kişilik özelliklerinin şekillenmesi, ileriki dönemlerde farklı bir şekilde kişilik oluşmasında kendini gösterebilecektir. İşte o yüzden doğumdan sonra aile faktörlerinden kaynaklanan nitelikler ile doğuma eşlik eden nitelikler bir arada şekillenecektir. Aile kavramı geniş manada düşünülürse nine, dede, dayı, amca, hala vb. kişilerde o bireyin kişiliğinin şekillenmesinde önemli bir yer tutacaktır (Tutar, 2016).

Çocuklarda gözlenen bazı kişilik özelliklerinin aile bireylerinin kişilik özelliklerinden etkilendiği görülmektedir. Örneğin, kızların daha çok annelerinin davranışlarından, erkeklerin ise babalarının davranışlarından daha çok etkilenip öğrendikleri gözlemlenmiştir. Ebeveynlerin çocuğa karşı davranışları ve çocuğa nasıl yaklaştıkları, genetiğe ek olarak çocuğun kişiliğini etkileyen faktörlerden biridir. Kişiliğin gelişim periyodundaki çocuklar etraflarında örnek edindikleri kişilerin his, görüş ve davranış tarzlarından etkilenirler. Anne babalar rol model olarak ön planda oldukları için kişilik

gelişimi sürecinde onlardan etkilenebilir ve onlardan öğrenebilirler (Tekin, Turan, Özmen, Turhan ve Kökçü, 2012).

Doğduğumuz andan itibaren bir ailenin parçasıyızdır. Yaşamın ilk yılları aile ortamı içinde sosyalleşilir. Toplumda yerleşik davranış normlarının bireye aktarılmasında ve tanıtılmasında anne-baba ve kardeşlerin önemli bir rolü vardır. Aile, bir bireyin kişilik gelişimini çeşitli şekillerde etkileyebilir (Martin ve Fellenz, 2010). Aşağıda bu etkilerden bazıları verilmiştir:

- Ebeveynlerin davranışları ve aile bireyleri ile çocuklar arasındaki iletişim, çocukların belirli davranış kalıplarına sahip olmasına yol açar.
- Yaşlı aile üyeleri, genç aile üyeleri için rol model olmaktadır. Bundan dolayı gençler, büyüklerin davranışlarının taklidini yaparlar.
- Aile yapısı, büyüklük, ekonomik durum, coğrafi konum, aile doğum düzeni ve din çocukların kişilik gelişimini etkileyen faktörlerdir.

Kişilik oluşumunun birçok özelliği aile ortamında bilinçli veya bilinçsiz olarak elde edilir. Aile ilişkileri, kişilerin umutlarını, hedeflerini, hislerini nasıl belirttiklerini, çatışmaları ne şekilde hallettiklerini, eğilimlerinin niteliğini ve yoğunluğunu ve kısıtlandıklarında davranışlarını nasıl ortaya koyduğunu etkiler (Eroğlu, 2004).

4.5.4. Sosyal Faktörler

Kişiliğin gelişiminde etkili olan faktörlerden biri, insanların yaşadığı sosyal yapı ve ait oldukları sınıftır. Sosyal sınıf, eğitim imkânları, hayat biçimi, eğilim ve düşünceler, harcama alışkanlıkları kişilik durumunu etkiler (Zel, 2006).

Belli bir toplumsal oluşumdaki tüm insanların aynı eğitim ve benzeri imkânlarla aynı oranda şansa sahip oldukları söylenemez. Kişinin bulunduğu sosyal sınıfı, yaşam tarzı, eğitim olanakları, düşünme eğilimleri ve tüketim alışkanlığı bu şartlara göre kişilik özelliklerini etkiler (Eroğlu, 2000). Sosyal statü açısından üst sınıfa ait bir ailede doğan çocuk, alt sınıfa mensup bir bireye göre ücret, hayat biçimi ve toplumdaki yeri bakımından daha fazla fırsata ve rahata sahip olacaktır. Yaşam boyu fırsatlar, daha özgür, daha özgüvenli, daha sosyal olma gibi fırsatlar aracılığıyla kişiliğine pozitif doğrultuda etki edecektir (Özsoy ve Yıldız, 2013). Alt sosyal sınıfta yer alan kişi, yer aldığı konuma uyum sağlayarak yaşamını devam ettirecektir (Eroğlu, 2000).

Kişiler belli kültürel çevreden gelen farklı alt grupların üyeleri olmaktadır. Bu alt gruplar ise yaş, cinsiyet, meslek, aile, sosyal sınıflar ve din grupları şeklindedir. Bu tür gruplar, bireylere öğrendikleri ve benimsedikleri sosyal statüyü kazandırarak, değerlerini ve davranış kalıplarını bireye aktarırlar (Güler vd., 2001). Belli bir kültürel sistem içinde farklı kültürler ve diğer sosyal gruplar olduğu düşünüldüğünde farklı kişilik tipleri oluşturur. Bundan dolayı kişiliğin belirlenmesinde genel kültürün belirleyici faktörleri toplumsal yapının özellikleri olmadan yeterli değildir. Bireylerin bazı özellikleri, sosyal grupların özellikleri kontrol edilmeden bilinebilir. Yeterli olmayabilir ve kişinin belirli özellikleri bağlı olduğu sosyal yapıyı analiz ederek önem kazanabilir (Silah, 2000).

4.5.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Kişilerin doğup büyüdüğü coğrafi ortamın bireylerin kişiliklerinin oluşmasında etkili olduğu söylenebilir. Coğrafi çevrede bulunduğu yörenin doğası, fiziki koşulların ve iklimin insanın kişilik özellikleri üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Coğrafi ve fiziksel çevrenin doğrudan etkilerine ek olarak, çoğu dolaylı etkilerdir. Çünkü coğrafyanın bireyin kişiliğinin oluşumunu etkileyen diğer faktörlerin, özellikle de toplumun kültür ve antropolojik yapısı üzerindeki etkisi iyi bilinmektedir (Zel, 2001).

Toplumdaki yerleşim yeri, konum ve deniz seviyesinden yükseklik gibi unsurların kişiliklerin şekillenmesinde dolaylı etkileri vardır. Bu tür durumlar, mevsimsel değişikliklere göre insan özellikleri ve davranışlarındaki değişikliklerle kendini gösterir. Mevsimsel farklılıkların güçlü olduğu ülkelerde yaşayanlar arasında yüksek kültürcülüğün gözlemlendiği söylenebilir (Eroğlu, 2004).

Coğrafyanın insanlarda kişiliğin oluşumu, sosyal çevrenin kültür ve antropolojik yapıları üzerindeki etkileri iyi bilinmektedir (Zel, 2006). Kişilikler, kıyı bölgelerinde yaşayanlar ile iç bölgelerde yaşayanlar ve dağlarda yaşayanlar arasında farklılık gösterir. Üstelik soğuk veya sıcak iklimlerde hayatını sürdüren insanlarda kişilikler arası farklılıklar vardır (Çetin ve Beceren, 2007). Örneğin, "soğuk ve karasal iklim" bölgelerinde yaşayan bireylerin genellikle "sert" ve "donuk" bir mizaca sahip olduğu ifade edilebilir. Diğer taraftan, "sıcak iklim ve kıyı alanlarında" yaşayanların ise "anlık değişkenlik gösteren duygusal tutumları" ve daha "nazik" bir mizaca sahip oldukları söylenmektedir (Eroğlu, 2009).

4.5.6. Diğer Faktörler

Kişiliğin gelişiminde sadece yapısal, genetik, ailevi, coğrafi ve kültürel faktörlerin rol oynamadığı anlaşılmaktadır. Ek olarak, yetişkinler grubunun, kitle iletişim araçlarının ve doğum sırasının da önemli etkileri bulunmaktadır. Kitle iletişim araçlarını kullanan ve bu araçlardan faydalanmayan bireyler arasında belirgin kişilik farklılıkları bulunmaktadır. Çocuk geliştirme sürecinde ve gençlerin davranış biçimlerinin şekillenmesinde kitaplar, internet, akıllı telefonlar, sosyal medya, gazeteler, dergiler televizyon gibi araçların rolü oldukça büyüktür. Kitle iletişim araçları önemli bir yere sahiptir (Erdoğan, 1994).

“Durumsal faktörler” olarak adlandırılan faktörlerin de kişiliğin oluşmasını etkilediği belirtilmektedir. Örneğin, ağır iş koşullarında veya yoğun tempolu işlerde çalışan kişilerin kişilik yapısı farklılık gösterir. Yüksek bürokrasinin bulunduğu bir iş ortamında çalışanların ise giderek tembelleştiği gözlemlenmektedir (Eroğlu, 2004).

Bireyin gelişim dönemlerinde, çevresindeki yetişkin gruplar da kişiliğin şekillenmesinde önemli bir klavuz rolü oynar. Toplumsal yaşamda bireyler, birtakım ideallerini belirlerken ya da davranış biçimlerini düzenlerken çevresindeki yetişkinleri örnek alırlar. Örnek olarak, öğretmenlerin çocukların kişilik gelişiminde önemli bir rolü vardır. Alfred Adler’in doğum sırası teorisi gereğince, önce dünyaya gelen çocuk daha akıllı ve becerikli olacaktır. Gerçekleştirilen incelemelerde çocuk sayısında artış oldukça ilk ve son çocuklar arasında zekâ açısından önemli farklılıklar olduğu gözlemlenmiştir (Eroğlu, 2004; Zel, 2006).

4.6. Kişilik Kuramları

Bilimsel bir teori; araştırmacının olguları açıklamak için oluşturduğu, birbirine bağlı bir seri kavramdan ve varsayımlardan meydana gelen ve araştırmacıların tımdengelim yöntemiyle test edilebilir hipotezler geliştirmesine olanak tanıyan kavramsal bir düzendir (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

Kişilik yaklaşımlarının tümü bir teori ile başlar ve bu teori genellikle önemli psikologların istikrarlı davranış şekilleri ve içsel süreçler için kendi tanımlarını ve açıklamalarını içeren yazılarından oluşur. Teoriler, insan kişiliğinin arkasındaki düzenekleri ve bu düzeneklerin kişisel edimlerin meydana çıkmasına nasıl yol açtığını izâh eder (Burger, 2006). Birbirine bağlı kişilik teorileri, kişiliğin farklı kısımlarını araştırmış ve ele almıştır. Kişilik teorilerinin gruplandırmaları farklıdır. Literatürde yer alan bazı teoriler aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

4.6.1. Psikanalitik Yaklaşım

Bu yaklaşım, kişiliğin oluşmasında kişilerin sahip oldukları bilinçaltı ve bilinç dışı materyallerin etkisine odaklanır. Henüz bilinç düzeyine ulaşmamış ve psikodinamik olarak da adlandırılan bu materyallerin etkisiyle sorunların ortaya çıktığını savunur. Kişinin bu süreçte yaşadığı problemler, kişinin bu problemlere karşı göstermiş olduğu davranış kalıpları ve bu problemlerin çözümü nedeniyle gerçekleştirilmesi icap eden yöntem ve teknikleri öne sürer (Mischel, 1999). Bu yaklaşımlara ilişkin temel fikirler aşağıdaki başlıklar üzerinden genel olarak incelenmeye çalışılmıştır.

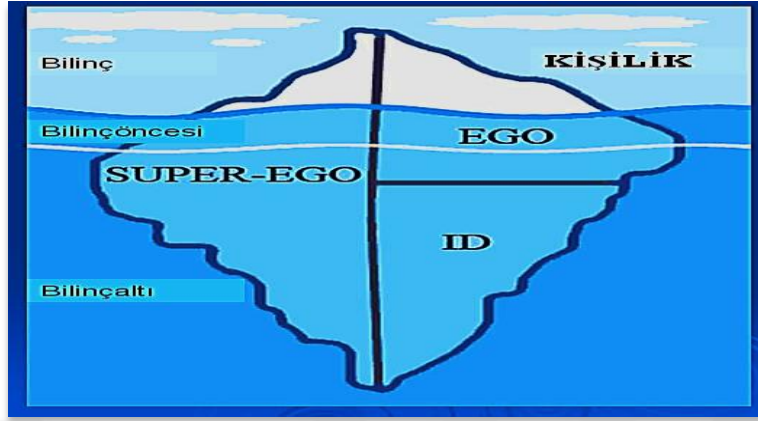
4.6.1.1. Sigmund Freud’un Psikanalitik Kuramı

Avusturyalı bir doktor olan Sigmund Freud 1900’lerin başlangıcında psikanalitik teorinin gelişmesini sağlamıştır. Freud’un teorisine göre, insan davranışı esas olarak, insanın farkında olmadığı anılar, bilgiler, inançlar, duygular, dürtüler ve içgüdüler dâhil olmak üzere kişiliğin bilinçdışı aracılığıyla güdülenir (Feldman, 2011). Diğer bir deyişle, Freud’a göre insan davranışı ve fiziksel ihtiyaçlar içgüdüler yoluyla güdülenmektedir. Bu içgüdüler yiyecek, su arama ve cinselliğe cesaret vererek canlı yaşamını sürdürmektedir. Freud’un klinik araştırmaları kendisinde cinselliğin öteki ihtiyaçlardan daha önemli olduğuna dair fikir oluşturmuştur (Boeree, 2006).

Freud başlangıçta kişiliğin -adına Topografik Model olarak adlandırdığı- bilinçdışı, bilinç öncesi ve bilinç seviyelerinden meydana geldiğini iddia etmiştir. Bundan dolayı bilinçdışı seviye, ruhsal yapının en içteki tabakasıdır ve bastırılmış duygular barınır. Bilinçdışı düzey; arzuları, istekleri ve davranışları bilinçsizce yönlendirir. Bilinç ile bilinçdışı arasında köprü görevi gören seviye bilinç öncesi seviyedir. Bilinç öncesi düzey, çok az çabayla veya kendiliğinden meydana gelen bilgi ve deneyimlerin yer aldığı düzeydir. Bilinç ise kişinin hislerinin, ifadelerinin ve eylemlerinin farkında olma düzeyidir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Sonraki zamanlarda Freud “Yapısal Model” adlı yeni bir modelin gelişmesini sağlamıştır. Bu modelde kişilik yapısı id, ego ve süperegö katmanlarını içerir. İd, benliğin en ilkel biçimidir. İd’de ahlâk ve akla uygunluk aranmamaktadır. Tamamen içgüdüyle davranan id, üzüntüden sakınır ve zevk arar. Ego, id’in gayelerini uygulamak amacıyla uğraşır ve mantıklı davranır. İd’in isteklerini uygun zaman ve nesne ile yerine getirir. Süperegö ise benliğin en yüksek tabakasıdır. Toplumun ahlâki değerlerini içselleştirmiştir ve buna göre

hareket etmiştir. Freud'a göre insan zamanla içinde yaşadığı toplumun normlarını öğrenerek süperego düzeyine yükselir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).



Şekil 21. Freud'un Kişilik Modeli

Kaynak: (Yanbastı, 1990)

Freud, kişiliğin meydana gelmesinde id, ego, süper ego şeklinde ifade ettiği üç esas yapının saptayıcı olduğunu ve bu yapıların kişilerin davranışlarını düzenlediğini ileri sürmüştür. Bu üç yapıdan herhangi biri daha etken olduğu zaman erotik, obsesif, narsist denilen kişilik tiplerinin ortaya çıktığını söylemiştir. Erotik tipler, sevgiyi yitirme korkusuyla yaşayanlar olarak, narsistik tipler kendini sürdürme ve sürdürme süreciyle savaş halinde olanlar, obsesif tipler ise vicdanı ile savaşanlar olarak tanımlanır (Cervone ve Pervin, 2016).

Freud'a göre aynı güdüler herkeste benzer davranışlara neden olmaz. Bunun nedeni, herkesin çocukluğunda yaşadığı değişik tecrübelerdir. Bundan dolayı kişilik, bu değişik tecrübeler yönünde inşa edilir. Freud, ilk yılların kişilik için hayati önem taşıdığına inanmıştır. Onun nazarında kişilik gelişimi ilk beş yılda gerçekleşir ve bu oluşum cinsel dürtüler tarafından yönlendirilir. Bundan dolayı kişilik gelişimi oral, anal, fallik, laten ve genital aşamalardan oluşur (Schultz ve Schultz, 2009).

Oral dönemde çocuk anneye bağımlıdır. Ağız ve elleri aracılığıyla zevk alır. Anal dönemde çocuğun egosu ailenin kurallarıyla baş etmeye çalışır. Freud'a göre Fallik dönemde üç ila beş yaş arasında hazzın odağı genital bölgeye kayar. Laten dönemindeki gençler; eğitim, aynı cinsten akran oyunları ve sosyal becerilerin gelişimine odaklandığı için cinsel dürtüler geri planda kalmaktadır. Genital dönemde, cinsel dürtüler bilinç seviyesinde tekrar

meydana çıktığı için cinsel organlar yeniden hazzın odak noktası olur (Bernstein ve Nash, 2008).

Psikanalitik yöntem birçok konuda eleştiri almıştır. Her şeyden önce, bu yaklaşımın sınanabilir olmadığına işaret edilmektedir. İd ve bilinçdışı gibi ifadelerin yapısını ölçebilmenin olanaklı olmadığına dair eleştiriler vardır. Sonraları bu yaklaşımın klinik koşullarda edinilen veriler ile ortaya konulması eleştiri konusu yapılmaktadır ve araştırmacının bu klinik ortamdaki verilere istediği gibi önyargılı bir şekilde yaklaşabileceği iddia edilmektedir.

Seçilen deneklerin psikolojik rahatsızlığı olan bireylerden seçildiği ve geneli yansıtmadığı doğrultuda eleştirilmiştir. Öte yandan bu yaklaşımın biyolojik faktörleri gereğinden fazla vurguladığı, kişiliği şekillendirmede sosyal etkileşimi ve öğrenmeyi göz ardı ettiği ve cinsel önyargıları içerdiği de söylenmektedir (Huffman, 1994).

Önemli eleştiriler olmasına rağmen, Freud insan davranışının anlaşılmasına büyük katkılarda bulunmuştur. Psikoloji ve psikoterapinin bugünlere geldiği noktada Freud'un çok önemli bir görevi vardır (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

4.6.1.2. Carl Gustav Jung'ın Analitik Kuramı

Jung, 1875'te İsviçre'de doğmuştur. Freud'un psikanalitik teorisinden etkilenmiştir. Yalnız cinsellik ve sevgi güdüsünün çok abarttığını iddia ederek psikanaliz yerine analitik psikolojiyi kurmuştur. Jung, Freud'dan daha çok ruhsal süreçler ile alâkadar olmuş ve kişi ruhunda cinselliğe daha az önem vermiştir (Miller ve Shelly, 2007). Jung öncelikle “Kompleks Psikoloji”, daha sonradan ise “Analitik Psikoloji” şeklinde adlandırılan ekol kurucusu olarak bilinir. Jung, yapmış olduğu kolektif bilinçaltı tabiri sadece psikiyatride değil, sosyolojide de büyük yankı uyandıracak bir teori olarak meydana gelmiştir (Eroğlu, 2009).

Jung Analitik Psikoloji Kuramında, kişiliği “psişe” olarak adlandırmaktadır ve kişilik işlevini bireyin çevresine adapte olabilmesi olarak tanımlamıştır (Topses ve Serin, 2012). Freud'dun aksine kişilik gelişiminin ömür boyunca süregeldiğini ve bunun evrimsel bir aşama olduğunu belirtmiştir. Kişiler daimi olarak yeni amaçlar oluşturur, farklı bilgi ve yetenekler edinirler bu da kişilerin gelişimine katkı sağlar. Bundan dolayı kişiliğin gelişimi sürekli olarak devam eder yalnızca geçmiş yaşantılar kişiliği etkilememektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2010).

Analitik psikoloji teorisine göre bilinç (ego), kişisel bilinçdışı, kollektif bilinçdışı kişiliği (psişe) oluşturan temel unsurlardır. Bilinç (ego), kişiliğin davranış ve eylemlerini bilinçli olarak ortaya koyar. Kişisel bilinç dışı, bilinç düzeyine erişmemiş veya kişiye verdiği rahatsızlıktan dolayı bastırılmış unsurların bulunduğu bölgedir. Kollektif bilinç dışı ise, genetiksel olarak atalardan insanlara nakledilen unsurları ifade etmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2011).

Jung, persona, gölge, anima ve animus biçiminde arketiplerden bahsetmiştir. Arketipler, kollektif bilinç dışından kaynaklı olan ve eskiden kalma düşler ve görüşlerdir. Persona, insanın dış dünya gösterilen yüzünü ifade eder. Gölge, kişinin kabul etmek istemediği, kendinden ve çevresinden saklamaya çabaladığı tarafı temsil eder. Erkeklerde anima dışı tarafı gösterirken, animus ise kadınlardaki erkeksi tarafı gösterir (Feist ve Feist, 2006).

Ayrıca içe dönüklük ve dışa dönüklük kavramlarını ilk tanımlayan kişi Jung'dur. İçine kapanıkların ilgi ve düşünceleri iç dünyalarına yönelir ve başkalarıyla pek anlaşamazlar. Öte yandan, dışa dönükler her zaman başka kişilerle bir arada olmayı arzular ve tek başına olmayı sevmezler. Jung'a göre bireyin aktif bir yaşayış sürdürmek için bu iki yönü dengelemesi gerekir. Kişilik sorunları, içe dönüklük ve dışa dönüklük arasındaki dengesizliğin bir sonucudur (Cüceloğlu, 2000).

Daha sonra Jung bu iki tipten daha farklı tiplerin de olduğunu gözlemlemiştir. Bilinç ve deneyim arasındaki ilişkiyi yani dünyayı nasıl algıladığımızı ve şekillendirdiğimizi incelemiş ve duyu, sezgi, düşünce ve duygu olarak başlıca dört işlev belirlemiştir (Burger, 2016). Kişiliğin dört ana işlevi Jung tarafından ortaya çıkarılmıştır; Duyuş, beş duyumuzun algıladığı bir algıdır. Hissetme, kişinin kendisini ve başkasını değerlendirme kabiliyetidir. Düşünme, düşünme işlevi ve biliştir. Sezgi, bilinçli anlayışın dışındaki gerçeği anlamaktır (Jung, 2014). Bu iki tutum (içe dönük-dışa dönük) ve dört işlev (duyu, sezi, düşünce ve duygu) birlikte değerlendirildiği zaman sekiz farklı kişilik tipinin görünmesine fırsat sağlar (Burger, 2016).

Jung kişiliği tanımlamak için önce bir karakter tipolojisi oluşturmuş ve bunları iki başlık altında toplamış ve temel tutumlar ve temel işlevler olarak adlandırmıştır. Düşünen, hisseden, duyumsayan ve sezgiseli temel işlevler; içedönük tutum ve dışadönük tutumu ise temel tutumlar başlıkları altında toplayıp kişilik kavramını açıklamıştır (Aktaş, Özdemir ve Tınkır, 2013).

Tablo 5. Jung’un İki Boyutlu Kişilik Tipolojisi

TEMEL İŞLEVLER	TEMEL TUTUMLAR	
	Dışadönük	İçedönük
Düşünen	Prensiplere göre hareket etmeyi seçen, duygusuz, objektif ve bazen de inançlara dayalı bir kişilik tipi	Gizlilikbilincinesahip, bilgiyeönem veren, birazcık uyumsuz, kuramsal, duyguları bastıran kişilik tipi
Hisseden	Girişken, ahenk arayan, geleneklere ve otoriteye hürmetkâr, duygulu kişilik tipi	Ketum, endişeli, çok incitici, bastırılmış fikirleri olan, anlaşılması zor kişilik tipi
Duyumsayan	Zevk arayan, duygusal deneyimden hoşlanan, gerçeği önemseyen kişilik tipi	Hareketsiz, yumuşak başlı, sanatsal tarafları kuvvetli, nesnel ve duygusal deneyimlere önem veren, öngörülerini bastıran bir kişilik tipi
Sezgisel	Üretken, reformcu, orijinal görüşlere açık, hisleriyle davranan kişilik tipi	Anlaması zor, farklı ve yeni fikirlerin başkalarınca anlaşılmasının kolay olmadığı duyu tarafı baskılanmış kişilik tipi

Kaynak: Aktaş vd. 2013

Jung (2014), insan yaşamının gelişim aşamalarını dört basamakta ele almıştır:

- 1. Çocukluk:** Bu dönem, bireyin doğumundan ergenlik dönemine kadar uzanan yaşam sürecini kapsamaktadır. Çocuk bilinçli olsa bile algılarını düzenleyemez ve içgüdülerine bağlı olarak yaşamını sürdürür. Bağımsız bir kimliğe sahip olmayan çocuğun kişiliği, yaş aldıkça olgunlaşır ve şekillenir.
- 2. Gençlik ve Yetişkinlik:** Bedensel ve ruhsal değişimler başlar. Çocukluk düzeyinde bilinçten koparak sosyal hayata uyum biçimi geliştirilmelidir.
- 3. Orta Yaş:** 35-40 yaşlardan yaşlılığa kadar süren dönemdir. İnsan çevreye adapte olmuş ve artık çevrenin bir parçası olmuştur.
- 4. Yaşlılık:** İleriki yaş periyodunda da insanın kişisel gelişim ihtiyacı devam eder. Çocukluk dönemine benzer bu periyot da insan bilinçdışına gömülür.

Gustav Jung kişilerin bölümlere ayırlamayacağı görüşünü savunan psikologların eleştirilerine konu olmuştur. Jung’un tipolojisinde de her bireyin tek ve benzersiz olduğunu kabullenir. Jung'un başlangıçta belirtmek istediği, her bireyin segmentlere ayrılmış kategorilerden birine ait olması değil, tutum ve davranışların bilinçdışı ve bilişsel süreçlerde ayrı ayrı dağıldığıdır (Geçtan, 2017).

Jung'un kolektif bilinçdışı ve arketipsel kavramlarını test etmedeki başarısızlığı eleştirilere yol açmıştır. Kendini gerçekleştirme, içe dönüklük, dışa dönüklük ve karmaşıklık gibi kavramları çağdaş psikolojiye kazandırarak bilime çoğunlukla dolaylı olarak katkıda bulunmuştur. Bütün tenkitlere karşın Jung'un kuramı çağdaş düşünce döneminin en başarılı örneklerinden biri olmayı sürdürmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

4.6.1.3. Alfred Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı

Alfred Adler, kariyerinin başında Freud ile çalışmasına rağmen geliştirdiği bireysel (ferdi) psikoloji teorisi sonucunda Freud'un kişilik teorisini reddetmiş ve kendi kişilik teorisini ortaya koymuştur. Cinsellik ve içgüdüler Freud'un kişilik teorisine dayandırılırken, Adler'e göre kişilikte üstünlük içgüdü – aşağılık duygusu ile bireysel özgünlük ilkeleri baskındır. Adler insanın oluşturduğu kişiliği, bireyin yaşamını etkileyen çevresel faktörlerle ilişki içinde ele almıştır (Yanbastı, 1990).

Alfred Adler'e göre, onu kişiliğinde önemli kılan bireyin amaçlarıdır. Hedefler, bireyin duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını etkiler. Amaca göre bireyin duygu, davranış ve düşünceleri şekillenir. Adler için kişilik oluşumunun ereklilik olgusuna göre şekillendiğini savunur. Adler özellikle aşağılık kompleksi ve üstünlük kompleksine odaklanır. Sorunlar, tehlikeler, acı, kaygı ve hayal kırıklıkları, kayıplar, sosyal gerginlikler, korku, sıkıntı, acı, duygusal durumlar, umutsuzluk, utangaçlık, mahcubiyet gibi olumsuz durumlar aşağılık kompleksi kapsamına girer. Üstünlük kompleksi, insanların kendileri ve başkaları hakkında geliştirdikleri üst düzey arzuları ifade eder. Bireyin doğasında daha önemli olan psikolojik gerçeklik, kişilik bütünlüğü veya bütünlüğünün yanında üstün olma gayreti dikkat çekmektedir. Kişilik ile aşağılık duyguları arasında bir ilişki bulunmaktadır. O yüzden kişi kendisini yeteneksiz ve önemsiz hissettiğinde bu olumsuz durumdan kendini çekme isteği duyacaktır (Adler, 2008).

Adler kişiliğin gelişiminde ebeveyn davranışı, özellikle kardeşler arasındaki ilişkinin özellikleri önem arz etmiştir. Kardeşlerin doğum sırası da kişiliğin oluşmasında önemli bir faktördür. Bu doğrultuda anne ve babanın çocukla ilişkisinde şımartılmış ve sevilmeyen çocuk ifadelerini incelemişlerdir. Hayatlarının başlangıcından itibaren her türlü uğraştan geri planda kalan ve anneleri tarafından şımartılan çocuklar, sonradan kendilerine ait olan şeyleri nadiren sırayla yapabilirler. Herşeyin başka kişiler vasıtasıyla yapılmasının gerektiğini düşünür. Bu biçimde büyütülen çocuk, yaşamda başkalarına hükmetmek

isteyecektir. Bu durum dış dünyada hayal kırıklığına neden olacağından korkulacak bir tavır gösterecektir.

Evde yeterince sevgi ve ilgi görmeyen, ihmal edildiğini düşünen bir çocuk, sürekli gergin olacağını düşünerek kendini başkalarından aşağılamaya çalışabilir. Anneleri tarafından fazlasıyla şımartılan erkek çocukların her yerde ilgi odağı olabileceği fikrini aşılır. Öte yandan anne sürekli olarak oğlunu azarlayıp, eleştiriyiyle diğer oğlunu tercih ettiğinde, ileride kadınların aleyhinde itimatsızlık meydana gelebilir. Başka bir şekilde ailesi ve babası tarafından ihmal edilen kız, bütün erkeklerin farksız olabileceğine dair fikir sahibi olacaktır (Adler, 2008).

4.6.1.4. Eric Berne İşlemsel Çözümleme Kuramı

Eric Berne, bir problemle karşılaştıklarında veya çevrelerindeki diğer bireylerle etkileşime girdiklerinde, kendileri için seçtikleri yaşam pozisyonu aracılığıyla etkileşime girdiklerini öne sürmektedir. Yaşamın ve değişimin 3 temel amacı vardır (Eren, 2000);

- Bütün bireyler makbul ve elverişlidir.
- Her şahıs düşünce yeteneğine ehildir.
- Şahıs kendi yazgısını saptayabilir ve değiştirebilir.

Eric Berne, kişiliğin “çocukluk, olgunluk, atalık” olarak üç durumdan ileri geldiğini savunmaktadır. Çocukluk (hamlık) döneminde kişi, istek ve arzularına ulaşmak için davranışlarının sonuçlarını dikkate almadan, toplumu ve çevreyi dikkate almadan istediği gibi davranır. Gelişim açısından kişiliğin çocukluk yönü her kişi için gençken hâkim bir özelliğe sahip iken, çocukluk tarafının yaşla beraber gitgide geride kaldığı gözlemlenmektedir.

Olgunluk (yetişkinlik, ebeveynlik) döneminde kişi, ebeveynlerinin kişilik özelliklerini kendi algılarına göre alır ve bir anlamda ebeveynlerini yeniden şekillendirir. Kişi büyüdükçe ebeveynlik yönünün arttığı görülmüştür. Atalık (öğüt verme) döneminde ise olgunluk tarafı her kişide mevcuttur ve bu olgun taraf, kişinin gerçeği objektif olarak değerlendirerek hayatında daha aktif olmasını sağlar (Schultz ve Schultz, 2009).

Berne’e göre bireyin huzurlu olabilmesi, ebeveynlik, olgunluk ve çocukluk kişilikleri arasındaki dengeyi kurabilmesine ve bu dengeyle etkili bir sonuca ulaşmasına bağlıdır.

Berne'in yaklaşımı, duygusal yapı ile birlikte kişiliğin davranışsal özelliklerine de anlam kazandırmaktadır.

Kişi beklenmedik bir şekilde bazı davranışlar sergiliyorsa veya belli sürelerde etrafına doğru duygusuz-şiddetli davranıyorsa bu çocukluk yönünün hareketli olduğu anlamını taşır. Benzer şekilde, aşırı kuralcılık ve tavsiyecilik, bireyin ebeveyn tarafını tetiklemesi olarak görülmelidir. Bu nedenle gündelik hayatta önemli olan, her üç unsurun da dengede olması ve bu dengenin belirli bir topluluktaki bütün insanlar için oluşmasıdır (Erdoğan, 1997).

4.6.1.5. Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi Kuramı

Horney, psikanaliz alanında çalışan ilk kadın psikologdur. Horney, kişilik gelişimini etkileyen faktörler arasında çevreyi vurgulamıştır. Özellikle davranışların içgüdülerden ve fizyolojik durumlardan meydana geldiğini kabullenen Freud'cu görüşü reddeden Horney, kişiliğin çocukluğumuzla birlikte geliştiğini, istenmeyen kötü alışkanlık ve davranışlarımızın ailedeki düzensizliklerden kaynaklı olduğunu ve sosyo-kültürel durumların öğrenme sürecini son derece etkilediğini açıklamıştır (Schultz ve Schultz, 2002). Horney'in savunduğu düşünceye göre davranışların açıklamaları, kişinin yaşamı boyunca algıları, değerleri, yargıları, amaçları ve bunlar arasındaki etkileşimlerdir (Geçtan, 1998).

Horney'nin, 1937'de yayınlanan çağımızın nevrotik insanı adlı çalışması ilk önemli yapıtıdır (Yanbastı, 1990). Horney, bireylerin sosyal ilişkilerinin önemine vurgu yapmakta ve bu alanın kişilik üzerinde bir etkisi olduğunu savunmaktadır. Horney, bireyin kişiliğini oluşturan en önemli değerlerin "kaygı ve korku" olduğunu iddia etmektedir.

Bireyler, kişiliklerini şekillendirmede kaygının ve korkunun üstesinden gelebilmek için hangi davranışsal alternatifleri benimseyebileceklerini belirlemekte zorlansalar da, insanın yer aldığı çevresel ve toplumsal sisteminde kişilik üzerine etkisi olduğunu izah etmiştir (Zel, 2006). Horney, bireylerin davranış tiplerini korku ve kaygılarla baş edebilmek için on madde olarak tanımlamasına rağmen, bu on maddeden üçü herkes tarafından kabul edilen kişiliği açıklamaya imkân veren ilişki türleridir (Burger, 2006).

- Bireylerin ürkeklik ve kaygılarını uzaklaştırmak amacıyla bu kaygılarına eğilerek sevecenlik ve sempatiklik yönünde bir kişilik oluşturmak (sempatik-dışadönük).

- İnsanlar korku ve kaygılarından kurtulmak için çevresinden koparak çevre ile uğraşan herkesten ayrı bir yaşam geliştirirler (antipatik-içedönük).
- İnsanlar karşılarındaki insanlara düşüncelerini baskı ile dayatabilirler, kendilerini farklılaştırabilirler, çevreleriyle mücadele etmek zorunda kalırlar, böylece korku ve kaygılarından (agresif) uzaklaşabilecekleri bir kişilik modelini kurabilirler (saldırgan ve öfkeli).

Horney'i diğer teorisyenlerden ayıran bir diğer özellik de kadın psikolojisi üzerine yaptığı çalışmalarıdır. Freudyen bir anlayışla yetiştirilen Horney, sonunda geleneksel psikanalizin kadınlar hakkındaki fikirlerinin çarpıtılmış olduğu sonucuna varmış ve Freud'u sadece erkek hastalarına dayalı genellemelerde bulunduğundan dolayı eleştirmiştir. Horney'in belirttiği üzere erkek ve kadın arasındaki ruhsal farklılık anatomik olmayıp sosyal ve kültürel taleplerdeki farklılık erkek ve kadını birbirinden ayırır (Burger, 2004).

Horney, bireylerin hissettikleri güvensizlik duygusunun çeşitli nedenlerden kaynaklanabileceğine inanır. Bu güvensizlik hissinin sürekli olarak var olduğu alanlar, bireylerin ebeveynleri ve toplumdaki diğer kurumlarıdır. Bireyler bu duygunun başa çıkmak amacıyla birtakım yollar deneseler de bu çaba genellikle onları huzursuz duruma getirir. Eğer bu kaygılı olma durumu normalden de uzun bir zaman ilerlerse bu uyum mekanizmaları nevrotik davranışlara evrilebilir. Bu nedenle, bu endişenin bireye ve etrafındakilere zarar vermeyecek bir düzeyde karşılanması gerekmekte ve bu sorunun çözüm yolları araştırılmalıdır (Başaran, 2000).

4.6.1.6. Erik Homburger Erikson'un İnsanın Sekiz Çağı Kuramı

Freud'un insan davranışlarını yönlendiren cinsel dürtü (libido) konusundaki görüşlerine karşı çıkan ve psikanaliz ile ilişkilerini koparıp kendi kişilik kuramlarını meydana getiren Adler, Jung ve Horney gibi teorisyenlerden farklı olarak Erikson, Freud'un fikirlerini kabul etmemek yerine kendi görüş açısıyla daha da genişletmiştir.

Erikson, kişilik gelişimi konusundaki görüşlerine libidoyu da ekleyerek psikanalize bağlı kalmış ve kişiliğin açıklanmasında libidodan çok ego ve sosyal güçlerin üzerinde durulmasının önemini vurgular. Erikson, Freud'un psikoanalitik kuramına ait ve insanda yaradılıştan gelen cinsellik ve saldırganlık içgüdülerini tekrar ele almış, psikolojik olguların davranışsal, sosyal ve biyolojik etkenlerin birbiriyle etkileşimi bağlamında incelenmesi ve anlaşılması gerektiğine inanmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2011).

Kişilik yapısı üzerine görüşleri Freud'unakilere benzeyen Erikson, Freud'un yapısal modelini benimser, ancak id, ego ve süperegö görüşlerini somutlaştırma ihtiyacına dikkat çeker (Ewen, 2003). Erikson, kişilik gelişiminin ömür boyunca sürdüğünün üzerinde durur ve bebeklikten yaşlılığa uzanan sekiz evre önerir (Ewen, 2003). Bu aşamaların her biri sırasında, insanlar bir tür psikososyal kriz veya çatışma yaşarlar. Erikson'a göre bu çatışmalar bitmeyip yaşam boyunca sürekli değışen derecelerde yaşanmaktadır. İnsanlar her aşamadan, o aşamayı adlandırdıkları nitelikler arasında bir denge sağlayarak geçerler (Carver ve Scheier, 2004). Tablo 6'da ego gelişiminin sekiz aşaması, yaşanan kriz durumları ile isimlendirilerek verilmiştir (Ewen, 2003).

Tablo 6. Ego Gelişiminin Aşamaları

Aşama	Dönemi	Ego Krizi	Ego Gücü
Oral	Doğum – 1	Temel güvene karşı güvensizlik	Ümit
Anal	2 – 3	Özerkliğe karşı kuşku ve utanç	İrade
Genital	4 – 5	Girişimciliğe karşı suçluluk	Amaç
Örtülü	6 – 12	Çalışma ve başarılı olmaya karşı aşağılık	Yeterlilik
Ergenlik	13 – 19	Kimlik kazanmaya karşı kimlik bunalımı	Sadakat
İlk Yetişkinlik	20 – 24	Yakınlığa karşı yalnızlık	Sevgi
Orta Yetişkinlik	25 – 64	Üretkenliğe karşı durgunluk	Dikkat
Son Yetişkinlik	65 – Ölüm	Benlik bütünlüğüne karşı umutsuzluk	Bilgelik

Kaynak: Ryckman, 2000'den uyarlanmıştır

Erikson, “benlik psikolojisi” olarak tanımladığı kişilik teorisinde benliği, “kişiliğın son derece güçlü ve özerk bir bileşeni” şeklinde ifade eder. Erikson'a göre benliğin temel görevi bir kimlik duygusu yaratmak ve sürdürmektir. Kişi kendi kimliğini oluşturmak ve çevresine hükmetmek için motive edilir (Burger, 2006).

Erikson, kimlik duygusunun her birey için yaşamsal bir ihtiyaç olduğunun farkındadır. Kimlik karmaşası, güçlü kimlik duygularının tersidir (İnanç ve Yerlikaya, 2008). Kimlik karmaşası (kimlik krizi), güçlü bir kimlik duygusu olmadığında yaşanan kafa karışıklığı ve umudunu kesmektir. Kimlik krizleri ergenlik döneminde yaygındır, ancak bunlar sadece gençleri etkilemez. Birçok orta yaşlı insan zamanla benzer bir süreçten geçebilmektedir (Burger, 2006).

4.6.1.7. Harry Stack Sullivan’ın Kişilerarası İlişkiler Kuramı

1892 yılında New York eyaletinin Norwich kentinde dünyaya gelen Harry Stack Sullivan, tıp ve psikiyatri okumuştur. Kişiler arası ilişkiler üzerine yaptığı çalışmalarla ünlenmiştir (Yanbastı, 1990). Sullivan’ın belirttiği üzere kişilik, varsayımsal bir kavramdır ve daha çok ilişkiler incelenerek anlaşılabilir. Bu yüzden çalışma birimi insan değil, ilişki etkileşimidir (Yanbastı, 1990). Kişiliğin yapısal organizasyonu, biyolojik dürtülerden ziyade kişiler arası ilişkilerin ürünüdür. Sullivan, kişilik gelişiminin sosyal belirleyicilerine daha fazla önem vermiştir. Genetik ve gelişim kişinin belirli kapasite ve eğilimlerini belirlemesine rağmen, doyum alma yolları, kişinin yeteneklerini gösterme, kişiler arası ilişkiler yoluyla kültür-toplum tarafından belirlenir (Özkalp vd., 2004).

Harry Stack Sullivan’a göre kişilik, gerçek veya hayali bir kişiler arası ilişki olmadan meydana gelemez. Kişilik, insanların içinde yaşadıkları ve varlıklarını buldukları karmaşık kişiler arası ilişkilerden hiçbir suretle izole edilemez. Kişileri anlayabilmenin tek bir yolu, farklı kişiler arası durumlarda onların ne türlü davranışlarda bulunduklarını gözlemektir. Sullivan sisteminde benlik kavramının ancak farklı kişilerle olan ilişkilerde anlam kazandığını belirtmiştir (Burger, 2006).

Sullivan’a göre insanların kendileri ile ilgili imgeleri üç ana sınıfta incelenebilir. İyi-ben kişileştirmesi, hakkında iyi hissedilmiş, geçmişte ödüllendirilmiş olan yönlerden meydana gelmektedir. Daha da önemlisi, bunlar güvenlik duygusu veya kaygı eksikliği ile ilişkilendirilen davranışlardır. Buna karşılık kötü-ben kişileştirmesi, akıldan geçirilmeyen, eskiden ödüllendirilmeyen tecrübeleri içerir. Bu davranışlar kaygı ile tanımlanır. Ben-değil ise üçüncü bir kişileştirmedir. Bu kişileştirme, tehditkâr bulunmasından dolayı öz sistemden ayrılan ve şuur altında saklanılan yönleri yansıtmaktadır. Sullivan’a göre kişiler, ben-değil kişileştirmelerini yalnızca uyurken veya şizofren olduklarında anlarlar ve tecrübe ederler. Çözüşürme ifadesi, kabul edilemez düşünceleri bilinçten uzaklaştırmak için devamlı bir enerji harcamasını gerektirmektedir (Burger, 2006).

Sullivan’ın ayrıntılı olarak hazırladığı ve iyi bir şekilde geliştirdiği insan gelişimi aşamaları Freud’un şematik sistemine benzerlik göstermektedir. Hâlbuki Freud kendi gelişim planını çocukluk dönemi ve cinsellik merkezi üzerine inşa etmiş; Sullivan ise, teorisini kişiler arası ilişkilerin özü üzerine kurmuştur (Morgan, 2014). Sullivan’nın kişilik kuramında dinamikler, personifikasyonlar ve bilişsel aşamalar bulunmaktadır (Geçtan, 2017).

Dinamizmler; kişilik çalışmasındaki en küçük birimdir, bir organizmanın yaşamını sürdüren enerjik dönüşümler olarak tanımlanır. Personifikasyonlar; bir kişinin kendisi veya başkalarıyla ilgili oluşturduğu imajlardır ve bir ihtiyacı karşılamak için kaygılı deneyimler sonucunda ortaya çıkan kompleksler olarak belirtilir. Bilişsel süreçler: prototaksik deneyim; geçici olarak zihinde beliren geçici görüntüler, parataksik deneyimler; aralarında hiçbir nedensel ilişki olmayan eşzamanlı görüntü ve sözdizimsel deneyim; bu düşüncenin en gelişmiş biçimidir ve genelde bir topluluk vasıtasıyla kabullenilen imgeler olarak üç biçimde kendini gösterir (Geçtan, 2002).

Kişiliğin yalnızca bir dönem içinde olmadığı, insanoğlunun doğumundan ölümüne kadar süregelen bir aşama olduğu görülür. Kişisel yaşamdaki motivasyon, kişiler arası güvenliği sağlama ihtiyacını içerir. Bir kişinin karakterini incelemek istenildiği zaman, kişiyi değil kişi ile diğerleri arasındaki etkileşimi incelenebilir.

Sullivan'ın kişilik gelişim aşaması, bireyin düzenli olarak kurdukları kişiler arası ilişkilerin adımlarını içerir. Çocuk, anne babayla bebeklik döneminde; gelişiminin bir sonraki aşamasında arkadaşlarıyla, öğretmenleriyle, karşı cinsle, iş hayatındaki bireylerle, evlendikten sonra çocukları ve torunları ile ilişkiler kurar (Başaran, 2008). Sullivan'ın kişilik gelişim süreci ve belirleyici göstergeleri aşağıdaki Tablo 7'de gösterilmiştir (Burger, 2016).

Tablo 7. Sullivan'ın Gelişim Evreleri

Evre	Göstergesi
Bebeklik (0-1 yaş)	Doğum
Çocukluk (1-5 yaş)	Konuşmayı öğrenme
İlk Gençlik (6-8 yaş)	Oyun arkadaşına duyulan gereksinim
Ön- Ergenlik (9-12 yaş)	Benzer cinsten bir arkadaş ile yakın olma
Erken Ergenlik (13-17 yaş)	Ergenlik ve cinsel dürtü; karşı cinsiyetten birisiyle yakın ilişkilere duyulan ihtiyaç
Geç Ergenlik (18-20'lerin başı)	Uzun süreli cinsel ilişki isteği; mesleksel ve finansal konulara ilgi
Yetişkinlik	Yerleşik bir kariyer, yetişkin arkadaşlıklar, uzun süreli cinsel ilişki

Kaynak: Burger, 2016

Gelişimin her aşamasında bireyler, kişiler arası ilişkiler nedeniyle bir güven veya güvensizlik duygusuna sahip olacaklardır. Bir önceki adımda oluşan güven ya da

güvensizlik duygusu bir sonraki adımda da rol oynayacaktır. Kişilik gelişimi de bu iki duygu arasındaki salınım sürecinden kaynaklanmaktadır (Başaran, 2008). Olgun kişilikte gelişim aşaması boyunca ortaya çıkan benlik, diğer bireyler tarafından kabul edilmeyi umar. Kişilik, ortam vasıtasıyla kabul edilir, itimat ve keyif kaynağı üretir. Aksine insana güvensizlik, acı ve endişe duygusu verir. Benlik sürekli olarak çalışır ve yeni düzenlemelere girer. Bu nedenle güvensiz bir durumda acı ve kaygıdan kurtulmak için benlik, yeni bir tutum kazanır ve farklı davranışlar sergiler (Köknel, 1982). Kişiler arası ilişkilerde duyarlı ve uyumlu olmak kişilik oluşumunda etkilidir (Başaran, 2008).

4.6.1.8. Eric Fromm'un Kişilik Kuramı: Özgürlükten Kaçış

Özgürlükten kaçış teorisi, Erich Fromm tarafından geliştirilmiş bir teoridir (Geçtan, 1988). Kaygı ve bu kaygıdan kaçış, Fromm'un teorisinin temelini oluşturur. Feodalizmden modern demokrasiye geçişte örgütlenmenin tehlikeli sakıncaları olduğunu, dolayısıyla insanların sorumluluklarını üstlenmelerine ve karar vermelerine neden olduğunu savunmaktadır.

Fromm'a göre özgürlük, yalnızlık ve güçsüzlüğe eşittir. İnsanlar yaşlandıkça sorumluluklarının ve kişisel zayıflıklarının daha çok farkına varırlar. Bu gerçekleşmeye tepki iki şekilde gerçekleşir; ya bu özgürlükten kaçılır ya da özgürlüğe koşulur (Burger, 2006). Fromm'a göre kendi kişiliğimiz ile içgüdülerimizi ayırt edebiliyorsak bu gerçek özgürlüğü gösterir (Topses ve Serin, 2012).

Fromm (1993) kişiliği, bireyi farklı ve benzersiz kılan edinilmiş ve kalıtsal nitelikler bütünü olarak belirtmektedir. Mizaç ve karakter arasındaki ayrıma işaret ederek aradaki farka şöyle değinir: Kalıtsal özellikler ile edinilmiş özellikler arasındaki fark, bütünsel bir perspektiften incelendiğinde, mizaç, yetenek ve doğuştan gelen psikolojik niteliklerin karakterle olan ilişkisi ile benzerlik göstermektedir. Mizaç farklılıkları ahlâki bir anlama sahip olmasalar da, karakter farklılıkları gerçek ahlâki meseleleri gündeme getirmektedir. Bu farklılıklar, bir bireyin yaşam sanatındaki başarısını yansıtan unsurlardır.

Eric Fromm'un Özgürlükten Kaçış Kuramı kişiliğin ortaya çıkmasında biyolojik ve fiziksel özelliklerin, mizaç ve sosyokültürel ortamın önemine dikkat çekmiştir (Ünlü, 2001; Yanbastı, 1996). Öte yandan Fromm'da kişilik gelişimini yalnızca çocukluk ve ergenlik dönemi ile kısıtlı kalmayarak yetişkinlik dönemini de içerdiğini açıklamıştır (İnanç ve Yerlikaya, 2010).

Fromm'a göre bireyin çevresiyle ilişkisi çift yönlüdür. İlki sosyalleşme, diğeri ise asimilasyondur. Sosyalleşme, içe çekilmeye, semiyotik ilişkilere ve yıkıcılığa dönüşebilir. Semiyotik bir ilişki, bir kişi sosyal ilişkilerde diğesine bağımlı olduğunda ortaya çıkar. İçe çekilme ve yıkıcılık, sosyal tutumların pasif ve aktif biçimleridir. Kişi, içe çekilmede birey çevresini güvenli duruma getirmeye çalışır. Yıkıcılıkta, saldırganlık yoluyla gücünü kanıtlamaya ve güven kazanmaya gayret gösterir. Asimilasyon ise kişilerin somut ve soyut tüm objeleri derleme ve kullanma biçimini içermektedir (Ünlü, 2001).

Fromm'un belirttiği üzere asimilasyonu meydana getiren beş eğilim aşağıda açıklanmıştır (Yanbastı, 1990):

- **Alıcı Eğilim:** Birey etrafının kendisine yardımcı olmasını bekler. Her şeyi başkalarından umar.
- **Sömürücü Eğilim:** Sömürücüler, alıcılardan farklı olarak alacaklarına hakları olduğuna inanırlar ve gerekirse zorla veya hile ile alırlar.
- **İstifleyici Eğilim:** Kişi burada toplayıcı olmaktadır. Dış dünya kendisine tehlike arz etmektedir. Kişi kendini korumak için biriktirmeli ve saklamalıdır.
- **Pazarlayıcı Eğilim:** Bireyler başarılı olabilmek için kendini iyi satması gerekir. Kişi daimi olarak “ben sizin istediğiniz gibiyim” iletisini sunar.
- **Üretici Eğilim:** Bahsedilen son ve olumlu olan tek karakterdir. Üretici kişiliğinin anlamı, başka kişilere sevgi beslemek, onları da kendisi gibi düşünmek ve yaratıcı olmaktır.

Eric Fromm'a göre kişilik yaşam boyunca şekillenir ve kişiler arası farklılıklar bu şekilde ortaya çıkar. Tüm insanlarda benzer bir yapıya sahip olsa da, her bireyin farklı esnekliğe sahip sinir sistemi, yaşadığı ortama uyumunu da farklılaştırır. Öte yandan, farklı doğuştan gelen meyiller, kişisel güç potansiyelinin kullanımını ve gelişimini de farklılaştırmaktadır. Bu nedenle kişilik, bireyin kendini ne kadar ayrı ve yeterli bir varlık olarak algılayabildiğine ve sonuç olarak hangi kaçış (savunma) mekanizmalarını geliştirdiğine bağlıdır (Usal ve Kuşlvan, 2006).

Daha sonra psikanalizi benimseyen Eric Fromm, özgürlük kavramına odaklanmış ve sorumluluklar nedeniyle özgürlüğün ürkütücü bulunabileceğini iddia etmiştir. Bireylerin Nazi liderlerinin bildirdiklerini neden yaptığını düşünen Fromm, özgürlükle gelen bu kaygının üstesinden gelmenin üç yolunu önerir: Otoriter olmak, yıkıcılıktan kaçınmak ve

mekanik bir uyum (konformizm) dur. Otoriter kişilik; bireyselliklerinden vazgeçen ve kendilerinden üstün olanlara teslim olan, yıkıcılığı savunan kişilik; kendisini güçsüz hissettiren gerçekleri ortadan kaldırmaya uğraşır ve uyumlu olmayı tercih edenler, toplumun oynadığı rolleri kabul eder (Burger, 2006).

Froom'un teorisi, kişiliğin oluşumunda kültürün en büyük rolüne en fazla değinen teoridir. Kişiliği, toplumun ihtiyaçlarını karşılayan veya karşılamayan tüm bu faaliyetlerin sonucudur (Başaran, 1991). Geçtan'ın (2010) üzerinde durduğu gibi, Fromm'un sosyal bilimlere en önemli desteği, psikolojik ve sosyal süreçler arasındaki dinamiklerin birbirini nasıl etkilediğini açıkça ortaya koyabilmesidir.

4.6.1.9. OttoRank ve Ayrılma Anksiyetesi

Otto Rank'ın psikoterapi kuramı, döneminde önemli bir yeri vardır. Lâkin psikoterapi alanına katkıda bulunan diğer araştırmacılarla karşılaştırıldığında, Rank'ın yaklaşımı oldukça felsefi ve bilim dışı olarak kabul edilebilir. Rank'ın doktrini, menşeyini öz kişiliğinden ve hayatındaki farklı kaynaklardan almıştır. Kendi davranışlarını gözlemleme ve iç gözlem yeteneği, düşüncelerinin ana kaynağıdır.

Rank'a göre insanlar tepki verecekleri olayları ve insanları seçerler. Kendi beklentileri ve gayeleri doğrultusunda kendi ortamlarını yaratır ve şekillendirirler. Rank'ın çeşitli tarihlerdeki yazıları arasında çelişkili görüşler olsa da, eserlerine hâkim olan bazı unsurlar kolaylıkla seçilebilir. Rank'a göre duygu ve düşünceler, bireysel davranışların temel belirleyicileri ve denetleyicileridir (Geçtan, 2000).

OttoRank, bireyin anne karnındaki rahat döneminden sonra, çaba ve inisiyatif gerektiren doğum sonrası koşullara geçişin, çocuğun yaşayacağı kâbusu, bireyin ileriki ömründe, sağlam insanlarda dahi daima mevcut olan ana kaygının kaynağı olduğu düşüncesini iddia etmiştir. Bilinçdışı alanına itilerek bastırılan birincil kaygı, bireyin sonraki yaşamında, anne karnındaki sürece geri dönme isteği ve dönüşün benzer acılarla sonlanacağı kaygısının olduğu farklı olaylarda tekrar yaşanır ve davranışlarla etkisini sürdürür (Geçtan, 2017).

OttoRank bireyleri; ortalama insan, nevrotik insan ve artistik insan olarak kişilik tiplerine göre sınıflandırmıştır. *Ortalama insan*; seçenek olarak alternatifleri olmadığı için ait oldukları topluma uyum sağlayabilen bireylerdir. *Artistik insan*; OttoRank idealize ettiği kişilere "sanatçı" terimini kullanmıştır. *Nevrotik insan*; hayatı boyunca ortaya çıkan karışık

eğilimleri bir arada toplamak için gayret sarfetmiş lâkin bu hususta başarılı olamamış bireydir (Geçtan, 2017).

4.6.2. Davranışsal/ Sosyal Öğrenme Yaklaşımı

Psikanalitik teori 20. yüzyılın başlarında çağdaş psikolojik düşünceyi etkilerken, davranışçı psikoloji adı verilen zıt bir yaklaşım da yeni bir güç olarak baş göstermiştir. Davranış psikologları, psikanalitik teorinin geçerli bilimsel yöntemlerden yoksun olması nedeniyle kişisel yaşamın psikanalitik yöntemle çalışılmaması gerektiğini savunmuşlardır. Onlara göre insan davranışının bilimsel ilkeleri ancak "doğrudan gözlemlenebilir" davranışlar incelenerek ortaya çıkarılabilir (Geçtan, 1989).

Davranışsal kişilik teorisi, seneler zarfında ağır ancak düzenli bir biçimde gelişmiştir. İlk davranışçılar tanımlarını gözlemlenebilir davranışlarla sınırlı tutmuşlardır. Sosyal öğrenme teorisyenleri sonrasında bu görüşe daha fazla bilişsel ve sosyal özellik eklemiştir. Yeni kuramcılar düşünce, değer, beklenti ve bireysel algı gibi gözlemlenemeyen kavramları dikkate almaya başlamışlardır (Burger, 2006).

Kişiliği anlamaya yönelik birçok yaklaşım insan davranışının karmaşık bütününden başlasa da, davranışçı gelenektekiler öncelikle daha basit hayvan davranışlarını incelemiştir. Hayvan davranışlarının çevre tarafından koşullandırıldığından yola çıkarak kişinin büsbütün çevre tarafından kontrol edildiğini ileri sürmüşlerdir (Hazar, 2006)

Davranışçı yaklaşımda kişilik, diğer öğrenilmiş davranışlarla benzerlik göstererek, klasik, edimsel koşullanma ve modellemenin bir sonucu olarak görülür. Birey, fiziksel ve zihinsel özellikleri izin verdiği sürece her ortamda birçok davranışı sergileyebilme kapasitesine sahiptir. Ancak ödül, ceza ve alınan modellerden dolayı mevcut duruma uygun davranışlar sınırlıdır (Baysal ve Tekarslan, 2004).

Davranışçı yaklaşıma dair türlü tenkitler de mevcuttur. Hayvanlardan elde edilen sonuçların insan davranışlarına genellenmesi eleştirilmiştir. Diğer bir eleştiri, öğrenme yaklaşımının sadece gözlemlenebilir davranışlarla kişiliği açıkladığı ve biyolojik ve psikolojik faktörleri hesaba katmadığı yönündedir. İnsanın kişiliğini yalnızca o zamana kadar öğrendikleri ile izah etmesi ve diğer faktörleri önemsememesi kişiliği izah etmede yeterli olmadığı yönünde eleştirilere yol açmıştır (Weiten, 1995; Baysal ve Tekarslan, 2004). Davranışçı kuramı savunan bazı bilim adamları aşağıda yer almaktadır.

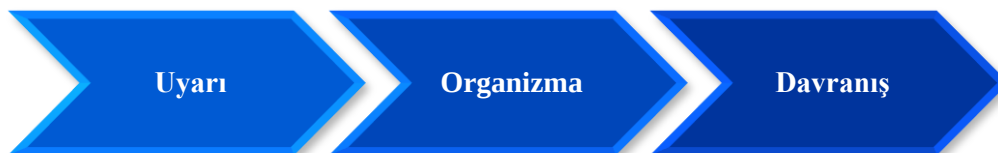
4.6.2.1. Ivan Pavlov'un Klasik Şartlanma Kuramı

1900'lerin başında Rus fizyolojist Ivan Pavlov'un deneyleri sayesinde hayvanlarda öğrenme üzerine çalışmalar hız kazanmıştır. Klasik koşullanma olarak tanınan Pavlovian koşullanma, davranış teorisinin bir parçasıdır ve çevredeki olumlu ya da olumsuz uyaranların davranışta getirdiği değişikliklere odaklanır. Dolayısıyla, evvela ortamda fizyolojik olarak tepki (unconditioned response) verebilmek için koşulsuz bir uyarana (unconditioned stimulus) ihtiyaç vardır. Bu tepki alışkanlık veya eğitimle değil refleksle gerçekleşmelidir. Pavlov koşullandırma çalışırken köpekleri kullanmıştır (Gluck, Mercado ve Myers, 2007).

Pavlov, köpekler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmalarla, normalde doğal ve özgün bir uyarıcıya verilen istemsiz ve refleks tepkileri başka bir uyarıcı ile ilişkilendirmiş ve bunu klasik koşullanma olarak adlandırdığı öğrenme türüne dikkat çekmiştir. Bu deneye göre, koşullanmanın gerçekleşmesi için birkaç anahtar unsur vardır. Bunlar; koşulsuz tepki (otomatik ve istemsiz tepki), koşullu tepki (koşullu uyarıcıya verilen tepki) koşulsuz uyarıcı (öğrenilmemiş) ve koşullu uyarıcıdır (öğrenilmiş).

Deneyde, köpeklerin tükürük salgısını ölçen bir alet geliştirildi ve koşullandırma gerçekleşmeden önce metronom sesini dinleyen köpeklerin salyaları akmamaktadır. Lâkin koşullanma süresi boyunca yemekten hemen önce metronom sesi çalınır ve yiyecekler tükürük salgılamasına yol açar. Ardından bu husus birkaç defa yinelandıktan sonra metronom sesi yiyeceksiz çalındığında köpeklerden salya tepkisi görülmeye başlamıştır. Bu bir öğrenmedir ve metronom sesi koşullu bir uyarıcı iken, metronom sesi ise koşullu tepkidir (Ciccarelli ve White, 2016).

Sonradan yalnızca hayvanların değil insanların da davranışlarını açıklamaya yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bilhassa Watson ve Rayner'in (1920) gerçekleştirdiği "Küçük Albert" deneyi fobi üzerine klasik koşullanma deneyidir.



Şekil 22. Pavlov'un Klasik Koşullanması

Kaynak: (Koçel, 2001)

Deneyden de anlaşılacağı üzere, bireyler herhangi bir nedenle (ihtiyaç, amaç veya önceki koşullanma) hareket ederler. Bu davranış karşılığında sonucu önemser. Neticeye bağlı olarak, kişiler benzer edimleri yineleyecek veya yinelemeyecektir. Sonuçların bireyler tarafından yorumlanması, Thorndike (1911) tarafından geliştirilen "Etki Yasası" ile ilgilidir. Etki Yasasına göre kişiler hoş giden eylemleri yineler; üzücü davranışların tekrarından kaçınma eğilimindedir. Davranış, karşılaştığı sonuca göre koşullanır (Stroh, 2002).

4.6.2.2. John Broadus Watson'nun Davranışçılık Kuramı

Watson, 1878-1954 seneleri aralığında yaşamış Amerikalı bir bilim adamıdır. 20. yüzyılın başlarında Pavlov'un koşullanma ilkelerinden yola çıkıp bunları geliştirdiği kavramları bir araya getirmiş ve davranışçılık ekolünü kuran kişi olmuştur (Yanbastı, 1990).

Kendine güvenen genç bir psikolog olan Watson vasıtasıyla 1913 senesinde yayınlanan "Davranışçıların Gözüyle Psikoloji" makalesi, psikoloji alanına "davranışçılık" adı verilen yeni bir akımı getirmiştir. Psikolojinin bir bilim dalı olarak zihin, bilinçaltı, düşünce gibi gözlemlenemeyen kavramlarla meşgul olmak yerine, gözlemlenebilir, öngörülebilir ve kontrol edilebilir davranışların incelenmesinin gerekli olduğunu ve psikolojinin ancak bu şekilde bir bilim dalı olarak yer alabileceğini iddia eden Watson, Sosyal Davranış Teorisi'nin kurucusu olarak kabul edilebilir. Watson, bu argümanla psikolojinin önemli bir bölümünü görmezden geliyor gibi görünse de, ona göre gözlemlenemeyen düşünceler, bilinçaltı ve beklentiler, akıl yürütme, değerler ve anlayış, gözlemlenebilir davranışlarla açıklandığı sürece davranışçılığa ilgi duyabilir (Burger, 2006).

Watson (1919) insan davranışlarının uyarılara karşı vermiş olduğu tepkileri inceleyerek, "duygusal (kalıtsal/içgüdüsel) tepkiler" ve "edinilmiş (alışkanlıklar) tepkiler" şeklinde ayrılabilirdiğini belirtmektedir. Watson'un bir bebeğin gelişimini adım adım incelemesi sonucu, davranışın kalıtsal modlardan ve öğrenmenin koşullanmış tepkilerden gerçekleştiğini; tümüyle kişiliğin bu süreçlerden etkilendiğini belirtir. Watson (1919), özellikle bebekleri ilk aylarında gözlemledikten sonra, sevgi, korku ve öfke olarak uyaranlara karşı duygusal tepkileri üç grupta ifade edilmiştir.

Davranış teorisyenlerinden John Broadus Watson bireyin, koşullanma deneyiminin bir ürünü olduğunu belirtmiştir. O yüzden çocukluktaki koşullanma tecrübelerinin, yetişkinlik yaşamındaki davranışsal alışkanlıklar üzerinde kayda değer etkisi bulunmaktadır. Kişilik,

uzunca bir zaman sürecinde edinilen alışkanlıklar sistemidir (Karahan ve Sardoğan, 1994). Davranışın, öznel yargılar ve rüya yorumları gibi sembollerle değil, nesnel olarak ölçülebileceğini ve kişinin duygularının klasik şartlandırma yoluyla kontrol edilebileceğini savunmaktadır (Miller ve Shelly, 2007).

Watson, kişinin analiz edilmesinde bilincin yeri olmadığını söyler. Davranışın öznel yönlerine ilgi duymaz. İlgi alanı tamamıyla gözlemlenebilir edimlerdir. Ses, uyarıcı, iğne batması, ışık vb. basit bir hissiyattan ziyade karmaşık bir uyarıcı kümesidir. İnsan bir bütün olarak takriben bir makine gibidir. Organizmaya bir uyarıcı verildiği zaman hemen tepki verir. Açlık karşısında davranışımız buna bir örnek oluşturur (Yanbastı, 1990).

4.6.2.3. Edward Lee Thorndike ve Öğrenme Kuramı

1874'te Williamsburg, Massachusetts'de doğan Edward Lee Thorndike, bir tepkinin ardından pozitif veya negatif uyarıcının etkisini inceleyen ilk psikologdur (Miller ve Shelly, 2007). Hayvan psikolojisinin gelişimindeki en önemli araştırmacılardan biri olan Thorndike, hayvanlarda öğrenmeyi araştırmakla başladığı kariyerini insanda öğrenme olarak devam ettirerek davranışçı kuramın verilerinin eğitime uygulanmasında etkili olmuş en önemli davranışçı kuramcılardandır (Schultz ve Schultz, 2007).

Edward L. Thorndike, eğitim psikolojisi alanında ölçme ve değerlendirmeye yönelik yönelimi başlatmış ve öğrenme süreci için ilkeler oluşturmuştur. Öğrenme sürecini inceleyen Thorndike sınıfı gözlemlemeye gerek görmemiş ve bunun yerine laboratuvarla gerçekleştirdiği deneysel çalışmalar odak noktası olmuştur. Thorndike, laboratuvar koşullarında gerçekleştirdiği kedilerle yapılan deneyler aracılığıyla öğrenmenin, deneme yanılma süreci sonucunda şekillendiğini ortaya koymuştur. Thorndike, davranışları içgüdüsel ve öğrenilmiş olarak iki temel kategoriye ayırmış ve uyarıcı ile tepki arasında oluşturulan sinirsel bağlantıların öğrenme sürecinde belirleyici bir rol oynadığını ifade etmiştir.

Deneme yanılma sürecinden sonra amaca ulaşan tepkiler öğrenilmiş davranışlara dönüşür. Thorndike, eğitimin gerçek yaşamda gereksinim duyulan bilgi ve kabiliyetleri sağlaması gerektiğini savunarak ve bilgi aktarımı sorununu gündeme getirerek klasik eğitim müfredatına yenilik getirmiştir. Thorndike'in etkisi, eğitim psikolojisi alanının büyük ölçüde deneme-yanılma yoluyla öğrenmeye ve ölçme-değerlendirmeye odaklanmasına yol açmıştır (Bayrak, 2019).

Thorndike'in davranışların kazanımı ile ilgili görüşleri Bağlaşımıcılık veya Çağrışım Kuramı olarak açıklamaktadır (Schunk, 2011). Bağlaşım, uyarıcı ve davranış arasında beyinsel (nöronal) bir bağın oluşumunu belirtir. Thorndike öğrenmeyi bir sorun çözme süreci olarak yorumlamıştır. Temel kabulleri aşağıdaki gibidir (Hilgard, 1948):

- Öğrenme, deneme-yanılma yoluyla gerçekleşir. Birey daha sonra aynı uyarıcı koşulları altında kendisini hedefe götüren tepkileri seçer ve başarısız olduğu tepkileri eler.
- Zevk ilkesi önemlidir. Öğrenen, bu davranış sonucunda zevk alıyorsa davranış yani öğrenme devam eder.
- Denemeler tekrarlandıkça sorunu çözme süresi azalır. Öğrenme, küçük sistematik adımlarla tekrarlanan davranışların bir sonucu olarak gerçekleşir.
- Ödül kullanılmalıdır.
- Kişi, eylemi sunmaya hazır ise, eylemi gerçekleştirmekten keyif alır. Hazırlıklı olan bireyin davranışı sergilemesine izin verilmezse öfkelenir.
- Davranış ne sıklıkla yapılırsa, öğrenme hızı ve olasılığı o denli yüksek olur. Davranışlar tekrarlanmazsa öğrenme azalır.

4.6.2.4. Burrhus Frederick Skinner'in Davranışçı Kuramı

Watson'un mirası diğer bir önde gelen psikolog olan B.F.Skinner tarafından sürdürülmektedir. Davranışçılığını radikal davranışçılık olarak tanımlayan Skinner, Watson'ın iddialarının ötesine geçmiştir. Düşünce ve içsel deneyimlerin varlığını kabullenen Skinner, bireyin davranışının içsel sebeplerini gözlemleyebileceğini iddia etmiştir (Burger, 2016). Skinner, mutluluğu “edimsel pekiştirmenin bir yan ürünü” olarak tanımlamaktadır ve davranışların dış koşulların kontrolü altında olması nedeniyle “onur” ifadesinin bir yanılmaca olduğunu varsaymaktadır (Burger, 2006).

Kendi davranışçılık anlayışını Radikal Davranışçılık şeklinde adlandırmış olan Skinner bununla birlikte bir determinist ve çevrecidir. Bir determinist olarak özgür irade ifadesine itiraz etmiş ve gözlemlenebilir her olgu gibi insan davranışının da bazı kanunlarla saptandığını ve bilimsel olarak analiz edilebileceğini savunmuştur. Çevreci olarak da, psikolojinin davranışları yalnızca organizmanın fizyolojik ya da yapısal unsurlarıyla değil,

aynı zamanda çevresel uyarıcılar çerçevesinde ele alınması gerektiğini savunmuştur (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Skinner'in düşünceleri tepkilerin incelenmesi için davranışçılığın yalnızca betimsel bir çeşididir. Skinner'in ilgi alanı davranışı açıklamak yerine betimlemek ve tanımlamaktır. Sadece gözlemlenebilir davranışlarla ilgili çalışmalar yürütmüştür. Bilimsel araştırmanın, önceki deneyci – kontrolcü uyarıcı durumuyla, organizmanın ardından vereceği tepki arasındaki bağlantıları kurmak olduğunu düşünmüştür (Schultz ve Schultz, 2007).

Skinner'e göre, iki çeşit davranış mevcuttur; tepkisel ve edimsel davranıştır. Tepkisel davranışa sebep olan uyarıcı daima bilinirken, edimsel davranışa yol açan uyarıcı çok net değildir. Koşulsuz uyarıcının sebep olduğu koşulsuz tepkiler ilk davranış türüne girmektedir. Bu durumlar refleks niteliğindeki edimlerdir. Tepkisel davranışlar klasik koşullanma yoluyla öğrenilir. Günlük yaşamda gösterilen davranışların çoğu ise edimseldir. Edimsel davranışlar, davranışın sonucuyla gözden geçirilebilir (Erden ve Akman, 2006).

Skinner, sürekli tekrarlar, ödül, ceza ve pekiştirme yoluyla herhangi bir özelliğin insanlarda davranış haline gelebileceğini vurgular. Kişiliğin de öğrenilmiş, benimsenmiş ve pekiştirilmiş davranışların sonucunda oluştuğunu düşünür (Kabadayı, 2005).



Şekil 23. Skinner'in Edimsel Koşullanması

Kaynak: (Koçel, 2001)

4.6.2.5. Neal E. Miller ve John Dollard: Eklektik Davranışçı Yaklaşım

Pekiştirme gibi davranışsal kavramların kişilik teorisyenlerinin öne sürdükleri içsel gerekçelerle uyuşmayan kavramlar olmadığını göz önünde bulunduran Dollard ve Miller,

Freud ve Pavlov'un uzlaşmaz gibi gözüken yaklaşımlarını sentezlemeye uğraşmışlardır. Dollard ve Miller 1950'de kaleme aldığı Kişilik ve Psikoterapi kitaplarını Freud ve Pavlov'a ve bu iki büyük düşünürün öğrencilerine ithaf etmişlerdir.

Gerek klinik ortamı gerekse laboratuvarı kayda değer veri kaynakları olarak dikkate almışlardır. İnsan davranışlarının esas ilkelerinin hayvanlar üzerinde yapılan çalışmalarla anlaşılabilceği konusunda Skinner ile hemfikir olmakla beraber zengin ve detaylı veriler temin eden klinik gözlemleri de görmezden gelmemişlerdir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Dollard ve Miller'e göre kişilik, kolay bir davranış biçimidir. Onlara göre kişiler fizyolojik gereksinimleri tarafından motive edilirler ve bu ihtiyaçları karşılamak için hareket ederler. Bu davranışlar dürtünün neden olduğu gereksinimi karşılırsa, kişi daha sonra yine aynı davranışı tekrar yapacaktır. Bir kişilik özelliğinin kazanımı ve gelişimi böyle bir öğrenme sürecinin neticesi olarak meydana gelmektedir (Aytaç, 2000).

Dollard ve Miller'ın teorisi, basit uyarıcı-tepki bağının karmaşık davranışları izah etmek için yeterli olup olmadığı ve hayvanlarda uygulanan araştırma neticelerinin kişilere genelleme yapıp yapılmayacağı gibi hususlarda eleştirilmiştir. İkilinin bir diğer önemli eleştirisi, öğrenme teorilerine dayalı tedavi yöntemlerini geliştirmek yerine psikanalitik teknikleri kullanmaya devam etmeleridir.

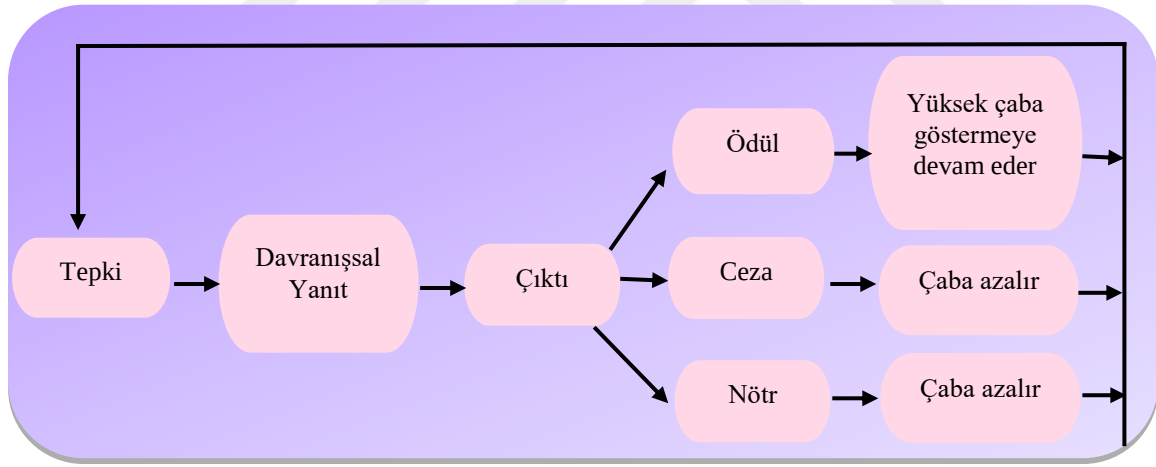
Dollard ve Miller'a yönelik bir başka eleştiri ise, 1950'de yayınladıkları tek bir kitapta dile getirilen fikirlerini daha sonra yeniden incelememeleri, psikanaliz ve davranışçılık gibi iki zıt teorik yaklaşım arasında bir sentez üzerine başka bir yayın yapmamış olmalarıdır. Bazıları, Dollard ve Miller'ın yeni görüşler ortaya koymadıklarını ve dolayısıyla psikoloji bilimine yeni bir katkı sağlamadıklarını iddia etseler de ikili davranışçılık ve psikanaliz gibi iki zıt teoriyi uzlaştırmak amacıyla çaba sarf etmişlerdir.

Dollard ve Miller'ın teorilerinin övülen yanı, endişe ve uyuşmazlık gibi iki önemli değişkene yaptığı vurgu ve metafizik olmayan bastırma (represyon) tanımlarıdır. Dollard ve Miller'ın görüşleri kimileri tarafından gerçek davranışçılığın gelişimini önlemekle suçlansa da çağdaş davranışçılar tarafından kabullenilmiş ve ilerletilmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

4.6.2.6. Albert Bandura ve Walter Mischel'in Sosyal Öğrenme Kuramı

Bandura'nın Sosyal Bilişsel Teorisinde, bireyler değişik koşullarda çeşitli davranışları öğrenme kabiliyetine sahiptir. Bandura ve Skinner, öğrenmenin doğrudan insanların kendi davranışlarının neticelerinden kaynaklı olduğu konusunda hemfikir olurken, Bandura daha çok diğer bireylerin edimlerini gözleterek öğrenmeyi kasteden dolaylı öğrenme kavramına odaklanmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

Geleneksel davranışçı kişilik görüşlerinden daha bilişsel davranışlara geçiş en iyi Albert Bandura'nın çalışmasında gözlenebilir. Bandura, insanın yaşamın getirdiği her türlü uyararı pasif olarak alan bir varlık olduğunu iddia eden radikal davranışçılığı kabullenmez. Çevresel olaylara kişilerin tepki göstermesi ve bazı davranışları ödül ve ceza yoluyla öğrenmesi natürelidir. Radikal davranışçılar, kişi davranışlarının başlıca gerekçelerini ve insan kişiliğinin kaynaklarını görmezlikten gelirler. Görmezlikten gelinen sebepler, düşünce ve bilginin sembolik işleyişi olduğu için Bandura yaklaşımına sosyal-bilişsel teori ismini vermiştir (Burger, 2016).



Şekil 24. Güdülemde Pekiştirme

Kaynak: (Günbayı, 2000)

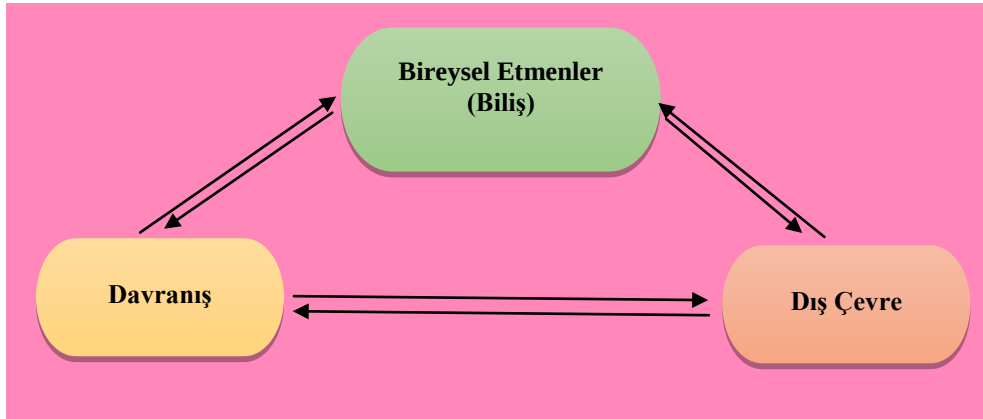
Şekil 24 ödül ve cezanın davranışı nasıl etkilediğini göstermektedir. Bireyin davranışı ödüllendirildiği zaman, o davranışta bulunmak amacıyla daha fazla çaba gösterilir. Cezalandırıldığında, o davranışın tekrarında bir azalma görerek tepki verir.

Bandura'ya göre öğrenilen davranış sürekli olmak zorunda değildir. Öğrenme için gereken tek şey, bireyin diğer bireyleri belirli bir davranış sergilerken gözlemlemesidir. Bandura, gözlem yoluyla öğrenmeyi bireylerin öğrenmesinde en önemli faktör olarak önermektedir.

Bandura'nın belirttiği üzere kişilik, diğer insan davranışlarının taklidini yapma ve gözlemlene sonucunda öğrenilen davranış örüntüsüdür (Cüceloğlu, 2006).

Gözlem yoluyla öğrenmenin temeli model almadır. Model alma basitçe diğer kişilerin davranışlarının taklidini yapmaktır. Model alma; başka bireylerin davranışlarını gözlemlene, bu davranışların bilişsel temsilcisini oluşturma, depolama ve tekrar hatırlanarak istendiğinde üzerinde düşünmeyi içeren bilişsel bir süreçtir. Model alınan bireyler, genellikle kendilerine benzer veya güçlü, ünlü ve statülü bireyleri içerir. Gözlem yoluyla öğrenme ise dikkatli olma, hatırlama, davranışta bulunma ve güdüleme süreçleriyle gerçekleşir. Bandura'nın teorisinde bireyin eylemlerinin hem içsel hem de dışsal unsurlar aracılığıyla düzenlendiği farz edilir (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

Davranış, tek bir unsur veya basit bir kombinasyon tarafından belirlenmez. Davranışları belirleyen dış etkenler arasında ödül ve ceza yer alırken, içsel etkenler arasında ise düşünceler, inançlar ve beklentiler bulunur. Tüm bu unsurlar, etkileşim içinde oldukları bir sistemin bileşenleridir. Şekil 25'de yer alan sistemin her bir ögesi sürekli bir etkileşim içindedir. Bu duruma karşılıklı belirleyicilik ilkesi denir. Davranış, içsel ve dışsal faktörler birbirleriyle etkileşim içinde bulunması sonucu şekillense de ve bireylerin davranışını yönetse de üç faktörün her biri daima eşit seviyede etkili olmamaktadır (Burger, 2016).



Şekil 25. Bandura'nın Karşılıklı Belirleyicilik Modeli

Kaynak: (Bandura, 2012)

Bandura'nın kuramında kişiliğin ve davranışın bilişsel boyutu üzerinde durulmuştur (İnanç ve Yerlikaya, 2016). Geleneksel davranışçılardan farklı olarak Bandura, öğrenmeyi performanstan ayırmaktadır. Birey gözlem yoluyla öğrendiği bir davranış yapmak zorunda

değildir. Birçok insan her öğrenilen davranışı gerçekleştirmez; ancak davranış repertuarında o davranış vardır (Burger, 2016).

Bandura, pekiştirmenin bir sonucu olarak davranışın değiştiği hususunda Skinner ile benzer görüştedir. Yalnız Bandura daima öğrenmenin bireyin kendini pekiştirmesiyle olmayıp, diğer kişilerin eylemlerini ve eylemlerinin neticelerini gözetleyerek dolaylı olarak pekiştirmesiyle oluşacağını izâh etmiştir (Schultz ve Schultz, 2007).

Bandura kişilik alanına birçok kavram katmıştır. Bunlardan özyeterlik, kişinin dilediği davranışı yapabileceği konusunda kendisini ikna etmesidir. Bununla beraber bir birey diğer bireyleri gözlemleyerek dolaylı deneyimler yoluyla da kendini ikna edebilir (Burger, 2016). Özyeterlik algısı dolaylı deneyimlerle kazanılırken tamamlanmış başarılı performanslar, sözel ikna, fizyolojik ve duygusal durumlarla da kazanılabilir.

Bandura'ya göre bireylerin davranışları yalnızca dışsal pekiştirme ve cezalarla denetlenemez. Kişilerin eylemlerini genellikle kendileri için oluşturdukları kriterlere uygun olarak düzenler. Davranışların bireylerin oluşturduğu kriterlere göre düzenlenmesine öz-düzenleme denir. Bununla beraber dolaylı motivasyon, dolaylı ceza, dolaylı duygulanma gibi ifadeler de Bandura vasıtasıyla meydana getirilmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

4.6.2.7. Julian B.Rotter'in Beklenti-Değer Kuramı

Sosyal öğrenme kavramının ilk olarak Julian Rotter tarafından kullanıldığı bilinmektedir. Rotter, Davranışçı Yaklaşım'ı yararlı; ancak geleneksel davranışçılığı sığ bulan bir psikologtur. Rotter, insanların davranışının nedeninin ilkel hayvanlardan daha karmaşık olduğunu söylemiştir. Rotter, insanların davranışlarını anlamak amacıyla onların algı, değer ve beklentilerini göz önünde bulundurmanız gerektiğini savunmuştur (Burger, 2016).

Rotter'a göre kişilik; kişinin kendine özgü, biçimsel ve karmaşık bir bütün olarak istikrarlı ve kesintisiz davranış niteliklerini izah eden bir yapı olarak benimsenmektedir. Davranış, organizmanın da belirleyici olduğu bir olaydır (Altıntaş ve Gültekin, 2003). Rotter (1990), beklenti ve değer kavramlarını daha bilişsel bir yaklaşımla ön plana çıkarmış ve insanın belli bir olayda bir davranıştan istediği neticenin ve neticeye verdiği önemin insanın davranışını saptadığını savunmuştur. Başka bir deyişle, beklentilerden veya değerlerden biri çok düşükse davranışın gerçekleşmeyeceğini belirtmiştir.

Rotter, insan davranışını ve onun belirleyicilerini teori ile açıklamak amacıyla dört temel yapıdan meydana gelen bir sistem öne sürmektedir. Dört temel yapıdan üçünün ifadelerinde bulunan pekiştireç (reinforcement) kavramı, teorinin açıklanmasında önem arz etmektedir (Rotter, Seeman ve Liverant, 1962). Bunlar; davranış potansiyeli, beklenti, pekiştireç değeri ve psikolojik durumdur (Rotter, 1954). Davranış potansiyeli; herhangi bir davranışın herhangi bir hâlde veya şartlarda oluşan potansiyel taktiklerin herhangi bir pekiştireçle ilişkisi ve bireyin bir davranışta bulunma olasılığıdır. Beklenti; belirli bir durumdaki davranışın bir fonksiyonu olarak belirli bir pekiştirecin ortaya çıkma olasılığı veya davranışın sonuçlanma ihtimalidir. Pekiştireç değeri; bütün alternatifler eşit derecede olası olduğunda, bireyin tercih değeri, davranışın beklenen sonucudur. Psikolojik durum; öznenin tecrübelediği anlamlar ile öznenin ona yüklediği anlamı ifade eder (Rotter, 1954).

Sosyal gelişim sürecinde birey, çocukluktan itibaren davranışların hangi sorunlara yol açacağı ve hangi neticelerin kendisinin dışında gerçekleştiği hususunda oldukça istikrarlı beklentiler geliştirir. Rotter, bu beklentileri “içsel ya da dışsal kontrol kaynağına olan inanç” biçiminde tanımlamış ve bireyin yaşamındaki olumlu ya da olumsuz sonuçları belirleyen kuvvetlerin yoğunlaştığı alanı “Denetim Odağı” (Kontrol Odağı) olarak adlandırmıştır (Yeşilyaprak, 1993).

Kontrol odağı kavramı, sosyal öğrenme teorisi çerçevesinde yapılandırılmakta ve bir kişilik özelliği şeklinde ifade edilmektedir. Kontrol odağı inancı, kişilerin deneyimledikleri pekiştirmeler, şöyle ki ulaştıkları sonuçların ya da ödüllerin veya başarı ya da başarısızlık hâllerinin, nelere dayandırıldığıyla ilgilidir (Basım ve Şeşen, 2006).

4.6.3. Hümanist (İnsancıl) Yaklaşım

Hümanist teoriler, insana verdikleri değer bakımından diğer teorilerden belirgin şekilde farklıdır. Felsefi temellerini büyük ölçüde varoluşçuluktan alan bu yaklaşımlara göre insan, davranışsal ve psikanalitik kuramlarda anlatılanın çok ötesinde bir varlıktır. Her birey kendi içinde bir değerdir ve her zaman kendi yaşamına daha fazla anlam katmak için çaba gösterir. Yani şimdiki an geçmişten veya gelecekte daha önemlidir.

Bir kişinin davranışlarını dışarıdan gözlemleyerek anlamak mümkün değildir. İnsanı anlamak için onun iç gözlemine başvurulmalıdır. İnsan davranışlarının anlaşılması ile ilgili incelemelerin hedefi, bu davranışları kontrol etmek değil, insanlara daha fazla özgürlük

tanımaktır. Bu kişilik teorilerinin görüşleri, beklenebileceği gibi diğerlerinden daha liberaldir (Altıntaş ve Gültekin, 2003).

Bir teori ya da yaklaşımın "hümanist yaklaşım" olarak adlandırılabilmesi için netliği için konuşulmasa da, bir yaklaşımın "hümanist yaklaşım" olarak kabul edilebilmesi için ilk önce, bu yaklaşımın içinde dört unsurun varlığını araştırmak gerekir (Burger, 2006):

- Bireysel sorumluluğun vurgulanması,
- ‘burada ve şimdi’ ye vurgu,
- Şahısın fenomenolojisi için vurgu yapılması,
- Kişisel gelişime vurgudur.

Hümanist yaklaşımın güçlü tarafları, kişilik araştırmacılarının kişiliğin sağlıklı yönünü ele alması, psikologların ve danışmanların terapiye yaklaşımına olumlu katkılarda bulunması ve günümüzde kullanılmakta olan grup terapileri ve diğer kendi kendini tedavi etme ve kişisel gelişim terapilerinin gelişmesine olanak tanınması olarak özetlenebilir.

Eleştirilen yönler, "özgür ifade" kavramının insan davranışını açıklamak için kullanılması, bu nedenle bilimsel araştırmalara uygunsuzluğu, yaklaşımın esas kavramlarının çok iyi tanımlanmaması, hümanist psikoterapi tekniklerinin sınırlı uygulanabilmesi ve hümanist psikologların, tüm insanların temelde iyi olduğunu varsaymasıdır. İnsancıl psikolojinin kökeni Avrupa kaynaklı Varoluş Felsefesine dayanır ve Rogers ile Maslow gibi birtakım Amerikalı psikologlar tarafından öncülük edilmiştir (Burger, 2006).

4.6.3.1. Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme ve Kişilik Kuramı

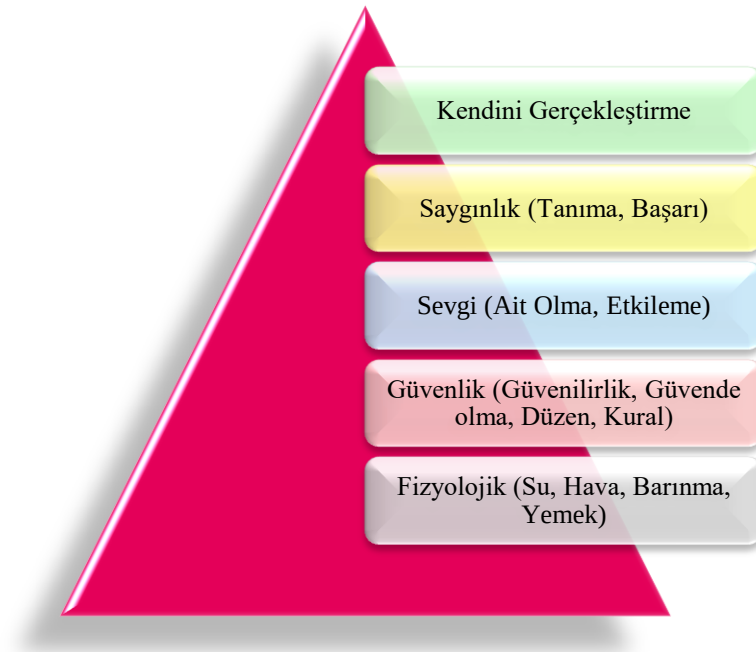
Abraham Maslow, hümanist psikoloji alanında dikkate değer bir isimdir. Maslow, profesyonel yaşamının çoğunu insan kişiliğini anlamaya çalışarak geçirmiştir. Freud'un insan hayatına dair kasvetli ve karamsar düşünceleri yerine, mutlu ve ümitli bir resim çizmek için uğraşmıştır. Başka teorisyenler gibi Maslow da kişinin bilinçaltı dürtülerinin varlığını kabullenmiş ancak düşüncelerini kişiliğin bilinçli boyutu üzerinde odaklanmıştır (Burger, 2006).

Ona göre, insanın başlıca ihtiyaçları ve beşerî his ve becerileri başlangıçta “nötr” ya da “iyi” dirler. Kincilik, saldırganlık, yıkıcılık, sadizm, nefret ve benzeri dürtüler kişilerin esas nitelikleri değildir. Bunlar basitçe ihtiyaçların ve duyguların bastırılmasına yönelik şiddetli

reaksiyonlardır. Maslow, içsel doğanın iyi olmasından dolayı meydana çıkarılması ve desteklenmesi gerektiğini belirtmiştir. Kişiler kendine özgü hayatlarını yönetme olanağına sahip oldukları vakit daha verimli, sevinçli ve sağlıklı hâle geleceklerdir. Fakat bu durumdan kaçınıldığında veya baskı altında kalındığında kişilerin sağlığı bozulmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2015).

Maslow, büyüme ve yetersizlik ihtiyaçlarını beş aşamada tanımlamış ve böylelikle geniş bir şekilde bilinmekte olan ihtiyaçlar hiyerarşisi meydana gelmiştir. Bu ihtiyaçlar, temel fizyolojik ihtiyaçlardan, tatmin edildiğinde önemli bir hâl alan daha karmaşık psikolojik motivasyonlara kadar uzanmaktadır. Bir düzeydeki ihtiyaçlar, bir sonraki düzeydeki ihtiyaçların belirleyicileridir. Üst düzey ihtiyaçlar giderilmeden önce alt düzey ihtiyaçlar karşılanmalıdır. Örneğin; açsanız, davranışınız yiyecek bulmaya yönelik olacaktır.

Bu fizyolojik ihtiyaç karşılanmadığı sürece yeni arkadaşlıklar veya romantik bir ilişki kişinin dikkatini çekmeyecektir. Entelektüel ilgilere ayıracak zaman ve enerji ancak temel ihtiyaçlar karşılandığında bulunabilir. Bundan dolayı barınma, gıda ve güvenlik mücadelesi veren toplumlarda sanat ve bilim gelişmemektedir. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı karşılanana kadar bu hiyerarşik basamaklardan devam edilir. Maslow kişilerin yalnızca az bir yüzdesinin kendini gerçekleştirme basamağına ulaşabildiğini belirtmiştir (Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson ve Loftus, 2015).



Şekil 26. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: (Burger, 2006)

Fizyolojik ihtiyaçlar ilk basamaktaki en esas gereksinimlerdir. Nefes alma, susuzluk, uyku, cinsellik, açlık ve dışkılama gibi temel ihtiyaçlardır. Daha yüksek ihtiyaçların elde edilebilmesi için özellikle fizyolojik ihtiyaçların karşılanması gerekir. İkinci adım, güvenlik ihtiyacıdır. Fizyolojik ihtiyaçlarımız karşılandığında, güvenme ihtiyacımız baskın hale gelir. Güvenlik ihtiyacı; kaygıdan, korkudan ve karmaşadan uzak olmayı, emniyeti, korunmayı, istikrarı ve düzeni içermektedir.

nc ihtiyaç düzeyi, ait olma ve sevgi ihtiyacıdır. Güvenlik ihtiyacını yeterince karşılayan birey, sevmeyi, seilmeyi ve ait olmayı arzu eder. Bu aşamada kişi arkadaşa, sevgiliye ve hatta bir eşe ihtiyaç duyar. Dördüncü ihtiyaç düzeyi, saygı ve itibar ihtiyacıdır. İnsanlar, başkaları tarafından gvenilmeye, takdir edilmeye ve saygı duyulmaya gereksinim duyar. Fakat bu ihtiyacın aktif hale gelebilmesi amacıyla ait olma ve sevgi ihtiyacının belirli bir oranda karşılanması gerekmektedir.

Beşinci ve son adım, kendini gerekleştirmedir. Tüm alt düzey ihtiyaçlar karşılandığında, hayattan ne istendiği ve neyi başarmak istendiği anlaşılmaya çalışılır. Maslow, çok az kişinin potansiyellerini genişletebilecekleri bir yer olan kendini gerçekleştirme aşamasına ulaştığını açıklamaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2015; Burger, 2006).

4.6.3.2. Carl Rogers'in Kendini Gerçekleştirme Kuramı

Rogers 1902-1987 seneleri aralığında hayat sürmüş, Abraham Maslow'un temel varsayımlarından etkilenmiş ve bu kişilik yaklaşımını benimsemiş hümanist bir psikologdur. Fakat teorisine, bir kişinin “gelişebilmesi” amacıyla, ona gerçekliği (açıklık ve kendini açıklama), kendini kabul etme (koşulsuz olumlu izleme) ve empati (dinleme ve anlama) sağlayan bir ortama ihtiyaç olduğunu ilave etmiştir. Nasıl bir ağaç güneş ışığı ve su olmadan byyemezse, ilişkiler ve sağlıklı kişilikler bu faktörler olmadan gelişemez.

Rogers, teorisindeki gerçekleştirme eğilimini vurgulamıştır. Gerçekleştirme eğilimi, bireysel gelişmeyi sağlayabilmek amacıyla tüm insan davranışlarını yönlendiren doğuştan gelen bir süreci ifade etmektedir. Rogers'in belirttiği üzere kişilik, her bireyin kendine özgü algılanan gerçekliğin ortaya çıkmasıyla gerçekleşen eğilimin ifadesidir. Tüm tercihlerine, becerilerine, fantezilerine, kusurlarına ve arzularına göre yaşayan bireyler, kendini gerçekleştirme yolunda olacaktır (Bernstein ve Nash, 2008). Gerçekleşme eğilimi, anne karnında başlar ve fiziksel organların farklılaşması ve fizyolojik işlevin iyileştirilmesi yoluyla insanın gelişmesini meşakkatsiz kılar. Gerçekleşme süreci zorlu ve acı vericidir.

Örneğin, yürümek için çaba harcayan bir çocuk yere düşüp canı yansa da yürümesini sürdürür; şundan dolayı gerçekleşme eğilimi gerileme dürtüsünden daha güçlüdür. Bebekler, gittikçe genişleyen sosyal buluşmalardan daha karmaşık bir tecrübe alanı geliştirdikçe tecrübelerinden bazıları diğerlerinden farklılaşır. Bu farklılaşma gösteren kısım "ben," "bana" ve "kendim" terimleriyle tanımlanmakta olup, bu bağlamda "benlik" kavramı ayrı bir bölüm haline gelir (Schultz ve Schultz, 2009).

Benlik, Rogers'ın insan doğasına bakışını izah eden ana kavramdır. Benlik, dünyayı algılamamanın bir yoludur ve kişinin kendisiyle ilgili düşüncelerini ifade etmektedir. Benliği iki boyutta inceleyen Rogers, bireyin mevcut hâlini gösteren benlik boyutunu gerçek benlik olarak izâh ederken, bireyin hayal ettiği durumu ideal benlik kavramıyla izâh etmektedir. Benliğin bu iki boyutu arasındaki ayrım psikolojik sağlık bakımından önem arz eder.

İdeal benlik ile gerçek benlik arasındaki küçük fark, bireyin öz değerlendirmelerinin gerçekçi ve öz farkındalığının yüksek olduğunu gösterir. Rogers, pozitif kabul ihtiyacı olarak adlandırdığı kavramla, bireylerin temel fizyolojik ihtiyaçların dışında başkaları tarafından kabul edilmeleri ve saygı görmeleri gerektiğini açıklar. Olumlu kabul ihtiyacının koşulsuz olarak karşılanması, insanın sağlıklı bir kişilik gelişimine katkıda bulunur (Cervone ve Pervin, 2016).

4.6.3.3. Atkinson ve Mc. Clelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı

Başarı Güdüsü kavramı, ilk olarak 1930'ların sonlarında Henry Murray tarafından tanıtılmıştır, ardından Mc Clelland bu konu üzerinde daha ayrıntılı bir inceleme yapmıştır. Bu teornin temelinde, insanlarda meydana gelen ihtiyaçların, bireylerin sergiledikleri ve dışarıdan gözlemlenebilen davranışlar aracılığıyla anlaşılabilceği yer almaktadır. Mc Clelland'ın belirttiği üzere başarı odaklı kişiler, kendilerine atanmış olan işleri icra ederken büyük bir titizlik gösterirler. Bu kişiler, diğerlerinin gerçekleştirdiği faaliyetlerin arasından öne çıkmak için gayret sarf ederler ve en iyi performansı sergileme gayreti içinde olurlar (Cüceloğlu, 1991).

Psikolog McClelland, Maslow ve Herzberg'in aksine kişilerin değişik gereksinimlere meyilli oldukları ve bu gereksinimleri giderdikleri derecede tatmin olacakları görüşünü savunmuş ve insan gereksinimlerini 3 grupta toplamıştır (Koçel, 2001):

- 1. İlişki kurma ihtiyacı,** başka insanlarla irtibata geçme, topluluğa katılma ve sosyal ilişkileri ilerletme biçiminde ifade edilir.

2. **Güç kazanma ihtiyacı**, ortamı, mali kaynakları, malzemeleri, bilgiyi ve diğer gereksinimlerin kontrol edilmesine yönelik bir istek olarak ortaya çıkar.

3. **Başarma ihtiyacı**, yüksek bir başarı standardı ile zor bir görevi başarma, karmaşık bir görevde ustalaşma ve diğer insanları geçme arzusudur.

Atkinson'un başarı motivasyonu teorisine göre bireyin iki temel ihtiyacı, başarısızlıktan kaçınma ve başarılı olma, onun motive olmasına neden olur. Başarı ihtiyacı yüksek olan insanlar değerli gördükleri ve başarılı olabilecekleri işleri yapma eğilimindedirler. Bu kişiler risk alabilen, başarıya ulaşmak için çabalayan, işine daha dikkatli yaklaşan ve herkesten daha iyisini yapmaya çalışan kişilerdir (Cüceloğlu, 1997).

Bazı insanlar başarısızlıktan korktukları için bir iş yapmak istemezler. Bu insanlar başarabileceklerinden emin oldukları şeyleri daha fazla yapmaya eğilimlidirler ve risk almazlar. Bu insanların başarı ihtiyacı düşüktür. Başarı için yüksek motivasyona sahip insanlar başarısızlıkla motive olurken, başarı için düşük motivasyona sahip insanlar başarı için motive olurlar. Başarı motivasyonu az olan insanlar, başarısızlık durumunda hüsrana uğrarlar (Açıkgöz, 1996). Şekil 27, başarı ihtiyacı yüksek ve düşük olan kişilerin özellikleri arasındaki farkı göstermektedir.

Yüksek

- Öğrenmiş olmak amacıyla öğrenir.
- Erişilmesi çok zor yahut çok kolay olmayan hedefler saptar.
- Yeterlilik duygusu yüksek seviyededir.
- Başarıyı çabasına bağlar.
- Zorluklarla karşılaşrsa, üstesinden gelmeye çalışır.

Düşük

- Öğrenmiş gibi görünmeye çalışır.
- Çok kolay yahut çok zor gayeler saptar.
- Yeterlilik duygusu gelişim sağlamamıştır..
- Başarısını dış faktörlere bağlar.
- Zorluklarla karşılaşrsa yılgınlığa kapılır.

Şekil 27. Başarı Güdüsü Kuramı

Kaynak: (Açıkgöz, 1996)

4.6.3.4. Rollo R. May'ın Kişilik Kuramı

Bu teorinin sahibi, bireylerin doğdukları ve yaşadıkları bu dünyada hayatta kalabilmeleri için doğuştan gelen ihtiyaçları ile ifade edilen ve onları bilinçli olarak birer varlık olarak gören varoluşçu teorinin ana teorisyenlerinden biridir. Yazara göre insandaki cesaretin ölçüsü, kendi inançlarının ve gerçeklerinin yörüngesinde olumlu yönde dimdik ayakta durabilme yeteneğidir. Bireyler kendi kimliklerini ancak kendi çabalarıyla yaşayabilirler (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Varoluşçu felsefe, “varlığın özden önce geldiği” fikrine dayanır. Aynı şekilde, Rollo May, "insanın yalnızca doğanın düzenlenişiyle olgunlaşmadığını, aynı zamanda kendi olgunluğuna da katkıda bulunduğunu" savunur. Bu felsefe insanın özgür ve sorumluluğa haiz, seçimde bulunabilen bir varlık olduğunu vurgular. Her bireyin kendine özgü nitelikleri bulunmaktadır, birey olma sürecinden geçen bir varlıktır.

İnsan, evrende kendi varlığını yaratabilen ve kendi özünü şekillendirebilen tek varlıktır. İnsan ve içinde bulunduğu dünya bir bütün oluşturur. İnsan davranışını açıklamak yerine mevcut durumu anlamak varoluşçu psikolojinin bir unsurudur. Geçmiş, şimdiyi ve geleceği ayrı düşünmek imkânsızdır, fakat insanın yaşamış olduğu an "şimdi"dir, o andaki deneyimler insanın kendini gerçekleştirmesini ve duygularının farkında olmasını sağlar (Topses, 2012).

May'e ve genellikle varoluşçulara yöneltilen temel eleştiri; ileri sürdükleri düşünceleri kuramsal bir yapıda şekillendirmemeleridir. Varoluşçu kuramın bilimsel olarak test edilebilir açık hipotezler kapsamaması ve bundan dolayı da kurama dayalı olarak çok fazla ampirik araştırma yapılamaması da yapılan olumsuz eleştiriler arasındadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

4.6.4. Bilişsel Kişilik Yaklaşımı

Bilişsel bir yaklaşım, insanlar arasındaki farklılıkları, kendimiz ve başkaları hakkında düşünme biçimimizi, yaptığımız varsayımları ve sorunları çözmek için kullandığımız stratejileri anlamının anahtarıdır. Kişilik, öğrenilmiş ve doğuştan gelen düşünme biçimlerinin etkileşimi sonucunda meydana gelir. İnsanların kişiliği, bir şeyi başarılı bir şekilde yapabileceklerine inanıp inanmadıklarını etkilediği kadar davranışları da etkiler. Sonuçta, sahip olunan kişilik dünyayı algılama ve düşünme biçimini şekillendirir (Ellis vd. 2009).

Kişiliği açıklarken düşünce, algı, yorum gibi bilişsel süreçlere odaklanırlar (İnanç ve Yerlikaya, 2010; Sayar ve Dinç, 2009). Diyagramlar, bilgiyi algılamamıza, düzenlememize, işlememize ve kullanmamıza yardımcı olan varsayımsal bilişsel yapılardır. Diyagramlar sayesinde herkes, kendileri için önemli olan şeyleri ayırt edebilmekte ve diğerlerini önemsemeyen sistemler geliştirebilmektedir. Araştırmalar, bir bilgi benlik şemasıyla ilgiliyse, o bilgiyi kavramaya ve anımsamaya daha istekli olduğunu göstermiştir (Burger, 2006).

Bilişsel yaklaşımının güçlü yönleri, güçlü bir ampirik temele sahip olması ve davranışı bilişsel olarak açıklayabilen mevcut psikolojik eğilimlerle örtüşmesidir. Zayıf yönleri ise; bilişsel kuramcılarının kullandığı kavramların çoğu oldukça soyuttur, davranışı açıklamak için her zaman bilişlerin kullanılmasının gerekli olup olmadığı sorgulanmakta ve tüm çalışmaları bu yaklaşım çerçevesinde düzenleyen genel bir model bulunmamaktadır (Burger, 2006). Bilişsel kişilik yaklaşımının başlıca temsilcileri aşağıda yer almaktadır.

4.6.4.1. George Alexander Kelly'nin Kişisel Yapılar Kuramı

Kelly'in (1955) belirttiği üzere bir bilim insanı gibi bireyler de çevrelerindeki olaylar hakkında kuramlar geliştirir ve bunlara ilişkin tahminlerde bulunurlar. Kelly'e göre teoriler bireyin kişisel yapı sistemini oluşturur. Oluşturulan kişisel yapılar bireyin karşılaşmış olduğu objeleri akıllı-aptal, cana yakın-soğuk, iyi-kötü vb.iki kutup şeklinde sınıflara ayırır (Kelly, 1955).

Kelly, Psikoloji ve Kişisel Yorumlar adlı kitabında bireysel kompozisyon teorisini formüle etmeye önyak olmuştur. Yapısal alternativizme (constructive alternativism) dayalı felsefi bir yaklaşım temelli bu teori, kişilerin kendi dünyalarını inşa etmek için birden fazla alternatife sahip olduklarını belirtmektedir. Teori temel olarak şu düşünceyle başlar: Dünya tek başına insanlara bir anlam ifade etmez. Bireyler kendi anlayış kalıplarını yaratırlar. Bunun için de “kişisel yapılanmalar” (personal constructs) kullanırlar. Kelly, bu düzenlemeleri şeffaf şablonlara benzetmektedir. İnsanlar şeffaf şablonlarını hayatlarına koyup uyumlu olup olmadıklarını test etmektedir. Uyumlu ise, kullanmayı sürdürür (Engler, 2009).

Kelly insanların gelecekle ilgili tahminlerde bulunmaya çalışırken kullandıkları bilişsel yapıların kişisel yapılar olduğunu belirtmiştir. Psikolojik problemlerin kaygıdan kaynaklandığını ve kaygının da insanın olayları önceden tahmin edememesinden

doğduğunu öne çıkarmıştır. Kişisel yapılardaki bireysel farklılığı ölçmeyi amaçlayan Kelly, Dağarcık Izgara Tekniği'ni geliştiren teorisyendir.

Bu teknikte test uygulananlar, hayatlarındaki insanların bir listesini oluşturur ve bu insanları kategorizelendirir. Bu süreç boyunca terapistler danışanların dünyayı anlamlandırabilmek amacıyla kullanmış olduğu yapıları anlarlar. Kelly, bu yaklaşımın altında yatan varsayımlardan birinin, insanların kullanmış oldukları yapıları yeterince aktarabilmeleri olduğunu belirtmiştir (Burger, 2006).

Güçlü bir tutarlılığa sahip olan kişisel yapılar kuramı, danışmanlık alanlarında uygulanmaya oldukça uygun olsa da Kelly'nin ölümünden sonra geliştirilememiş ve zamanla unutulmuştur. Ancak geleceğin bilişsel psikoterapistleri için önemli bir kılavuz niteliğindedir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

4.6.4.2. Albert Ellis Akılcı Duygusal Davranışçı Terapi Kuramı

Ellis, kişilerin hatalı düşünme biçimleri ve mantık dışı inançları dolayısıyla endişeli, depresif ve sıkıntılı olduklarını savunmuştur. Bu durumun üstesinden gelmek için akılcı duygusal terapiyi geliştirmiştir. Bu terapiler danışanların mantıksız inançlarını ifade etmelerine ve bu inançların onların yanlış kararlar vermelerine neden olduğunu idrak etmelerine yardımcı olur (Burger, 2006).

Ellis'e göre insan hem rasyonel hem de irrasyoneldir ve olaylardan kolayca etkilenir. İnsanlar kendilerini korumaya, mutluluğa, özlerine ulaşma yönünde bir içgüdüye sahipken; aynı zamanda, tekrarlamaya, hurafelere ve mükemmeliyetçiliğe de yatkındırlar (Corey, 2008). İnsanların duygusal sorunları mantıklı olmayan inançlara bağlantılıdır. Bu inanış ve görüşler erken yaşlarda yaşanan deneyimlerle tespit edilir.

Çocuklarda sevgi, himaye, hürmet, büyüme, gelişme, iyi birey olma gereksinimleri birbiriyle ilişkilidir ve çocuklar bu ihtiyaçları karşılayan yetişkinlerin değerlerini benimser. Çocuğa mükemmel olmasının gerektiği, yoksa sevilmeyeceği söylenirse, çocuk bunu evrensel bir gerçek olarak kuşkusuz kabullenir ve bu beklentiyi karşılamadığında kendisini işe yaramaz, eksik ve kabahatli görmektedir (Altıntaş ve Gültekin, 2003). Ellis, mükemmeliyetçiliği mantık dışı inanışlar yaklaşımı ile inceler. Bu inançlar çerçevesinde bir kişinin kıymetli sayılabilmesi için her açıdan tam yetkin, yetenekli, asla hata yapmaması ve her şeyle başa çıkması icap eder. Bireye ancak bu şekilde insanlar saygı duyar (Burger, 2006).

Başlıca hedefi akıl dışı inançları değiştirmek olan ADDT, uygulamalarının merkezine A-B-C modelini yerleştirmiştir. A; harekete geçiren bir durum veya bir bireyin hareket tarzıdır. C; bireyin duygusal, bilişsel ya da davranışsal sonuçlarıdır. C'nin meydana gelişinde etkili olan süreç kişinin A ile ilgili inanca sahip olan B'dir. C'den sonra gelen D, danışanların terapötik süreçte mantıksız inançlarının tartışılmasıdır. Ayrıca danışanlar etkili davranış şekli olan E'ye ulaşırlar (Hackney ve Cormier, 2008).

4.6.4.3. Aaron Temkin Beck Bilişsel Davranışçı Terapi Kuramı

Aaron T. Beck vasıtasıyla bilişsel terapi 1960'lı senelerin başında geliştirilmiştir (Beck, 2001). Beck araştırmalarında, psikiyatrik teorinin hipotezlerinin geçerliliğini depresyon üzerinden incelemiştir. Altmışlı senelerde davranışçı kuram, psikoanalizi ampirik bir temelden yoksun olmakla eleştirmiştir.

Beck, depresyon hastalarının rüyalarına psikanalitik varsayımlar gerçekleştirmiş, deneysel bilimi yeğlemiş ve bilişsel terapi yaklaşımını meydana getirmiştir (Dinç, 2012; Corey, 2008). Beck, depresif danışanların zihinsel kafa karışıklıkları yaşamaları sebebiyle yaşam olayları karşısında nesnel olmadıklarını ve negatif bir yaklaşıma sahip olduklarını açıklamıştır (Beck, Rush, Shaw ve Emery, 1987).

Beck, bazı görüşlerin mantıksız inançlardan ziyade aşırı derecede katı, yaygın ve olağandışı olduğunu savunmaktadır. Ona göre, kişiler kurallara (önergeler veya formüller) göre yaşam sürdürürler; bazı gerçekçi olmayan kuralları etiketlediklerinde, yorumladıklarında ve değerlendirdiklerinde ya da kuralları uygunsuzca veya aşırı kullandıklarında sorun yaşamaktadırlar (Corey, 2008).

Beck (2006), tarafından bilişsel yapı, otomatik düşünceler, ara inançlar ve temel inançlar şeklinde üç kısımda izâh edilmiştir. Otomatik düşünceler açıkça görülürken, temel inançlar daha gizlidir. Ara inançlar ise bu iki katmanın arasında bulunur. Olumsuz temel inançlar arasında sevilme ve çaresizlik inancı yer almaktadır. Olumsuz temel inançlar genelde, evrensel, genelleşici ve değişime dirençlidir. Asıl bir inanç harekete geçtiğinde, bireyin bu inancına destek olacak kanıtlar bulması daha kolaydır ve inançla çelişen veriler genelde sarptırılır (Beck, 2001).

Depresyonun psikolojik yapısını açıklayan Beck; bilişsel üçlü, şemalar ve bilişsel hatalar (mantıksız düşünceler) olmak üzere üç kavram ileri sürmüştür. Bilişsel üçlünün ilk örüntüsünde, danışan kendini değersiz ve kusurlu bulduğu için devamlı olarak kendini

eleştirme eğilimindedir. İkinci modelde, danışan ortamı negatif bir biçimde yapılandığı için tecrübelerini de olumsuz yorumlar. Üçüncü modelde danışan karşılaştığı sorunların kesintisiz olarak süreceğine inanmaktadır (Beck vd., 1987).

Beck'in önerdiği kavramlardan biri olan şemalar, uyaranları ayırt eden ve kodlayan, bireyin kendisi hakkında tartışmasız kabullendiği bilişsel yapılar olarak açıklanır. Depresyon modelindeki sonuncu kavram olan bilişsel hatalar ise insanların yanlış çıkarımlar yapmasına ve yanlış anlamalarına sebebiyet veren mantıklı olmayan düşüncelerdir. Bunlar; ya hep ya hiç düşüncesi, zihinsel filtreleme, olağanüstü genelleme, olumlu eleştirileri iptal etmek, duygusal kararlar, meli-malı cümleler, felaketleştirici, olağanüstü büyütme veya küçültme, etiketleme ve kişiselleştirme (Burns, 2008).

4.6.4.4. Gestalt Terapi ve İnsan Doğası Kuramı

1912-13'te ABD'de davranışçı yaklaşımı benimseyen psikologlar ve eğitimciler, öğrenmeyi uyarıcı ve davranışı birbirine bağlama görevi olarak görürken, Almanya'da bir grup bilim insanı, doğrudan gözlemlenemeyen ve kayda değer bir rolü olan bilişsel süreçlerle ilgili olamaya başlamışlardır. Bu küçük grup kendilerine “Gestalt Psikologları” ismini vermiştir.

Gestalt psikologlarının özellikle algı üzerine yapmış oldukları çalışmalarla başlayan, öğrenmede bilişsel süreçlerle ilgili incelemeler, ardından Piaget'in bilişsel gelişim teorisi, Bruner ve Ausubel'in öğretim modelleri, Atkinson ve Shiffrin'in bellek modelleriyle hızlı bir şekilde gelişerek bilişsel kuramlar adı altında bir araya getirilmiştir (Erden ve Akman, 2007).

Gestalt teorisinde nesneler, olaylar veya insanlar değerlendirilirken bir parçadan ziyade bir bütün olarak değerlendirilir. Bu teori, insanları yalnızca davranışları veya algıları bağlamında görmeyi sınırlı bulduğuna inandığı için bütüncüllüğü destekler. Gestalt terapide hasta olma kavramı yerine uyumsuz olma kavramı kullanılmıştır. İnsanı etrafıyla bir bütün olarak gören Gestalt yaklaşımına göre uyumsuzluk, bireyin çevresiyle ilişkisinin gerçekleştiği temas sınırında belirlenmektedir.

Gestalt terapide ise danışanın temas sürecindeki farkındalığının artırılması, danışanın yaşam döngüsündeki ihtiyaçlarının karşılanması, başkalarıyla ilişkisini engelleyen temas engellerinin farkındalığının artırılması, ihtiyaçlar ve ilişkiler döngüsünü tamamlaması hedeflenir (Melnick ve Nevis, 2003).

Gestalt teorisine göre, herkes aynı uyarıcıyı ya da nesneyi beş duyardan gelen iletişimle kendisine özgü olarak, diğerlerinden farklı bir şekilde yorumlar. Gestalt teorilerine göre, insanların aynı uyaranı farklı şekilde algılaması için üç ana aşama yer almaktadır. Bunlar; seçici çarpıtma, seçici dikkat ve seçici hatırlama şeklindedir (Kotler, 1997). Seçici (selektif) dikkat, bazı uyaranları ortadan kaldırmak ve diğerlerine dikkat etmek anlamına gelir. İnsanlar genel olarak mevcut ihtiyaçları ile ilgili uyaranlara dikkat ederler (Assael, 1992). Seçici çarpıtma, insanlar gelen bilgileri kendisine özgü kişisel ihtiyaçlara ve önyargılara göre saptırarak algırlar. Seçici hatırlama ise insanların yalnızca kendi inançlarını ve tutumlarını destekleyici bilgileri hatırladığı, gördüğü veya duyduğu zaman meydana gelir (Schöfer, 1998).

4.6.4.5. Jean Piaget ve Kohlberg’ in Bilişsel Gelişim Kuramı

Piaget (1965), ahlâkî gelişim ile ilgili kuramını “The Moral Judgement of The Child” adlı eserinde sunmuştur. Lawrence Kohlbergdaha sonra “Ahlâkî Gelişim Kuramı’nın temellerini Piaget’in kuramına dayandırmıştır. Piaget’den farklı olarak Kohlberg, araştırmalarında çocukların oyununu izlemek yerine, onlara ahlâkî ikilemler içeren durumlar sunmuş ve bu durumlar karşısında nasıl tepki vereceklerini sormuştur.

Piaget, heteronom ve otonom dönemlerde değerlerdeki gelişmeyi ararken, Kohlberg, ahlâkî ilkelerin gelişiminde sosyal kuralların kabulüne de atıfta bulunur. Kohlberg’in belirlediği ahlâkî gelişim aşamalarının kültürler üstü bilişsel yapılarla ilişkili olduğu gerçekleştirilen deneysel araştırmalar yoluyla ispat edilmeye çalışılmıştır (Thomas, 1997).

Piaget’ye göre ahlâk, kurallara uyulması ve bilinçli olarak uygulanmasıyla ortaya çıkar. Piaget’e göre zihinsel gelişim, sadece çocuğun fiziksel dünyayı anlamasını değil, aynı zamanda çocuğun sosyal dünyayı anlamasını da belirlemektedir. O yüzden çocuğun ahlâkî ve sosyal kurallar anlayışı, zihinsel gelişim düzeyi ile daha uyumlu olmalıdır.

Kohlberg, Piaget gibi, ahlâkî gelişimin zamanla gerçekleştiğini ve bilişsel gelişime paralel olduğunu belirtir. Piaget ahlâkî gelişimi yapıcı bir süreç olarak görürken, Kohlberg bunu evrensel ahlâkî ilkeleri keşfetme süreci olarak görür. Piaget anlattığı hikâyelerde davranış ve görüş arasında bir ayırma yapmazken, Kohlberg insan zihnindeki çatışmayı anlamak için hikâyeler anlatır.

Kohlberg, çeşitli yaş gruplarından ve sosyo-ekonomik seviyelerden insanlara farklı hikâyeler anlattıktan sonra hikâyede anlatılan durum hakkında bir karara bağlamalarını

arzu eder. Kararın doğru veya yanlış olması önemli değildir. Önemli olan hikâyede anlatılan soruna çözüm bulmada bireyin yargısı ve kullandığı standartlardır.

Kohlberg, ahlâki gelişimde adalet kavramına daha çok odaklanmış ve çocukların dünyanın her yerinde geçerli, evrensel birtakım ahlâk gelişimi periyotlarından geçtiğini açıklamıştır. Kohlberg'in geliştirdiği teoride, üç farklı dönemin varlığına dikkat çekilmektedir. Dönemler, iki ayrı aşamaya ayrılmıştır. Bu çerçevede, ahlâki gelişim süreci toplamda altı aşamadan oluşmaktadır. Bununla birlikte, her bireyin bu aşamaların son noktasına ulaşacak bir ahlâki gelişim göstermesi mümkün olmayabilir. Bazı bireyler, bu altı aşamanın tümünü başarıyla tamamlayabilirken, bazıları ise bu süreçte daha düşük aşamalarda sıkışıp kalabilmektedir (Kabaday ve Aladağ, 2010).

4.6.4.6. Kurt Lewin'in Alan Kuramı

Geştalt psikolojisiyle bağlantılı ama ayrı bir sistemin geliştiricisi olarak görülse de; Geştalt psikologlarından Köhler ve Wertheimer ile beraber çalışmalar yapması ve düşüncelerinin başka sistemlerden çok Geştalt sistemine uygun olması; Lewin'in Geştalt psikoloji hareketinin öncülerinden birisi olarak anılmasını sağlamıştır. Lewin, doktorasını psikoloji alanında Stumpf'ın gözetiminde bitirmiştir ve bununla birlikte matematik ve fizik okumuştur.

Sözü edilen üç büyük Geştaltçı ile beraber Berlin Üniversitesinde çağrışım ve motivasyon üzerine çalışmalar yaptıktan sonra; “Alan Kuramı” nı geliştirmeye başlamıştır (Schultz ve Schultz, 2002). Biriciklik ilkesi, Organizasyon ilkesi, Süreçte değişme ilkesi, Eşzamanlılık ilkesi ve Olası uygunluk ilkesi Lewin'in Alan Kuramının ilkeleridir (Parlett, 1993). 1930'lu yıllardan itibaren de grup dinamikleri ve önyargı gibi alanlarda yaptığı çalışmalarla sosyal psikoloji alanına epeyce büyük katkıları olmuştur. Geştalt psikologları algı ve öğrenme üzerine odaklanmış, Lewin ise gereksinimler, kişilik ve sosyal etkenler üzerine odaklanmıştır. Lewin, Geştalt psikolojisini ilk kez laboratuvarın dışına çıkaran kişi olarak bilinir (Wulf, 1998).

1920'li yıllardan başlayarak Lewin, 25 senelik bir süre zarfında alan teorisini gelişimine katkıda bulunmuştur. Fizikte alan kuramı üzerinde çizim uygulayarak, “psikolojik ya da sosyal bir durum içinde bir arada bulunan gerçekler düzeninin yaşam alanı” olarak görülebileceğini iddia etmiştir.

Lewin'in alan teorisi, belli bir zamanda davranışlarını etkileyen psikolojik güçleri içeren bir “yaşam alanı” oluşturarak kişilerin ve grupların davranışlarını değiştirmenin temelini anlamanın, tahmin etmenin ve sağlamanın olası olduğunu göstermiştir. Lewin ilk olarak bireysel davranışı anlamak için alan teorisini geliştirmiştir, fakat sonradan bunu grup davranışlarını incelemek ve değişiklik yapmak amacıyla bir yöntem olarak kullanmıştır.

Lewin'in Alan teorisi, çalışmalarının tümünde, kendisinin ve meslektaşlarının istenmeyen davranışların arkasındaki güçleri anlamalarına ve olması gereken güçleri belirlemelerine izin vererek, ciddi bir rol üstlenmiştir. Alan teorisi, planlı değişimin temelini oluşturur. Alan teorisi olmaksızın var olan davranış devam ettiren güçleri kavramak ve değişiklik meydana getirmek için nelerin değiştirilmesi gerektiğini belirlemek mümkün değildir. Bu nedenle sosyal bilimcilerin alan teorisine ilişkin genel anlayışları giderek artmaktadır (Burnes ve Cooke, 2013).

Lewin'in alan teorisinin temel özellikleri şöyle özetlenebilir: Davranış, davranışın ortaya çıktığı esnada mevcut olan sahanın bir fonksiyonudur; analiz, farklı parçalardan ibaret bir bütün olarak sitedasyonla başlar ve somut bir sitedasyondaki somut bir kişi matematik olarak temsil edilebilir. Lewin, davranışın belirleyicileri olarak altta yatan kuvvetleri vurgular ve fizik ya da fizyolojik alan tanımına karşı psikolojik için bir tercihte bulunur. Bir alan “birbirine karşılıklı bağımlı olarak algılanan bir arada var olan gerçekler topluluğu” olarak tanımlanır (Lewin, 1951).

4.6.5. Biyolojik Yaklaşım

Biyolojik yaklaşım gereğince kişiler arası farklılığın sebebi kişilerin biyolojik ve fizyolojik özelliklerinden kaynaklı olmasıdır (İnanç ve Yerlikaya, 2010; Burger, 2016). Biyolojik yaklaşım diğer bir deyişle, davranışlar ve biyolojik farklılıklar arasında bir ilişki bulunduğunu ileri sürmektedir (Burger, 2016). Ayrıca insanların doğum anından itibaren aynı ve eşit olmadıklarını, genetik faktörlerden dolayı aralarında farklılıklar olduğunu da gösterir (Cooper, 2002). Bu yaklaşımda yer alan kuramcılar aşağıda yer almaktadır.

4.6.5.1. Galton, Tyron, Gottesman, Newman, Freeman ve Holzinger'in Kişilik Kuramları

Biyolojik bir perspektiften kişiliği inceleyen bu kuramcıların temel yaklaşımı, insanların belirli özellikleri nesiller boyu akrabalarına aktardığı ve bazı kişilik belirtilerinin kalıtsal

olduğu görüşündedir. Örnek olarak, Galton, genlerle aileden kalma birtakım özelliklerin zaman içinde aynı ailenin devamında görüldüğünü bildirmiştir. Öte yandan Tyron genetik ile zekâ arasındaki ilişkiden bahsetmiştir. İkizlerin davranışlarını inceleyen Gottesman, benzer kişilik özelliklerinin genetik özelliklerden kaynaklı olduğunu öne sürmüştür. Newman, Freeman ve Holzinger, ikizlerin ağırlığında, bedenlerinin fizyolojik yapısında ve zekâ seviyesinde benzerlikler olduğunu ve bu benzerliklerin de aynı kişilik özellikleri oluşturduğunu nakletmişlerdir (Yanbastı, 1996).

4.6.5.2. Hans J. Eysenck'in Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayrıcı Özellik Kuramı

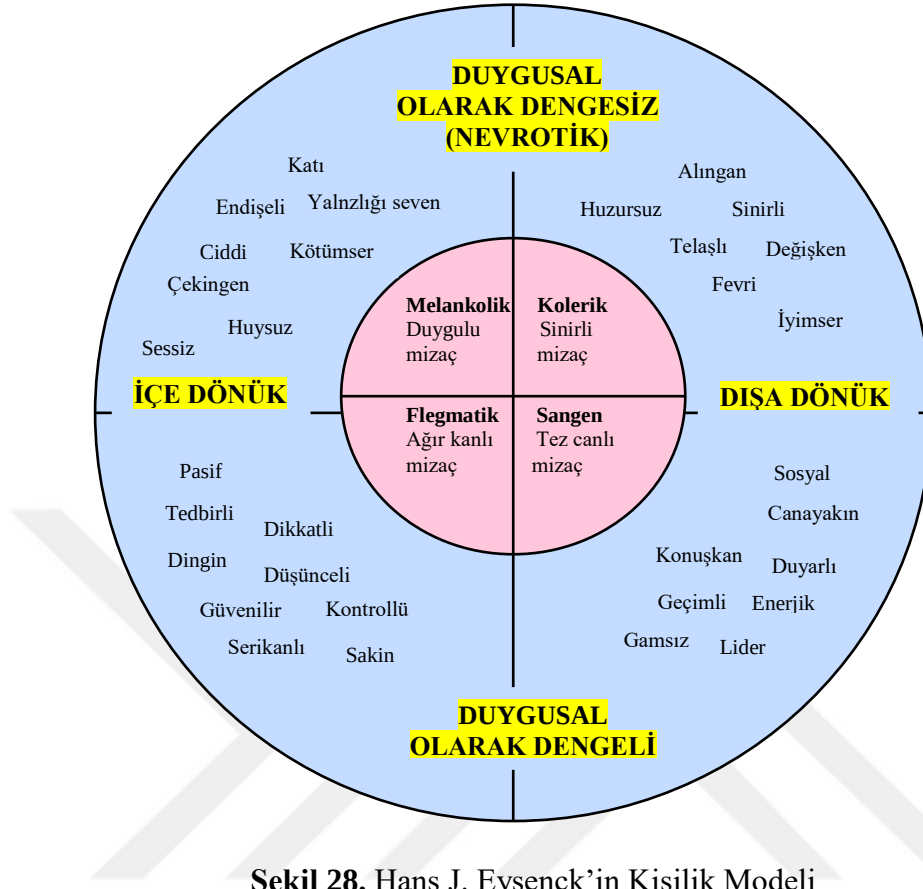
Eysenck, kişiliği biyolojik temelde açıklayan ilk bilim adamlarından birisidir. Eysenck, özellik ve tip olmak suretiyle iki kavram kullanıp bu iki kavram üzerinden de kişiliği açıklamaya çalışmıştır. Eysenck'e göre özellik, bireyin belirli bir durumda hareket etme eğilimlerinden, tip ise özelliklerin birleşimi ve organizasyonundan oluşur.

Eysenck gereğince, belli başlı kişilik özellikleri büyük ölçüde genetik olarak belirlense de, kalıtım ve çevre etkileşimi davranışı şekillendirmede çok önemlidir. Bu nedenle ayırt edici özellikler ve tipler esas olarak kalıtım tarafından belirlense de çevresel ve durumsal faktörler de kişiliği etkiler (İnanç ve Yerlikaya, 2016).

Eysenck (1994) temel kişilik boyutlarını; dışa dönüklük (extraversion), nevrotizm (neurotism) ve psikotizm (psychoticism) olarak belirtmiştir. Dışadönüklük esas olarak sosyallik, girişkenlik, samimiyet, konuşkanlık, uyumluluk, enerjik, lider ve aktif gibi özelliklerle karakterize edilir. Diğer yandan içe dönükler, dışa dönük özelliklerin tam tersidir.

Eysenck'in kuramında kişiliğin ikinci temel boyutu nevrotikliklerdir. Nevrotiklik düzeyi yüksek kişiler kararsız, tedirgin, endişeli, hassas, duygulara göre hareket etme eğiliminde, çabuk üzülür veya öfkelenir, küçük sorunlara bile aşırı duygusal tepkiler verir ve yeniden normale dönmesi zor olur.

Sonraki yıllarda Eysenck (1976) teorisine psikotizm adını verdiği üçüncü bir kişilik boyutunu eklemiştir. Bu boyuttan yüksek puan alanlar benmerkezci, dürtüsel ve başkalarına karşı isyankârdır (İnanç ve Yerlikaya, 2016). Eysenck'in kişilik yapısının boyutları aşağıdaki Şekil 28'de daha iyi görülebilmektedir.



Şekil 28. Hans J. Eysenck'in Kişilik Modeli

Kaynak: (Eysenck ve Wilson, 2000)

Eysenck'e göre kişilik yapısı hiyerarşiktir. Kişilikteki bireysel farklılıkların fizyolojik farklılıklardan kaynaklı olduğunu iddia eden Eysenck, teorisini kişiliği meydana getiren etkenlerin sıraya koyulmasının belirli bir hiyerarşik düzende olduğu ilkesine dayandırarak dört düzeyden bahsetmiştir (Erdoğan, 1994):

Birinci düzey, "özel tepki düzeyi" olarak adlandırılmaktadır ve kişiliğin en temel düzeyini oluşturmaktadır. Bu seviye, oldukça özel tepkileri barındırmaktadır. Bireylerin belirli uyarıcılara verdikleri tepkiler ile genetik olarak taşıdıkları bazı özellikler, bu düzeyle ilişkilidir.

İkinci düzey, "alışılmış davranışlar düzeyi" olarak tanımlanmaktadır ve bu düzey, bireyin bulundukları çevrelerden sağladığı, alışkanlıklarına dayanan niteliklerle bağlantılıdır. Bireyin belirli bilgi ve deneyimler edinmiş olması, benzer durumlarla karşılaştığında aynı tür davranışlar sergilemesiyle ilişkilidir.

Üçüncü düzey, “özellik düzeyi” olarak adlandırılmaktadır. Bu aşama, bireyin çeşitli alışılmış davranışları arasından belirli eğilimleri geliştirmeye başladığı evredir. Bu seviyedeki sabitlik, süreklilik, bireysel dengesizlik, doğruluk ve değişkenlik gibi kişilik özellikleri kendini göstermektedir. Ayrıca, heyecan verici nitelikler de bu özellikler arasında yer almaktadır.

Kişiliğin dördüncü düzeyi, “tip” evresidir. Bu aşamada bariz tipler görülmektedir. Eysenck'in düşüncesine göre, tipin oluşumunda her düzeydeki baskın faktörlerin etkisi vardır.

Eysenck'in kişilik kuramına saygı ile yaklaşmış fakat kişiliğin önemli ölçüde biyoloji tarafından belirlendiği düşüncesi başlangıçta şüphecilikle karşılanmıştır (Burger, 2006). Eysenck, önerdiği üç süper ayırıcı özellik iddiasını destekleyebilmek için kültürlerarası araştırma neticelerinden istifade etmiş; farklı araştırma yöntemlerinin kullanıldığı çalışmalarda da aynı sonuçlara ulaşıldığına dikkat çekmiştir. Eysenck, değişik kültürlerden ve değişik araştırma yöntemlerinden yararlanılan çalışmalarda aynı sonuçlara ulaşılmasının, biyolojik faktörlerin kişilik üzerindeki baskın rolünü gösterdiğini belirtmiştir (Burger, 2006).

4.6.5.3. Cloninger'in Psikobiyolojik Kuramı

Cloninger, kişiliğin yapısını ve gelişimini ifade etmek amacıyla, genel bir psikobiyolojik teori geliştirmiştir (Cloninger, 1987; Cloninger, Svrakic ve Przybeck, 1993). Bu kişilik teorisi, genetik olarak birbirinden bağımsız, ömür boyu sabit, sosyo-kültürel etkiler karşısında değişmeyen ve kavram öncesi dönem yanlılıkları içerdiği zannedilen dört mizaç boyutunu (yenilik arayışı, zarardan kaçınma, ödül bağımlılığı ve sebat etme) ve yaşın ilerlemesiyle geliştiği varsayılan, kendilik kavramları ile ilgili içgörü öğrenmesiyle oluşan üç karakter boyutunu (kendini yönetme, işbirliği yapma ve kendini aşma) kapsamaktadır.

Mizaç boyutları, yeniliğe, tehlikeye, cezaya veya ödüle tepki olarak ortaya çıkabilecek farklılıklara göre tanımlanır. İlki yenilik arama, yeniliğe tepki olarak sık sık keşif faaliyeti, dürtüsel karar verme, ödül olasılığı ortaya çıktığında abartma, sinirlilik ve engellenmeden aktif kaçınma gibi davranışları başlatmaya yönelik kalıtsal bir meyildir.

İkincisi, zarardan kaçınma, gelecekteki sorunlar hakkında karamsar kaygılar, belirsizlik korkusu ve yabancılara karşı duyulan utangaçlık gibi pasif kaçınma davranışları ve kolayca yorulma gibi davranışları engellemede veya durdurmada kalıtsal bir önyargıdır.

Üçüncüsü, şiddetli duygululuk, toplumsal bağlılık, ödül bağımlılığı ve başkalarının onayına bağımlılık ile kendini gösteren, davranışın sürekliliğinde kalıtsal bir eğilimdir. Daha önce ödül bağımlılığının bileşenlerinden biri olduğu düşünülen lâkin sonradan otonom bir boyut olarak meydana getirilen dördüncü mizaç faktörü, sebat etme, engel olunma, bitkinlik ve aralıklı pekiştirmeye rağmen davranışın devam etmesiyle ilişkili kalıtsal bir önyargıdır (Cloninger, 1987; Cloninger, 1986).

Karakter, kendimize dair, başka kişiler ve diğer nesneler hakkında öğrendiğimiz kavramlara dayanan hedef ve değerlerdeki bireysel farklılıklara karşılık gelir. Benlik kavramlarının üç yönü; bir insanın kendisini ne derecede bir özerk kişi (kendini yönetme), çevrenin bütünlük bir parçası (iş birliği yapma) ve kâinatın birbirine bağlı bir parçası (kendini aşma) olarak tanımlaması bakımından farklılık gösterir (Cloninger vd., 1993).

4.6.5.4. Thomas ve Chess'in Kişilik Kuramı

Biyolojik ve yapısal yatkınlıkların kişiliğin oluşumundaki önemini vurgulayan önemli teorisyenler olan Thomas ve Chess, doğumdan ergenliğe kadar gözlemlerinin bir sonucu olarak gelecekte birçok kişilik özelliğinin gelişiminin temelini oluşturan iki temel faktörün çocukların "aktivite biçimleri" ve "uyum yetenekleri" olduğunu savunmuşlardır. Sonradan, bu gözlemleri genç erişkin dönemine geri getirerek, yaşam boyunca kişilik gelişimi sürecini aydınlatmaya çalışmışlardır (Chess ve Thomas, 1990). Thomas ve Chess (1977) mizacı dokuz farklı boyut üzerinden incelemiştir. Tablo 8'de bu boyutlar yer almaktadır.

Tablo 8. Thomas ve Chess'in Mizaç Modeli

Etkinlik Düzeyi	Çocuğun gün boyunca aktif emekleme, yürüme gibi genel motor hareketlerinin, aktif olmadığı zamanlara oranı.
Ritmiklik	Çocuğun uyku, açlık, tuvalet gibi aktivitelerinin zamanla düzenli olması.
Yaklaşma / Kaçınma	Çocuğun toplumsal çevresindeki durumlara tepkileri.
Uyumluluk	Çocuğun davranışını değişen durumlara göre düzenleme durumu.
Uyarılma Eşiği	Çocukta görülebilir bir tepki uyandırmak için gerekli uyarının yoğunluk seviyesi
Tepkilerin Yoğunluğu	Çocuğun sergilediği pozitif veya negatif tepkilerinin şiddeti.
Duygu Durumu	Çocuğun ilişkilerindeki olumlu ve yapıcı davranışlarının, çocuğun olumsuz ve ayrıştırıcı davranışlarıyla karşılaştırılması.
Dikkat Dağınıklığı	Bir çocuğun performansını ne kadar çevresel uyaran etkileyebilir.

Kaynak: Thomas ve Chess, 1977

1977’de Thomas ve Chess bebeklerin mizacı üzerine yaptıkları boylamsal çalışmada, bebeklerin doğuştan sahip oldukları üç kişilik tipi olduğunu belirlemişlerdir. Bunlar: *Kolay mizaçlı bebekler*, genel olarak olumlu bir ruh halindedir. Bebekler, şen, sevimli ve sakindir. Yeni tecrübelerle kolayca adapte olurlar. *Zor mizaçlı bebekler*, olumsuz tepkilerle kolayca ağlayan bebeklerdir. Öfkelendiklerinde kolay kolay sakinleşmezler. Yeni tecrübelerle uyum sağlamada sorunlar yaşarlar. Rutinleri kesintiye uğradığında hemen tepki verirler. *Yavaş ısınma mizacına sahip bebekler*, kısmen olumsuz ve düşük yoğunluklu bir ruh hali gösterirler. Ebeveynlerinden ayrılmaya istekli değildirler. Pozitif veya negatif duygularını apaçık ortaya koymazlar (Thomas ve Chess, 1977).

4.6.6. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı (Treyt Yaklaşımı)

Ayırıcı Özellik Yaklaşımı, bireyi belli bir kişilik özelliği sergileme derecesine göre sınıflandıran bir yaklaşımdır. Kişilik yapısıyla ilgili, mahcupluk, saldırganlık, güvenilirlik, ılımlılık, uyuşukluk, isteklilik, durgunluk gibi bireyin temel özelliklerini belirten ve süreklilik sergileyen belirli özelliklere odaklanır.

Bu özellikler insanda değişik hâl ve şartlarda aynı şekilde tutarlıysa bunlara ayırt edici özellikler denir. Bunlar, insanı başkalarından farklılaştırmakta ve bireylerin davranışlarını açıklamakta kullanılmaktadır. Ayırıcı özellik yaklaşımının iki önemli varsayımı bulunur: Kişilik özellikleri zamanla değişmez ve kişilik özellikleri durumlara karşı tutarlık gösterir (Burger, 2006).

Ayırıcı özellik yaklaşımı, insanların bazı özelliklere yönelme sebebini yeteri kadar açıklamadığı için eleştirilmiştir. Üstelik kişilik özellikleri ile davranışsal eğilimler arasındaki ilişkiyi açıklama konusunda yetersiz kaldığı için eleştirilmiştir (Huffman, 1994; Baysal ve Tekarslan, 2004).

Böylelikle, ayırıcı özellik teorisi, günümüzde kişiliğin oluşumu ve şekillendirilmesi konusunda araştırmacılar vasıtasıyla en çok kullanılan sistem olmuştur ve olmayı da sürdürmektedir (Deniz ve Erciş, 2008). En mühim temsilcileri arasında Gordon W. Allport, Hanry Murray, Robert R. Mccrea, Raymond B. Cattell, Paul T. Costa ve Hans J. Eysenck yer alır.

4.6.6.1. Gordon W. Allport'un Ayırıcı Özellik Kuramı

Allport, 1897'de ABD' nin Indiana eyaletinde doğmuş ve ekonomi, felsefe ve psikoloji okumuştur (Yanbastı, 1990). İlk özellik teorisyeni olarak bilinen Gordon Allport'tur (Burger, 2006). Allport ve Odbert 1936'da Webster Uluslararası sözlüğünü kullanarak kişilik için 17,953 sıfat bulmuşlardır. Bu sıfatlar belli süre zarfında kişilik özellikleri olarak açıklanmıştır. Kişiliği açıklamak amacıyla kullanılan bu sıfatlar çoğunlukla gündelik konuşma yapısından ve konuşma dilinden gelmektedir. Kalıcı olmayan ruh hallerinin yansımaları (çılgın), sosyal değerlemeler (kıymetli) ve fiziksel nitelikler (zayıf) çıkarıldıktan sonra 4500 sözcük kalmıştır (Baysal ve Tekarslan, 2004).

Allport'un teorisi, "Kişisel Psikoloji" olarak adlandırılmaktadır. Bu sisteme göre, insan kişiliği, kendine ait bir sistem olarak kapalı ve özgün bir yapıdadır. Bu bağlamda, kişiler arası ilişkiler, kültürel öğeler ve sosyal roller, insan kişiliğinin şekillenmesinde belirleyici unsurlar olarak öne çıkmamaktadır.

Allport, kişiliği “bireyin çevresine özel adaptasyonlarını belirleyen psiko-fizyolojik sistemlerin dinamik organizasyonu” şeklinde tanımlamıştır (Yanbastı, 1990). Allport, kişilik tanımında “dinamik örgütlenme” kavramını kullanarak kişiliğin çeşitli yönleri arasındaki ilişki ve entegrasyona vurgu yapmış; ayrıca “psiko-fizyolojik” kavramı ile de kişiliğin ruhsal ve fiziksel unsurlardan meydana geldiğine işaret etmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Allport, iki kişinin tam olarak aynı olamayacağını belirterek, ayırt edicilik teorisini geliştirmiştir. Ayırıcı özellik, bir kişinin belirli bir kişilik özelliğini sergileme derecesini temsil eden bir kişilik boyutudur. Ayırıcı özellik kuramının iki ana varsayımına dayandığı söylenebilir. İlk olarak kişilik özelliklerinin zamanla değişmeyeceğidir. İkincisi ise tutarlılığın gerekli olmasıdır.

Tutarlılık özelliğine göre, kişinin davranışlarında zaman içinde istikrar göstermesi gerekir. Yani, kişinin farklı durumlarda normal davranışlar sergilemesi gerekmektedir. Örneğin, kişi iletişim kurmayı seven biriye, konuşkan ve dışa dönük tutumlar sunar; fakat kişi utangaç bir mizaca sahip ise, derslikte, kütüphanede vb. yerlerde suskun ve dingin olacaktır (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Allport, insanların genel olarak 5-10 arasında bireysel eğilimi olduğunu belirtir ve bunları üç başlık altında sınıflandırır (İnanç ve Yerlikaya, 2008):

1. **Kardinal eğilimler:** İnsan ömrünün her alanında kendisini gösteren baskın özelliklerdir. Bu izlere insanın bütün davranışlarında karşılaşılabılır.
2. **Merkezi eğilimler:** Daha az ısrar edici olan fakat bir hayli genellenmiş özelliklerdir. Saldırganlık ya da duygusallık gibi davranışsal konulardır.
3. **İkincil eğilimler:** Daha az spesifik, daha az genel, daha az istikrarlı ve dolayısı ile kişiliğin ifadesiyle daha az ilgili olan özelliklerdir. Örneğin; yemek yemek ve giyim tarzı, ayrıcalıklı tavırlar ve kişinin duruma göre sergilemiş olduğu davranışlar bu gruba girer.

Allport'un belirttiği üzere insan kişiliği, kendi içinde örtük ve benzersiz bir sistemdir. Buradaki kişiler arası ilişkiler, kültür ve roller yalnızca insan kişiliği ile ilgili bilgi kaynaklarıdır. Ancak bunlar doğrudan etki eden unsurlar arasında bulunmamaktadır. Bireyin motivasyonları, nitelikleri veya meyilleri ve kişisel tarzı, kişiliğini oluşturan en önemli faktörlerdir. Bu teori, kişiliğin ölçülmesinde ampirik kriterler ortaya koymadığı ve kişilik gelişiminde sosyo-kültürel faktörlere yeterince değeri vermediği için eleştirilmiştir (Yanbastı, 1990).

4.6.6.2. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı

1893'te New York'ta doğan ve tarih ve tıp okuyan Henry Murray, biyolojik faktörlerin, bireysel özelliklerin ve bunların kontrollü olarak test edilmesinin insan gelişimi ve kişiliğindeki önemini vurgulayan önemli bir psikologdur (Yanbastı, 1990). Kişilerin temel ihtiyaçlarını tespit ederek kuramını bu ihtiyaçların üzerine kurmuş ve bu temel ihtiyaçlar sonradan Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin temelini meydana getirmiştir (Burger, 2006).

Henry Murray, çoğu özellik teorisyeninin tersine, psikanalitik teoriyi görmemezlikten gelmemiştir. Murray'ın kişilik kuramı, ayırıcı özellik ve psikanalitik yaklaşımların bir araya gelmesiyle oluşturulmuştur. Murray'ın kişilik alanına önemli bir katkı yaptığı unsurlardan biri Tematik Algı Testi (TAT)'ni geliştirmesidir. TAT, bilinçli düşünceye kolaylıkla aktarılamayan maddeye erişmek için planlanmış bir refleks testidir.

Murray yaklaşımına kişilik bilimi adını vermiş ve kişiliğin temel ihtiyaçlarını belirlemiştir. Kişiliğin ihtiyaçları yeme ve içme gibi iç organlardan kaynaklanmamaktadır, ayırıcı özellik teorisyenleri gibi psikolojik kökenli gereksinimleri içerir. İhtiyaçlar büyük ölçüde bilinçaltındadır. Her bireyin ihtiyaçlarının farklı hiyerarşileri vardır ve bunların yerleşimi

duruma göre değişebilir. Murray, duruma göre ihtiyaçların etkin olup olmaması hâline baskı adını vermektedir (Burger, 2016).

Yirmi adet psikolojik kökenli ihtiyaç belirleyen Murray, bunları şu şekilde sıraya koymuştur; sakinme, intizam, oyun, reddetme, duygusallık, cinsellik, yardım istemek ve anlayış, alçalma, başarma, yakın ilişki, saldırı, özerklik, korunum, suçtan kaçınmak, muhalif hareket, hürmet etme, üstünlük gösterme, zarardan kaçınmadır (Burger, 2006).

Murray, deneysel işlemlerle psikanalitik teoriyi incelemiş ve bu teoriyi doğrulanabilir veya çürütülebilir bir konuma getirmiştir. Freud'un teorisini gözlemlenebilir ve ölçülebilir kılması, onu psikanalistler arasında prestijli kılmıştır. Lâkin teori yeni bir şey kazandırmadığı, özgün olmadığı, çok karmaşık, bazen kavranılmaz bulunduğu ve düzen olarak entegrasyon belirtmediği sebebiyle eleştiri almıştır (Yanbastı, 1990).

4.6.6.3. Raymond B. Cattell'in Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

Cattell, kişilik araştırmalarına diğer teorisyenlerin yaptığı gibi klinik izlenimler ve içgörülü tahminlerle başlamamış, deneysel araştırma yöntemlerine dayanan tümevarım yöntemini özümsemiştir. Cattell, faktör analizi teknikleriyle kişiliğin başlıca niteliklerini bulmak için uğraşmıştır.

Cattell, Allport'un ayırıcı özelliklerin kişiliğin ana yapısını meydana getirdiği ve bu ayırıcı özelliklerin insanın belli bir durumlarda nasıl davranacağını saptadığı savına katılmakla birlikte bu niteliklerin bireyin içinde var olduğu varsayımını kabullenmemiştir. Cattell gereğince ayırıcı özelliklerin fiziki ve zihni bir durumu olmadığından bu özelliklerin varlıkları yalnız açık davranışların dikkatli bir şekilde ölçülmesiyle meydana getirilebilir (İnanç ve Yerlikaya, 2011).

Cattell, kişiliğin temel unsurları olarak nitelendirdiği 16 farklı kişilik özelliğini tanımlamıştır. Bir bireyin 16 kişilik özelliğine sahip olup olmadığını tespit etmek için, "16 PF" adıyla bilinen bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçek, toplamda 16 kişilik özellik sunmaktadır; bunların ilk 12'si, bireyin başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğine dair sorulardan oluşurken, son 4'ü ise bireyin kendi kendine değerlendirme yapmasına yönelik soruları içermektedir. 16 kişilik özelliğine dair elde edilen skorların analizi sonucunda, bireyin "kişilik profili" oluşturulmaktadır (Zel, 2001). Aşağıdaki tablo Cattell'in 16 PF kişilik özelliği ölçeğini ayrıntılı olarak göstermektedir.

Tablo 9. Raymond B. Cattell’in 16 Kişilik Faktörü

Yüksek Puan	Harf Sembolü – Faktör Adı	Düşük Puan
Samimi, Alçakgönüllü	A - Sıcaklık	Uzak, Soğuk, Kayıtsız
Daha Akıllı, Soyut Düşünebilen	B- Akıl Yürütme	Daha Az Akıllı, Somut Düşünebilen
Dingin, Duygusal Bakımdan İstikrarlı, Realist	C- Duygusal Kararlılık	Aresif, HisselYönden Daha Az İstikrarlı, Realist Olmayan
Girişken, Dik başlı	E - Baskınlık	Sakin, Mütevazı, Utangaç
Tasasız, Sevinçli, Coşkulu	F - Canlılık	Ciddi, Ağır Başlı, Suskun
Ahlakçı, Kurallara Bağlı, Mesul	G -Kurallara Bağlılık	Asi, İhmalci
Korkusuz, Serüvenci	H - Sosyal Girişkenlik	Çekingen, Mesafeli, Mahcup
İnatçı, Kendine Güvenen, Bağımsız	I- Hassaslık	Bağımlı, Duyarlı, Gücenen
Başkalarına Güvenen, Kabul Edici	L- İhtiyatlılık	Şüpheli, İhtiyatlı
Sanaatkâr, İhmalkâr, Kuvvetli Düş Gücü	M - Dalgınlık	Konvensiyonel, Elverişli
Açıkgöz, Göz alıcı	N -İçtenlik	Doğal, Sosyal BakımdanYetersiz
Kuruntulu, Problemlı, Kendini Suçlayan	O- Endişe	Kendinden Emin, Güvenli
Tutucu, Geleneksel	Q1- Değişikliğe Açıklık	Özgür Düşünceli, Açık Fikirli
Kabiliyetli, Kendi Kararlarını Kabullenen	Q2- Kendine Yetme	İştirakçi, İzlemci, Gruba Bağlı
Disiplinli, Tertipli	Q3- Mükemmeliyetçilik	İhmalkâr, Düşüncesiz
Gergin, Engellenmiş, Güdülenmiş, Sinirli	Q4 - Gerginlik	Sakin, Uysal, Durgun

Kaynak: İnanç ve Yerlikaya, 2011

4.6.6.4. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa’nın Beş Faktör Ayırıcı Özellik Kuramı

Ayırıcı özellik çalışmaları Allport ile başlamış Cattell ve Eysenck ile sürmüş,1980’lerin başında Robert McCrae ve Paul Costa’nın çalışmalarıyla yeni bir noktaya ulaşmıştır. McCrae ve Costa, kişiliğin devamlılığını ve yapısını analiz etmek amacıyla faktör analizini kullanmış ve önce “dışadönüklük” ve “nevrotizm” boyutlarına odaklanmış ancak sonrasında “deneyime açıklık” isminde yeni bir boyut ortaya çıkarmışlardır (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

McCrea ve Costa, bir dönem üç faktörlü bir kişilik modelini desteklemişlerdir. Ancak, 1983 ile 1985 yılları arasında gerçekleştirdikleri araştırmalar sonucunda kişiliğin beş

boyuttan oluştuğuna dair bulgular elde etmişlerdir (İnanç ve Yerlikaya, 2011). "Uyumluluk" ve "sorumluluk" kavramları, McCrea ve Costa'nın geliştirmiş olduğu kişilik modellerine dâhil edilen ek boyutlardır. 1980'lerin sonlarına yaklaşıldığında, kişilik psikologları, kişilikle ilgili verilerin sistematik bir şekilde organize edilmesine olanak tanıyan "Beş Faktör Modeli" olarak bilinen yaklaşımın beş temel faktörü üzerinde ortak bir görüş geliştirmişlerdir. Bu model, kişilik özelliklerini anlamada önemli bir çerçeve sunmaktadır. Kişiliğin beş boyutlu modeli, yaygın olarak Büyük Beşli (Big Five) terimiyle de tanınmaktadır (Zel, 2006).

Geliştirmiş oldukları bu beş faktörlü ölçek 1992'de revize edilerek geniş olarak kullanılan bir ölçüm aracı hâline getirilmiştir. Kişilik özelliklerinin sınıflandırılması olarak başlayan bu beş faktör, zamanla bir kişilik teorisi olarak gelişmiştir. Araştırmacılar kişilik boyutlarını tanımlamanın yeterli olmadığına ve bu boyutların daha ayrıntılı ve sistematik bir açıklamaya ihtiyaç duyduğuna inanarak bir teori geliştirmeye çalışmışlardır (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

4.7. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Allport'un öncülüğünde başlayarak Cattell ve Eysenck ile süren ayırıcı özellik çalışmaları, kişiliğin esas boyutlarını saptama araştırmaları, 1970'lerin sonlarına ve 1980'lerin başlarına gelindiğinde Robert McCrea ve Paul Costa'nın çalışmalarıyla yeni bir boyuta ulaşmıştır. Bu araştırmacılar kişiliğin devamlılığını ve yapısını analiz etmek amacıyla faktör analizinden yararlanarak ilk önce dışadönüklük ve nevrozizm boyutlarını ele almışlar sonrasında "deneyime açıklık" isminde yeni bir boyut öne sermişlerdir. McCrea ve Costa, 1985'e değin üç faktörlü modeli desteklemişler, 1983-1985 yılları aralığında uyguladıkları incelemeler neticesinde kişiliğin beş temel boyuttan oluştuğunu ortaya koymuşlar ve bu beş boyutun ölçümüne olanak tanıyan bir ölçme aracı geliştirmişlerdir.

Kişilik özelliklerinin sınıflandırılması olarak başlayan bu beş faktör, zamanla bir kişilik teorisine dönüşmüştür. Kişilik yapısını neyin oluşturduğu sorusuna tutarlı sonuçlarla tatmin edici bir cevap bulduklarını düşünen McCrea ve Costa, kişilik boyutlarını belirlemenin yeterli olmadığına ve bu boyutların yorumlanması gerektiğine inanarak teori geliştirme çalışmalarına başlamışlardır.

Klinik deneyime ve spekülasyon temelinde geliştirilen önceki teorilere muhalefet eden McCrea ve Costa, bu teorilerin yerini geçmişin kavramsal anlayışlarından gelişen ve

çağdaş ampirik araştırma sonuçlarına dayalı yeni teorilerin alması gerektiğini savunmuşlardır. Çağdaş kişilik araştırmalarının öncüleri olan McCrea ve Costa, belirledikleri kişiliğin beş boyutunun veya ilgili araştırma bulgularının bir kişilik teorisi oluşturmak için yeterli olmadığını ve iyi bir kişilik teorisinin bu sonuçları tutarlı bir bütün oluşturacak şekilde düzenlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Kişiliğin başlıca boyutlarını belirten beş faktör kişilik özellikleri modeli aşağıdaki dört temel ilkeye dayanır (Costa ve McCrae, 1992):

- ◆ Teorinin beş ögesi; tutum şekillerini meydana getirme gücünü ve tesirini uzun süre korur.
- ◆ Teoride bulunan tüm unsurlar, incelendiği tüm toplumların dil ve karakter sistemlerinde karşılık bulur.
- ◆ Bu faktörlerin teorideki karşılıkları değişik yaş, dil, ırk ve cinsiyet gruplarında çeşitlilik gösterdiği tespit edilmiştir. Bu etkenler aynı zamanda o kültürün farklı kültürlerde kabul ettiği kelimelerle ifade edilebilir.
- ◆ Modelin kalıtsal olup olmadığı da tartışılır.

McCrea ve Costa ile Cattell ve Eysenck, kişilik yapısını oluşturan temel boyutların iki uçlu bir süreklilik gösterdiğini ve normal dağılım özelliğine sahip olduğunu vurgulamaktadır. McCrea ve Costa (2003) tarafından gerçekleştirilen faktör analizi araştırmaları sonucunda beş ana kişilik özelliği tanımlanmıştır. Bu özellikler arasında dışadönüklük, nevrotiklik (ya da duygusal dengesizlik), uyumluluk, öz disiplin (sorumluluk) ile deneyime açıklık yer almaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012). Beş Faktör Modeli'nde yer alan kişilik boyutları, aşağıda detaylı bir şekilde incelenmiştir.

4.7.1. Dışadönüklük

Dışadönüklük unsuru sosyallik, heyecan, aktif olma, atılganlık, sıcakkanlılık, rahatlık, enerjik olma, baskın olma, özgüvenli ve iddialılığı temsil eder. Dışadönüklük puanı yüksek olan bireyler başkalarıyla kolay iletişime geçebilen, candan, kendine güvenen, sosyal ortamlarda rahat, liderlik sahibi, istekli, heyecan arayan, sevinçli, lafını esirgemez, riskli durumlarda öne çıkmaya tereddüt etmeyen, cesur ve tasasız kişilerdir (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2004; Burger, 2006).

Bu boyutun bir ucunda aşırı seviyede dışadönük bireylerin özellikleri bulunurken diğer ucunda ise içedönük bireylerin özellikleri yer almaktadır (Burger, 2006). Diğer yandan içedönükler, dışadönüklerin zıddı niteliklere sahiptir. Tipik bir içedönük; suskun, içinedönük, pek arkadaşları bulunmayan ve samimi arkadaşlarının dışında başka insanlarla beraber olmaktansa yalnız olmayı yeğleyen bir bireydir. İhtiyatlılık, utangaçlık ve pasiflik içe dönüklüğün diğer ayırt edici nitelikleridir (İnanç ve Yerlikaya, 2012).

Sosyal ilişkilerde uzak bir tavır içinde olan, çekingen tavırlar sergileyen, sakın ve tek başına olmayı yeğleyen içe dönükler, genellikle dışadönüklerin kişilik özelliklerine zıt kişilik özelliklerine sahip olmalarına karşın bu, içe dönüklerin sosyal olmayan, enerjiden yoksun ve dünyadan kopuk olarak görüldüğü anlamı taşımamalıdır (İnanç ve Yerlikaya, 2011).

Carl Gustav Jung'a göre, aşırı dışadönüklük ya da aşırı içedönüklük dengesizliğe neden olabilmektedir. Aşırı dışadönük bir kişi yalnızca dış olayları göz önünde bulundurur, kendi içindeki sezilerini, değerlerini, duygu ve düşüncelerini göz önünde bulundurmazsa bu durum birçok depresyona ve nörolojik rahatsızlığa sebep olabilmektedir. Aşırı içe dönük birey ise içinde yaşadığı dünyaya karşı duyarsız kalması, yalnızca kendi iç dünyasına yoğunlaşması, kendi duygu, düşünce, sezgilerine eğilim gösterip sosyal değerleri, sosyalleşmeyi görmezden gelmesi, bıkkınlığa ve aşırı yorulmaya neden olabilmektedir (Altınköprü, 2015).

4.7.2. Uyumluluk/Yumuşak Başlılık

Bu boyut yumuşak başlılık (agreeableness) şeklinde de adlandırılır. Bu boyutun uç boyutu ise düşmanlık (hostility) şeklinde tanımlanmaktadır. Bu unsurun olumlu tarafında, kibar, hürmetkâr, güvenilir, samimi, hassas, anlayışlı, uysal olmak, insafli olmak, içten olmak, affedici olmak gibi pozitif özellikler bulunurken, düşmanlığı içeren diğer uçta ise kendine odaklanma, öç almak, kuşkulu, egoistlik, hasetlik, kincilik, hoyratlık, acımasızlık gibi negatif özellikler vardır (Somer vd., 2004).

Uyumluluk daha az kişiler arası çatışma ve iş ve aile çatışmaları için daha fazla destek ile sona erer. Uyumlu kişiler işlerinde daha başarılıdırlar ve meslektaşlarından ya da aile üyelerinden daha çok duygusal destek almaktadırlar (Sudak ve Zehir, 2013). Üstelik uyumlu kişilik niteliklerine sahip kişiler kuruluş içinde etkin liderlik özellikleri

sergileyebilirler. Özellikleri, işbirliğine yatkın olmaları, adil olmaları ve iletişim becerileri nedeniyle liderlik görevini iyi bir biçimde gerçekleştirdikleri görülmüştür (Fiest, 2009).

4.7.3. Sorumluluk / Öz Disiplin

Sorumluluk boyutu özdenetim ya da özdisiplin şeklinde de adlandırılır, bir amaca yönelik davranışları planlama, sabır ve motivasyon gösterme, organize etme ve başarıya ulaşmayı içerir (Bilgin, 2017; Sudak ve Zehir, 2013). Bir kişinin bir hedefi gerçekleştirmedeki kararlılığı ve motivasyonu, bu yönde çok çalışması ve tertipli olması öz disipline sahip olduğunu gösterir. Öz disiplin, bir kişinin bir amaca erişmede yürüttüğü güdüleme, istikrarlılık, gayretle çalışma ve düzenlilik seviyesini gösterir. Bu boyut, güvenilirlik ve başarı motivasyonu olarak iki önemli boyutu içermektedir (Çetin ve Varoğlu, 2009).

Sorumluluk özelliğine sahip bireyler, güvenilir, ihtiyatlı, disiplinli, mesuliyet hissi, başarıya yönelimi ve vazife bilinci yüksek, dayanıklı, sistematik, azimkâr, istekli, özenli, başarıyı amaçlayan, dürüst, tertipli, titiz ve itinalı, ihtiyatlı ve harekete geçmeden önce düşünen insanlardır. Bu faktörün diğer ucunda ise sistemsiz, tutarsız, güvenilmez, belirli bir hedefi bulunmayan, disiplinsiz, tutarsız, tembelliğe meyilli, görev duygusu düşük, kolayca dikkati dağılan, sonraya bırakan, başarıya ulaşmayı çok umursamayan ve sorumsuz gibi özelliklere sahip bireyler vardır (Tekin vd., 2012; Deniz ve Erciş, 2008; Günel, 2010; Doğan, 2013).

Ötken ve Cenkci (2013) tarafından belirtilen sorumluluk duygusu yüksek bireyler, güçlü bir kararlılık duygusuyla hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur. Sorumluluk boyutunun hem gelişimsel hem de kısıtlayıcı (engel olma) yönlerinin olduğu ileri sürülmektedir. Başarı ihtiyacı ve işe odaklanma bu faktörün ilerlemeyi ve gelişmeyi sağlayan yönleri iken, ahlâki anlamda özenlilik ve ihtiyatlı olmak engelleyici tarafıdır. Başarıya duyulan ihtiyaç ve çalışma kararlılığı, faktörün ilerici yönleriyken, ahlâki titizlik ve ihtiyatlılık, faktörün engelleyici yönleridir. Yeterlilik, titizlik, intizam, görev bağlılığı, başarı için uğraşma, öz disiplin ve temkinli olma bu boyuttaki insanların önemli özellikleridir (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002).

4.7.4. Nevrotiklik /Duygusal Dengesizlik

Nevrotizm boyutu genel olarak denge, duygusal denge, duygusallık ya da duygusal dengesizlik olarak belirtilmektedir (Barrick ve Mount, 1991). “Nevrotik” ifadesi, duygusal

dengeyi düşük olanlar için de kullanılmaktadır ve yüksek duygusal dengeyi tam tersi özelliklere sahiptirler (Burger, 2016). Nevrotiklik bireyin tedirgin, hırçın, problemli, bunalımlı olduğu, düşüncesiz hareket ettiği ve kendine güveninin olmadığı durumları açıklar (Costa ve McCrae, 1992).

Nevrotiklik boyutunda yer alan insanlar kabahatlilik, hiddetlilik, kaygı, ürkeklik, tedirgin duygu durumunda sık sık iniş çıkışlar gibi olumsuz duygulara eğilimlidir. Düşük duygusal dengeyi boyutuna sahip kişiler, duygusal istikrar ve kişisel uyum süreçlerinde sabit bir noktaya sahiptir (Burger, 2006). Bu nedenle, bu boyutu yüksek nevrotik insanlar uzun süre olumsuz duygular yaşamakta ve bazı davranışsal patolojiler geliştirme eğilimindedir. Olumsuz duygulara sahip oldukları ve patolojik davranışlar sergiledikleri için sosyal ilişkiler inşa etmekte ve bu ilişkilerin sağlam bir formda sürdürülmesinde zorlanırlar.

Yüksek düzeyde nevrotikliğe sahip insanlar çok sinirli, gergin, endişeli, sıkıntılı ve sürekli üzgün; diğer yandan, nevrotikliği düşük kişiler, rahat olan, stresli anlarda kaygı düzeylerini denetleyebilen ve olumlu hissiyatlara sahip insanlardır. Duygusal dengeyi insanlar da iki yoldan birine gidebilirler: sorunlarını zoraki bir başarıya dönüştürmek veya korkularının onları olumsuzluğa sürüklemesine izin vermektir. Duygusal dengeli insanlar ise sakin, kendine güven duygusu yüksek ve duygusal durumlarında yoğun dalgalanmalar göstermezler (Friedman ve Schustack, 1999).

Nevrotiklik boyutu kolay üzüntü duymayan, durgun, stabil, eleştiriye açık, stresle baş edebilen, daimi nitelikteki negatif duygulara sahip olmayan kişilerdir. Duygusal olarak kararsız veya nevrotik insanlar, genellikle olumsuz duygulara sahip olan, etraflarına olumsuz bir bakış açısıyla bakan, çevresindekilerle ilişki kuramayan ve sürdüremeyen, endişe, bunalım ya da hiddet vb. duygular yaşayan kişilerdir.

Nevrotik kişilik özelliklerine sahip kişilerin stresli, bunalımlı, kaygılı ve itimatsız olma özellikleri daha olasıdır (Ötken ve Cenkeci, 2013; Deniz ve Erciş, 2008). Hissel olarak kararsız veya tutarsız kişilik özelliklerine sahip insanların iş yaşamlarında ve aile ortamlarında daha fazla gerilime ve çatışmaya uğradıkları ve daha yüksek seviyede gerginlik yaşadıkları görülmektedir (Sudak ve Zehir, 2013).

4.7.5. Deneyime Açıklık /Gelişime Açıklık

Gelişime açıklık, insanların yeni ve farklı tecrübelerle açıklık yaklaşımını, alışkanlıklara ve değer yargılarına bağlılık düzeylerini açıklamaya çalışır (İnanç ve Yerlikaya, 2011).

Açıklık, insanın kendisini ve görüşlerini belirtebilme, bilgiyi belirgin bir şekilde iletebilme, görüş ve tutumlarını açıkça ifade edebilme yeteneğidir. İnsanlar arasında işbirliğini sağlar. Araştırmacılar tarafından bu boyutun en az üzerinde anlaşılan faktör olduğu bilinmektedir. Bir çalışmada bu boyut zekâ olarak tanımlanmış ve gelişmişliğin bir göstergesi olduğu vurgulanmıştır. Ortaya çıkan zekâ durumunun ölçülen zekâ durumu ile aynı olduğundan da bahsedilmektedir (Digman, 1990).

Deneyime açık bireyler, analitik düşünebilen, karmaşık kişilik yapısına sahip, maceracı, araştırmacı ve meraklı, yaratıcılık becerisine sahip, üretken, geleneksel olmayan, hayal gücü yüksek, yeni fikirler üretmekten keyif alan, ilgi alanları geniş, yeniliğe ve değişime açık olma gibi niteliklere sahip oldukları görülür.

Deneyime yeteri kadar açık olmayan bireylerin daha muhafazakar ve bağınaz oldukları, eskiye bağlı kalmayı tercih ettikleri, değişikliklere uyum sağlamak istemedikleri, sabit fikirli oldukları ve yenilikleri sevmedikleri görülür (Somer vd., 2002; Doğan, 2013). Uzun yıllar boyunca birçok araştırmacı vasıtasıyla farklı dillerde de gerçekleştirilen inceleme ve analizler neticesinde modelin bireyin kişilik özelliklerini açıklamak için yeterli olduğu görülmüştür (Günel, 2010).

Açıklık boyutu, beş faktör kişilik özelliklerinden bilişsel yönü en güçlü olanıdır. Gelişime açık insanlar genellikle tartışmaların söz konusu olduğu yerlerden uzaklaşmak yerine çözüm ararlar. Bu nedenle çatışmaya çok yatkın bir kişilik yapısına sahip oldukları söylenebilir (Basım, Çetin ve Tabak, 2009).

Alanyazında bireylerin kişilik özelliklerini tanımlamaya ve gruplandırmaya yönelik çeşitli araştırmalar mevcuttur. En yaygın kabul gören kişilik sınıflandırması, "Büyük Beş Faktör" (Big Five Factor) modelini kapsamaktadır. Bu model, dışadönüklük, uyumluluk (yumuşak başlılık), sorumluluk (özdisiplin), deneyime açıklık ve duygusal denge gibi beş temel boyutu içermektedir. Büyük Beş Faktörü meydana getiren her bir boyutun açıklamaları Tablo 10'da sunulmaktadır.

Tablo 10. Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Kişilik Boyutu	Yüksek	Düşük
Dışadönüklük	Geveze, samimi, net, gözüpek, girişken, kendinden emin, canlı, dingin, sevinçli, optimist	Suskun, ağzı sıkı, ihtiyatlı, içe dönük, kibar, konvensiyonel, sakin, özgür, utangaç

Uyumluluk (Yumuşak Başlılık)	Yumuşak başlı, kibar, iyiliksever, güven veren, uyumlu, nazik, başkaları ile ilgilenen, sevimli	Öfkeli, kıskanan, dik başlı, olumsuz düşünen, çenebaz, benci, kuşkucu, rekabet eden, kritik düşünür
Sorumluluk (Özdisiplin)	İtinai, tertipli, mesul, dürüst, kararlı, amaca yönelik, konvensiyonel, istikrarlı, tez, doğru	İlgisiz, güven vermez, insafsız, sadakatsiz, hayalci, hedonist
Gelişime Açıklık	Geniş ilgi alanları, kuvvetli düş gücü, meraklanan, entelektüel, sanatsal, girişken, sofistike, duygulu	Sanata karşı ilgi düşük, eski kafalı, ilgi alanı dar, nezaketsiz, sosyal ve politik olarak muhafazakâr
Duygusal Dengesizlik/Nevrotizm	Kaygılı, asabi, aksi, aceleci, hipokondriyak, bağımlı, istikrarsız	Değişmez, kendi kendine yeten, uslu, istikrarlı, dingin, sakın

Kaynak: Hammond, 2001

BEŞİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın konusu, amacı ve önemi kapsamlı şekilde incelenmekte; çalışmanın problem cümlesi ve değişkenleri tanımlanmaktadır. Ayrıca, araştırma modeli belirlenerek, geliştirilen hipotezlere ilişkin açıklamalar sunulmaktadır.

Araştırmanın kapsamı, varsayımları ve sınırlılıkları açık bir şekilde ortaya konmakta; etik ilkelere uygunluk çerçevesinde etik boyutu değerlendirilmektedir. Çalışmanın evreni ve örnekleme belirlenmiş olup, veri toplama araçları ve yöntemleri detaylandırılmıştır. Elde edilen verilerin analizine ilişkin yöntemsel açıklamalara da yer verilmiştir. Tüm bu unsurlar, alan yazın çerçevesinde bilimsel temellere dayandırılmaktadır.

5.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın konusu, sağlık çalışanlarının duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özelliklerinin rolünü araştırmaktır.

Sağlık sektöründe yüz yüze iletişim etkin rol oynamaktadır. Sağlık sorunları yaşayan bireyler veya hastalarla yapılan iletişimde, sağlık çalışanlarının yeterli profesyonel bilgi ve beceriye sahip olmalarının yanı sıra, bu kişilerin psikolojik durumlarının da göz önünde bulundurulması son derece önemlidir. Başka bir deyişle, sağlık sorunları yaşayan bireyler, bu süreçte daha fazla ilgi ve hassasiyet gerektiren hizmetler talep etmektedir. Bu beklentilerin karşılanabilmesi açısından, sağlık çalışanlarının gösterdiği duygusal emek büyük bir öneme sahiptir.

Sağlık çalışanları için tükenmişlik, önemli bir tehdit unsuru olarak değerlendirilmektedir. Bu bireylerin kendi duygusal durumlarından bağımsız olarak, hasta ve hasta yakınlarının yaşadığı zorluklarla ilgilenmeleri beklenmekte ve bu sorunları çözmeleri talep

edilmektedir. Sağlık çalışanları, hasta ve onların yakınlarına rehberlik etmek, sıcak davranmak, şefkat göstermek ve bu süreçte stres yaşayabilecek bireylere karşı daima sakin bir tutum sergilemek durumundadırlar. Bu durum çalışanların duygusal emek harcamalarına sebep olmaktadır. Yoğun duygusal emek harcayan çalışanlar ise tükenmişliğe yakalanmakta, bu da çalışanlarda fiziksel, psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkarabilmektedir.

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin en kritik unsurlarından biri olan sağlık kuruluşları arasındaki rekabet, diğer sektörlerde olduğu gibi giderek yükselmektedir. Bu yükselişin nedenlerinden biri de, sağlık kuruluşlarının sayısının sürekli olarak artış göstermesidir. Sağlık kuruluşlarına rekabet avantajı kazandıran en önemli unsurlardan biri, pozitif yaklaşımıyla dikkat çeken sağlık çalışanlarıdır. Pozitif psikolojinin sağlık çalışanlarında pek çok olumsuz durumu (sinizm, tükenmişlik vb) engelleyebileceği ve olumlu davranışların önünü açacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, son yıllarda önemli bir araştırma alanı hâline gelen pozitif psikolojik sermaye, dikkatleri üzerine çekmektedir.

Sağlık sektörü, yüksek stres altında olan hastalar ve onların ailelerine hizmet sunma zorluğu nedeniyle diğer iş ortamlarından belirgin bir şekilde ayrılmaktadır. Sağlık çalışanlarının, toplum sağlığını koruma, geliştirme ve eğitme konusundaki kritik rolleri göz önüne alındığında, kişilik özelliklerinin belirlenmesi büyük bir önem taşımaktadır. Diğer mesleklerle karşılaştırıldığında, sağlık çalışanları stratejik bir konumda bulunmaktadır ve bu durum, onların mesleki yeterlilikleri ve toplum üzerindeki etkileri ile doğrudan ilişkili olmaktadır. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının kişilik yapılarının analiz edilmesi, hem mesleki performansları hem de toplum sağlığı üzerindeki etkileri açısından dikkate değer bir gereklilik hâline gelmektedir. Bu kavram ve olgulardan yola çıkarak çalışmanın amacı belirlenmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rolünü belirlemektir. Diğer amaçları ise; değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerini tespit edebilmektir. Mevcut araştırma ile bu dört temel değişkene sağlık çalışanları açısından bakış açısı sunmak ve bu konuda mevcut literatürdeki boşlukları doldurmaya katkıda bulunmaktır.

Araştırmanın önemi açısından bakıldığında, sağlık sektörü içerisinde kendini göstermektedir. Bu sektör, sürekli devam ettirilmesi gereken, zorlu ve stresli çalışma koşullarıyla doludur. Ayrıca, sunduğu hizmetlerin belirsizlik ve risk oranı da oldukça yüksektir. İnsan sağlığına doğrudan etki eden sağlık hizmetleri, bu yönüyle diğer hizmetlerden farklılık göstermektedir. Bu durum, sağlık alanında çalışan profesyonellerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri ile psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özelliklerinin incelenmesini önemli hâle getirmektedir. Sağlık sektöründeki çalışanların duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri düzeylerinin belirlenmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bu noktada, bu kavramlar arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve ayrıca psikolojik sermaye ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi etkileyen (düzenleyici) ya da bu ilişkiyi destekleyen (aracı) değişkenlerin tespit edilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu araştırmalar, hem bireysel hem de kurumsal düzeyde iyileşmeler sağlamayı amaçlamaktadır. Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair psikolojik sermayenin aracı ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rollerini incelemek, bu iki modeli bir arada test etme açısından önemli bir katkı sağlamaktadır. Ulusal ve uluslararası literatürde bu konuyu inceleyen sınırlı sayıda çalışma, araştırmanın önemini artırmaktadır. Ayrıca, psikolojideki çoklu nedensellik ilkesi ışığında değişkenler arasındaki ilişkileri etkileyen aracı ve düzenleyici değişkenlerin tanımlanması amacıyla daha fazla araştırma yürütülmesi gerektiği ifade edilmektedir. Araştırmanın önemini artıran unsurlardan biri, bu çalışma ile birlikte ülkemizde sağlık alanında gerçekleştirilen sınırlı sayıda araştırmadan birinin yapılmış olmasıdır. Ayrıca, bu çalışmadaki tüm değişkenleri bir arada inceleyen başka bir çalışmanın bulunmaması da dikkat çekicidir. Bu çerçevede, değişkenler arasındaki bütüncül ilişki yapısının tespit edilmesi, sağlık hizmetlerinin daha etkin bir şekilde sunulmasına katkı sağlayacak ve bu alandaki mevcut literatüre yeni bir bilgi katmanı ekleyecektir. Böylece, bu konudaki gelecekteki araştırmalara önemli bir temel oluşturacağı düşünülmektedir.

5.2. Araştırmanın Problemi

Hizmet sektörü son yıllarda hem dünya da hem de ülkemizde hızlı bir büyüme göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde çalışan işgücünün büyük bir kısmının hizmet sektöründe yer alması, bu ülke ekonomileri için hizmet sektörünün önemini göstermektedir. Hizmet sektörü söz konusu olduğunda ; üründen b aşlayıp, ürünün sunulmasıyla ilerleyen ve aynı zamanda bu süreçte yer alan çalışanları da kapsayan

bütünleşik bir süreç olduğunu söylemek mümkündür. Hızla ilerleyen teknolojinin yanı sıra değişen trendler ve artan rekabet, hizmet sektörünün önemli bir parçası olan sağlık sektöründe köklü değişiklikler yapmayı zorunlu kılmaktadır.

Sağlık sektörü, sunulan hizmetlerin kalitesinin ve niteliğinin büyük ölçüde hizmeti veren profesyonelin bilgi ve becerisine bağlı olduğu bir alan olarak, diğer sektörlerden ayrılmaktadır. Bu sektörde sağlanan hizmetler, üreticinin yetkinlikleri doğrultusunda farklılık göstermekte ve bu da sağlık hizmetlerinin dinamik yapısını ortaya koymaktadır. Sağlık sektöründeki rekabetin esasını, kaliteli sağlık hizmetlerini en düşük maliyetle ve zamanında sunabilme yeteneği meydana getirmektedir. Sağlık hizmetlerinin, diğer mal ve hizmet üreten sektörlerden farklılık gösteren önemli özellikleri bulunmaktadır. Bu farklılıkların başlıca nedenleri arasında yoğun emek gerektirmesi, sunulan hizmetlerin acil ve ertelenemez nitelikte olması, yüksek düzeyde uzmanlık gerektirmesi ve çıktıların ölçülemezliği gibi unsurlar yer almaktadır.

Sağlık sektörü, yoğun stres altında olan hastalara hizmet vermenin zorluklarıyla birlikte, bu alanda çalışanların günlük iş rutinlerinde sık sık stres yaratan olaylarla karşılaşmaları nedeniyle diğer çalışma ortamlarından belirgin bir şekilde ayrılmaktadır. Sağlık sektörü, değişkenlik ve dinamizmle dolu, farklı meslek gruplarını bünyesinde barındıran, tedavi ve bakım süreçlerinde hangi hastayla, ne zaman ve ne tür bir müdahale yapılacağına dair belirsizliklerle dolu karmaşık bir çalışma alanıdır. Sağlık sektöründe, temel unsuru insan olan çalışanların en önemli görevlerinden biri, bireylerin sağlık durumlarını iyileştirmek ve onlara gerekli desteği sunmaktır.

Hochschild (1983)'in kavramsallaştırdığı, duyguların ve davranışların örgütsel hedeflere uygun bir şekilde yapılandırılması olarak tanımlanan duygusal emek, genel iş gücü içerisinde büyük bir kısmı kapsayan hizmet sektöründe görülen önemli bir konudur. Duygusal emek, hizmet kalitesinin belirleyici unsurlarından biri olarak öne çıkmakta ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla benimsenen belirli davranış ve duygu gösterim kurallarına uyum sağlama çabası olarak tanımlanabilmektedir (Hochschild, 1983). Bu kuralların oluşturulmasında ise, örgütün bulunduğu bölgenin ve kültürün özellikleri, müşteri geri bildirimleri ve geçmiş deneyimler gibi empati periodlarıyla elde edilen bilgiler önemli bir rol oynamaktadır (Kaya, 2014).

Yoğun bir şekilde faaliyet gösteren sağlık sektöründe duygusal emek, kuruluşların kurumsal hedeflerine ulaşabilmesi çalışanlarının performanslarıyla, örgüt amaçlarına uygun çalışıp çalışmadıklarıyla ve sağlanan müşteri memnuniyetinin düzeyiyle doğrudan

bağlantılıdır. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar ile hastalar arasındaki yüz yüze iletişim sonucunda hastaların sağlık personeline karşı platonik duygusal bağlar geliştirdiği gözlenmektedir ve bu durum sağlık sektöründe duygusal emek gösteriminin öneminde artış olduğunu göstermektedir (Gray, 2008).

Sağlık kuruluşlarının rekabet gücünü artıran en kritik faktörlerden biri, hasta memnuniyetidir. Bu bağlamda, sağlık personelinin kişisel özellikleri, gösterdikleri kibar davranışlar, şefkat, ilgi ve anlayış gibi unsurlar, profesyonel tutumları ile özellikle hasta ile sağlık personeli arasındaki ilişkide bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, hasta tatmininin sağlanmasında önemli bir rolü vardır (Varinli ve Çakır, 2004). Hasta tatmini üzerinde en büyük etkiye sahip olan unsur, etkili iletişim kurmak ve hastaya gerekli konularda yeterli bir şekilde bilgi vermektir. Hastaların kendilerini kıymetli veya kıymetsiz hissetmesi, esasen sağlık personelinin hasta ile gerçekleştirdiği iletişimle doğrudan ilişkilidir (Varinli ve Çakır, 2004).

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında duygusal emeğin ağırlıklı olarak tükenmişlik kavramıyla (Furnell, 2008; Erickson ve Ritter, 2001; Kaya, 2014; Kaya ve Özhan, 2012; Brotheridge ve Grandey, 2002; Yalçın, 2010; Grandey, 1999; Grandey, 2003) ilişkisinin incelendiği görülmüştür. Daha sonra araştırmacılar, duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışında azalma (Jones, 1998) performans (Totterdell ve Holman, 2003), işten ayrılma niyeti (Öz, 2007), iş tatmini (Wharton, 1999), stres (Adelman, 1995), iş stresi (Yoon ve Kim, 2013), fiziksel rahatsızlık belirtileri (Schaubroeck ve Jones, 2000), işe bağlılık (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011) ve yabancılaşma (Hochschild, 1983) üzerine etkisini incelemişlerdir.

Sağlık çalışanları, iş alanlarının temelini oluşturan bir grup olarak, çalışma hayatları boyunca yoğun bir iletişim trafiğiyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu yoğun iletişim, iş yaşamında önemli ölçüde baskı ve stres yaratmaktadır. İş hayatında stresin en uç noktası, tükenmişlik (burnout) olarak tanımlanmaktadır (Borkowski, 2005). Günümüzdeki iş dünyasının en önemli sorunlarından biri, çalışanların karşılaştığı tükenmişlik (burnout) durumudur. Kısaca tükenmişlik, "hem fiziksel hem de psikolojik olarak enerjide kayıp" olarak tanımlanabilir. İnsanlarla doğrudan etkileşimde bulunan meslek gruplarındaki çalışanların, tükenmişlik sendromuna maruz kalma olasılığının en yüksek seviyelerde olduğu, araştırmacılar tarafından üzerinde durulan önemli bir konu olduğu vurgulanmaktadır.

Sağlık sektöründe çalışan bireylerin, yüksek beklentilere sahip hastalar ve hasta yakınlarıyla bire bir etkileşimde bulunmaları, tükenmişlik yaşamaları açısından diğer mesleklerle karşılaştırıldığında daha fazla tehlike taşımaktadır. Sağlık profesyonelleri, meslekleri gereği ağrı, hastalık, acı, yalnızlık, ölüm ve güç kaybı gibi zorlayıcı durumlarla karşılaşan bireylerle sıkça etkileşimde bulunmaktadır. Bu kişilere, destekleyici bakım hizmetleri sunarak yardımcı olmaktadır. Bu tür durumlarla karşılaşan sağlık çalışanları, "tükenmişlik" bakımından en çok tehlike altında bulunan meslek gruplarından biri olarak öne çıkmaktadır (Kılıç ve Seymen, 2011).

Konuyla alakalı gerçekleştirilen literatür taraması neticesinde tükenmişliğin özellikle duygusal emek, iş stresi (Akdu ve Akdu, 2016; Schwarzer ve Hallum, 2008), iş doyumu, rol çatışması (Akpınar ve Taş, 2011; Piko, 2006; Maslach vd. 2001), duygusal zekâ (Aslan ve Özata, 2008), psikolojik dayanıklılık, örgütsel özdeşleşme (Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2013), işten ayrılma niyeti (Aslan ve Etyemez, 2015), örgüt kültürü (Özgüner, 2016), depresyon (Taycan Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006), örgütsel adalet algısı (Uluköy, 2014; Lambert vd., 2010), örgütsel bağlılık (Leiter ve Maslach, 1988; Maslach vd., 2001), iş yükü, iş kontrolü (Tatlı ve Akın, 2017; Lopez-Nunez, Rubio-Valdehita, Diaz-Ramiro ve Aparicio-Garcia, 2020; Schaufeli ve Bakker, 2004), iş-aile çatışması (Wang vd., 2012; Noor ve Zainuddin, 2011) ile olan ilişkileri incelenmiştir.

Son yıllarda, psikolojik sermaye kavramının hizmet sektöründe çalışan performansını artırmaya yönelik verimliliği yükseltme çabalarında giderek daha önemli bir rol oynadığı gözlemlenmektedir. Psikolojik sermaye, çalışanların ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir psikolojik kapasiteleri olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, insan kaynakları gelişimi ve performans yönetimi alanında olumlu bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Luthans, 2002b). Psikolojik sermaye, iyimserlik, umut, özyeterlilik ve dayanıklılık gibi alt boyutlardan oluşmaktadır. Bu unsurların geliştirilmesi, çalışanların iş hayatlarında ve kişisel yaşamlarında doyuma ulaşmalarını desteklerken, performanslarını da artırmaktadır.

Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın önemli gelişim alanlarından biri olarak öne çıkmakta, bireysel düzeyde gelişimi ve performansı destekleyebilen değerli bir psikolojik kaynak olarak değerlendirilmektedir. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye seviyelerinin yükseltilmesi, istenilen verimlilik ve performans ulaşmada belirleyici bir faktör olabilir. Bu durum, hem çalışanların genel iyilik hallerini destekleyerek hem de hizmet kalitesini yükselterek, sağlık sektöründeki başarıyı doğrudan etkilemektedir. Sağlık sektöründeki

zorlu çalışma koşulları dikkate alındığında, psikolojik sermaye algı düzeyleri yüksek çalışanların bu alanda önemli bir katma değeri sağlanması beklenmektedir.

Yapılan literatür taraması neticesinde, psikolojik sermaye kavramının özellikle ABD merkezli pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikoloji alanında yoğun bir şekilde ele alındığı tespit edilmiştir. Ayrıca, ulusal düzeyde de bu konuda çalışmaların artış göstermeye başladığı dikkat çekmektedir. Kavramın çoğunlukla; performans (Walumbwa vd., 2011), işgören tatmini (Luthans, Avolio vd., 2007), örgütsel bağlılık (Schulz, Luthans ve Messersmith, 2014), işten ayrılma niyeti (Çetin ve Varoğlu, 2015), örgütsel vatandaşlık davranışı (Norman, Avey, Nimnicht ve Pigeon, 2010), psikolojik iyi oluş (Roche, Haar ve Luthans, 2014), liderlik davranışları (Rego vd., 2019) ile olan ilişkileri ele alınmıştır.

Günümüzde örgütsel davranış araştırmalarında, çalışanların kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik çeşitli teoriler mevcuttur. Bununla birlikte, özellikle beş faktör kişilik özellikleri kuramı, dünya genelinde kabul gören ve psikoloji disiplinde yaygın bir biçimde kullanılan önemli bir teoridir. Çeşitli kültürlerde ve farklı örneklem gruplarında gerçekleştirilen birçok araştırma, beş faktör kişilik özelliklerinin psikolojinin yanı sıra pek çok alan ve disiplin tarafından da kabul gördüğünü ortaya koymuştur. Beş faktör kişilik modeli, kişisel farklılıkları göz önünde bulundurarak, kişilik özellikleri ile bağlantılı beş ana boyuttan oluşan bir sınıflama sistemi sunmaktadır. Bu boyutlar; sorumluluk, dışadönüklük, geçimlilik, duygusal dengesizlik ve açıklık şeklinde belirlenmiştir (Digman, 1990; Goldberg, 1993).

Kişilik kavramı, bireyin tüm fiziksel özelliklerinin yanı sıra içgüdüleri, onu harekete geçiren motivasyon unsurları, eğilimleri ve edinilen deneyimlerin birleşimi olarak tanımlanabilir. Bu tanım, kişinin davranışlarının ve karakterinin temel bileşenlerini ortaya koymaktadır. Bireylerin gelişim süreçlerinde kullandıkları bağlantılar ve bu bağlantıların tutum ve davranışlarına yansıyan özellikleri, bir bütün oluşturarak bireyin çevresiyle uyum sağlama şeklini etkilemektedir. Bu durum, bireylerin davranışlarının da çevresel faktörlerden etkilendiğini göstermektedir (Köknel, 1982).

Sağlık çalışanlarının toplumun sağlığının geliştirilmesi, eğitilmesi ve korunması açısından kritik bir rol üstlendiği göz önüne alındığında, bu meslek grubunun diğer alanlar arasında stratejik bir öneme sahip olduğu açıkça anlaşılmaktadır. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının kişilik yapılarının tanımlanması oldukça önemlidir. Sağlık sektöründe, stresli ve yoğun bir çalışma ortamı yaygındır. Bu bağlamda, çalışanların stresten uzak durabilmeleri ve görevlerini etkili bir şekilde yerine getirebilmeleri için olumlu kişilik özellikleri

geliştirmeye odaklanmaları ve çalışma alışkanlıklarını bu yönde değiştirmeleri gerekmektedir.

Kişilik özelliklerinin ise genellikle; liderlik (McCormack ve Mellor, 2002), duygusal zekâ (Lyusin, 2006), öğrenme yaklaşımları (Zhang, 2003), çatışma yönetim tarzları (Erkuş ve Tabak, 2009; Tekin vd., 2012), kariyer yönetimi (Guthrie, Coate ve Schwoerer, 1998), lider üye etkileşimi (Bernerth, Armenakis, Feild, Giles ve Walker, 2007), duygusal zekâ (Sudak ve Zehir, 2013; Polatçı ve Sobacı, 2014), örgütsel vatandaşlık davranışı (Abu Elanain, 2007; Çarıkçı, Kanten ve Kanten, 2010), öğrenilmiş güçlülük (Polatçı ve Sobacı, 2014), kişi iş uyumu ve iş tatmini (Polatçı, Sobacı ve Kaban, 2015), değerler ve siyasi ideoloji (Gümüş, 2009), kültür, iş değerleri (Kubat ve Kuruüzüm, 2010; Merdan, 2013) gibi kavramların kişilikle ilişkisi beş faktör kişilik modeli çerçevesinde incelenmiştir.

Bu çalışma çerçevesinde, sağlık sektörünün dinamikleri bağlamında duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri kavramları derinlemesine analiz edilmiş ve bu kavramların taşıdığı önem üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda, söz konusu kavramlar ile ilgili kapsamlı bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Duygusal emek ve tükenmişlik, alanyazında sıkça ele alınan önemli konulardır. Bu kavramlar ve aralarındaki ilişkiler, çeşitli meslek grupları ve farklı değişkenlerle gerçekleştirilen birçok araştırma aracılığıyla ayrıntılı olarak analiz edilmiştir. Bu çalışma çerçevesinde, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri kavramlarının diğer kavramlarla olan ilişkileri detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Özellikle, bu kavramların hangi diğer unsurlarla etkileşim içinde olduğu, elde edilen bulgular, araştırmaların gerçekleştirildiği sektörler, ulaşılabilen örneklem ve ana kütleler üzerinde durulmuştur. Ayrıca, gelecekte gerçekleştirilecek araştırmalar için sunulan öneriler de titizlikle incelenmiştir.

İncelenen alanyazın ışığında, ele alınan değişkenler arasında literatüre önemli katkı yapılabileceği öngörülen çalışanların görevde bulundukları süre boyunca, kendilerinden gösterilmesi gereken duyguları sergilemelerini ifade eden duygusal emek ve bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesini ifade eden tükenmişlik değişkenlerine odaklanılmıştır. Bu iki değişkenin incelenmesi, alanyazındaki katkıları açısından büyük bir öneme sahiptir. Ayrıca, bu araştırmanın uygulama boyutu değerlendirildiğinde, daha önce sağlık sektöründe yeterli sayıda araştırma yapılmamış olması nedeniyle, bu alanda bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Buradan hareketle psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik

özelliklerinin, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide nasıl bir rol oynadığı hastanelerde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde araştırılmıştır.

Literatürün incelenmesi sonucunda, duygusal emek ile tükenmişlik arasında tartışmasız bir ilişkinin bulunduğu açıkça ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada ele alınması gereken tartışmalı bir konu, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye nasıl bir aracılık veya düzenleyici rol üstlendiğidir. Yapılan literatür taramasında, bu değişkenlerin ayrı araştırmalara konu edildiği, ancak bu değişkenlerin bir arada ele alındığı bir çalışmaya rastlanılmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, bu kavramlar arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla kapsamlı bir model geliştirilmediği de dikkat çekmektedir. Araştırmada, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rolünü anlamaya yönelik kuramsal bir sorun ele alınmıştır. Bu çerçevede, araştırmanın odaklandığı temel sorun şu şekilde belirlenmiştir: "Sağlık çalışanlarının duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü ve beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü bulunmakta mıdır?" şeklinde olmuştur.

Geliştirilen model, çalışanların psikolojik sermayeleri ile beş faktör kişilik özelliğinin, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye nasıl etki edeceği düşünülerek hazırlanmıştır. Bu etkileşimin, aracılık veya düzenleyici bir rol oynaması beklenmektedir.

5.3. Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmadaki değişkenlere bakıldığında duygusal emek bağımsız değişken olarak, tükenmişlik bağımlı değişken, psikolojik sermaye aracı ve beş faktör kişilik özellikleri ise düzenleyici değişken olarak ele alınmıştır.

5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

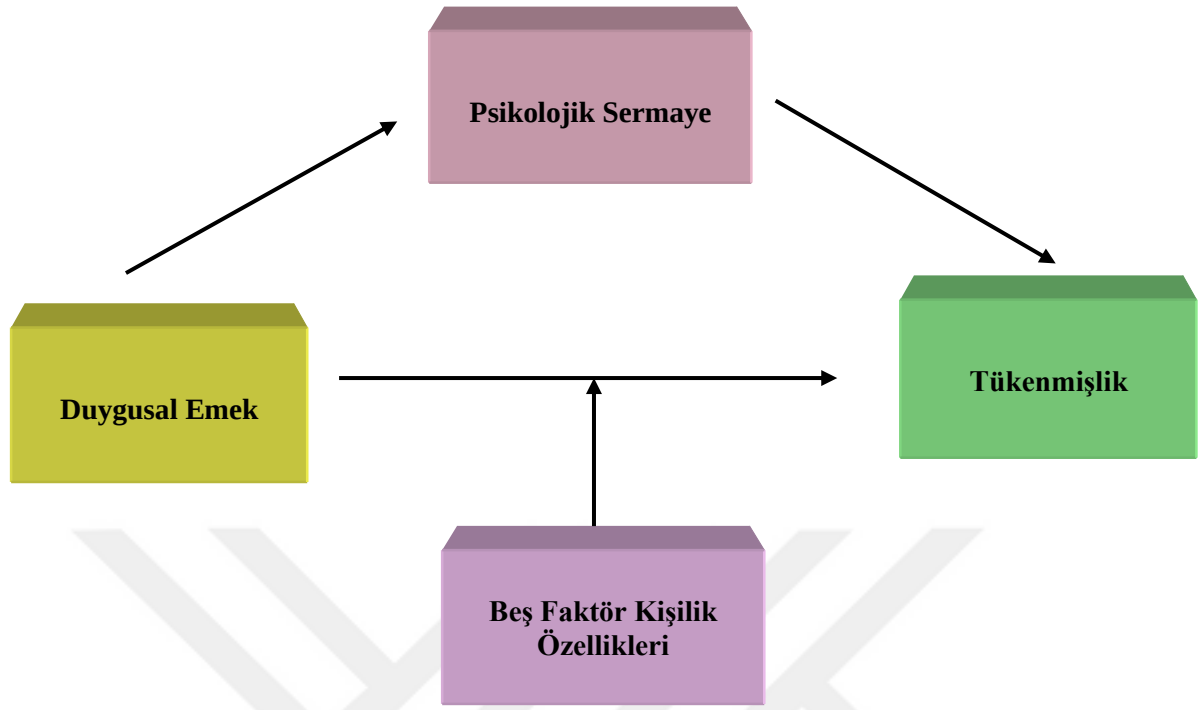
Bilimsel araştırmalarda uygulanan araştırma modeli, sorulara yanıt bulma ve oluşturulan hipotezleri test etme amacını güden bir planlama sürecini ifade etmektedir (Tutar ve Erdem, 2022). Bu çalışma, hem "ilişkisel tarama" hem de "nedensel karşılaştırma" modellerini bir arada kullanan betimsel bir araştırmadır. Nicel araştırmalar, olayları ve olguları dışarıdan ölçerek, gözlemleyerek ve deney yaparak inceler. Bu tür çalışmalar,

belirli teoriler veya hipotezlerden hareketle kesin yöntem ve tekniklerle sonuçlar elde etme imkânı sunar (Arıkan, 2013).

Tarama (survey) araştırması, bir grubun belli özelliklerini ortaya çıkarmak için verilerin toplanması şeklinde yapılan çalışmalardır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2009). Tarama modeli, geçmişte mevcut olan veya hâlâ devam etmekte olan bir durumu olduğu gibi tanımlamayı hedefleyen bir modeldir (Karasar, 2006). Tarama modelinin en önemli avantajı, hızlı bir şekilde geniş bir kitleye çeşitli bilgileri ulaştırabilmesidir. Betimsel araştırmalar, belirli bir durumu en detaylı ve özenli şekilde tanımlamayı amaçlamaktadır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012). Betimsel tarama, geniş gönüllü gruplar üzerinde gerçekleştirilen ve bu gruplardaki bireylerin belirli bir olgu veya olay hakkındaki görüş ve tutumlarının toplandığı araştırma yöntemlerindendir. Bu tür araştırmalar, incelenen olgu ve olayları detaylı bir şekilde betimlemeyi amaçlamaktadır (Karakaya, 2012).

İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişim gösterip göstermediğinin veya bu değişimin derecesinin belirlenmesi amacıyla kullanılan bir araştırma modelidir (Karasar, 2014). Değişkenler arasında ilişkilerin belirlenmesinde ilişkisel tarama modeli benimsenmiştir. Nedensel-karşılaştırma modeli; bir durumun ya da olayın nedenlerini, o nedenleri etkileyen faktörleri veya bir etkinin sonuçlarını keşfetmek amacıyla kullanılan bir araştırma modelidir (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014). Test süreci, değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı bağlantıları nedensellik çerçevesinde ele alan yapısal eşitlik modeli ile yürütülmüştür.

Araştırmada, bir bağımsız değişkenin yanı sıra bir ya da daha fazla bağımlı değişken yer almakta ve bu değişkenlere aracılık ya da düzenleyici etkide bulunması beklenen bir başka değişken de bulunmaktadır. Araştırmada bağımsız değişken olarak duygusal emek ele alınmış, bağımlı değişken olarak ise tükenmişlik incelenmiştir. Öte yandan, psikolojik sermaye ile beş faktör kişilik özellikleri bu ilişkiyi etkileyen aracı ve/veya düzenleyici değişkenler olarak değerlendirilmiştir. Araştırmacılar, düzenleyici ve aracı değişkenlerin birbirleriyle karıştırılmaması gerektiğini vurgulamaktadır. Düzenleyici değişken, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki en yüksek etkinliğini temsil ederken, aracı değişken bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki etkinin oluşumunu sağlamaktadır (Burmaoğlu, Polat ve Meydan, 2013). Nicel araştırma paradigması sınırları içerisinde testi gerçekleştirilecek olan çalışmanın araştırma modeli Şekil 29'da görüldüğü gibidir.



Şekil 29. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, öncelikle değişkenlerle ilgili kaynaklar incelenmiştir. Çalışma, bu değişkenler arasındaki ilişkiler ve etkileri araştırırken, benzer çalışmaları ve bu konudaki teorik yaklaşımları da detaylı bir şekilde ele almayı amaçlamaktadır. Ardından, literatürdeki incelemeler ve mevcut ilişkiler doğrultusunda araştırma soruları belirlenmiş, bu sorular çerçevesinde ise bir araştırma modeli oluşturularak hipotezler geliştirilmiştir.

Araştırmanın beş önemli sorusu bulunmaktadır. Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde etkisi var mıdır? Duygusal emeğin psikolojik sermaye üzerinde etkisi var mıdır? Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde etkisi var mıdır? Psikolojik sermaye, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık etmekte midir? Beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici etkisi var mıdır?

Çalışmada, ilgili model ve mevcut literatür temel alınarak geliştirilen hipotezler, aşağıdaki başlıklar altında ele alınmıştır.

5.4.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Hizmet sektörü çalışanlarında duygusal emek birtakım olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Hochschild, 2012). Duygusal emek sergileyen kişiler duygusal

uyumsuzluk yaşadıkları zaman bunun neticesi olarak stres ve iş doyumsuzluğu yaşayabilirler (Abraham, 1998). Ayrıca duygusal emek gösteren ve duygusal çelişki yaşayan kişilerde de hem tükenmişlik hem de iş tatminsizliği görülebilir (Morris ve Feldman, 1996). Yapılan araştırmalar sonucunda duygusal emeğin önemli sonuçlarından birisi tükenmişliktir (Oral ve Köse, 2011).

İşgörenler, kendilerinden beklenen duyguları sergilerken sürekli duygu kontrolü yapmak mecburiyetinde kalır. Bu nedenle işgörenler fiziksel bitkinlik ve yorgunluk yaşayabilirler (Grandey, 2000). Duygusal uyumsuzluk yaşayan kişi bu durumdan olumsuz etkilenir ve yoğun çabasıdan dolayı tükenmişliğe yol açan durum çalışanlara karşı önemli bir soruna dönüşür (Budak ve Sürgevil, 2005). Çalışanların yaşamış olduğu bu durum işlerinden ayrılmalarına, hizmet ettikleri kişilere ilgi duymamalarına, aşırı strese, iş tatminsizliğine sebep olarak tükenmişlik kavramını ortaya çıkarmıştır (Yıldırım ve Erul, 2013).

Duyguların işin bir parçası olması ve işgörenlerin belirli bir duygusal şekle girmesi müşteri memnuniyetini artırsa da, oluşabilecek duygusal uyumsuzluklar sebebi ile çalışanları olumsuz etkileyebilmektedir. İşletme yönetiminin istekleri doğrultusunda kendilerinden beklenen duyguları göstermek mecburiyetinde kalan çalışanlar, istemeseler de bir çaba sarf etmek zorundadırlar. Tükenmeye ve iş stresine sebep olan bu durum çalışanların üstesinden gelmesi gereken bir problem hâline gelir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Duygusal emeğin yüzeysel davranış stratejisinin özellikle sürdürülmesinin güç olduğu bilinir ve bu strateji, öz-denetim kaynaklarının tükenmesi ile neticelenebilir. Çalışanlar genellikle kendi duygu ifadelerini kontrol ederek olumsuz duygusal belirtilerini büyük bir çabayla gizlemek zorunda kalırlar. Yüzeysel davranış stratejisi, istenen duygu gösterimlerinin hızlı bir şekilde sunulmasında etkili olsa da, böyle bir performans sonrasında bazı olumsuz sonuçlara (aktivite azalması gibi) yol açabilmektedir (Troughakos, Jackson ve Beal, 2011). Yüzeysel davranış aldatıcı duygusal görünüm sergilemeyi içerdiğinden, bu davranış tarzı, bireylere gerçek manada kendini ifade etme hususunda çok az imkân sağlar. Dolayısıyla yüzeysel davranışta, azalmış etkililik hissi, diğer insanlardan uzaklaşma ve kendine yabancılaşma hissini oluşturma ihtimali epeyce yüksektir.

Derin davranış, sergilenen duygular ile içsel hislerin uyuşmasını gerekli kılan bir duygu düzenleme stratejisidir. Böylelikle, derinlemesine davranış, bireylerin kendilerine ait gerçek ifadelerine imkân verir ve bu metot başarılı bir şekilde uygulanabilirse özdeğerlendirmenin bir şekli olarak kişisel başarı duygusuyla sonuçlanabilir. Benzer şekilde, Wharton ve Erickson (1993), gerçeklik eksikliğinin, güçlük ve mutsuzluk

yaşamakla bağlantılı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yani, yüzeysel davranış, derin davranış yoluyla duyguların içselleştirilmesine kıyasla, benlik algısı üstünde önemli bir etkisi bulunmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2002).

Sonuncusu samimi duygular ise, çalışanın hissettiği duygular ile ortaya çıkarmak mecburiyetinde kaldığı ve sonuç olarak açığa vurduğu duyguların aynı olduğu durumu açıklamaktadır (Kruml ve Geddes, 2000). O hâlde çalışanlar öbür iki boyutta olduğu gibi duygularını değiştirme doğrultusunda herhangi bir zorlama hissetmeyecekler ve içlerinden geldiği gibi davranacaklardır. Çalışanlar samimi davranış sergiliyorsa, baskı altında kalmadan hissettiği gibi davranabilirler. Böylelikle tükenmişlik kavramından kaçınırlar. İşini gönülden ve samimi duygularla yapan çalışanlar, işlerini zevkle yaparlar. Her zorluğa çözüm üretip bunları fırsata çevirerek tükenmişliği azaltırlar.

Duygusal emek davranışıyla ilgili gerçekleştirilen çalışmaların büyük bölümü, yüzeysel ve derin davranışlara yoğunlaşmış, çalışanların gerçekte hissettiği duyguları yansıttıkları samimi (doğal) davranış boyutu fazla tartışılmamıştır. Samimi davranış boyutuna göre çalışanların, işin gerektirdiği duyguları yansıtabilmek amacıyla ekstra çaba göstermeleri gerekmemektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Kişinin kendi duyguları ile işin gerektirdiği duygular arasında farklılık bulunmamaktadır. Alanyazında “samimi davranış” şeklinde kavramsallaştırılmış duygusal emeğin bu bileşeninde çalışan kişiler yüzeysel davranışlara benzer duygusal çatışma yaşayamazlar (Chu ve Murrmann, 2006; Diefendorff vd., 2005; Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010). Diefendorff vd. (2005) da samimi davranışı, iş yerinde hissedilen gerçek duyguları dışı vurmanın, mesleki tükenmişlik gibi negatif sonuçlar ile ilişkilendirilmeyeceğini öne sürmüştür.

Tükenmişlik sendromu bireyden bireye değişiklik göstermekle beraber, çalışma yaşamından kaynaklı meselelerin insanın enerjisini düşürmesi, aralıksız baskı altında çalışmanın sonucunda olumsuz bir durum olarak açıklanmaktadır. Tükenmişlik duygusu, yorulma ve halsizlik ile başlar ve bireyin başarısızlık algısını pekiştirir. Bu kronik gerilim hâli uzun süreli stresin bir neticesidir (Maslach, 2003). Hochschild, uzun süre gerçek hislerden farklı davranmanın insanı sadece sahip olduğu gerçek hislerden uzaklaştırmadığını bununla birlikte başkalarının duygularını anlamayı da güçleştirebileceğini ileri sürmüştür. Hochschild, bu durumun tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuyla ilişkili olduğunu iddia etmiştir. Şayet bir çalışan, duygusal gösterimlerinin arzulan sonuçları elde etmediğini hissediyorsa ya da müşteri tarafından rahatsız edici bulunduğu inanıyorsa, bu çalışan büyük olasılıkla düşük kişisel başarı hissi yaşar.

Böylelikle, yüzeysel davranış sergilemenin tükenmişlik boyutlarıyla da ilişki içinde bulunması beklenir.

Derinlemesine davranış, uyulması emredilen ya da istenen duygusal davranış kurallarını gerçekleştirmek amacıyla içsel duyguların ve düşüncelerin denetlenmesi aşamasıdır. Duygular, fizyolojik uyarılmayı ve bilişi (cognitive) kapsar. Derin davranış, çeşitli teknikler aracılığıyla bilişi ve uyarılmayı değiştirme çabasıdır. Hochschild, işgörenlerin derinlemesine davranış performansının etkili olduğu hâllerde, duygusal emeğin gerekli olduğu görevleri yerine getirmenin başarı duygusuna yol açabileceğini ve duygusal çelişkiyi azaltabilmenin bir yolunun olabileceğini öne sürmüştür. Derin davranışın duygusal çelişkinin oluşturduğu gerginliği minimuma indirdiğinden derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile ilişki içinde bulunmadığı söylenebilir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Dolayısıyla duygusal emek tükenmişliğe yol açan unsurlar arasındadır.

Grandey (1999) yaptığı çalışmada tükenmişlik ile duygusal emek arasındaki ilişkinin doğru orantılı olduğunu ve duygusal emek göstermenin çalışanlarda tükenmişliğe sebep olduğunu açıklamıştır. Sözü edilen incelemede yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ters orantılı bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Grandey (2003) yapmış olduğu bir başka çalışmada; duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi araştırmış ve daha önceki çalışmasıyla benzer sonuçlara erişmiştir. Konuyla ilgili bir başka çalışmada Grandey (2003), duygusal emeğin tükenmişliğe yol açmasında iki temel gerekçenin varlığından bahsetmektedir. Birincisi, çalışanların aslında hissetmedikleri duyguları iş süreçlerinde müşteriye davranışlarıyla ifade etmek mecburiyetinde kalması duygusal gerilime neden olabilir. İkincisi, bireyin müşteriler karşısında aralıksız rol oynaması ve sonuç olarak elde ettiği duygusal kaynaklarını tüketmesidir.

Grandey'in (2003) belirttiği üzere işgörenler çalışma sürecinde birtakım faydalar elde etmelerinden dolayı yüksek düzeyde derinlemesine davranış sergileme eğilimindedirler. Derinlemesine duygusal emek davranışlarında bulunmak çalışanların uyum sağlamaya çalışması manasına geldiği için duygusal çelişki yaşamasını önleyebilir ve bu nedenle duygusal kaynaklarının tükenmesini de engelleyebilir. Derinlemesine davranış yüzeysel davranıştan daha çok emek isteyen bir aşama olsa da, bu davranışı sergileyen işgörenin daha samimi gözükmesini sağlar. Bu vaziyet, alıcı-işçi ilişkilerinde samimiyeti getirdiği için, çalışanın müşterilerden olumlu geri dönüşler alınmasında da etkili olabilmektedir (Grandey, 2000). Müşterilerle olan etkileşim ve iletişimin samimi algısı, çalışanların

bahşışleri, satış primleri gibi ilave maddi kazanç ve beğeniye bağlı olarak ise manevi kazanç edinmelerini sağlayacaktır (Özgen, 2010). Bu durum, derin duygusal emek davranışında bulunma meyili yüksek olan çalışanların iş hayatında tükenmişlik sendromu deneyimini azaltan bir unsur olarak gösterilmektedir.

Hochschild, gerçek duygularından farklı davrananların zaman içinde diğer insanların da duygularını anlayamadığını söyleyerek bu durumun tükenmişlik boyutlarından biri olan duyarsızlaşma ile ilişkili olduğunu açıklamıştır. Hochschild, çalışanların duygusal emeği sergilemede başarısız olması ve müşterilerle iletişim kurmakta zorlanmaları durumunda bunu kendi kişisel başarısızlıkları olarak görebileceklerini ve bunun da tükenmişlik bileşenlerinden kişisel başarıda düşme ile ilişki içinde bulunduğunu savunmaktadır (Hochschild, 1983).

Grandey (2003) çalışmasında, duygusal emek ile tükenmişlik arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğunu vurgulamış, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde artan bir etkisinin olduğunu açıklamıştır. Bu çalışmada, yüzeysel davranışın çalışan kişilerde duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyle doğru orantılı, kişisel başarıda düşme boyutuyla ters orantılı olduğu belirtilmiştir. Grandey, derinlemesine davranışın tükenmişlikle ilişkili olmadığını belirtmiş, derinlemesine davranışta bulunan çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamadıklarını ve bundan dolayı tükenmişlik yaşamayacaklarını iddia etmiştir (Grandey, 2003). Kruml ve Geddes de yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği artırdığını bildirmiştir (Kruml ve Geddes, 2000).

Yapılan araştırmalar genel olarak duygusal emeğin çalışanlara göre neticelerinin dezavantajlı, kuruluşlara göre ise avantajlı yönleri üzerinde durulmaktadır. Araştırmalar genellikle duygusal emeğin olumsuz yönlerini bireylerde tükenmişlik, duygusal tükenme, iş tatmininin azalması, stres vb. olumsuz neticelerle ilişkilendirmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011).

Duygusal emek, bireylerin kendi duygusal deneyimlerini ve müşterilerin hislerini dikkate alarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum, hem çalışanların hem de müşterilerin duygusal ihtiyaçlarına yönelik bir rehberlik işlevi görür. Ancak, giderek artan bu sorumluluk, işgörenlerin yaşadığı stres ve psikolojik sorunların da yükselmesine neden olmaktadır. Çalışanlar, hem kendi kaynaklı hem de müşterilerden gelen yansımalar nedeniyle güçlü negatif duygularla başa çıkma sorunu yaşamaktadır. Bu durum, onların tükenmişlik seviyelerini daha da artırmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011)

Hizmet işlerinde, sınır birimlerinde görev yapan çalışanlar, duygusal çelişkiden daha kolay bir şekilde etkilenirler. Bu çalışanlar ayrıca, duygusal tükenme ile de karşı karşıya kalırlar. Bu durum iş gerginliğinin (strain) bir şekli olarak değerlendirilebilir psikolojik aşırı beklentiler sebebiyle enerjinin eksilmesi ve duygusal kaynakların azalması şeklinde açıklanabilir. Duygusal çelişki ve duygusal tükenme; düşük performans, iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz iş sonuçlarını meydana getirebilir. Üstelik dünya çapında artan rekabet ortamlarında, iş stresi ve duygusal tükenmede artış meydana gelmesi maddi ve manevi maliyetlerde de artışa yol açmaktadır. İşyerinde stres, insanların kaynaklarının tükenme tehlikesiyle karşılaşması, kaynaklarını yitirmesi ve kaynaklara yaptıkları yatırım karşılığında tahmin ettikleri ürün ve neticeleri almamaları durumunda ortaya çıkar. Karatepe ve Aleshinloye'nin (2009) yaptıkları araştırmada ise duygusal çelişkinin, duygusal tükenme ile olumlu ilişki içinde bulunduğunu saptamışlardır.

Yapılan araştırmalarda duygusal emeğin duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Özellikle yüzeysel davranışın duygusal tükenme davranışıyla pozitif yönde ilişkili olduğunu, derinlemesine davranış ya da samimi davranışın ise negatif yönde ilişkili olduğunu gösteren inceleme sonuçları bulunmaktadır (Basım, Beğenirbaş ve Yalçın, 2013). Bu neden sonuç ilişkisi genel geçer niteliğe sahiptir.

Alanyazında bu konuya dair gerçekleştirilen çalışmalar kısmen aynı sonuçları ortaya çıkarmıştır. Köse, Oral ve Türesin (2011), yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir (Köse vd., 2011). Kaplan ve Ulutaş (2016) otel işletmelerinde yaptıkları bir incelemede, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulamamışlar, derinden rol yapmanın duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyle olumsuz ilişki içinde bulunduğunu açıklamışlardır (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

Polatcı ve Özyer (2015), yaptıkları çalışmada duygusal emeğin boyutları açısından incelenmediğinde tükenmişlikle ilgili anlamlı bir ilişkisinin bulunmadığını, boyutları açısından incelendiği zaman ise, derinlemesine ve samimi davranışların tükenmişlikte azalışa, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlikte artışa yol açtığını ifade etmişlerdir (Polatcı ve Özyer, 2015).

Grandey (1999), tarafından yapılan çalışmanın sonuçları; duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel ve derinlemesine davranış, tükenmişliğin bileşenlerinden duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı olumlu etkilediğini göstermiştir. Çalışmada, yüzeysel rol

yapmanın kişisel başarı hissi ile olumsuz yönde ilişkiye sahip olduğu, derinlemesine davranış ile kişisel başarı hissi arasında ise anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır (aktaran Kaya, 2014).

Yalçın'ın (2010), hizmet işletmelerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmanın sonuçları; derinden rol yapma ile tükenmişlik ve tükenmişlik bileşenlerinden duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumsuz yönde ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu göstermiştir. Derinlemesine ve yüzeysel davranış ile kişisel başarı hissi arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmüştür.

Eroğlu (2014) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, Denizli'deki bankacılar üzerinde yapılan araştırmalar sonucunda, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Bundan başka araştırma, derin rol yapmanın kişisel başarı hissi ile olumlu bir bağlantı kurduğunu ortaya koymaktadır.

Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından; hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde uygulanan araştırmada, derinlemesine davranış stratejilerinin alıcılara hakiki ve içten anlatım tarzlarının ortaya konulmasını icap eden bazı kişiler gibi hareket etme güdüsüne sahip olduğundan bu davranış tarzının aynı zamanda yüksek düzeyde kişisel başarı ve düşük düzeyde duyarsızlaşma ile ilişkili olduğu ve müşterilerden gelen olumlu geri bildirimlerin çalışanların kişisel etkinlik hissini artırabileceği varsayılmıştır. Ayrıca bu çalışmada yüzeysel davranışın, gerçek duyguları baskı altına almanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olumlu, kişisel başarı hissi ile olumsuz ilişki içinde olduğu belirtilmiştir. Üstelik derin duygusal emek davranışlarında bulunmanın kişisel başarı duygusunu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Kaya ve Özhan, 2012; Eroğlu, 2014).

Kruml ve Geddes (2000) araştırmalarında, duygusal emek davranışlarını daha yüzeysel biçimde ortaya koyan işgörenlerin deneyimledikleri duygusal çelişkinin yoğunluğuna göre tükenmişliği daha yüksek oranda hissettiğine dair sonuca varmışlardır. Öte yandan tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissine haiz olmak, işgörenin yerine getirdiği çalışmaya yönelik olumlu algısının bir neticesi olarak açıklanmakta ve bundan dolayı yüksek düzeyde duygusal çelişki yaşayan çalışanlar düşük kişisel başarı hissine sahip olabilmektedir (Grandey, 1999).

Çalışan kişilerin geçirdiği ruhsal sorunların zaman içinde fiziksel sağlık meselelerine de yol açması olasıdır. Çoğunlukla çalışanlar samimi ve derinlemesine davranışlarda bulunduklarında, kişisel başarı hissinde artış, işten ayrılma niyetlerinde azalış, gösterdikleri

hizmet performansında artış ve işe bağlılıkta artış vb. pozitif çıktılar daha fazla olabilir. Yüzeysel rol yapmada ise duygusal tükenme, stres, iş tatminsizliği, verimliliğin azalması, depresyon, davranışların samimiyeysizliği vb. negatif çıktılarla daha fazla karşı karşıya gelinebileceği öne sürülmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013).

Gerçekleştirilen araştırmalarda, devlet ve özel sektörde çalışan kişilerin duygusal emek davranış türlerine göre ayrı davranışlarda bulundukları, devlette çalışan kişilerin özelde çalışanlara nazaran daha çok yüzeysel davranışta bulundukları, derinlemesine ve samimi davranışlarda bulunmaları bakımından ise farklılık olmadığı saptanmıştır (Köse vd., 2011). Bu farklılığın gerekçesi derinlemesine ve samimi davranışta bulunmanın daha çok kişisel tercih ve arzuya dayalı olması ve özel sektörde derinlemesine ve samimi davranışlarda bulunmanın daha fazla kazanç getirmesinden kaynaklanıyor olabilir.

Duygusal emeği, kuruluşların arzuladığı duyguları sergilenme zorunluluğu olarak açıklayan Schaufeli ve Greenglass (2001), yapmış oldukları analizler sonucunda, duygusal emeğin gerekli olduğu işlerin, tükenmişliğin üç bileşeninin bütününün de önemli bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Duygusal çelişkiyi etkileyen etkileşimlerin incelemeleri, hizmet meslekleri için stres unsurlarının aynı anda gözükmesinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin aşırı derecede artmasına neden olduğunu göstermiştir.

Duygusal emek stratejileri bakımından neticeler, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile olumlu bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu yüzden yüzeysel davranış, maliyetli bir stratejidir. Çünkü çalışanların gerçek hislerini gizleme ve hissetmedikleri duyguları taklit etme ihtiyacı, sadece enerjilerinde büyük bir tükenme oluşturmakla kalmayıp, bununla beraber duygusal çelişkiyi de artırır. Ayrıca, derin davranışın, insanları işleri hakkındaki hislerini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sonuçlar, derin davranışın duygusal tükenmeyle arasında anlamlı ilişkiler olmadığını göstermektedir. Bu durum, derin davranışın, hizmet verilen kişilerden gelen pozitif tepkilerden dolayı kaynakların geri kazanılmasına yol açabileceği gerçeğiyle açıklanabilir. Ancak derinlemesine davranış ile tükenmişliğin pozitif ilişkili olduğunu bulan araştırmalar da mevcuttur (Chou, Hecker ve Martin, 2012).

Çelik, Tabak, Uysal, Sıgı ve Turunç (2010), bir devlet hastanesinde 136 hemşire üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmanın neticesinde otomatik duygu düzenlemesi olarak ifade ettikleri doğal davranış ile kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü bir ilişki bulmuşlardır. Duyguların doğal yolla belirtildiği koşullarda, işlerini doğal duygularla yapan çalışanlar, müşteriler tarafından samimi görünerek ve iyi müşteri ilişkileri

sağlayarak kaliteyi arttırır. Kaliteyi yükselten çalışanların iş yükü giderek artmaktadır ve firmanın kendilerinden yüksek beklentileri nedeniyle daha hızlı tükenmişlik yaşamaları da kaçınılmaz olmaktadır. Oral ve Köse (2011)'nin Manisa'da gerçekleştirdiği çalışma buna örnek gösterilebilir. Özel ve devlet hastanelerinde görevini icra eden hekimlerin üzerinde yapılan araştırmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı arttırdığı saptanmıştır. Derinden rol yapmanın ise, duyarsızlaşmayla olumsuz yönde ve anlamlı bir şekilde ilişkisinin bulunduğu sonucu elde edilmiştir. Jeung, Kim ve Chang (2018) yüzeysel davranış duygusunun bireylerde enerjiyi tükettiğini, tükenmişliğe neden olduğunu belirtmişlerdir. Duygusal emeğin gerekli olduğu işlerde yoğun iş yükü olmamalıdır; iş yükü ağır olan insanların yükünü azaltarak, duygusal olarak harcanan çabayı azaltarak, tükenmişlikten korunmak mümkün olmaktadır.

Bir bütün olarak duygusal emeğin tükenmişlikle ilişkilendirilmiş olduğu araştırmalarda, yüksek duygusal emek düzeyinin tükenmişliğe sebep olduğu ya da tükenmişliği artırdığı ileri sürülmüştür (Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Erickson ve Ritter, 2001). Çalışan kişilerin özellikle güçlü ve negatif duygularını önleyebilmek amacıyla daha çok duygusal emek sarf etmek mecburiyetinde olduklarını, bunun da tükenmişlik duygularını artırdığını açıklamıştır (Erickson ve Ritter, 2001)

Duygusal emeğin sonuçları üzerine gerçekleştirilen araştırmalarda tükenmişliğin yaygın bir şekilde araştırılan bir kavram olarak belirdiği gözükmemektedir. Araştırmalar, yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında; derinlemesine davranış ile kişisel başarı hissi arasında olumlu yönde ilişkilerin olduğuna işaret etmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016). Literatürde yapılan çalışmalarda farklı sonuçlar bulunmaktadır.

Duygusal emeğin boyutları ile tükenmişliğin boyutları arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları ise şu şekildedir; derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında olumsuz yönde ve anlamlı (Yalçın, 2010), yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında olumlu yönde ve anlamlı (Brotheridge ve Grandey, 2002; Eroğlu, 2014; Grandey, 2003; Kaya, 2014; Furnell, 2008; Grandey, 1999), derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında ise olumsuz yönde ve anlamlı (Kaya ve Özhan, 2012; Yalçın, 2010), yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında olumlu ve anlamlı (Eroğlu, 2014; Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 1999) ilişkiler belirlenmiştir. Yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif ilişkili; derinlemesine davranışın ve samimi davranışın ise duygusal tükenme ile olumsuz ilişkili bulunduğu saptanmıştır (Zhang ve Zhu, 2008). Kişisel başarı hissi üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre ise; derinlemesine davranış

ile kişisel başarı hissi arasında olumlu yönde ve anlamlı (Yalçın, 2010; Furnell, 2008; Eroğlu, 2014; Kaya ve Özhan, 2012; Brotheridge ve Grandey, 2002), yüzeysel davranış ile kişisel başarı hissi arasında olumsuz yönde ve anlamlı (Grandey, 1999) ilişkiler tespit edilmiştir.

Yüzeysel davranış tükenmişliği arttırsa da derinlemesine ve samimi davranışların tükenmişliği azalttığına dair bulgular vardır (Grandey, 2000; Kaya ve Özhan, 2012; Zammuner ve Galli, 2005; Kim, 2008; Beğenirbaş, 2013; Oral ve Köse, 2011). Furnell (2008), Güney Afrika'daki bir çağrı merkezinde 210 kişiyle gerçekleştirdiği araştırmada, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında, derinlemesine davranış ile kişisel başarı boyutu arasında olumlu ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu sonucunu elde etmiştir. Bu bağlamda, bu araştırmada duygusal emek ve tükenmişlik bileşenlerine odaklanmaktan ziyade, bu bileşenlerin çalışanlar üzerindeki bütünsel etkisinin ölçülmesine dair genel bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu açıklamalardan hareketle duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₁: Duygusal emek davranışının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

5.4.2. Duygusal Emek ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Duygusal emeği, bir kuruluşun amaçlarına ulaşmak amacıyla çalışan kişilerin duygularını bilinçli olarak bastırması ya da açığa çıkarması şeklinde tanımlamak mümkündür (Grandey, 2000). Psikolojik sermaye ise, insanların güçlü taraflarını, eğitim sayesinde geliştirilebilecek niteliklerini, kaynak ve yeteneklerin toplamını ortaya çıkarmayı belirtir (Luthans, Avolio vd., 2007). Firmaların işgörenlerinden talep ettiği duygu düzenleme kuralları pozitif duyguları (örneğin, mutluluk gösterme, hevesli hissetme) yayma, negatif duyguları (örneğin, öfke göstermeme, soğuk ve anlayışsız hissetmeme) sınırlama meyilindedir (Holman, Martinez-Inigo ve Totterdell, 2008).

Psikolojik sermaye kavramının gelişimi “pozitif duygusal olaylar” ve “pozitif olaylar” kuramlarına dayanır (Yıldız, 2015). Pozitif duygular kuramının altında yatan düşünce, Hawthorne çalışmalarıyla başlayan aşamada çalışan kişilerin pozitif hisleriyle verimleri arasında olumlu bir ilişki olduğudur. Gross (1998)'un, geliştirdiği duygu düzenleme aşamalarıyla beraber, pozitif duyguları yaşamının bireylere olumlu bir algı ve davranışlar kazandıracağı görüşü hâkim olmuştur.

Pozitif duygu deneyimleme bireylere zorluklar karşısında güçlü davranabilme alışkanlığı kazandırdığı için bireylerin iyi oluşları ile pozitif duygular arasında benzer bir ilişkinin olması onlara sağlık ve işlevsellik kazandırır. Pozitif duygular insanların yaratıcılığını etkiler, fiziksel dayanıklılıklarını artırır (stresle baş etme) ve sosyal ilişkilerle beraber psikolojik iyi oluşlarını (psikolojik dayanıklılık, mutluluk, psikolojik iyi oluş, vb.) etkiler (Fredrickson, 1998; 2001; 2003; Yıldız, 2015).

Pozitif olaylar kuramı insanların olumlu ya da olumsuz duygu ve ruh hallerinin davranışları üzerindeki etkisini incelemektedir. Teoriye göre, çalışanların gün içerisinde veya geçmişte yaşadıkları olaylar çalışma yaşamında duygusal tepkilere yol açmakta ve bu durumlar karşısında çalışanların davranış ve tutumları değişmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996).

Çalışma alanının özellikleri iş yaşamında da bir takım olaylar yaşanmasına yol açmakta ve bu durumlar ise çalışanların duygusal tecrübelerinin ve reflekslerinin belli başlı gerekçesini oluşturmaktadır. Çalışanın işyerinde veya dışarda yaşamış olduğu herhangi bir olaya karşı vereceği tepki ise, çalışanın kişilik özelliklerine göre farklılık gösterebilmekte ve çalışanların duyguları veya duygusal tepkileri iş tatminini, kuruma yönelik aidiyet duygusunu ve işe dair tavırlarını (yönetici ve kuruluşa itimat, yurttaşlık davranışı veya üretim karşıtı davranışları) etkileyebilmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996).

Duygusal emeğin neden olduğu olumsuz sonuçların giderilmesinde etkili olabilecek unsurlardan biri, psikolojik sermayedir (Cheung vd., 2011). Zira mevcut koşul ve şartlara bağlı olarak psikolojik sermaye, çok yönlü bir kişilik özelliği olarak, bireylerin ve örgütlerin performansını artırma ve yönlendirme potansiyeline sahip olup, eğitim ve deneyim yoluyla evrilebilme ve gelişebilme kapasitesi taşımaktadır (Biçkes vd., 2014; Youssef ve Luthans, 2007).

Çalışanların hissetmediği duyguları yüzeysel davranışlarla ortaya çıkarması, beklenen duyguları sergilemek için sürekli bir gayret sarf etmesini gerektirir. Çalışanın bilişsel süreç için göstermiş olduğu bu çaba ise gerginliğini arttırmakta ve refahını azaltmaktadır (Côté, 2005; Grandey, 2003). Ayrıca çalışanların yüzeysel davranış sergilemelerinin olumsuz sonuçları (tükenmişlik, iş tatminsizliği, stres, psikolojik rahatsızlıklar ve işten ayrılma niyeti) da gerçekleştirilen geçmiş araştırmalarla da ortaya koyulmuştur (Ghalandari ve Jogh, 2012; Wright ve Cropanzano, 1998; Çelik ve Yıldız, 2016; Lam ve Chen, 2012; Seery ve Corrigan, 2009; Zhang ve Zhu, 2008; Scott ve Barnes, 2011; Schaubroeck ve Jones, 2000).

Derinden rol yapma ise yüzeysel davranış sergilemeye göre daha az bilişsel kaynak gerektirir (Tamer, 2015). Bunun sebebi ise, derinden rol yapma bir duygu ya da hissin seviyesinde veya niteliğinde değişiklik yapmaya çalışmaktır (Hochschild, 1983). Duygular derin davranışlarda içten değişmekte, yüzeysel davranışlarda ise dıştan değişmektedir. Yüzeysel davranışlarda duygular değişmezken ve çalışanlar hissediyormuş gibi davranışta bulunurken, derin davranışlarda duygular değişmekte ve çalışanlar bu duygularda değişiklik istemektedir. Dolayısıyla, birey derinlemesine davranışta olumsuz duygularda bulunmak yerine, kendisinin duygu hâlini değiştirerek negatif bir duyguyu pozitifte dönüştürmeye çalışmaktadır (Schmidt ve Diestel, 2014; Chu, 2002). Gerçekleştirilen çalışmalarda derin davranışta bulunan çalışanların negatif duygularını pozitifte çevirerek göstermesi ise çalışanlar açısından, iş tatminini artırır (Lam ve Chen, 2012; Yang ve Chang, 2008), tükenmişliği azaltır (Philipp ve Schupbach, 2010; Johnson ve Spector, 2007), işten ayrılma niyetini azaltır (Çelik ve Yıldız, 2016; Scott ve Barnes, 2011).

Doğal davranışta ise çalışanların sergilemiş oldukları duygular gerçekte hissetmiş oldukları duygular olduğu için sergilenen davranış gösterim kuralları ile uyum içindedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). O yüzden, davranış kuralları ile çalışanların hissetmiş olduğu duygular aynı yönde olduğunda, çalışanlar yüzeysel ve derinlemesine davranışlar sergilemeyecek duygusal emeğin negatif sonuçlarından daha az etkileneceklerdir (Beğenirbaş, 2015).

Duygusal emeğin çalışanların psikolojik iyi oluşlarını etkilediği için çalışanlarda yaratmış olduğu negatif etkiyi giderebilmek amacıyla işgörenlerin psikolojik sermayelerinin artırılması gereklidir (Tokmak, 2014). Zira psikolojik sermaye çalışan kişilerin eylemlerini ve tavırlarını etkileyebilmek amacıyla çalışanların değerlerini ve pozitif duygularını düzenler (Tüzün, Çetin ve Basım, 2014) ve ayrıca bireylerde oluşabilecek olumlu bir psikolojik durum çalışanların bilişsel süreçleri ve psikolojik durumları vasıtasıyla başarabilecekleri kazanımlar hakkındaki algılarını harekete geçirir (Tamer, 2015; Hur, Rhee ve Ahn, 2016).

Hur vd. (2016) ve Tamer (2015)'in belirttiği üzere psikolojik sermayenin, yüzeysel davranışlardan ziyade derinlemesine davranışlar sergileyerek çalışanları olumlu duygular sergilemeye teşvik etme gücüne sahiptir. Hur vd. (2016)'nın ifade ettiği gibi, psikolojik sermayeye sahip çalışanlar gerekli gayret ve kaynakları iş ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gereken güdüye ve psikolojik kapasiteye sahip olacaklardır.

Bilişsel esneklik ve olumlu pozitif kaynaklar bir çalışanın bilişsel ve duygusal durumunda kolaylıkla değişiklik yapabilir. Bu pozitif etkiden dolayı çalışan kişiler yüzeysel davranışlardan ziyade derinlemesine davranışlar sergileyebilmektedir. Üstelik pozitif esnek düşünebilme ve proaktif psikolojik yetenekler, işgörenlerin çalışma kurallarını ve değerlerini içselleştirip yüzeysel davranışlar sergilemekten ziyade müşterilerle kendi duyguları aracılığıyla etkileşime geçebilmektedir.

Derinlemesine davranış, bilişsel düzenlemenin yardımıyla meydana çıkar ve insanın duygularının iş gereksinimleriyle uyumlu hâle gelmesiyle sonuçlanır. Doğal duyguları dışavurmak, çalışanın herhangi bir rol üstlenmesine gerek kalmadan duyguların olduğu gibi gösterilmesidir. Yüzeysel davranış ise, insanların hakiki duygularını değiştirmeden duygu gösterimlerini kontrol ettikleri ve beklentilere uyarladıkları bir aşamadır. O yüzden, yüzeysel davranışta çalışanların psikolojik ve davranışsal çelişki yaşamaları söz konusudur.

Bu ifadeler doğrultusunda; derinlemesine ve doğal davranış ile psikolojik sermaye arasında olumlu, yüzeysel davranış ile psikolojik sermaye arasında olumsuz bir ilişkiye ulaşmak mümkündür (Biçkes vd., 2014). Bu anlamda; Liu vd. (2008), duygusal emeğin insanların psikolojik durumları üzerinde önemli bir etki yarattığını ortaya koymaktadır.

Cheung ve Tang (2010) doğal davranışların çalışan kişiler üzerinde düşük psikolojik stres, yüksek iş tatmini ve daha iyi psikolojik sağlık vb. sonuçlara yol açtığını ifade etmektedirler. O yüzden, işgörenlerin derinlemesine ve doğal davranışlarda bulunmaları konumunda daha üstün başarı ve daha iyi psikolojik tepkiler verecekleri söylenebilir. Cheung, Tang ve Tang (2011) duygusal emeğin olumsuz neticelerinin özellikle yüzeysel davranış boyutunda ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Biçkes vd., 2014).

Duygusal emeğe psikolojik sermayenin bileşenleri açısından bakıldığında psikolojik sermaye, genel olarak iki nedenden dolayı çalışan kişilerin yüzeysel davranıştan ziyade derinlemesine davranış gösterme yeteneklerini geliştirebilmektedir (Hur vd., 2016).

İlk önce, umudun ve öz yeterliliğin yüksek olduğu insanlar amaçlarına giden yolda karşı karşıya geldikleri engelleri aşma yeteneğine, kararlılığına ve motivasyonuna sahiptirler (Snyder, 2000). Umudun, olumlu duyguları körüklemekte ve insanlarda refah duygusunu uyandırmakta önemli bir rolü vardır. Snyder vd. (1991), tarafından umut ve kaygı arasında olumsuz bir ilişkiye erişilmiştir. Bu bakımdan, umut seviyesi yüksek olan insanlar fiziki ve zihni pek çok sorunla baş edebilmektedirler (Norman, Luthans ve Luthans, 2005).

İnsanın belli becerileri üretebilmek amacıyla bilişsel kaynaklarını hareketlendirmesi ve eylemler düzenlemesi için gereken inanç (Bandura,1997) yani özyeterlilik sayesinde öz-yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğu bireyler, zorluklarla karşılaştıklarında azimle ve sabırla hareket ederek, sıkıntılarla baş edebilmek amacıyla gerekli inanç ve yetkiyi taşımaktadırlar (Luthans vd., 2007). Bu nedenle, umut ve öz-yeterlilik düzeyi yüksek çalışanlarda bulunan gerekli motivasyon ve güç sayesinde, çalışanlar yüzeysel davranışlar sergilemek yerine kendi duygularını içselleştirip derin davranışta bulunacak ve böylelikle duygusal emeğin negatif sonuçlarından etkilenmeyecektir (Tamer, 2015; Hur vd., 2016).

İkinci olarak çalışanların dayanıklılık ve iyimserlik nedeniyle etrafa yönelik olumlu görüş açısidir. İyimserlik, insanın geçmişte, şimdi yahut gelecekte yaşadığı ya da yaşaması muhtemel olan pozitif ve negatif hadiselerin gerekçesini anlama durumudur (Luthans vd., 2007). İyimser insanlar, umulan hedeflere ulaşmak için olumlu hadiseleri kişisel, nispeten değişmeyen ve genel nedenlere, olumsuz hadiseleri ise dışsal, değişken ve durumsal unsurlara bağladıklarından dolayı zorluklardan kötü etkilenmekten kaçınmaktadırlar (Seligman 1998, 2002a, 2007b). Birey önemli bir zorlukla ya da belirli bir tehlikeyle karşılaştığında içinde yer aldığı koşulda sergileyeceği pozitif uyum durumunda ortaya çıkan dayanıklılık (Masten ve Reed, 2002) nedeniyle ise bireyler, terslikler, çatışmalar, belirsizlikler, başarısızlıklar ve ayrıca olumlu değişme ve gelişme gibi pozitif şartlar karşısında toparlanma yeteneğine sahiplerdir (Luthans, 2002a; Luthans vd., 2007). O yüzden, iyimserlik ve dayanıklılık düzeyi yüksek insanlar mesleğe ve etrafa karşı olumlu bir görüş açısı sergilerler ve işte karşılaştıkları sıkıntıları yalnızca bir meydan okuma unsuru olarak gördüklerinden dolayı, yüzeysel davranışlar sergilemekten ziyade kendi duygularını içselleştirip derin davranışlarda bulunacak ve böylelikle duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından etkilenmeyecektir (Hur vd., 2016).

Psikolojik sermayenin çalışanlar üzerindeki olumlu etkisi, psikolojik sermaye boyutlarıyla müşterek olarak iş yapmanın yarattığı sinerjidir. Birlikte çalışan psikolojik sermaye bileşenlerinin etkisinin, ayrı ayrı çalışan bileşenlerin etkisinden daha büyük olduğu saptanmıştır (Luthans, Avolio vd., 2007). O yüzden, çalışan kişilerin psikolojik sermayelerini geliştirerek duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını azaltmak için psikolojik sermayelerinin bir bütün halinde geliştirilmesi gerekmektedir.

Duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi saptamaya dair araştırmalar incelendiğinde Beğenirbaş (2015) sağlık sektöründe psikolojik sermayenin çalışanların duygusal göstergeleri ve işe yabancılaşma üzerindeki etkileri üzerine gerçekleştirdiği

araştırmada, psikolojik sermayenin, dayanıklılık bileşeni dışındaki bütün boyutlarının (zyeterlilik, iyimserlik, umut) ve genellikle psikolojik sermayenin, yzeyssel rol yapmayı olumsuz ve anlamlı olarak etkilediği ve psikolojik sermayenin bütün bileşenleri (umut, dayanıklılık, zyeterlilik ve iyimserlik) ve genellikle psikolojik sermayenin doğal davranışı olumlu ve anlamlı olarak etkilediği sonuçlarına varılmıştır.

Tamer (2015)'in duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla işletme çalışanları ve yöneticileri üzerinde gerçekleştirilen araştırmada ise, psikolojik sermayenin umut bileşenin derinlemesine davranışı olumlu ve anlamlı olarak etkilediği, psikolojik sermayenin dayanıklılık ve zyeterlilik bileşenlerinin ise yzeyssel rol yapmayı negatif yönde anlamlı olarak etkilediği, üstelik zyeterlilik bileşeninin ise doğal davranışı olumlu ve anlamlı olarak etkilediği neticeleri tespit edilmiştir.

Alamur ve Atabay (2016)'ın bankacılar üzerinde yaptıkları araştırmada, psikolojik sermaye boyutundan iyimserlik ile duygusal emek boyutlarından yzeyssel ve derinlemesine davranış arasında olumsuz anlamlı bir ilişki belirlenirken, doğal davranış boyutu arasında olumlu anlamlı bir ilişki bulmuştur. Psikolojik sermaye boyutundan dayanıklılık ile duygusal emek boyutundan yzeyssel davranış arasında olumsuz anlamlı bir ilişki, samimi davranış ile arasında ise olumlu anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik sermayenin öz-yeterlilik boyutu ile duygusal emek boyutundan yzeyssel davranış arasında ise olumsuz anlamlı bir ilişkinin varolduğu belirlenmiştir. Psikolojik sermaye boyutundan umut ile duygusal emek boyutlarının hiçbiri arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (Alamur ve Atabay, 2016).

Hur vd. (2016)'nin Güney Kore'de uçuş görevlileri ile yaptıkları araştırmada ise psikolojik sermayenin bütün bileşenleri (zyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık ve umut) ile derinlemesine davranış arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik sermaye ile yzeyssel davranış arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Tokmak'ın yaptığı araştırmada, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye varılamamıştır (Tokmak, 2014). Oğuzhan, Begenirbaş ve Topcu (2017)'nin yaptığı araştırmada, doğal davranış ile psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişkiye ulaşılırken, yzeyssel davranış ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.

Biçkes vd. (2014)'nin yaptığı araştırma sonucunda, duygusal emeğin derinlemesine davranış ve doğal duyguların gösterilmesi ile psikolojik sermaye arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki, yzeyssel rol yapma ile psikolojik sermaye arasında ise olumsuz ve

anlamli bir iliski vardır. Bu kapsamda Liu vd. (2008) duygusal emegin kishilerin psikolojik durumları üzerinde önemli bir etkisinin olduğunu açıklamışlardır (Biçkes vd., 2014). Biçkes vd. (2014) araştırmalarında duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi irdemişlerdir. Sonuç olarak; yüzeysel davranış ile iyimserlik arasında anlamlı ve olumsuz, samimi duygular ile umut, özyeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık arasında anlamlı ve olumlu ilişkiye ulaşılmıştır. Duygusal emek ve psikolojik sermayenin diğer bileşenleri arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır.

Mao ve Mo (2014), psikolojik sermayenin ilk ve ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek stratejisi ile iş tükenmişliği arasındaki ilişki üzerindeki düzenleyici etkisini incelemişlerdir. Hunan illerindeki bazı okullardan toplam 629 öğretmen üzerinden veri toplamışlardır. Araştırma sonucunda, psikolojik sermaye ile derinlemesine davranış arasında ve psikolojik sermaye ile doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi arasında pozitif korelasyonlar olduğu ortaya çıkmıştır.

Fu (2015) okul öncesi öğretmenlerini araştırmış ve duygusal emek boyutundan derinlemesine davranışın psikolojik sermaye üzerinde önemli bir pozitif etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Aziz, Widis ve Wuensch (2018), profesyonel çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada, yüzeysel davranışın psikolojik sermaye ile ters orantılı, derinlemesine davranışın ise psikolojik sermaye ile pozitif ilişkili olduğunu bildirmiştir. Yin, Huang ve Lee (2017) ilkokul öğretmenlerini araştırmış ve derinlemesine davranış ve doğal olarak hissedilen duyguları ifade etmenin öğretmenlerin yeterliliğini artırabileceğini ortaya çıkarmışlardır. Bu bağlamda, bu araştırmada duygusal emek ve psikolojik sermaye bileşenlerine odaklanmaktan ziyade, bu bileşenlerin çalışanlar üzerindeki bütünsel etkisinin ölçülmesine dair genel bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu açıklamalardan hareketle duygusal emek ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiye dair aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₂: Duygusal emek davranışının psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

5.4.3. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Psikolojide yeni bir yön bulmak için ortaya çıkan psikolojik sermaye, bireylerin kuvvetli ve pozitif taraflarını açığa vurmayı ve bireyleri daha iyi hâle getirmeyi amaçlar. Psikolojik sermaye bireylerin kendilerini nasıl algıladıkları ve tanımladıkları ile bağlantılı olduğu

için, tükenmişlik sendromuna maruz kalan insanların, psikolojik sermayelerini güçlendirerek bu sendromla baş edebileceklerine inanılmaktadır.

Bu teori, kişilerin negatif yönleriyle ilgilenmemektedir. Önemli olan bireyi nasıl daha fazla motive edip daha verimli hâle getirebileceğidir. Bundan dolayı insanın psikolojisi ne kadar iyiye yaptığı işin kalitesi de o denli yüksek olur. Lâkin insan ne kadar güçlük çekerse, üzerindeki iş yükü ne kadar fazlaysa tükenmişliğe o kadar yaklaşmaktadır. Bu koşullar kişinin zamanla tükenmesine yol açar ve bu baskılar sonucunda yapabileceklerini bile yapamaz hâle gelir. Zira yeterince motive olmayan, devamlı baskı altında olan, kameralarla izlenen, buyrukla iş verilen bireylerin zaman içinde yaptıkları işin kalitesi, üzerlerindeki baskı nedeniyle azalacak ve bu durum yükseldikçe de bireylerde duyarsızlaşma baş gösterecektir. Duyarsızlaşan bireylerde psikolojik bir depresyona girecek ve bunun neticesinde kaçınılmaz olarak tükenmişlik yaşanacaktır.

Psikolojik sermaye tükenmişliğin belirtilerini ortadan kaldırmayı amaçlayan bir kavramdır. Bu açıdan bakıldığında zaman, psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Kişi psikolojik sermayenin gelişmesiyle birlikte iş hayatında yaşadığı gerilimi, baskıyı ve stresi azaltabilecek ve yok edebilecektir. Zira doğru kişisel motivasyon bireyi negatif duygulardan uzak tutar. Negatif duygulardan kaçınan insan aynı zamanda kendisine inanır ve neler yapabileceğini anlar.

Bu açıdan bakıldığında zaman, psikolojik sermayenin geliştirilmesi tükenmişliği ortadan kaldıran bir farkındalık ölçüsü olabilir. Psikolojik sermaye, devamlı negatif duygular içerisinde olan, insanlardan uzak durmayı yeğleyen, işlerinden keyif almayan ve bu nedenle başarı sağlayamayan bireyde farkındalık yaratır. İyi bir şekilde gelişim gösterdikçe ‘başarabilirim’ duygusu hâkim olmaya başlar ve bu nedenle zamanla negatif duygularından kurtulur. Psikolojik sermaye, önce birey sonra örgüt için olumlu gelişmelere yol açabilecek bir kavramdır (Hamuluoğlu, 2019).

Psikolojik sermayesi yüksek bireyler, iş ortamlarında karşılaştıkları zorluk ve sorunlardan pek etkilenmezler ve iş hayatındaki değişimlere kolaylıkla adaptasyon sağlayabilirler. Bu sebeple, psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki olumsuz ve anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur (Kökalan ve Şevik, 2017).

Kişilerin tükenmişlik düzeylerini düşürmede psikolojik sermaye yeterliklerinin önemli olduğu görülür. Psikolojik sermaye yeterliklerinin artırılmasının tükenmişliğin azaltılmasına olumlu katkı sağladığına inanılmakta, psikolojik sermayenin arttırılmasıyla

tükenmişlik düzeyinin azalacağı gözükmemektedir (Tösten vd., 2017). Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin var olduğu görülmüştür (Erdoğan, 2018). Kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinde artış oldukça tükenmişlik düzeylerinde azalma meydana gelmektedir.

Yapılan araştırmalar neticesinde psikolojik sermayenin genellikle pozitif örgütsel sonuçlarla aynı yönlü; negatif örgütsel sonuçlarla ters yönlü bir ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Şöyleki psikolojik sermaye ile performans, örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında aynı yönlü; tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmeye bağlı olarak, iş stresi, sinizm, işi bırakma niyeti ve örgüte karşı olumsuz duygular besleme vb. davranışlarla ters yönlü ilişkiler olduğuna ulaşılmıştır (Avey Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011). Bundan başka psikolojik sermayenin alt boyutlarından, işgörenlerin geçmişteki başarımları ve olumlu duyguları ile ilişkili olan olumlu yöndeki öz-yeterlilik algısının, mutluluğu ve performansı artırdığı; tükenmişliği ise azalttığı saptanmıştır (Salanova, 2004). Ayrıca pozitif düşünmenin çalışanlarda iş stresini azaltmada, işe bağlılığı ve iş performansını artırmada önemli bir unsur olduğu tespit edilmiştir (Avey, Luthans ve Jensen, 2009).

Bütün bu sonuçlar pozitif psikolojinin ve bu bağlamda örgütsel araştırmalarda öne çıkan psikolojik sermayenin çalışan tükenmişliğini azaltmada ve önlemede önemli bir rolü olduğunu göstermektedir. O yüzden psikolojik sermayenin, çalışanların sağlığı ve mutluluğu için tükenmişlik duygusunu önlemede ve azaltmada, kişisel ve örgütsel başarıya ulaşmada etkili bir faktör olduğu düşünülmektedir.

Psikolojik sermayenin alt faktörlerinden biri olan öz yeterlilik örgütsel ortamda belli bir işin başarılı olarak yapılması amacıyla, motivasyona, bilişsel kaynaklara ve faaliyete geçme süreçlerini etkinleştirmek için kişinin kendi becerilerine olan inancını ifade eder (Salanova, 2004). Özyeterlilik üzerine gerçekleştirilen çalışmalar, kendi becerilerine inanan özyeterliliği yüksek insanların, yüksek iş performansına ve kişisel başarıya sahip olduğunu ortaya koymuştur (Stajkovic ve Luthans, 1998). Diğer taraftan bu insanlar rastladıkları meşakkatler ve sıkıntılar karşısında kendilerini rahatça toparlayabilir ve hedeflerine olan bağlılıklarını sürdürebilirler. Bu bakımdan yüksek düzeyde özyeterlilik, meşakkatler ve sıkıntılar karşısında proaktif bir koruyucu etki gösterir ve yaşanan türlü stresli durumlar karşısında başarılı bir adaptasyon aşamasının gelişmesine de imkân sağlar (Skaalvik ve Skaalvik, 2007). Çetin vd. (2013) yaptıkları araştırmada, psikolojik sermaye alt boyutundan özyeterlilik ile tükenmişlik alt boyutundan duyarsızlaşma arasında ters yönlü

bir ilişkinin olduğunu, özyeterlik düzeyinde artış oldukça duyarsızlaşma düzeyinde azalış olduğunu açıklamışlardır.

Öz-yeterlik, bireyin kendine olan güvenini ifade eder. Bireyin kendisini zorlu bir görevi yerine getirmek için yeterli gördüğü zamandır. Tükenmişliğin ilk alt boyutu olan duygusal tükenme, sosyal değişim kuramının bir sonucu olarak bireyin kendini aşırı yüklenmiş hissetmesi ve yoğun efor gerektiren faaliyetlerden geri çekilmesini ifade etmektedir. Bu bağlamda iki kavramın birey üzerindeki etkileri birbirinin tersidir. Bu fikri destekleyen Rehman, Qingren, Latif ve Iqbal (2017) öğretim üyeleri üzerinde yaptıkları bir çalışmada öz yeterliliğin duygusal tükenme üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkisi olduğu neticesine varmıştır.

Tükenmişliğin üç alt boyutundan ikincisi olan duyarsızlaşma; bireyin duygusal tükenme sürecinden sonra yaşadığı bir süreçtir. Bireylerin çalışma hayatında çevrelerinden kaynaklanan yoğun baskı ve yıpratıcı yüklenmelerden kaçınmaları için yapılan bir savunma biçimidir. Özyeterliğin duyarsızlaşma üzerindeki etkisini inceleyen araştırmalarda, iki kavram arasında negatif ve anlamlı ilişkilerin olduğu bulunmuştur (Ding vd., 2015; Rehman vd., 2017). Kişisel başarıda azalma, bireyin kendini dinlediği ve kendisi hakkında karar verdiği son aşamadır. Diğer alt boyutlarda olduğu gibi kişisel başarı hissinde azalma boyutunun öz-yeterlik ile negatif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu belirtilmektedir (Ding vd., 2015; Rehman vd., 2017).

Psikolojik sermayenin alt faktörlerinden bir diğeri olan psikolojik dayanıklılık, kişilerin olumsuzluk, belirsizlik, terslik, yahut değişimle karşılaştıklarında, kendilerini toparlamak ve adaptasyon sağlamak için edindikleri psikolojik bir kapasite olarak görülmektedir (Luthans vd., 2006). Kısaca bireylerin yaşadıkları olumsuz durumlardan sonra ayağa kalkabilme ve ilerleyebilme becerisini ifade eder. Gerçekleştirilen araştırmalarda psikolojik dayanıklılık ile örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş tatmini arasında aynı yönlü ilişkilerin olduğu ortaya koyulmuştur (Basım ve Çetin, 2011; Luthans, Avolio vd., 2007). Bu durumda psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin değişime uyum sağlamada, aksilikler ve engeller karşısında daha mücadele edici olmada ve yüksek performansla çalışma hususlarında daha başarı sağlayacağı ifade edilebilir. Yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin duygusal tükenme durumlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Dayanıklılığı yüksek olan çalışan kişiler, iş ortamında karşılaşmış oldukları meselelerle uğraşırken daha az tükenmişlik duygusu yaşarlar (Bitmiş vd., 2013).

Daha önceki çalışmalara bakıldığında, Ding vd. (2015), Rehman vd. (2017) ve Lopez-Nunez vd., (2020) çalışmalarında dayanıklılık ve duygusal tükenme arasında negatif ve anlamlı bir ilişkiye erişmişlerdir. Dayanıklılık ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiyi anlamak için yapılan önceki çalışmalar incelendiğinde Çinli hemşireler için iki değişken arasında negatif ve anlamlı bir ilişkiye varılmıştır (Ding vd., 2015). Ancak incelenen diğer iki çalışmada değişkenler arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır (Lopez-Nunez vd., 2020; Rehman vd., 2017). Kişisel başarı hissinde azalma ve dayanıklılık arasındaki ilişkiyi anlamak için önceki çalışmalar incelenmiştir. Ding vd. (2015) dayanıklılık ile duyarsızlaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişkiye erişilmiştir. Ancak, Rehman vd. (2017) ve Lopez-Nunez vd. (2020) çalışmalarında dayanıklılık ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Ocak ve Güler (2017) tarafından öğretmenler üzerine yapılan araştırma neticesinde, psikolojik sermaye boyutundan dayanıklılık, tükenmişlik boyutundan duyarsızlaşmayı ters (negatif) yönde etkilediğini görmüşlerdir. Bu durum ise, insanların uğradıkları zorlu çevre koşullarına ve değişimlere karşı, sahip oldukları psikolojik dayanıklılık ile direnmeleri halinde, diğer insanlara göre duyarsızlaşma yaşamayacakları yahut diğer insanlara göre duyarsızlaşma düzeylerinin daha az olacağına işaret etmektedir.

Diğer bir psikolojik sermaye alt faktörlerinden olan umut, psikolojik sermayenin alt boyutların biri olup değerli hedefler belirleyebilme (istenç) ve bu hedeflere ulaşmada kişinin engellerin üstesinden gelebileceğine olan inancını (başarma gücü) içeren güdüsel bir durum olarak izâh edilmektedir (Snyder, 2000). Yapılan çalışmalar umutlu insanların daha fazla motive olduklarını ve bir görevi üstlenirken kendilerine daha fazla güvendiklerini, baş etme ve problemlere çözüm bulmada daha başarılı olduklarını ve hedeflerine erişmede engellerle karşılaştıkları zaman alternatif yollar bularak daha yüksek performans gösterdiklerini meydana çıkarmıştır (Wrosch ve Scheier, 2003; Luthans ve Jensen, 2002; Brissette, Scheier ve Carver, 2002).

Literatürde elde edilen bulgulara göre gelecek beklentisinin yüksek olmasının, belirlenen hedeflere ulaşmada alternatif yollar üretebilme ve yüksek performansla sahip olmanın, çalışma hayatının getirdiği zor koşullar ve buna göre strese bağlı oluşan tükenmişlik sendromunun azaltılmasında önemli bir unsur olduğu saptanmıştır. Buradan yola çıkarak umutlu kişilerin tükenmişliğin bileşenleri olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük başarı hissinin daha az yaşadıkları söyleyebilir. Ayrıca, öğretmenlerle gerçekleştirilen araştırmada, umut ve tükenmişlik alt boyutundan duyarsızlaşma arasında ters yönlü bir

ilişki var olduğu saptanmıştır. Ayrıca, umudun duygusal tükenme üzerine de anlamlı bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmektedir (Altinkurt, Ertürk ve Yılmaz, 2015). Amaçlara yönelik istekli ve güçlü bir inançla tüm araçları kullanmayı kapsayan umut, duygusal tükenme ile zıtlıklar içermektedir. Öte yandan daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında; Lopez-Nunez vd. (2020), Rehman vd. (2017) ve Ding vd. (2015) umut düzeyinin duygusal tükenme ile ters ve anlamlı bir ilişki olduğuna erişmişlerdir.

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma sürecinde birey, çevresine olan ilgisini, işine karşı kararlılığını ve motivasyonunu kaybeder. Bu şekilde, karışık bir duygusal umut hâli yaratılır. Bu bağlamda Lopez-Nunez vd. (2020), Ding vd. (2015) ve Rehman vd. (2017), çalışmalarında negatif ve anlamlı bir ilişkiye ulaşmışlardır. Kişisel başarıda azalma ile umut boyutu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar, çelişkili bulgular sunmaktadır. Öyle ki bu iki kavram arasındaki ilişkilerin yönü ve şiddeti farklılık göstermektedir. Örneğin, Ding vd. (2015) yaptıkları çalışmada umut ile kişisel başarı hissinde düşme arasında negatif ve anlamlı bir ilişkiye varmışlardır. Ancak, Rehman vd. (2017) ve Lopez-Nunez vd. (2020), çalışmalarında umut ile azalmış kişisel başarı arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Psikolojik sermayenin sonuncu boyutu olan iyimserlik ise bireylerin hayatı süresince daha yaygınlaştırılmış bir özgüven duygusu ile beraber şimdi ve gelecekte başarıya yönelik olumlu referanslardır (Schneider, 2001). İyimserlik, insanların olumlu bir sonuç beklentisiyle bir hedef peşinde koşarken sahip oldukları duruma özgü düşünceleri etkiler. Yapılan araştırmalar, iyimserlik taleplerden ortaya çıkarılan pozitif hislerin, insanların gergin ya da zor durumlarında hedeflerini devam ettirme konusunda daha aktif olmalarını ve yaşanan tükenmişlik hissinin azalmasını sağladığını göstermiştir (Nes ve Segerstrom, 2006). Bireydeki iyimserlik düzeyinin yüksek olması, tükenmişliğin alt boyutlarını anlamlı olarak etkiler ve tükenmişliğin etkisini azaltır (Argon ve Tükel, 2016). Bir kamu kurumunda görev yapan şahıslarla gerçekleştirilen araştırmaya göre, iyimserlik boyutu duygusal tükenme üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir (Öztürk, Eryeşil ve Damar, 2018).

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ise bireyin duygusal olarak bitkin ve yıpranmış hissetmesini ifade etmektedir (Schulman, 1995). İnsanlar duyarsızlaştıklarında etraflarında meydana gelen olaylara olan ilgilerini kaybederler. Bunun aksine kişisel başarısı azalmış bireyler, özgüvenlerini ve yeterliklerine olan inançlarını yitirirler (Marann, Aamir, Barbara, Evelyn ve Pauline, 2013). İyimserliğin insanlar üzerindeki olumlu etkileri ve tükenmişliğin her bir boyutunun insanlar üzerindeki olumsuz etkileri düşünüldüğünde

iyimserlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin ters yönde olması beklenmektedir. Bu görüşten hareketle farklı ülkelerde daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiştir.

Rahman vd. (2017) ve Ding vd. (2015) iyimserlik ile duygusal tükenme arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde İspanya'da farklı iş grupları üzerinde yapılan çalışmada da negatif ve anlamlı bir ilişkiye varılmıştır (Lopez-Nunez vd., 2020). İyimserlik ve duyarsızlaşma boyutu arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ding vd. (2015), iyimserlik ve duyarsızlaşma arasında olumsuz ve anlamlı bir ilişkiye ulaşmışlardır. Benzer şekilde, Rehman vd. (2017) ve Lopez-Nunez vd. (2020) negatif ilişkiler bulmuşlardır. Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarının azalması evresinde bireyler zor görevleri üstlenmek istemezler ve çalışma motivasyonlarını kaybederler. Dolayısıyla kişisel başarıdaki azalma, pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik boyutuyla çelişen bir durumu ifade etmektedir. Daha önce yapılan çalışmalar incelenmiş ve farklı sonuçlar bulunmuştur. Rahman vd. (2017) ve Lopez-Nunez vd. (2020), pozitif ve anlamlı bir ilişki bulurken, Ding vd. (2015) negatif ve anlamlı bir ilişkiye erişmişlerdir. Aynı çalışmada iyimserliğin kişisel başarıdaki azalmayı olumsuz ve anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bir diğer araştırma sonucu ise, psikolojik sermaye boyutundan iyimserliğin, tükenmişliğin boyutundan kişisel başarısızlık hissini ters (negatif) yönde etkilediğidir. Bu bulgular, iyimser kişilerin kendilerini diğerlerine göre daha başarılı hissettiklerini göstermektedir. Korelasyon analizi sonucunda, psikolojik sermaye ve boyutları ile tükenmişlik ve boyutları arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Ocak ve Güler, 2017).

Tokmak (2018) yılında pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisini kamu çalışanlarına yönelik olarak araştırmıştır. Pozitif psikolojik sermaye unsurlarının tükenmişlik boyutları üzerine etkisinin araştırıldığı bu çalışmada 298 kamu çalışanından veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda psikolojik sermaye kavramları ile tükenmişlik alt boyutları arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişkinin olduğuna erişilmiştir. Özellikle özyeterlilik ve iyimserliğin; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile kişisel başarı hissinde azalma üzerinde azaltıcı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Alanyazında gerçekleştirilen birtakım çalışmada psikolojik sermaye (Herbert, 2011) ve iyimserlik (Herbert, 2011), öz-yeterlilik (Schwarzer ve Hallum, 2008; Skaalvik ve Skaalvik, 2010; Bandura, Taylor, Williams, Mefford ve Barchas, 1985), dayanıklılık (Herbert, 2011) ve umut (Chang, Rand ve Strunk, 2000) boyutları ile tükenmişlik boyutlarının arasında negatif bir ilişkiye ulaşılmıştır. Çoğunlukla, psikolojik sermaye ile

tükenmişlik arasındaki çalışmalar araştırıldığında, aralarında ters yönde ve anlamlı bir ilişki bulunduğu ifade edilmekte ve ayrıca psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu da gözükmemektedir. Araştırmalar sonucunda pozitif psikolojinin tükenmişliği azaltıcı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmaktadır. Psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan kişilerde tükenmişlik daha az görülmektedir. Özellikle, psikolojik sermayenin iyimserlik ve umut boyutları, tükenmişliğin alt boyutlarının etkilerinin azaltılmasında önemli bir rolü vardır. Bu bağlamda, bu araştırmada psikolojik sermaye ve tükenmişlik bileşenlerine odaklanmaktan ziyade, bu bileşenlerin çalışanlar üzerindeki bütünsel etkisinin ölçülmesine dair genel bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu açıklamalardan hareketle psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₃: Psikolojik sermaye algısının tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

5.4.4. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Etkisi

Ulusal ve uluslararası kaynaklar üzerinde yapılan incelemeler, psikolojik sermayenin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki aracı rolüne dair önemli bir araştırma boşluğunun varlığını ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın hedefi, belirtilen değişkenleri bir arada analiz ederek literatüre bu alanda bir katkı sunmaktır.

Duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında, yüzeysel rol yapmanın, bireylerin içsel duygularını etkilemeden duygu ifadelerini kontrol ederek belirli beklentilere uyum sağladıkları bir süreç olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum, duygusal emek sürecinin önemli bir boyutunu oluşturmaktadır. Bu durumda, çalışanların yüzeysel rol oynarken psikolojik ve davranışsal bir çatışma yaşamaları muhtemeldir. Derinlemesine rol üstlenme, bilişsel düzenleme desteği aracılığıyla gerçekleşmekte ve bu süreç, bireyin duygusal durumu ile işin gereklilikleri arasında bir uyum sağlamaktadır. Doğal duyguların ifade edilmesi, çalışanların herhangi bir role girmeden içsel hislerini olduğu gibi yansıtmasını sağlar.

Yapılan incelemeler doğrultusunda, derinlemesine davranış ve doğal duyguların ifade edilmesi ile psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişki olduğu öne sürülebilir. Öte

yandan, yüzeysel davranış ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin ise olumsuz bir yönde seyrettiği belirtilmektedir. Liu vd. (2008) tarafından yapılan bir araştırma, duygusal emeğin bireylerin psikolojik durumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Cheung vd. (2011) tarafından yapılan bir araştırma, derinden rol yapmanın, bilişsel yapı üzerindeki etkisini ve duygusal ifadelerin gösterim kurallarına uygun olarak değiştirilmesine olanak tanımak için çeşitli bilişsel stratejilerin kullanılmasının önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, psikolojik sermaye ile derinden rol yapma arasında pozitif bir ilişki bulunduğu dikkat çekilmektedir. Cheung ve Tang (2010), doğal duygu ifadesinin çalışanlar üzerinde olumlu etkiler yaratarak daha iyi bir psikolojik sağlık, artan iş tatmini ve azalan psikolojik stres gibi sonuçlar doğurduğunu vurgulamaktadırlar. Bunun sonucunda, derin rol yapma ve doğal duyguların gösterilmesi durumunda çalışanların daha yüksek bir performans sergileme ve daha olumlu psikolojik tepkiler verme eğiliminde olabilecekleri ifade edilebilir (Wang, 2011).

Morris ve Feldman (1996)'ın gerçekleştirdiği araştırma, yüksek düzeyde duygusal emek gösteren çalışanların, iş tatminlerinin düşük, özsaygılarının zayıf, sağlık durumlarının olumsuz ve depresyon semptomlarının fazla olduğunu ortaya koymuştur. Cheung vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışma, duygusal emeğin olumsuz etkilerinin özellikle yüzeysel rol oynama durumlarında belirgin hâle geldiğini ifade etmektedir.

Bireyin kimliği ve kişisel olarak güvendiği nitelikleri ile kaynakları nasıl algıladığına dair değerlendirme, psikolojik sermaye kavramını öne çıkarmaktadır. Bu kavram, tükenmişlik durumunu anlamada hayati bir rol oynamaktadır. Yapılan ampirik araştırmalar, bireylerin psikolojik sermaye düzeyleri ile tükenmişlik hissi arasında ters bir ilişki olabileceğini ortaya koymaktadır (Çetin vd., 2013; Topçu ve Ocak, 2012).

Kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması, çeşitli bireysel ve çevresel risk faktörlerine karşı bir tür koruma sağlamaktadır (Luthans ve Youssef, 2004). Bu yüksek psikolojik sermaye, suçluluk ve umutsuzluk gibi olumsuz duyguların üstesinden gelmelerini kolaylaştırırken, bireylerin fiziksel ve duygusal sağlıklarını da iyileştirmelerine katkıda bulunmaktadır (Keleş, 2011; Toor ve Ofori, 2010). Ayrıca, zorlu görevler sırasında karşılaştıkları olumsuz durumlara rağmen inançlarını sürdürmelerini desteklemektedir (Larson ve Luthans, 2006). Psikolojik sermayenin sahip olduğu nitelikler sayesinde tükenmişliğin önlenileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak, gerçekleştirilen araştırmalar

psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde olumsuz bir etki oluşturduğunu göstermektedir.

Psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırıldığı yazın incelendiğinde psikolojik sermayenin tükenmişliği azalttığı yönündeki bulgular (Ocak ve Topcu, 2012; Tösten vd., 2017; Herbert, 2011; Yang, Yeh, Yang ve Mui, 2013; Çetin vd., 2013; Bitmiş vd., 2013, Lin, 2013; Ali ve Ali, 2014; Altinkurt vd., 2015) ışığında duygusal emek sergileyen işgörenlerin tükenmişliklerinde psikolojik sermayenin etkisinin olabileceği düşünülmüş ve bu doğrultuda çalışmanın aracı modeli oluşturulmuştur.

Bu açıklamalardan hareketle psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki aracılık rolüne yönelik aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₄: Psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.

5.4.5. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Etkisi

Ulusal ve uluslararası kaynaklar göz önünde bulundurulduğunda beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki moderatör etkisinin incelendiği alandaki boşluk göze çarpmaktadır. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda bu değişkenleri bir arada inceleyerek alanyazına katkıda bulunmaktadır.

Kişilik özelliklerinin, tükenmişliğin üzerinde ciddi etkileri olan unsurlardan biri olduğu yadsınamaz. Kişilik özellikleri, tükenmişlik etkilerini engelleme derecelerini de belirlemektedir. Soliemanifar ve Sahaabani'nin (2011)'nin belirttiği üzere insanların kişilik özellikleri, tükenmişliğe ve semptomlarına daha fazla veya daha az duyarlı olması konusunda etkilidir.

Dışadönüklük beş faktör kişilik kuramındaki boyutlardan biridir; özgüvenli, heyecan arayan, aktif ve baskın bir eğilim olarak belirtilir (Costa ve McCrae, 1992). Dışadönüklükte aktif ve enerjik, her zaman pozitif, çevresiyle uyumlu bireylerin, istemedikleri bir yerde ve sürekli baskı altında çalıştıkları takdirde daha hızlı tükenme sürecine girerler.

Uyumluluk boyutu; kişiliğin bireylerarası taraflarını belirtir (Zellars, Perrew ve Hochwarter, 2000; McCrae ve John, 1992). Uyumluluğun nitelikleri arasında; kişiler arası

ilişkilerin alttan alınması ve sakinleştirme meyili, kendinden önce başkalarını düşünme, sıcakkanlı, sempatik, saygılı ve nazik olma yer almaktadır. Uyumluluk boyutunda, iyiliksever, güven veren kişilerin, devamlı hasta, psikolojik meseleleri olan ve acı çeken insanlarla bir arada bulunması insanları hızla tükenmeye sürükleyecektir.

Sorumluluk boyutu, güvenilir, bireyin başarıya odaklanma yeteneğini, organizasyon becerilerini ve sorumluluk alma düzeyini belirtmektedir (Costa ve McCrae, 1992). Sorumluluk özelliğine sahip kişiler zaten çalışırken mükemmellik gösteremeyecek kadar fazlasıyla stres altında oldukları için emeğinin karşılığını alamamak, aşırı iş yükü, takdir edilmeme, yönetim desteğinin olmaması, rol belirsizliği gibi tükenmeye sebep olan unsurlarla karşı karşıya geldiklerinde daha çabuk ve şiddetli bir biçimde tükenecekleri ifade edilebilir.

Beş faktör kişilik kuramındaki boyutlardan bir diğeri nevroitikliktir. Duygusal istikrarsızlık veya nörotizm olumsuz, stresli duygular yaşama ve bunlarla alâkalı davranışsal ve bilişsel nitelikler bulundurma meyilini belirtir. Bu boyut kapsamında bulunan nitelikler arasında; bireyin kızgın olup olmadığı, iyimser ya da kötümser olması, kendisine güvenin seviyesi, çekingen, duygusal ve tedirgin olması sayılmaktadır (Costa ve McCrae, 1987). Nevrotik kişilik özelliği taşıyan çalışanlar insanlarla irtibata geçmekte ve bu irtibatları sağlıklı devam ettirmekte zorluk çekerler, uzun süreli stres yaşarlar. Buna işyerinden kaynaklı olan stres de eklendiği zaman bu kişilerde tükenme baş gösterebilir.

Son olarak açıklık boyutu; kişinin benzersizliğini, değişimi ve çeşitliliği isteme derecesini yansıtmaktadır (Costa ve McCrae, 1992). Yüksek açıklık özelliğine sahip kişiler; yeni ve alışılmadık tecrübelerle açıktır, mevcut duruma (statükoya) ve durağanlığa karşı genel itibari ile geleneksel olmayan yöntemleri yeğlerler, içsel duyarlılığı yüksek, entelektüel ve yaratıcı eğilimleri vardır. Öte yandan bu kişiler meraklı, kültürlü ve özgün fikirlere sahip, geniş düşünen, hayal gücü kuvvetli kişilerdir (Thoms, Moore ve Scott, 1996). Bu bireylerin; değişime direnen, kapalı, tutucu kişilerle bir araya geldiğinde tükenecekleri söylenebilir.

Gerçekleştirilen araştırmalarda kişilik özelliklerinin beş boyutu ile tükenmişlik arasında farklı yönde ilişkilerin bulunduğu söylenebilir. Sırayla bu ilişkilere değinilmiştir. Nevrotikliğin tükenmişlik ile pozitif (Kim vd., 2009; Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011) duygusal tükenmeyle olumlu (Cano-Garcia, Padilla-Munoz ve Carrasco-Ortiz, 2005; Maylor, 2018; Zellars, Perrew ve Hochwarter, 2000; Deary, Blenkin, Agius, Endler, Zealley ve Wood, 1996; LePine, LePine ve Jackson, 2004; Bühler ve Land, 2003; Lingard,

2003; Ghorpade, Lackritz ve Singh, 2007; Kim vd., 2009; Bakker, Van Der Zee, Lewig ve Dollard, 2006; Tanar, 2020; Süren, 2015); duyarsızlaşmayla olumlu (Bakker vd., 2006; Deary vd., 1996; Lingard, 2003; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Bühler ve Land, 2003; Zellars vd., 2000; Lepine vd., 2004; Bakker vd., 2006; Yüksel, 2017; Okutan, 2010; Muzika, 2019; Düz, 2015) ve kişisel başarıda düşmeyle negatif yönlü (Maylor, 2018; Deary vd., 1996; Zopiatis vd., 2010; Muzika, 2019; Lingard, 2003; Miner, 2007; Lepine vd., 2004; Kokkinos, 2007; Okutan, 2010;) ilişkili olduğu bulunmuştur.

Uyumluluğun tükenmişlik ile negatif (Kim, Shin ve Umbreit, 2007; Anvari vd., 2011); duygusal tükenmeyle olumsuz (Zopiatis vd., 2010; Maylor, 2018; Kaşlı, 2009; Piedmont, 1993; Kim vd., 2009; Maylor, 2018; Okutan, 2010; Süren, 2015; Bahar ve Köroğlu, 2021; Tanar, 2020), duyarsızlaşmayla hem pozitif (Cano-Garcia vd., 2005) hem de negatif (Zopiatis vd., 2010; Maylor, 2018; Süren vd., 2016; Düz, 2015; Deary vd., 1996; Bakker vd., 2006; Muzika, 2019; Hochwalder, 2006) ve kişisel başarıda düşmeyle hem negatif yönde (Bakker vd., 2006; Süren vd., 2016) hem de bazı araştırmalar düşük kişisel başarı boyutunu kişisel başarı olarak ele aldığı için pozitif yönde (Kaşlı, 2009; Bakker vd., 2006; Kim vd., 2009; Maylor, 2018; Cano-Garcia vd., 2005; Piedmont, 1993; Zellars vd., 2000; Hochwalder, 2006; Dinç, Bitlisli, Çetinceli ve Aydın, 2013) ilişkili olduğu bulunmuştur.

Gelişime açıklığın tükenmişlik ile hem pozitif (Kim vd., 2007) hem de negatif yönlü (Anvari vd., 2011); duygusal tükenmeyle hem olumsuz (Maylor, 2018; Zopiatis vd., 2010) hem de olumlu (Maylor, 2018; Deary vd., 1996; Kapusuz ve Çavuş, 2018; Zopiatis vd., 2010); duyarsızlaşma ile olumsuz (Zellars vd., 2000, Kokkinos, 2007, Bakker vd., 2006; Okutan, 2010; Zellars vd., 2000; Süren vd., 2016; Muzika, 2019) ve kişisel başarıda düşmeyle hem negatif yönlü (Tanar, 2020; Kapusuz ve Çavuş, 2018; Kokkinos, 2007; Süren vd., 2016) hem de düşük kişisel başarı boyutunu olumlu yani kişisel başarı olarak ele alan çalışmalar da ise pozitif yönlü (Zellars vd., 2000; Bakker vd., 2006; Deary vd., 1996; Okutan, 2010; Zopiatis vd., 2010) ilişkili olduğu bulunmuştur.

Sorumluluğun tükenmişlik ile negatif (Kim vd., 2007); duyarsızlaşmayla olumsuz (Kaşlı, 2009; Bakker vd., 2006; Kim vd., 2009; Okutan, 2010; Zopiatis vd., 2010; Süren, 2015; Tanar, 2020; Morgan ve Bruin, 2010); duygusal tükenmeyle olumsuz (Kaşlı, 2009; Zopiatis vd., 2010; LePine vd., 2004; Kim vd., 2009; Dinç vd., 2013) ve kişisel başarıda düşmeyle hem negatif yönlü (Tanar, 2020) hem de yapılan araştırmalardan bazıları tükenmişliğin bu boyutunu kişisel başarı olarak ele almış olup pozitif yönlü (Piedmont, 1993; Zopiatis vd., 2010; Kokkinos, 2007; Deary, Watson ve Hogston, 2003; Maylor, 2018;

Deary vd., 1996; Kim vd., 2009; Hochwalder, 2006; Dinç vd., 2013; Kaşlı, 2009) ilişkili olduğu bulunmuştur.

Dışadönüklüğün tükenmişlik ile negatif (Anvari vd., 2011; Kim vd., 2007); duygusal tükenmeyle olumsuz (Kaşlı, 2009; Düz, 2015; Kim vd., 2009; Zopiatis vd., 2010; Burke, Matthiesen ve Pallasen, 2006; Francis, Louden ve Rutledge, 2004; Süren vd., 2016; Ghorpade vd., 2007; Basım vd., 2013; Muzika, 2019); duyarsızlaşmayla hem olumlu yönlü (Kaşlı, 2009; Bühler ve Land, 2003) hem de negatif yönlü (Bakker vd., 2006; Kim vd., 2007; Zopiatis vd., 2010; Zellars vd., 2000; Kokkinos, 2007; Süren vd., 2016) ve kişisel başarıda düşmeyle hem negatif yönlü (Zellars, Hochwater, Hoffman, Perrewé ve Ford, 2004; Bakker vd., 2006; Tanar, 2020) hem de alan yazında düşük kişisel başarı boyutunu kişisel başarı olarak ele alan bazı çalışmalar olduğu için olumlu yönlü (Zopiatis vd., 2010; Kokkinos, 2007; Deary vd., 1996; Miner, 2007; Bakker vd., 2006; Maylor, 2018; Bühler ve Land, 2003; Zellars vd., 2000; Dinç vd., 2013; Muzika, 2019) ilişkili olduğu belirtilmiştir.

Duygusal emek ile kişilik arasındaki ilişki, kısaca, iş ortamında uygun duygular ve davranışlar sergileyebilmek amacıyla içsel hislerin düzenlenmesi ve kontrol altına alınması süreci olarak tanımlanabilir. Bu kavram, bir kuruluşun başarısına ulaşmasında hayati bir öneme sahiptir. Günümüzde iş ortamlarında, çalışanların duygularını düzenleyip sergileyebilme becerileri giderek daha fazla önem teşkil etmektedir. Bu durum, bir nevi duygusal işçilik olarak tanımlanan deneyimler ve çabalar sayesinde ortaya çıkmaktadır. İşin gerektirdiği duygusal talepler doğrultusunda bu yetenekler, çalışanların performansı ve iş memnuniyeti üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Duygusal emek, çalışanların iş ortamında hissettiklerini nasıl ifade ettiklerini ve bu duyguların örgütsel hedefler doğrultusunda nasıl bir değer hâline getirildiğini inceleyen bir alandır. Bu bağlamda, bireyler duygularını sosyal beklentilere ve normlara uyum sağlamak amacıyla kontrol altına almakta ve yönlendirmektedirler (Basım vd., 2013).

Duygusal emek kavramı çerçevesinde, çalışanların yaşadıkları duygusal durum ne olursa olsun, işletmenin kendilerinden talep ettiği duygusal yansımaları, mimik, tavır ve davranışlarıyla müşterilere aktarmaları gerekmektedir. Bu duygu ifadeleri, her zaman zorunlu bir şekilde değil, aynı zamanda isteyerek de gösterilebilir. Bu genellikle kişilik özellikleriyle ilişkilidir. Çalışanların kişilik özelliklerinin, duygusal emeklerini sergileme biçimleriyle uyumlu olması, bu bireylerin sergileyecekleri davranışları hem dolaylı hem de doğrudan bir şekilde etkileyecektir (Ulufer, 2017). Bu bağlamda, kişilik özellikleri ile

duygusal emek arasındaki bağlantıya dair yapılan araştırmalarda özellikle belirli ilişkiler ön plana çıkmaktadır.

Dışadönüklüğün duygusal emek üzerindeki etkisi istikrarlı, becerikli, uyumlu ve motive olmak şeklinde terimlerle açıklanabilir (Grandey, Foo, Groth ve Goodwin, 2012). Dışadönükler, konuşkan, neşeli, kendine güvenen, sosyal ve toplum içerisinde bulunmaktan keyif alan özellikler sergiler (Costa, McCrae ve Dye, 1991; Schultz ve Schultz, 2009). Dışadönüklüğün yüzeysel davranış ile negatif (Diefendorff vd. 2005; Kim, 2008; Kiffin-Petersen, Jordan ve Soutar, 2011; Cheung ve Tang 2009); derinlemesine davranış ile pozitif (Diefendorff vd., 2005; Kim 2008; Kiffin-Petersen vd., 2011; Cheung ve Tang, 2009); samimi davranış ile pozitif (Beğenirbaş ve Yalçın 2012; Uzuntarla, 2015) ilişkili olduğu,

Öz disiplin; kuralları, normları ve sosyal düzenlemeleri koruyan bir kişilik özelliği olduğu için, hizmet sunucuların duygusal emeği üzerinde pozitif bir etkisi mevcuttur (Sohn ve Lee, 2012). Diefendorff vd. (2005) göre özdisipline haiz insanlar titiz ve sorumlu oldukları için, duygu gösterim kurallarına daha büyük bir bağlılık gösterebilir. Öz disiplinin yüzeysel davranış ile negatif (Austin, Dore ve O'Donovan, 2008; Basım vd., 2013; Yalçın, 2010; Hsieh, 2011); derinlemesine davranış ile pozitif (Basım vd., 2013; Hsieh, 2011; Yalçın, 2010; Austin vd., 2008); samimi davranış ile pozitif (Basım vd. 2013; Uzuntarla, 2015; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012) ilişkili olduğu,

Nevrotiklik boyutu, depresif, gergin, endişeli, sabırsız, huzursuz ve üzgün olma, çoğu kez duygusal değişiklikler yaşamak gibi kişilik özelliklerini içerir (Benet-Martinez ve John, 1998; Costa vd., 1991). Duygusal dengesizlik ile karakterize edilen nevroklikğin, kişilerin duygusal uyarılma ve uyumlarını azaltıcı etkisiyle duygusal emek üzerinde belirleyici olması beklenmektedir. Nevrotiklik, negatif duygular, stres ve endişe ile eşleştirildiğinden dolayı duygusal emek gösterim biçimlerini farklılaştırır (Basım vd., 2013). Nevrotikliğin yüzeysel davranış ile pozitif (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Basım vd. 2013; Kim, 2008; Austin vd., 2008; Uzuntarla, 2015); derinlemesine davranış ile negatif (Eighie, Oguntuase, Ibode ve Ehigie, 2012; Yalçın, 2010; Uzuntarla, 2015); samimi davranış ile negatif (Uzuntarla, 2015) ilişkili olduğu,

Uyumluluk, yardımseverlik, güvenilirlik, doğruluk, iyi huyluluk özellikleriyle beraber anılır (Schultz ve Schultz, 2009; Costa vd., 1991). Uyumlu insanlar başkalarıyla empati kuran ve onların iyiliğini düşünen ve çoğu zaman da kendisinden ödün veren kişilerdir (Kiffin-Petersen vd., 2011). Uyumluluğun yüzeysel davranış ile negatif (Beğenirbaş ve Yalçın,

2012; Basım vd., 2013; Uzuntarla, 2015); derinlemesine davranış ile pozitif (Diefendorff vd., 2005; Austin vd., 2008; Uzuntarla, 2015); samimi davranış ile pozitif (Diefendorff vd., 2005; Basım vd., 2013; Austin vd., 2008; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012) ilişkili olduğu, Gelişime açıklık özelliği değerlendirildiğinde gelişime açık bireyler hayalperest, meraklı, becerikli, özgün, gelişime açıklık düzeyi düşük olanlar ise kayıtsız, muhafazakâr, geleneksel ve sıradan olarak tanımlanmaktadır (Çetin ve Basım, 2013; Basım vd., 2009; Camgöz, Karan ve Ergeneli, 2011). Gelişimi açıklığın yüzeysel davranış ile hem pozitif (Basım vd., 2013) hem de negatif (Uzuntarla, 2015); derinlemesine davranış ile pozitif (Basım vd., 2013; Uzuntarla, 2015); samimi davranış ile pozitif (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Uzuntarla, 2015) ilişki olduğu belirtilmiştir. Bu bağlamda, bu araştırmada duygusal emek, tükenmişlik ve beş faktör kişilik özellikleri bileşenlerine odaklanmaktan ziyade, bu bileşenlerin çalışanlar üzerindeki bütünsel etkisinin ölçülmesine dair genel bir yaklaşım benimsenmiştir.

Bu açıklamalardan hareketle beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki düzenleyici rolüne yönelik aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₅: Beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici rolü vardır.

5.5. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları ve Sınırlılıkları

Bu araştırma, Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışan 441 sağlık çalışanının duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Burada, psikolojik sermayenin aracı rolü ile beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici etkisi ölçülmüştür. Veri toplama işlemi, 03 Mart - 31 Mayıs 2022 tarihleri arasında çevrimiçi anket kullanılarak gerçekleştirilmiş ve elde edilen bilgiler bilimsel bir şekilde değerlendirilmiştir.

Araştırmanın varsayımları;

- Katılımcıların ölçek maddelerine samimi ve içten bir şekilde yanıt verdikleri kabul edilmektedir.
- Veri toplama aracının geçerliliği ve güvenilirliği öncelikli olarak kabul edilmiştir.
- Örneklemenin evreninin, temsil niteliğine sahip olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın sınırlılıkları;

- ✓ Çalışma, doktorlar, ebeler, hemşire-sağlık memurları, anestezi teknisyen/teknikerleri, radyoloji teknisyen/teknikerleri, tıbbi sekreterler ve diğer sağlık çalışanları ile sınırlı kalmış olup, hastanelerde görev yapan idari personel araştırmanın dışında bırakılmıştır.
- ✓ Zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle araştırmanın sadece Konya ilinde bulunan Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışan sağlık çalışanları üzerinde yapılmış olmasıdır.
- ✓ Veri toplamak için gerekli izin alınamayan bazı kurumlar da sınırlılıklar arasında yer almaktadır. Hastane yöneticileri, personelleri için anket uygulamalarını zaman kaybı olarak değerlendirebilmektedir. Ayrıca, çalışanlar da bilgi paylaşımına karşı isteksizlik gösterebilmektedir. Bu sebeplerden ötürü, anket çalışması yalnızca anketin uygulanmasına izin veren hastanelerle sınırlı kalmıştır.
- ✓ Araştırma Konya ilindeki iki hastanede (Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi) sağlık çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. Sağlık çalışanları hastanede çok yoğun çalıştıkları için anketi doldurmada isteksiz olmuşlardır. Bu durum, veri toplama sürecinin uzamasına yol açmıştır.
- ✓ Konya il merkez üniversite hastanesinde 03 Mart – 31 Mayıs 2022 tarihleri arasında çalışan sağlık personelleriyle sınırlıdır.
- ✓ Araştırma sürecinde kullanılan ölçekler ile sınırlandırılmıştır.
- ✓ Sağlık çalışanlarının anket formlarını doldururken, görevleri sebebiyle yeterli zaman ayıramamaları ve ifadeler üzerinde derinlemesine düşünememeleri, elde edilen sonuçların doğruluğunu olumsuz yönde etkilemektedir.
- ✓ Sağlık çalışanlarının anket formlarını doldururken, çeşitli kaygılar nedeniyle durumu gerçekte olduğundan farklı bir biçimde yansıtan yanıtlar verme ihtimali bulunmaktadır. Bu durum, hem kurumlarını hem de kendilerini koruma amacı güden motivasyonlardan kaynaklanabilir.
- ✓ Sosyal bilimlerde gerçekleştirilen araştırmaların tamamen deneysel bir temele dayandırılmaması, bu çalışmanın da karşılaştığı bir sınırlılıktır.

- ✓ Araştırma, iki farklı kurumda gerçekleştirilmiştir. Ancak, örneklem sınırlılığı nedeniyle bu çalışmadan elde edilen bulguların genellenmesi mümkün değildir; sonuçlar yalnızca genelleme süreçlerine katkı sağlayabilir.
- ✓ Araştırmanın, bilhassa hastalar veya hasta yakınlarıyla doğrudan etkileşimde bulunan hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olması, elde edilen sonuçların tüm hastane personeline genellenmesinin yanıltıcı bir yorum olabileceğini göstermektedir.
- ✓ Çoğu sağlık çalışanı, yoğun iş tempoları sebebiyle araştırmalara katılmamış durumdadır.
- ✓ Tamamlanan anket sayısının, ana kütle içinde kabul edilebilir bir oran taşıdığı belirtilmesine rağmen, Türkiye'deki hastanelerin ana kütle içerisindeki düşük oranı nedeniyle elde edilen sonuçların Türkiye geneline genellenmesi mümkün değildir.

5.6. Araştırmanın Etik Boyutu

Çalışmaya başlamadan önce Aksaray Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 28.02.2022 tarih ve E-34183927 sayılı kurul toplantısından onay alınmıştır (Ek - 5). Araştırmanın yapıldığı Konya İli'ndeki Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nden 03.03.2022 tarih ve E-162919 sayılı, Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nden 17.03.2022 tarih ve E.251522 sayılı yazı ile gerekli izinler elde edilmiştir (Ek - 3). Araştırma sürecinde katılımcılara anket formu uygulanırken, bilgiler verilip gönüllü olanların sözel onamları alınmıştır (Ek - 1). Kullanılan ölçekler için (Duygusal Emek Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği) izinler e-posta yoluyla temin edilmiştir (Ek - 4).

5.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Evren, bir araştırma sürecinde belirlenen çalışma alanlarını, örnekleri ve elde edilen sonuçların genelleştirilmesini sağlayan bir gruptur (Gegez, 2010). Örneklem, araştırma sürecinde seçilen evrenin temsiliyi sağlamak amacıyla belirli sayıda elemandan oluşan bir alt grup oluşturma işlemidir. Örneklemenin temel işlevi, araştırmacıların bir evren hakkında genellemeler yapabilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgiyi sunmaktır. Bu sayede, evrenin

tamamını tek tek incelemek zorunda kalmadan, evren hakkında kapsamlı bilgi edinmek mümkündür (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2012).

Bu çalışma, bir saha araştırmasıdır. Araştırmanın hedef grubu, Konya ilinde görev yapan sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırma kapsamının sağlık çalışanları olarak belirlenmesinin ardındaki neden, Hochschild (1983) tarafından duygusal emek gerektiren meslekler arasında en öne çıkanlardan biri olarak tanımlanan bu mesleğin doğasıdır. Türkiye’de ve dünyada sağlık sektörünün kilit konumda olması, sağlık hizmet sektörünün multidisipliner meslek gruplarından oluşmasıdır. Sağlık, kişilerin hayatında çok önemli bir yer edinmektedir. Sağlık sektörü, diğer sektörlerle karşılaştırıldığında, en stresli mesleklerden biri olarak değerlendirilmektedir. Bu durumu etkileyen ana unsurlardan biri ise çalışma koşullarıdır. Hasta yakınlarının özel ilgi beklentileri, hasta bakımı, sosyal destek eksikliği, bakılacak hasta sayısının çokluğu, hastane ortamında önemli bir zaman dilimi geçirmek zorunda olmak biçiminde belirtilebilecek iş yükünün fazla olması nedeniyle bu araştırma sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Konya'nın araştırma evreni olarak seçilmesinin temel nedenlerinden biri, Türkiye'nin en büyük nüfuslu illerinden biri olmasıdır. Bir diğer etken araştırmacıların verilere ulaşım kolaylığı (sağlık sektöründe çalışan yakınlar, bu ilde yaşantı) sağlamasıdır. Diğer yandan, Konya il merkezi, üç milyona yaklaşan nüfusu ve gelişmiş hizmet sektörü ile işletmeler ve kurumlar açısından, bu tür bir araştırma için uygun veri kaynakları sunan bir ortam oluşturur. Araştırmanın kapsamındaki bireylerin tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle, çalışma örneklem seçilerek gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmanın örneklemi, Konya’daki Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi ve Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi’nde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Söz konusu sağlık çalışanları arasında doktorlar, hemşireler, ebeler, tıbbi sekreterler, veri giriş elemanları, sağlık memurları, röntgen teknisyenleri, laboratuvar teknisyenleri, anestezi teknikeri ve diğer sağlık teknikerleri yer almaktadır. Araştırmanın iki ayrı hastanede gerçekleştirilmesinin nedeni, bu kurumlarda görev yapan personel sayısının oldukça fazla olmasıdır. Örneklem, araştırmanın temelini oluşturan ana kütle içinden çeşitli yöntemlerle seçilen bir gruptur ve bu grup, ana kütleyle temsil etmektedir. Örneklem seçimi, iki ana kategoriye ayrılmaktadır: Olasılığa dayalı (olasılık temelli) ve olasılığa dayanmayan (olasılık temelli olmayan) yöntemlerdir.

Bu çalışmada, olasılığa dayanmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan kolayda örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi, erişilebilmesi mümkün

olan en fazla bireyin araştırmaya dahil edilmesine dayanmaktadır (Altunışık vd., 2012). Tutar ve Erdem'e (2022) göre, kolayda örnekleme yöntemi, araştırmacının ilgilendiği konuyla ilgili ulaşabileceği tüm insanları kapsar. Kolayda örnekleme yöntemi, ana kütleden verilerin en basit, en hızlı ve en ekonomik şekilde elde edilmesini sağlar (Zikmund, 1997; Aaker, Kumar ve Day, 2007; Malhotra, 2004). Kolayda örnekleme yönteminin tercih edilme nedeni, sınırlı bir süre içinde daha fazla katılımcıya ulaşma arzusundan kaynaklanmaktadır. Zaman ve maliyet açısından en uygun olan yöntem olmasıdır. Kurumun 24 saat boyunca hizmet sunması ve vardiya düzeni nedeniyle, ana kütlenin tüm birimlerine ulaşmanın uzun zaman alacağı öngörülmektedir. Bu nedenle, araştırmada kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Nakip, 2003). Kolayda örnekleme yöntemi ile yalnızca çalışmaya katılmak isteyen bireyler incelenmiştir.

Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde toplam 3150 birey, Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi'nde toplam 3720 kişi çalışmaktadır. Gönderilen anketlerden Selçuk Üniversitesi 230, Necmettin Erbakan Üniversitesi 220 olmak üzere 450'si geri dönmüş ve elde edilen anket formlarından 9'u eksik doldurulduğundan değerlendirme dışı tutulmuş, analizler 441 katılımcı üzerinden yapılmıştır.

5.8. Veri Toplama Araçları

Bilimsel yöntem, evrende gerçekleşen olay ve olguları gözlemlemek, belirsizlik taşıyan fakat tutarlılıkla desteklenen hipotezlerin oluşturulmasını ve bu hipotezlerin test edilmesini mümkün kılan metodolojik bir süreçtir (Tutar ve Erdem, 2022). Bu araştırma bağlamında, yönetsel süreç nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Nicel araştırmalarda, gözlem, yapılandırılmış görüşme teknikleri ve anketler gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır (Altıparmak ve Nakiboğlu, 2005). Gözlem, araştırmaların gerektirdiği verilerin doğrudan gözlemlerle ya da çeşitli araçlar aracılığıyla toplanma sürecini ifade etmektedir. Araştırmayı gerçekleştiren bireyin, gözlemlediği verilere dışarıdan herhangi bir müdahalede bulunması söz konusu değildir. Görüşme, en az iki bireyin katıldığı sözlü iletişim sürecini tanımlamaktadır. Anket, daha önce belirlenen maddelerin ya da soruların yazılı veya sözlü olarak karşı tarafa iletilmesini içermektedir (Büyüköztürk, Akgün, Demirel, Karadeniz ve Çakmak, 2015).

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak çevrimiçi anket yöntemi tercih edilmiştir. Çevrimiçi anket yönteminin tercih edilmesinin birçok nedeni bulunmaktadır. Öncelikle, bu yöntem maliyet açısından düşük bir yatırım gerektirir. Ayrıca, geniş kitlelere ulaşmayı kolaylaştırması, yüksek cevaplama oranları sağlaması ve hızlı geri dönüşler alınabilmesi gibi avantajları vardır. Bunun yanı sıra, yanıtların veri analiz yazılımlarına veya veri tabanlarına kolaylıkla aktarılabilmesi sayesinde veri işleme süreçleri de daha sade hâle gelmektedir. Ayrıca, bu yöntem çok sayıda soru sorma imkânı sunduğu için araştırmalarda esneklik sağlamaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formu beş bölümden oluşmaktadır. Araştırma anketinde, çalışmanın amacı ve bilimsel bağlamda kullanılacağına dair bilgiler sunulurken katılımcıların görüşlerini rahatça ifade etmeleri teşvik edilmiştir. Gönüllülük temeline dayanan anket forumunun ilk bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, eğitim düzeyi, hâlen çalıştığı kurumdaki çalışma süresi ve toplam çalışma süresi soruları yer almaktadır. İkinci bölümünde duygusal emek ölçeği, üçüncü bölümünde tükenmişlik ölçeği, dördüncü bölümünde psikolojik sermaye ölçeği, beşinci bölümünde beş faktör kişilik özellikleri ölçeği önermelerine yer verilmiştir (Ek - 2). Anket geçerlik ve güvenilirliği yüksek hazır ölçeklerden oluşmaktadır.

Çalışmada yer alan ölçekler, farklı dönemlerde çeşitli araştırmacılar tarafından geliştirilmiş ve çok sayıda araştırmacı tarafından kullanılmaya devam eden ölçeklerdir. Bu bağlamda, ölçekte bulunan sorular, daha önce literatürde yer alan ölçek unsurlarından derlenmiştir. Çalışmada yer alan dört ölçek, Türkçe literatürde güvenilirlik ve geçerlilik açısından test edilmiş araçlar olarak kullanılmaktadır. Bu araştırma modelinde yer alan ölçekler, daha önceki benzer çalışmalarda uygulanarak güvenilirlik ve geçerlilikleri kanıtlanmış olmakta ve literatürde sıkça rastlanmaktadır. Bu durum, kullanılan ölçeklerin tercih edilmesini ve bu çalışmada da işlevsel bir şekilde devreye alınmasını sağlamıştır. Bu bağlamda, ölçeklerin güvenilirlikleri tekrar gözden geçirilmiş ve geçerliliklerini değerlendirmek amacıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Yapılan kapsamlı literatür incelemesi sonucunda, konuya en uygun şekilde ışık tutan ölçüm araçları tespit edilmeye çalışılmıştır. Gerçekleştirilen araştırmalar neticesinde kendi alanında en çok kabul görmüş olan; Duygusal Emek Ölçeği, Kurml ve Geddes (2000) ile Grandey (2003)'in ölçeklerinden uyarlanmış ve Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek, Türkçeye Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından

çevrilmiştir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan ve Türkçeye uyarlanarak Ergin (1992) tarafından geçerliliği sağlanan Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği, Luthans, Avolio vd. (2007)'nin çalışmasından alınmıştır. Son olarak, Benet-Martinez ve John'ın (1998)'un geliştirdiği, Türkçe bağlamda Sümer ve Sümer (2005) tarafından uygulanan Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği de araştırmada yer almıştır.

Belirlenen ölçekler, çalışmada kullanılabilmesi için yazarlarla internet üzerinden iletişim kurulmuş ve her dört ölçek için de yazarlardan gerekli izinler elde edilmiştir (EK - 5). Katılımcıların her bir soruya olan yaklaşımlarını ölçmek için beşli likert tipi ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler 5'li likert ölçek şeklinde tasarlanmıştır. “(1) Kesinlikle Katılmıyorum”, “(2) Katılmıyorum”, “(3) Kararsızım”, “(4) Katılıyorum”, “(5) Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde seçenekler belirlenmiştir.

Veri toplama amacıyla hazırlanmış olan anketlerin sağlık çalışanları üzerinde uygulanabilmesi için, Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi ve Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nden gerekli izinler temin edilmiştir. Gerekli izinlerin alınmasının ardından, 03 Mart 2022 ile 31 Mayıs 2022 tarihleri arasında anket toplama süreci başarıyla tamamlanmıştır. Araştırma süreci boyunca, sağlık personeline sözel olarak araştırmanın kapsamı hakkında gerekli bilgiler verilmiş ve katılımlarının gönüllülük esasına dayandığına dikkat çekilmiştir. Katılımcılara, kimliklerini ifşa edebilecek bilgileri paylaşmamaları gerektiği uyarısında bulunulmuştur. Ayrıca, paylaştıkları bilgilerin yalnızca araştırma amacıyla kullanılacağı açıklanmıştır.

5.8.1. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emek ölçeği, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) gerçekleştirdiği ölçek uyarlama, geliştirme ve çeviri çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır. Basım ve Beğenirbaş Duygusal Emek Ölçeğini geliştirirken, Diefendorff vd. (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin maddelerinden faydalanmıştır. Diefendorff vd.'nin (2005) geliştirdiği ölçeğin tercih edilme nedeni, birçok çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeklerinden farklı olarak, duygusal emeğin samimi davranış boyutuna dair ifadeleri de barındırmasıdır.

Ölçek Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) araştırmasında, ölçekten bir madde çıkarılarak toplamda 13 madde şeklinde kullanılmıştır. Çalışmada ölçekten çıkarılan madde, iki farklı

faktör için elde edilen değerlerin birbirine oldukça yakın olmasından dolayı çıkartılmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Ölçek, üç temel unsuru içinde barındırmaktadır: Yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygulardır. Yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular çeşitli ölçeklerle değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, yüzeysel davranış 6 madde ile derinlemesine davranış 4 madde ile ve samimi duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Ölçeğin orijinal güvenilirlik katsayıları; yüzeysel davranış boyutu için .92, derinlemesine davranış boyutu için .85 ve samimi duygular için ise .83 'tür (Diefendorff vd., 2005). Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) gerçekleştirdikleri araştırmanın güvenilirlik analizinde elde edilen Cronbach's Alpha değerleri dikkat çekicidir. İlk örneklem için bu değerler sırasıyla 0,83, 0,87 ve 0,82 çıkarken, ikinci örneklem için de yine sırasıyla 0,84, 0,86 ve 0,86 şeklinde kaydedilmiştir.

5.8.2. Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ismiyle literatürdeki yerini alan ölçek 22 ifadeden meydana gelmektedir. İfadeler, Duygusal Tükenme (DT), Duyarsızlaşma (D) ve Kişisel Başarıda Düşme (KB) olmak üzere 3 boyutu içermektedir. Ölçekte duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve kişisel başarıda düşme ise 8 madde ile ölçülmektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda yaygın bir şekilde kullanılmakta olup, yüksek güvenilirlik sunması nedeniyle seçilmiştir.

Temelde 7 dereceli Likert tipi ölçekle ölçülen bu envanter, üç ana alt faktörden meydana gelmektedir (Çapri, 2006). Ülkemizde Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçeye ilk çevirisini ve uyarlamasını 1992 yılında Ergin gerçekleştirmiş ve bu ölçüm aracının geçerlilik ve güvenilirlik testlerini yapmıştır. Ergin, Türkçe uyarlamasını gerçekleştirdiği ölçekte 5 dereceli Likert tipi ölçeği tercih etmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Ölçeğin orijinalinde güvenilirlik katsayıları sırasıyla 0,90, 0,71, 0,79'dur (Maslach ve Jackson, 1981). Türkiye'de Ergin (1992) tarafından Türkçeye adapte edilen çalışmada, incelenen üç alt boyutun Cronbach Alpha katsayıları şu şekilde hesaplanmıştır: Duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,65 ve kişisel başarı için 0,72 olarak belirlenmiştir.

DT ve D boyutları olumsuz yanıtlar içerirken, KB boyutları ise olumlu yanıtları barındırmaktadır. Puanlar, her bir boyut itibarıyla ayrı ayrı hesap edilmektedir. Alt ölçeklerden elde edilen puanlar için belirli bir kesme değeri bulunmadığı için, bireylerin

tükenme durumlarının varlığı ya da yokluğu kesin bir şekilde ayrıştırılamamaktadır. Ancak, kişisel başarıya ilişkin ölçekteki tüm ifadeler olumlu bir niteliktedir. Bu nedenle, tükenmişlik gibi olumsuz bir durumu değerlendirebilmek için bu ifadeler ters kodlama yöntemiyle ele alınmıştır. Alt boyutlardan ve genelde alınan toplam puan arttıkça katılımcıların tükenmişlikleri artmaktadır.

Ölçekte 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 ve 22 ifadeler kişisel başarı alt boyutunu ölçmektedir ve ters kodlanmıştır. Analiz sürecinde bu ifadeler yeniden yapılandırılarak analize entegre edilmiştir.

5.8.3. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans, Avolio vd. (2007) tarafından geliştirilen 24 ifadeli “Psikolojik Sermaye Ölçeği” öz yeterlilik (6 ifade), umut (6 ifade), iyimserlik (6 ifade) ve dayanıklılık (6 ifade) olmak üzere toplamda dört temel boyutu kapsamaktadır. Bu boyutların her biri, ilgili kavramları ölçmek amacıyla altı ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe versiyonu, geçerlilik ve güvenilirlik testlerinin Çetin ve Basım (2012) tarafından gerçekleştirildiği bir çalışma ile desteklenmektedir. Psikolojik sermaye ölçeğinin bu çalışmada seçilmesinin sebebi, hem yerli hem de uluslararası literatürde birçok çalışmada bu ölçeğin kullanıldığına dair bulguların bulunmasıdır. Türkçeye bazı akademisyenler tarafından çevrilen çalışmalar, geçerlilik ve güvenilirlik testleri ile desteklenmiş olup, bu durum akademik yazın araştırmalarının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır (Tösten ve Özgan, 2014; Erkmén ve Esen, 2013; Çetin ve Basım, 2012).

Dört farklı örneklemden elde edilen; öz yeterlilik (0,75, 0,84, 0,85, 0,75), iyimserlik (0,74, 0,69, 0,76, 0,79), umut (0,72, 0,75, 0,80, 0,76), psikolojik dayanıklılık (0,71, 0,71, 0,66, 0,72) alt boyutları ile ölçeğin bütünü için (0,88, 0,89, 0,89, 0,89) Cronbach Alfa değerleri ölçeğin güvenilirliği hakkında yeterli kanıt arz etmektedir (Luthans vd., 2007). Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye çevrilen psikolojik sermaye ölçeğinin güvenilirliği, umut alt boyutu için (0.81), dayanıklılık alt boyutu için (0.68), özyeterlilik alt boyutu için (0.85), iyimserlik alt boyutu için (0.67) ve ölçeğin genelinde ise (0.91) olarak belirlenen Cronbach Alfa katsayılarıyla değerlendirilmiştir.

Ölçekte 19, 21 ve 15 ifadeler ters kodlama işlemine tabi tutulmuştur. Analiz sürecinde bu ifadeler gözden geçirilerek yapılandırılmış ve analizin kapsamına dâhil edilmiştir. Ölçeğin alt boyutlar üzerinden elde edilen puan ortalamalarının yüksek olması; her boyuta dair

psikolojik dayanıklılığın, özyeterliliğin, umudun ve iyimserliğin belirgin bir şekilde yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymakta; bu durumdan dolayı psikolojik sermayenin güçlü olduğunu ifade etmektedir (Luthans, Avolio vd., 2007'den akt. Çetin vd., 2013).

5.8.4. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Büyük Beşli Kişilik Envanteri (Big Five Inventory - BFI), John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından kişilik özelliklerinin ölçülmesi amacıyla tasarlanmış olup, 1998 yılında Benet-Martinez ve John tarafından revize edilmiştir. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği, 1998 yılında Benet-Martinez ve John tarafından geliştirilen "Beş Faktör Envanteri" (The Big Five Inventory) adlı 44 maddelik bir değerlendirme aracı olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacıların etkin ve hızlı bir değerlendirme yapabilmeleri için tasarlanan bu ölçek, kişilik özelliklerini beş ana boyutta ölçmektedir: "özdisiplin", "dışadönüklük", "nörotiklik", "uyumluluk" ve "gelişime açıklık" tır. Ölçekte yer alan "nörotiklik" ve "dışadönüklük" faktörleri, toplamda 8'er madde ile değerlendirilirken, "uyumluluk" ve "özdisiplin" faktörleri ise 9'ar madde ile ölçülmektedir. "Gelişime açıklık" faktörü ise 10 madde ile analiz edilmektedir.

Türkçe versiyonunun adaptasyonu, Schmitt, Allick, McCrae ve Benet-Martinez (2007) tarafından gerçekleştirilen ve 56 ülkeyi kapsayan bireylerin kendilik tanım profilleri ile örüntülerine dair bir araştırmanın Türkiye kısmı olarak Sümer ve Sümer (2005) tarafından tamamlanmıştır. Yapılan çalışmada, beş faktör kişilik ölçeğinin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları şu şekilde belirlenmiştir: .77 (dışadönüklük), .70 (uyumluluk), .78 (özdisiplin), .79 (nevrotiklik) ve .76 (gelişime açıklık) olarak bulunmuştur (Schmitt vd., 2007). Bu çalışmada Beş Faktör Kişilik Ölçeği'nin tercih edilmesinin ardındaki sebep, önceki kültürlerarası çalışmalarda kullanılarak güvenilirlik ve geçerliliğinin doğrulanmış olmasıdır. Bazı çalışmalarda, beş faktör kişilik boyutlarının Cronbach Alfa güvenilirlik değerlerinin .64 ile .77 arasında olduğu gözlemlenmiştir (Sümer, Lajunen ve Özkan, 2005).

Ölçekte 9, 2, 19, 28, 11, 21, 5, 22, 31, 14, 7, 33, 41, 16, 43 ve 26 ifadeler, ters kodlama yöntemi ile düzenlenmiştir. Analiz sürecinde bu ifadeler gözden geçirilmiş ve yeniden yapılandırılarak analizin kapsamına alınmıştır.

5.9. Araştırma Verilerinin Analizi

Verilerin analizi sürecinde, tüm istatistiksel değerlendirmeler için hazır istatistik yazılımları olan SPSS 22.0, AMOS 21.0 ve SmartPLS 4.1.1.1 kullanılmıştır. Temel belirleyici istatistiklere ilişkin frekans analizleri, SPSS yazılımı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Frekans analizinin sistematik bir biçimde sunulabilmesi amacıyla SPSS yazılımı tercih edilmiştir. Frekans ve yüzde analizi, özellikle geniş kapsamlı veri setlerinin özetlenmesinde tercih edilen bir yöntem olarak öne çıkmaktadır (Tutar ve Erdem, 2022). Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerinin gerçekleştirilmesinde, SPSS ve AMOS yazılımları kullanılmıştır. Ayrıca, normallik koşullarına ilişkin özel gereksinimlerin olmaması, örneklem büyüklüğüne karşı düşük duyarlılık göstermesi ve karmaşık modellerin bile kolaylıkla test edilebilmesi gibi çeşitli avantajlar ışığında, araştırmanın yapısal ve ölçüm modelinin test edilmesinde Smart-PLS yazılımından yararlanılmıştır (Di-Clemente, Hernández-Mogollón ve Campón-Cerro, 2020). Araştırma verileri ve ölçek maddeleri, anket yoluyla toplandıktan sonra kodlanarak bir programa aktarılmıştır. Ters yönlü ifadeler için ölçek üzerinde ters kodlama uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Hipotezlerin test edilmesi aşamasından önce, veriler analiz süreci için hazırlanmıştır. Bu çalışmanın temel hedefi, olası hataları ve zararları asgariye indirmektir. Yapılan analizlerin, gerekli düzenlemelerin sağlanmadığı verilerle sunulması durumunda elde edilen sonuçların hatalı olma ihtimalinin oldukça yüksek olduğu belirtilmektedir (Karagöz, 2017). Bu bağlamda, öncelikle yapılan araştırmadan elde edilen anketler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Araştırmanın önem taşıyan değişkenleri açısından kritik olan bölümlerin eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığı, yanıtlarda herhangi bir eksiklik bulunup bulunmadığı ve cevapların ciddiyet derecesi gibi unsurların (örneğin, aynı seçeneğin birden fazla kez işaretlenmesi veya bir ifade için birden fazla seçeneğin seçilmesi gibi) olup olmadığı incelenmiştir.

Veri düzenleme süreci kapsamında eksik verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Selçuk Üniversitesi Hastanesinden alınan 230 veri 223'e düşmüş; Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesinden temin edilen 220 veri 218'e düşmüş toplam veri sayısı 441 olmuştur. Veri setinin dağılımı üzerinde yapılan incelemeler neticesinde, dokuz örnekte veri eksikliklerine rastlandığı belirlenmiş olduğundan, bu anket formu analiz kapsamı dışında tutulmuştur.

Büyük veri setleri ile gerçekleştirilen araştırmalarda, tam bir veri setine ulaşmanın zorlukları sıklıkla ortaya çıkmaktadır. Büyük veri setleriyle çalışan araştırmacılar için önemli olan birkaç strateji bulunmaktadır. Bu stratejiler arasında, 1) veri setine yeni gözlemlerin eklenmesi, 2) eksik verilere sahip gözlemlerin veri setinden çıkarılması ve 3) kayıp veriler için tahminler yaparak elde edilen yaklaşık değerlerin kullanılmasını içeren yöntemlerin belirlenmesi yer almaktadır. Bu yöntemler, olası sorunlarla başa çıkmak amacıyla analizlerde önlemler alınmasını sağlamaktadır (Çüm ve Gelbal, 2015). Bu araştırmada bahsi geçen ikinci yöntemle gidilmiş, eksik veriler az sayıda gözlemle bulunduğu için datadan (çalışmadan) çıkarılması tercih edilmiştir. Verilerin silinmesinin ardından elde kalan gözlem sayısının (n) gerçekleştirilecek analizler için yeterli ve uygun olduğu tespit edilmiştir.

Eksik verilerin rassal dağılım olup olmadığını değerlendirmek için SPSS programında "missing value analysis" gerçekleştirilmiştir. Bu analiz sonucunda elde edilen "EM Means" tablosundaki anlamlılık değerlerine göre, rassal dağılmadığı belirlenen 9 soru analizin dışında bırakılmıştır. Ayrıca, anketlerde eksik veri olup olmadığını belirlemek amacıyla frekans tabloları kullanılarak bir kontrol süreci gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, her bir ölçek maddesi için ortalama ve standart sapma değerleri ayrıntılı olarak incelenmiş, ortalamanın standart sapmadan daha düşük olduğu değişkenlerin varlığı araştırılmıştır. Standart sapma değerinin ortalamanın altında kalan hiçbir unsurla karşılaşılmamış, bu bağlamda ölçekten herhangi bir madde çıkarılmamıştır.

Veri düzenleme sürecinde yapılan araştırmada kullanılan ölçme araçlarında ters kodlanmış maddelerin varlığı araştırılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları arasında Duygusal Emek Ölçeği'nde ters kodlanmış bir madde yer almamaktadır. Buna ek olarak, Tükenmişlik Ölçeği, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Büyük Beşli Kişilik Envanteri kapsamında ters kodlanmış unsurlar kullanılmıştır.

Araştırmaya dair ölçme araçlarının güvenilirlik ve geçerlilik analizleri uygulanmıştır. Güvenilirlik, bir ölçeğin tutarlılığını ve kalıcılığını göstererek, ölçümlerin hata payından ne kadar bağımsız olduğunu belirtmektedir. Geçerlilik, bir ölçüm aracının değerlendirilmek istenen özellikleri ne ölçüde doğru bir şekilde ölçebildiğini gösteren önemli bir kavramdır (Baş, 2001). Araştırmada yer alan ölçeklerin güvenilirlikleri, içsel tutarlılık yöntemi aracılığıyla hesaplanmış ve Cronbach alpha güvenilirlik ölçütü ile analiz edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, %95 güven aralığı ve %5 anlamlılık düzeyi kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler sırasında güven aralığı, anlamlılık düzeyi olarak 0,05 ($p < 0,05$)

değeri ile belirlenmiştir. Cronbach alpha değeri, 0 ile 1 arasında değişen bir ölçektir ve bu değer 1'e yaklaşması, ölçeğin güvenilirliğinin arttığını göstermektedir. Bir ölçeğin güvenilirlik düzeyinin kabul edilebilir olabilmesi için, elde edilen değer en az 0,70' e eşit ya da daha yüksek olması gerektiği belirtilmektedir (Morgan, Leech, Gloeckner ve Barret, 2004).

Araştırmada, hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizleri gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi, birbiriyle etkileşim içinde olan çok sayıda değişkeni bir araya getirerek daha az fakat anlamlı yeni değişkenler üretmeyi amaçlayan çok boyutlu bir analiz tekniğidir (Büyüköztürk, 2002). Tutar ve Erdem'e (2022) dayanarak, açıklayıcı faktör analizi, çok sayıda değişkenin belirli kategorilere tasnif edilmesi sürecini ifade eder. Bu süreçte, her bir kategori içerisindeki değişkenler arasındaki ilişkiler maksimize edilirken, gruplar arası ilişkiler minimum düzeye indirgenmektedir. Böylece, ölçek ifadeleri yeni değişkenlere dönüştürülmektedir. Açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmeden önce, elde edilen verilerin bu tür bir analize uygunluğunu değerlendirmek için belirli ön koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Faktör analizi gerçekleştirilecek olan soru kâğıtlarının sayısının, analizde kullanılacak toplam soru sayısından fazla olması gerektiği önemli bir şarttır. Bir diğer gereklilik, örneklem yeterlilik ölçütünün (Kaiser-Meyer-Olkin Ölçütü) ve küresellik derecesinin (Bartlett'ın Küresellik Testi) yeterli seviyede bulunmasıdır. KMO değerinin 0,60'dan yüksek olması ve Bartlett testinin istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar vermesi gerektiği vurgulanmaktadır (Lamm ve Lewis, 1999; Leech, Barrett ve Morgan, 2005).

Açıklayıcı faktör analizi sürecinde, faktör yükünün belirli bir eşik değerin altında kalması, ilgili maddenin o faktörü yeterince açıklayamadığını gösterir. Faktör yüklerinin alt değerleri, genellikle örneklem büyüklüğünden etkilenmektedir. Yapılan araştırmalara göre, faktör yüklerinin en az 0,30 olarak kabul edilebilmesi için örneklem büyüklüğünün 350; 0,40 olarak değerlendirilebilmesi için ise 200 olması gerektiği belirtilmektedir (Hair, Black, Babin, Anderson ve Tatham, 1998; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010).

Araştırmada, gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinde, faktör yükü için alt sınır değeri olarak 0.40 belirlenmiştir. Faktör analizinde, faktörleşme işlemi için temel bileşenler analizi kullanılmıştır. Bu yöntem, ölçeğin çeşitli faktörlere ayrılma durumunu belirlemek amacıyla varimax döndürme rotasyonu uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Bunun yanı sıra, KMO değerlerinin 0,60'tan yüksek olması ve Bartlett testi sonuçlarının anlamlılık göstermesi önemli bir husus olarak öne çıkmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği, açıklayıcı faktör analizinin ortaya koyduğu faktör yapısının belirlenmesi için doğrulayıcı faktör analizi yoluyla değerlendirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, araştırma ile ilgili değişkenlerin hangi sayıda bağımsız grupta bir araya getirilebileceğini ve elde edilen verilerin teorik çerçeve ile ne derece uyum sağladığını kovaryans ve korelasyon matrisleri aracılığıyla incelemektedir (Şimşek, 2007). Doğrulayıcı faktör analizi, ölçek geliştirme süreçlerinde genellikle örtük değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyerek açıklayıcı faktör analizine kıyasla daha güvenilir bir yöntem olarak değerlendirilmektedir (Şencan, 2005). Doğrulayıcı faktör analizi ile gerçekleştirilen yapısal model testlerinde, modelin uygunluğunu değerlendirmek için farklı uyum indeksleri kullanılmaktadır. Araştırmamızda, çeşitli uyum iyiliği istatistikleri dikkate alınmıştır. Bu istatistikler arasında Ki-Kare Uyum Testi (CMIN/DF), İyi Uyum İndeksi (GFI), Yaklaşık Hatalar Ortalama Karekökü (RMSEA) ve Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) yer almaktadır. Bu ölçütler, Meydan ve Şeşen (2011), Kline (2000) ve Iacobucci (2010) gibi önemli kaynaklara dayanmaktadır.

Değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü ve derecesini tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisini tespit edebilmek için de yapısal model analizi yapılmıştır. Ayrıca araştırma modelini oluşturan ilişkilerin, aracı ve düzenleyici ilişkilerinin incelenmesi için “Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi (KEKK-YEM)” kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modeli (YEM) ve yol analizi kullanılarak, değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkiler ortaya konmuş ve bu ilişkilerdeki doğrudan ve dolaylı etkiler belirlenmiştir. Bu süreç, değişkenler arasındaki etkileşimin daha iyi anlaşılmasını sağlamayı hedeflemektedir.

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM), literatürde belirli bir teoriye dayanan gözlemlenebilir ve gözlemlenemeyen değişkenlerin nedensel ve ilişkisel bir çerçevede tanımlanmasına olanak tanıyan çok değişkenli bir istatistiksel yöntem olarak tanımlanmaktadır. YEM'in ana hedefi, bir ya da daha fazla bağımsız değişken ile bir ya da daha fazla bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi modellemektir (Balcı, 2016). YEM, son dönemlerde sosyal bilimler alanındaki araştırmalarda yaygın olarak tercih edilmeye başlanmıştır. Bunun nedeni, belirlenen değişkenler arasındaki hem doğrudan hem de dolaylı ilişkileri tek bir çatı altında sergileyebilmesidir (Meydan ve Şeşen, 2015).

Yapısal eşitlik modeli, gözlemlenen değişkenlerle örtük değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen ölçme modelini (doğrulayıcı faktör analizi) ve örtük değişkenler arasındaki etkileşimleri değerlendiren yapısal modeli (yol analizi) kapsayan bir analiz bütünlüğüdür.

Yapısal eşitlik modeli (YEM) kapsamında, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ve yol analizi gibi yöntemler yer almaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011).

Yol analizi yöntemi aracılığıyla, araştırmacının teorik olarak geliştirdiği modelin, topladığı veri seti ile uyumlu olup olmadığı değerlendirilmektedir. Yol (Path) analizi, değişkenler arasındaki varsayımsal nedensellik ilişkilerinin önemini ve etkisini tahmin etme ve bu doğrultuda çıkarımlar yapma amacı taşımaktadır. DFA çerçevesinde gerçekleştirilen faktör analizinde, daha önce farklı bir kültürde geliştirilmiş ve uygulanmış olan özgün ölçek yapısının, araştırmacının sahip olduğu veri seti aracılığıyla doğrulanması hedeflenmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015). Daha başka bir ifadeyle, DFA, önceden belirlenmiş bir kültürdeki örtük yapının, farklı bir kültürel bağlamda yer alan örneklem grubuyla doğrulanmasını ifade etmektedir. Bu çalışmada, farklı kültürel bağlamlarda geliştirilmiş ölçeklerin yapı geçerliliklerinin toplanan veriler üzerinden doğrulanması hedeflenmiştir; bu amaca ulaşmak için veriler üzerine DFA (Doğrulayıcı Faktör Analizi) uygulanmıştır.

Son zamanlarda PLS-YEM yöntemi, sosyal bilimlerde önemli bir yer edinmiştir (Mateos Aparicio, 2011; Dash ve Paul, 2021). Kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (KEKK-YEM), gizli değişkenlerle modeller oluşturmak ve bunların arasındaki yönlendirilmiş ilişkileri tahmin etmek için kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntem, tekrar eden ve regresyona dayalı parametrik olmayan çok değişkenli bir yaklaşımdır (Wold, 1982; Lohmöller, 1989). Doğrudan gözlemlenemeyen gizil yapılar, bazı göstergelerle dolaylı olarak ölçülebilir. KEKK-YEM, gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki karmaşık ilişkileri modellemek için kullanılır (Yılmaz ve Kınaş, 2020).

KEKK-YEM için SmartPLS yazılımı kullanılmaktadır. Nedensel tahmin yöntemi olarak KEKK-YEM, yönetsel zorluklara karşı çok çeşitli pratik uygulamalar sunar. KEKK-YEM, düzenleyici ve aracı ilişkilerin belirlenmesinde daha basit yöntemler sunduğu için ve SmartPLS yazılımı bu süreçleri daha iyi yönettiği için tercih edilmektedir. Bu tür araştırmalarda KEKK-YEM yöntemi daha pratik sonuçlar elde etmekte faydalıdır. KEKK-YEM, teori geliştirmek ve tahmin yapmak için iyi bir yöntemdir (Hair, Ringle, ve Sarstedt, 2011).

KEKK-YEM, bağımlı değişkenlerin açıklanan varyansını maksimize etmek amacıyla yapısal eşitlik model parametrelerini tahmin etmek için kullanılan varyans tabanlı bir yöntemdir (Hair, Hult, Ringle ve Sarstedt, 2017). KEKK-YEM, gözlemlenemeyen (gizil) değişkenler arasındaki etkileşimleri ve aynı zamanda dolaylı olarak birçok gösterge aracılığıyla ölçülen gözlemlenen değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki ilişkiyi aynı

anda inceleyen çok boyutlu istatistiksel bir yöntemdir (Tenenhaus, Vinzi, Chatelin ve Lauro, 2005). Örneklem hacminin sınırlı olduğu durumlarda, verilerin çok değişkenli normal dağılımla uyumlu olmadığı yahut karmaşık modellerin (aracılık ve düzenleyicilik etkilere sahip olanlar) tahmin edilmesi gerektiğinde KEKK-YEM yöntemi tercih edilmektedir. Yeni grafik arayüz ve geliştirilmiş doğrulama yöntemleri için PLS yaklaşımı hakkında kapsamlı incelemeler Chin (1998) ve Chin ve Newsted (1999) tarafından verilmektedir (Wold, 1985; Vinzi, Trinchera ve Amato, 2010). KEKK-YEM'in temel fikri, bir sistemdeki karmaşıklığın, her biri genellikle açık yapılar olarak tanımlanan birkaç gözlemlenen göstergeyle ölçülen ve “gizli yapı olarak adlandırılan” kavramlar arasındaki nedensellik ilişkisi ile incelenmesidir (Vinzi vd., 2010).



ALTINCI BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

6.1. Araştırma Bulguları

Bu bölümde, katılımcılardan toplanan verilerin analizi aracılığıyla elde edilen bulgular detaylı bir şekilde sunulmaktadır. Veri toplama yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilen bu süreç, araştırmanın sonuçlarını ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, ilk olarak demografik bulgular, tanımlayıcı (betimleyici) istatistikler, kullanılan ölçeklerin güvenirlik analizleri, kullanılan ölçeklerin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, korelasyon analizi, ölçüm modeli, hipotez testleri ve yapısal eşitlik modeli, son olarak aracılık ve düzenleyici analizlerine ilişkin bulgular aktarılacaktır.

6.2. Demografik Bulgular

Demografik yapı hakkında fikir edinmek amacıyla; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, meslek, halen çalıştığı kurumdaki çalışma süresi ve toplam çalışma süresi faktörleri yönünden elde edilen bulgular, Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Demografik Bulgular

		F (Sıklık)	(%) Yüzde
Cinsiyet	Kadın	226	51,2
	Erkek	215	48,8
	Toplam	441	100,0
Medeni Durum	Evli	235	53,3
	Bekâr	206	46,7
	Toplam	441	100,0
Yaş	18-25	43	9,8
	26-30	105	23,8
	31-35	120	27,2
	36-40	91	20,6
	41-45	62	14,1
	46 ve üstü	20	4,5
	Toplam	441	100,0

Eğitim Durumu	Lise	85	19,3
	Önlisans	135	30,6
	Lisans	168	38,1
	Lisansüstü	53	12,0
	Toplam	441	100,0
Meslek	Doktor	116	26,3
	Hemşire	148	33,6
	Sağlık Memuru	41	9,3
	Ebe	15	3,4
	Tıbbi Sekreter	24	5,4
	Teknisyen/Tekniker	32	7,3
	Diğer Sağlık Çalışanları	65	14,7
	Toplam	441	100,0
Hâlen Çalıştığı Kurumdaki Çalışma Süresi	1 yıldan az	117	26,5
	1-5 yıl	106	24,0
	6-10 yıl	94	21,3
	11-15 yıl	73	16,6
	16 yıl ve üstü	51	11,6
	Toplam	441	100,0
Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	146	33,1
	1-5 yıl	101	22,9
	6-10 yıl	86	19,5
	11-15 yıl	77	17,5
	16 yıl ve üstü	31	7,0
	Toplam	441	100,0

Tablo 11’de yer alan demografik bulgular incelendiğinde katılımcıların cinsiyet dağılımlarının %51,2’sinin kadınlar (226 kişi), %48,8’inin erkekler (215 kişi) olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durum dağılımları incelendiğinde %53,3’ü evli (235 kişi), %46,7’si (206 kişi) bekârdır. Katılımcıların yaş durumlarına bakıldığında ise %9,8’i (43 kişi) 18-25 yaş grubunda, %23,8’i (105 kişi) 26-30 yaş grubunda, %27,2’si (120 kişi) 31-35 yaş grubunda, %20,6’sı (91kişi) 36-40 yaş grubunda ve %14,1’i (62 kişi) 41-45 yaş grubunda ve %4,5’i (20 kişi) 46 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde % 19,3’ü (85 kişi) lise, % 30,6’sı (135 kişi) önlisans, %38,1’i (168 kişi) lisans %12,0’ı (53 kişi) lisansüstü eğitimi almıştır. Katılımcıların mesleki görevleri incelendiğinde %26,3’ü (116 kişi) doktor, %33,6’sı (148 kişi) hemşire, %9,3’ü (41 kişi) sağlık memuru, %3,4’ü (15 kişi) ebe, %5,4’ü (24 kişi) tıbbi sekreter, %7,3’ü (32 kişi) teknisyen/tekniker ve %14,7’si (65 kişi) diğer sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların hâlen çalıştığı kurumdaki çalışma sürelerine göre dağılımı %26,5’i (117 kişi) 1 yıldan az, % 24,0’ı (106 kişi) 1-5 yıl arası, % 21,3’ü (94 kişi) 6-10 yıl arası, %16,6’sı (73 kişi) 11-15 yıl arası, % 11,6’sı (51 kişi) 16 ve üstü yıl olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların toplam çalışma sürelerine göre dağılımı ise % 33,1’i (146 kişi) 1 yıldan az, % 22,9’u (101 kişi) 1-5 yıl arası, % 19,5’i (86 kişi) 6-10 yıl arası, %17,5’i (77 kişi) 11-15 yıl arası ve %7,0’ı (31 kişi) 16 ve üstü yıl olarak saptanmıştır.

6.3. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri ölçeklerine katılımcılar tarafından verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki Tablo 12’de sunulmuştur. (X: Ortalama, SS: Standart Sapma)

Tablo 12. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Ortalama $\bar{X}$	Standart Sapma SS
Duygusal Emek	3.14	,959
Tükenmişlik	2.67	1,017
Psikolojik Sermaye	4.01	,801
Kişilik Özellikleri	3.65	1,131

Duygusal emek ölçeğine katılımcılar tarafından verilen yanıtların ortalamasının 3.14; Tükenmişlik ölçeğine katılımcılar tarafından verilen yanıtların ortalamasının 2.67; Psikolojik sermaye ölçeğine katılımcılar tarafından verilen yanıtların ortalamasının 4.01; Kişilik özellikleri ölçeğine katılımcılar tarafından verilen yanıtların ortalamasının 3.65 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal emek algı düzeyleri orta ($\bar{x}$ =3.14), tükenmişlik düzeyleri orta ($\bar{x}$ = 2.67), psikolojik sermaye düzeyleri yüksek ($\bar{x}$ =4.01) ve kişilik özellikleri yüksek ($\bar{x}$ =3.65) olduğu görülmektedir. Duygusal emek ölçeğine ait ortalama 3.14 (Std. Sapma, ,959) olarak hesaplanmış ve 5’li likert ölçeğinde katılımcıların “kararsızım” cevabına yakın olumlu yanıtlar verdikleri görülmüştür. Tükenmişlik ölçeğine ait ortalama 2.67 (Std. Sapma, 1,017) olarak hesaplanmış, katılımcıların “kararsızım” a yakın olumlu yanıtlar verdikleri görülmüştür. Psikolojik sermaye ölçeğine ait ortalama 4.01 (Std. Sapma, ,801) olarak hesaplanmış ve katılımcıların, 5’li likert ölçeğinde “katılıyorum” a yakın olumlu yanıtlar verdikleri görülmüştür. Kişilik Özellikleri ölçeğine ait ortalama 3.65 (Std. Sapma, 1,131) olarak hesaplanmış ve katılımcıların, 5’li likert ölçeğinde “katılıyorum” a yakın olumlu yanıtlar verdikleri görülmüştür.

6.4. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, bir ölçüm aracının sağladığı verilerin ne denli güvenilir veya tutarlı bir şekilde ölçüm yaptığını belirtmektedir. Eğer benzer koşullarda ve aynı tekniklerin uygulanmasıyla gerçekleştirilen ölçümlerin sonuçları tutarlı bir şekilde aynı çıkıyorsa, bu durum ölçümün güvenilir olduğunu gösterir (Carmines ve Zeller, 1979). Ölçeklerin güvenilirliği, iç tutarlılık (Cronbach Alfa) yöntemi incelenmiştir (Karasar, 2003). Likert tipi ölçekler için sıkça tercih edilen yöntem, içsel tutarlılık yaklaşımını temel almaktadır. Bu yaklaşım çerçevesinde, 0 ile 1 arasında bir değer aralığına sahip olan Cronbach alfa katsayısı büyük bir önem taşımaktadır (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015).

Cronbach Alpha değerinin 0,70 ve üstü olması durumunda kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu sonucu çıkartılmaktadır (Kalaycı, 2014). Güvenilirlik analizi, anket aracılığıyla ölçülmeye çalışılan konunun adil bir biçimde temsil edilmemesi durumunda, bu durumun nedenlerini araştırmak üzere gerçekleştirilir. Bu bağlamda, çeşitli değişkenlerin belirlenmesi ve gerekli olanların analiz dışı bırakılması hedeflenir. Böylece ölçeğin iç tutarlılığının artırılması sağlanır (Baş, 2001). Cronbach alfa katsayısının yüksekliği ölçümlerin güvenli olduğunu ifade eder.

Araştırmalarda kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde, aşağıda belirtilen değer aralıklarının dikkate alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Kalaycı, 2010).

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ = güvenilir değil,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ = düşük güvenilirlik,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ = oldukça güvenilir
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ = yüksek güvenilirlik

Ölçeklere ilişkin Cronbach alfa katsayısı değerlerine yer verilmiştir. Cronbach'ın Alfa iç tutarlılık katsayısı, kullanılan ölçme aracında bulunan soruların güvenilirliğini değerlendirmeye yönelik bir testtir. Güvenilirlik analizi, katılımcıların sunduğu yanıtların ne ölçüde güvenilir olduğunu anlamaya yönelik bilgiler sunmaktadır. Tablo 13'de elde edilen Cronbach Alfa değerleri sunulmuştur.

Tablo 13. Ölçeklere İlişkin Cronbach's Alfa Değerleri

Ölçek	Cronbach's Alfa Değerleri
Duygusal Emek	0,812
Tükenmişlik	0,908
Psikolojik Sermaye	0,918
Beş Faktör Kişilik Özellikleri	0,819

Tablo 13’de gösterildiği gibi Duygusal Emek boyutuna ait Cronbach's Alfa İç Tutarlılık Değeri 0,812; Tükenmişlik boyutuna ait Cronbach's Alfa İç Tutarlılık Değeri 0,908; Psikolojik Sermaye boyutuna ait Cronbach's Alfa İç Tutarlılık Değeri 0,918; Beş Faktör Kişilik Özellikleri boyutuna ait Cronbach's Alfa İç Tutarlılık Değeri 0,819 olarak bulunmuştur. Elde edilen değerler ölçeklerin “yüksek derecede güvenilir” olduklarını göstermektedir.

6.5. Faktör Analizi Sonuçları

Bu bölümde ölçeklere ilişkin faktör analizleri yapılmıştır. Faktör analizlerinden önce Açıklayıcı Faktör Analizi sonrasında ise Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır.

6.5.1. Duygusal Emek Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları

Duygusal emek ölçeğinden elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçümü (Kaiser, 1970) ile Bartlett testi (Bartlett, 1954) sonuçları göz önünde bulundurulmuştur. Faktör analizinin gerçekleştirilmesi için Bartlett testinin p anlamlılık değerinin .05'ten daha düşük olması şarttır. Literatürdeki kaynaklar, KMO değerinin 0 ile 1 arasında değişkenlik gösterdiğini ve faktör analizleri yapabilmek için .6 değerinin bir sınır aralığı teşkil ettiğini ortaya koymaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Duygusal emek ölçeği KMO değeri 0.887 olarak belirlenmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan analizler, anlamlılık düzeyinin .000 düzeyinde olduğu bulgusunu ortaya koymuştur.

Analizler sonucunda elde edilen bulgular, duygusal emek ölçeğinin faktör analizi açısından son derece uygun bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Duygusal emek ölçeğinde üç faktörlü bir yapının varlığı tespit edilmiştir. Üç faktörlü yapı toplam varyansın %71.85'ünü açıklamaktadır. Faktör 1 (yüzeysel davranış) 6 maddeden, faktör 2 (derinlemesine davranış) 4 maddeden ve faktör 3 (samimi davranış) 3 maddeden oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda, ölçek maddelerine ilişkin faktör yük dağılımlarına dair elde edilen bulgular sunulmuştur.

Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü		
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Hastalarla uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	.798		
Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	.872		
Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra bir performans sergilerim	.823		
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	.775		
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	.844		
Hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	.795		
Hastalarla ilgilenirken göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım		.812	
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım		.896	
Hastalarla ilgilenirken göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım		.837	
Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm		.822	
Hastalara gösterdiğim duygular samimidir			.697
Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar			.921
Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır			.791

Literatürde yer alan bulgulara göre, faktör analizi sonucunda faktör yüklerinin dağılımında .30 ile .40 aralığındaki değerlerin alt sınır olarak kabul edildiği vurgulanmaktadır (Büyüköztürk, 2011). Ölçek maddelerine dair faktör yüklerinin en düşük değeri (.697) incelendiğinde, tüm maddelerin faktörlerde uygun bir biçimde konumlandığı söylenebilir.

DFA'da test edilen modelin uyum yeterliliğini değerlendirmek amacıyla bir dizi uyum indeksi kullanılmaktadır. Uyum indekslerinin teorik model ile gerçek verilere olan uygunluğunu değerlendiren analizlerde, söz konusu indekslerin birbirine göre güçlü ve zayıf yönlerini barındırdığından, modelin uyumunu ortaya koymak amacıyla birden fazla uyum indeksi değerinin kullanılmasının önerildiği belirtilmiştir (Büyüköztürk, Akgün, Özkahveci ve Demirel 2004). En yaygın şekilde kullanılan uyum indeksleri arasında Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness), Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI), İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI), Ortalama Hataların Karekökü (Root Mean Square Residuals, RMR veya RMS), Normleştirilmiş Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü'dür (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA). CFI, GFI, RFI, IFI, NFI ve AGFI indeksleri için kabul edilebilir uyum değerinin 0.90'dan ve mükemmel uyum değerinin 0.95'den büyük değerlerde olması yeterli düzeyde uyumun olduğunu, değerlerin 0'a yaklaşmasının kötü, 1'e yaklaşmasının mükemmel uyum gösterdiği belirtilmektedir (Bentler, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumert and Peschar, 2006; Bentler and Bonett, 1980). CFI ve GFI göstergeleri 0 ile 1 arasında bir değer aralığına sahiptir. Bu bağlamda, 0,80'in üzerinde bulunan değerler genellikle kabul edilebilir olarak tanımlanırken, 0,90 ve üzerinde yer alan değerler, modelin yüksek uyum seviyesine sahip olduğunu göstermektedir (Berberoğlu ve Uygun, 2012). RMSEA için 0,10'dan küçük olmasının kabul edilebilir uyumu, 0,08'in altında olması ise mükemmel uyum iyiliğini gösterdiği belirtilmektedir (Toygar ve Kırlioğlu, 2020).

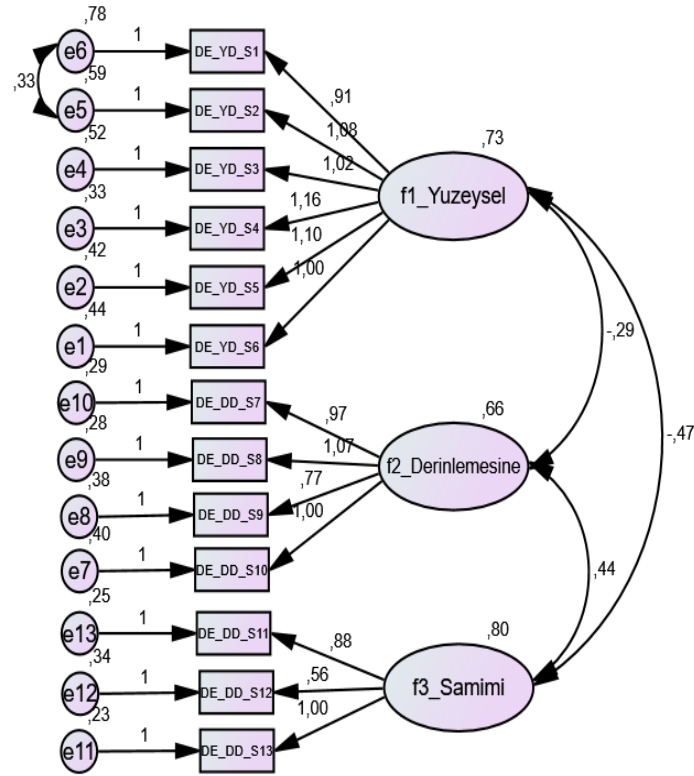
Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen DFA ile ilgili olarak Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness), İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA) uyum indeksleri incelemeye tabi tutulmuştur (Doğan, 2010). AMOS paket programı ile duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri ölçeklerine, doğrulayıcı faktör analizi yapılarak verilerin varsayılan modele uyum dereceleri test edilmiştir. Kullanılan ölçeklerin

geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve ölçeğin yapısı/uygunluğu doğrulanmıştır.

DFA, daha evvel tasarlanmış ölçeklerin uyarlanma süreçlerinde sıkça başvurulmuş bir istatistiksel yöntemdir. DFA'nın uygulanmasının ardındaki gerekçe, mevcut yapıların tanımlanmış ve oluşturulmuş niteliklerinin, uyarlama süreci içerisinde gerçekten de uygunluk gösterip göstermediğine dair yanıtlanması gereken en temel soruyu oluşturmasıdır. Başka bir deyişle, mevcut yapının uyarlama çabalarına ne ölçüde yanıt verdiği sorgulanmaktadır (Kafkas ve Özen, 2014). Doğrulayıcı faktör analizinde, incelenen modelin araştırmadan elde edilen verilerle ne denli uyumlu olduğunu belirlemek amacıyla çeşitli uyum indeksleri dikkate alınmaktadır. Uyum indeksleri, modelin geçerliliğinin değerlendirilmesinde belirli eşik değerler aracılığıyla yorumlanmaktadır. Bu durum yapılan analizler neticesinde elde edilen uyum istatistiklerinin belirli eşik üzerinde ya da altında bulunmasını gösterir (Kline, 2011).

DFA uygulamaları sırasında uyum ve anlamlılığı ölçmek için bazı testler kullanılmaktadır. İlk olarak gözlenen değişkenler ile oluşturulan modelin birbirinden ne kadar farklı olduğunu kontrol etmek için ki kare değeri kullanılır. Ki kare değeri, farksızlık modeline göre gözlemlenen değişkenler arasındaki uyumu gösterir ve p değeri 0.05'ten küçük olmalıdır (Kafkas ve Özen, 2014). Araştırmada bulunan ki kare ve p değeri, referans değerler aralığındadır. Doğrulayıcı faktör analizi için uyum indeksleri incelendiğinde ki-kare değerinin serbestlik derecesine oranı ($191.325/61 = 3.136$) 5'in altında olduğu için yeterli bir değere sahip olduğu görülmüştür. Diğer uyum indekslerine bakıldığında, RMSEA= .070, GFI= .938 ve CFI= .963 olarak bulunmuştur. GFI ve CFI indekslerinin 0.95'ten fazla olması, çok iyi bir uyum sağladıklarını gösterir. RMSEA'nın 0.05 ile 0.10 arasında olması, uyum açısından kabul edilebilir bir düzeyde olduğunu gösterir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği indekslerine bakıldığında, modelin uyumlu olduğu anlaşılmaktadır.

Duygusal emek ölçeğine ait üç faktörlü yapının uygunluğunu değerlendirmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dayanan bulgular ilgili ölçeğe dair aşağıda sunulan yol diyagramında yer almaktadır.



CMIN=191,325; DF=61; p=,000; CMIN/DF=3,136, RMSEA=,070; GFI=,938;CFI=,963

Şekil 30. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin DFA Modeli

AMOS 21.0 yazılımı kullanılarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ulaşılan model uyum göstergeleri şu şekilde belirlenmiştir: CMIN=191.325, df=61, CMIN/df=3.136, RMSEA=.070, CFI=.963, GFI=.938 dir. Elde edilen modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, duygusal emek ölçeğinin üç faktörlü yapısının tutarlı bir biçimde uyum sağladığı sonucuna varılmıştır.

6.5.2. Tükenmişlik Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları

Tükenmişlik ölçeğinden alınan verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçümü (Kaiser, 1970) ile Bartlett testi (Bartlett, 1954) sonuçları göz önünde bulundurulmuştur. Faktör analizinin gerçekleştirilmesi için Bartlett testinin p anlamlılık değerinin .05'ten daha düşük olması şarttır. Literatürdeki kaynaklar, KMO değerinin 0 ile 1 arasında değişkenlik gösterdiğini ve faktör analizleri yapabilmek için .6 değerinin bir sınır aralığı teşkil ettiğini ortaya koymaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tükenmişlik ölçeği KMO değeri 0.914 olarak belirlenmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan analizler, anlamlılık düzeyinin .000 düzeyinde olduğu bulgusunu ortaya koymuştur. Analizler sonucunda elde edilen bulgular, tükenmişlik ölçeğinin faktör analizi açısından son derece uygun bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Tükenmişlik ölçeğinde üç faktörlü bir yapının varlığı tespit edilmiştir. Üç faktörlü yapı toplam varyansın %60.13'ünü açıklamaktadır. Faktör 1 (duygusal tükenme) 9 maddeden, faktör 2 (duyarsızlaşma) 5 maddeden ve faktör 3 (kişisel başarı hazzında düşme) 8 maddeden oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda, ölçek maddelerine ilişkin faktör yük dağılımlarına dair elde edilen bulgular sunulmuştur.

Tablo 15. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü		
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum	.706		
İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum	.827		
Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum	.857		
Bütün gün hastalarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır	.839		
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	.863		
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum	.833		
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	.791		
Hastalarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende çok fazla strese neden oluyor	.825		
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum	.808		
İşim gereği bazı hastalara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum		.798	
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum		.805	
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum		.688	
Bazı hastaların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor		.475	
İşim gereği hastaların bazı problemleri		.561	

nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum	
Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim	.462
Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	.647
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	.564
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	.762
Hastalarla aramda rahat bir iletişim ortamı sağlayabilirim	.692
Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum	.631
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım	.851
İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım	.755

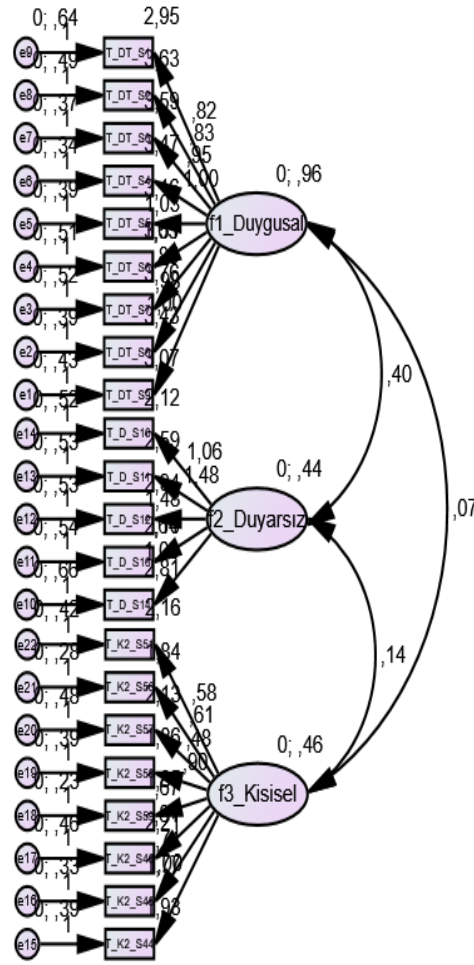
Literatürde yer alan bulgulara göre, faktör analizi sonucunda faktör yüklerinin dağılımında .30 ile .40 aralığındaki değerlerin alt sınır olarak kabul edildiği vurgulanmaktadır (Büyüköztürk, 2011). Ölçek maddelerine dair faktör yüklerinin en düşük değeri (.462) incelendiğinde, tüm maddelerin faktörlerde uygun bir biçimde konumlandığı söylenebilir.

Doğrulamalı faktör analizi, mevcut kaynaklardan elde edilen faktör yapılarını, özgün ölçeklerde daha önce tanımlanmış ve genel olarak kabul edilen veya öngörülen faktör yapılarıyla karşılaştırmak amacıyla kullanılan bir değerlendirme ve test metodolojisidir (Özdemir, 2016). Ölçeğin öngörülen teorik yapısını test etmek amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA, önceden tanımlanmış ölçeklerin özgün yapılarının, toplanan verilerle ne derece doğrulandığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Araştırmacının bir ölçeği DFA (Doğrulamalı Faktör Analizi) ile incelemesi, söz konusu ölçeğin geçerliliği konusunda güçlü bir göstergedir. Bir araştırmada gerçekleştirilecek temel analizlerden önce, Doğrulamalı Faktör Analizi'nin (DFA) uygulanarak ölçeklerin geçerliliğine ilişkin kanıtların sunulması, yaygın olarak benimsenen bir yaklaşımdır (Gülbüz ve Şahin, 2016).

DFA çerçevesinde gerçekleştirilen uyarılma süreçlerinde, uyum ve anlamlılığın değerlendirilmesi amacıyla çeşitli testler uygulanmaktadır. İlk olarak DFA uygulamalarında, gözlenen değişkenler ile oluşturulan model arasındaki farklılığın test

edilebilmesi amacıyla ki kare istatistiği değerlendirilmektedir. Ki kare değeri, farklılık modeline dayanarak gözlenen değişkenler arasındaki matrisin uyumunu yansıtır ve bu uyumun geçerliliği için p değerinin 0.05'ten daha küçük olması gerektiği vurgulanmaktadır (Kafkas ve Özen, 2014). Araştırmada elde edilen ki-kare ve p değeri, belirlenen referans değerleri aralığında yer almaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde yapılan uyum indeksi incelemeleri ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranının ($806.872/206 = 3.917$), 5'in altında yeterli bir düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Diğer uyum indeksi değerlendirmeleri yapıldığında, RMSEA değerinin .081, GFI'nın .799 ve CFI'nın da .889 şeklinde olduğu tespit edilmiştir. CFI ve GFI değerleri 0 ile 1 aralığında yer almakta olup, 0,80'in üzerindeki değerler genellikle kabul edilebilir kabul edilmekte; ayrıca 0,90 ve üzerindeki değerler, modelin yüksek bir uyum gösterdiğini işaret etmektedir (Berberoğlu ve Uygun, 2012). RMSEA değerinin 0.05 ile 0.10 arasında yer alması, kabul edilebilir bir uyum düzeyine işaret ettiğini göstermektedir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde, modelin önemli ölçüde uyumlu olduğu tespit edilmektedir.

Tükenmişlik ölçeğine ait üç faktörlü yapının uygunluğunu değerlendirmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dayanan bulgular ilgili ölçeğe dair aşağıda sunulan yol diyagramında yer almaktadır.



CMIN=806,872; DF=206; $p=,000$; CMIN/DF=3,917, RMSEA=,081; GFI=,799; CFI=,889

Şekil 31. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin DFA Modeli

AMOS 21.0 yazılımı kullanılarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ulaşılan model uyum göstergeleri şu şekilde belirlenmiştir: CMIN=806.872, $df=206$, CMIN/ $df=3.917$, RMSEA=.081, CFI=.889, GFI=.799 dur. Elde edilen modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, tükenmişlik ölçeğinin üç faktörlü yapısının tutarlı bir biçimde uyum sağladığı sonucuna varılmıştır.

6.5.3. Psikolojik Sermaye Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları

Psikolojik sermaye ölçeğinden elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçümü (Kaiser, 1970) ile Bartlett testi (Bartlett, 1954) sonuçları göz önünde bulundurulmuştur. Faktör analizinin gerçekleştirilmesi için Bartlett testinin p anlamlılık değerinin .05'ten daha düşük

olması şarttır. Literatürdeki kaynaklar, KMO değerinin 0 ile 1 arasında değişkenlik gösterdiğini ve faktör analizleri yapabilmek için .6 değerinin bir sınır aralığı teşkil ettiğini ortaya koymaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Psikolojik sermaye ölçeğinin KMO değeri 0.930 olarak belirlenmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan analizler, anlamlılık düzeyinin .000 düzeyinde olduğu bulgusunu ortaya koymuştur. Analizlerin sonuçları, psikolojik sermaye ölçeğinin faktör analizi açısından son derece uygun bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Psikolojik sermaye ölçeğinde dört faktörlü bir yapının varlığı tespit edilmiştir. Dört faktörlü yapı toplam varyansın %57.44'ünü açıklamaktadır. Faktör 1 (özyeterlilik) 6 maddeden, faktör 2 (umut) 6 maddeden, faktör 3 (psikolojik dayanıklılık) 6 maddeden ve faktör 4 (iyimserlik) 6 maddeden oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda, ölçek maddelerine ilişkin faktör yük dağılımlarına dair elde edilen bulgular sunulmuştur.

Tablo 16. Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yüğü			
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim	.731			
Çalıştığım hastanenin amaçlarının belirlenmesine katkı sağlamada kendime güvenirim	.844			
Yönetimle yapılan toplantılarda kendi iş alanımla ilgili sunumlar yaparken kendime güvenirim	.859			
Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim	.808			
Çalıştığım hastanenin stratejileri hakkında yapılan tartışmalara katkı sağlama konusunda kendime güvenirim	.824			
Sorunları tartışmak üzere hastane dışındaki kişilerle (tedarikçiler ve müşteriler gibi) irtibat kurarken kendime güvenirim	.769			
Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum		.810		

Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır	.459
Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim	.418
Şu anda kendimi işimde oldukça başarılı görüyorum	.381
Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum	.506
Çalıştığım hastane de mevcut amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol düşünebilirim	.466
Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebiliyorum	.446
Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim	.557
İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum	.519
Çalıştığım hastanede eğer zorunlu kalırsam, kendi kendime de çalışabilirim	.480
İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum	.647
İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim	.766
Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez	.694
İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim	.648
Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider	.670
İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm	.404
İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir	.588
İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum	.715

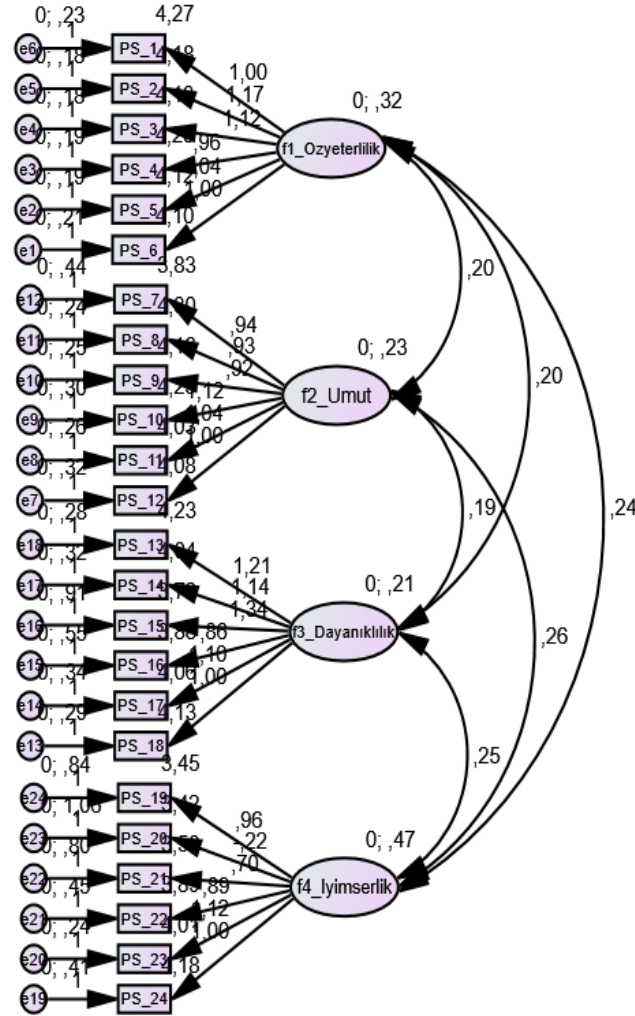
Literatürde yer alan bulgulara göre, faktör analizi sonucunda faktör yüklerinin dağılımında .30 ile .40 aralığındaki değerlerin alt sınır olarak kabul edildiği vurgulanmaktadır (Büyüköztürk, 2011). Ölçek maddelerine dair faktör yüklerinin en düşük değeri (.381) incelendiğinde, tüm maddelerin faktörlerde uygun bir biçimde konumlandığı söylenebilir.

Doğrulayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerin daha önceki çalışmalarla doğrulandığı ve mevcut araştırmada modelin geçerliliğinin yeniden değerlendirildiği bir süreç söz konusudur. Bu bağlamda, uyumun devam edip etmediği üzerinden detaylı bir inceleme gerçekleştirilmektedir. Başka bir deyişle, doğrulayıcı faktör analizi, daha önceden belirlenmiş ve daha az sayıda faktör etrafında yapılandırılmış bir ölçeğin, araştırmanın yürütüldüğü örneklem üzerinde de benzer sonuçlar verip vermediğini test eden bir yöntemdir (Meydan ve Şeşen, 2015). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), ölçeklerin uyarlama süreçlerinde ya da mevcut bir ölçeğin ölçüt geçerliliğinin tespit edilmesinde önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Aksu, Eser ve Guzeller, 2017). DFA, geliştirilen veya mevcut bir ölçekteki unsurların ve varsa alt boyutlarının tutarlı bir yapıya sahip olup olmadığını değerlendirmektedir (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2013). DFA uygulamasında uyum indeksi (iyilik) değerleri hesaplanmakta ve bu değerler aracılığıyla ölçeğin yapısal uygunluğunun olup olmadığı değerlendirilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004).

DFA çerçevesinde gerçekleştirilen uyarlama süreçlerinde, uyum ve anlamlılığın değerlendirilmesi amacıyla çeşitli testler uygulanmaktadır. DFA uygulamalarında, öncelikle gözlenen değişkenlerle oluşturulan model arasındaki farklılığın değerlendirilmesi amacıyla ki kare istatistiği kullanılmaktadır. Ki kare değeri, farksızlık modeline dayanan gözlenen değişkenler arasındaki matrisin uyumunu ortaya koymaktadır ve bu uyumun istatistiksel olarak anlamlı olabilmesi için p değerinin 0.05'ten düşük olması gerekmektedir (Kafkas ve Özen, 2014). Araştırmada elde edilen ki kare ve p değerleri, belirlenen referans değerler aralığındadır. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında uyum indeksleri incelendiğinde ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranının $(763.427/246 = 3.103)$ 5'in altında olduğu ve bu durumun yeterli bir uyum düzeyini gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer uyum indeksleri değerlendirildiğinde, RMSEA değerinin .069, GFI'nin .865 ve CFI'nin ise .897 olarak tespit edildiği görülmektedir. CFI ve GFI, 0 ile 1 arasında bir aralıkta değer kazanmakta olup, 0,80'in üzerindeki değerler kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer alırken, 0,90 ve üzerindeki değerler modelin mükemmel bir uyum sergilediğine işaret etmektedir (Berberoğlu ve Uygun, 2012). RMSEA değerinin 0.05 ile 0.10 arasında olması, kabul edilebilir bir uyum düzeyine işaret etmektedir. Doğrulayıcı

faktör analizi kapsamında elde edilen uyum iyiliği indekslerinin incelenmesi neticesinde, modelin tatmin edici bir uyum sergilediği tespit edilmiştir.

Psikolojik sermaye ölçeğine ait dört faktörlü yapının uygunluğunu değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dayanan bulgular, ilgili ölçeğe dair aşağıda sunulan yol diyagramında yer almaktadır.



CMIN=763,427; DF=246; p=,000; CMIN/DF=3,103, RMSEA=,069; GFI=,897; CFI=,897

Şekil 32. Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin DFA Modeli

AMOS 21.0 yazılımı kullanılarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ulaşılan model uyum göstergeleri şu şekilde belirlenmiştir: CMIN=763.427, df=246, CMIN/df=3.103, RMSEA=.069, CFI=.897, GFI=.865 dir. Elde edilen modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, psikolojik sermaye ölçeğinin dört faktörlü yapısının tutarlı bir biçimde uyum sağladığı sonucuna varılmıştır.

6.5.4. Kişilik Özellikleri Ölçeği AFA ve DFA Sonuçları

Kişilik özellikleri ölçeğinden elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi (Kaiser, 1970) ile birlikte Bartlett testi (Bartlett, 1954) değerleri analiz edilmiştir. Bu iki test, ölçek verilerinin faktör analizine hazır olup olmadığını değerlendirmede önemli bir rol oynamaktadır. Faktör analizinin gerçekleştirilmesi için, Bartlett testi sonucunda elde edilen p anlamlılık değerinin .05'ten düşük olması şarttır. Literatürde yer alan kaynaklar, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerinin 0 ile 1 arasında değişim gösterdiğini ve faktör analizi gerçekleştirebilmek için bu değer en az 0.6 olması gerektiğini vurgulamaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Kişilik özellikleri ölçeğinin KMO değeri 0.926 olarak belirlenmiştir. Aynı zamanda, ölçeğin anlamlılık düzeyinin .000 olarak belirlenmiş olduğu görülmüştür. Gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen veriler, kişilik özellikleri ölçeğinin faktör analizi için son derece uygun olduğunu ortaya koymaktadır.

Kişilik özellikleri ölçeğinde beş faktörlü bir yapının varlığı tespit edilmiştir. Beş faktörlü yapı toplam varyansın %55.61'ini açıklamaktadır. Faktör 1 (dışadönüklük) 8 maddeden, faktör 2 (uyumluluk) 9 maddeden, faktör 3 (öz disiplin) 9 maddeden, faktör 4 (nevrotiklik) 8 ve faktör 5 (deneyime açıklık) 10 maddeden oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda, ölçek maddelerine ilişkin faktör yük dağılımlarına dair elde edilen bulgular sunulmuştur.

Tablo 17. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yükü				
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Konuşkan biriyim.	.859				
İçine kapanık biriyim	.848				
Enerjik biriyim	.850				
Hevesli ve istekli biriyim	.493				
Sessiz biriyim	.850				
Kendine güveni olan biriyim	.465				
Bazen utangaç ve çekingenim	.699				
Sosyal, girişken biriyim	.862				
Başkalarının hatasını		.661			

bulmaya yatkınım	
Çıkarıcı değilim yardımseverim	.617
Başkaları ile sürekli didişirim(tartışırım)	.543
Affedici bir yapıya sahibim	.413
Güven telkin eden biriyim	.622
Başka insanlara karşı soğuk ve mesafeliyim	.560
Hemen hemen herkese karşı saygılı ve nazik biriğim	.578
Bazen diğer insanlara kaba davranırım	.590
Başkaları ile işbirliği yapmayı severim	.311
Bir işi eksiksiz yaparım	.676
Bazen dikkatsiz ve özensiz davranabiliyorum	.678
Bir görevin (Çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriğim	.589
Dağınık olmaya yatkın biriğim	.514
Tembel olmaya eğilimliyim	.574
Bir işi bitirene kadar azimle çalışan biriğim	.719
Verimli çalışan biriğim	.641
Plan yapar ve bu planları uygulayım	.554
Dikkatim çabuk dağılır	.426
Karamsar, hüzünlü biriğim	.419
Rahatım, strese girmem	.489
Çoğu zaman gerginim	.654
Endişeli biriğim	.665
Duygusal olarak dengeliyim, kolay	.537

kolay keyfim kaçmaz	
Ruhsal durumu çabuk değişen biriyim	.754
Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim	.413
Kolayca sinirlenen biriyim	.730
Orijinal biriyim, yeni görüşler ortaya koyarım	.659
Pek çok farklı konuda merakım vardır	.560
Zeki, derin düşünebilen birisiyim	.584
Hayal gücü yüksek biriyim	.627
Keşfeden, icat eden(yaratıcı) biriyim	.780
Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir	.786
Rutin, tek düze işleri yapmayı tercih ederim	.658
Fikirler üzerinde düşünmeyi ve onları dile getirmeyi seven biriyim	.509
Sanata karşı pek ilgili değilim	.461
Sanat, müzik ve edebiyat alanlarında kendimi geliştirmiş biriyim	.695

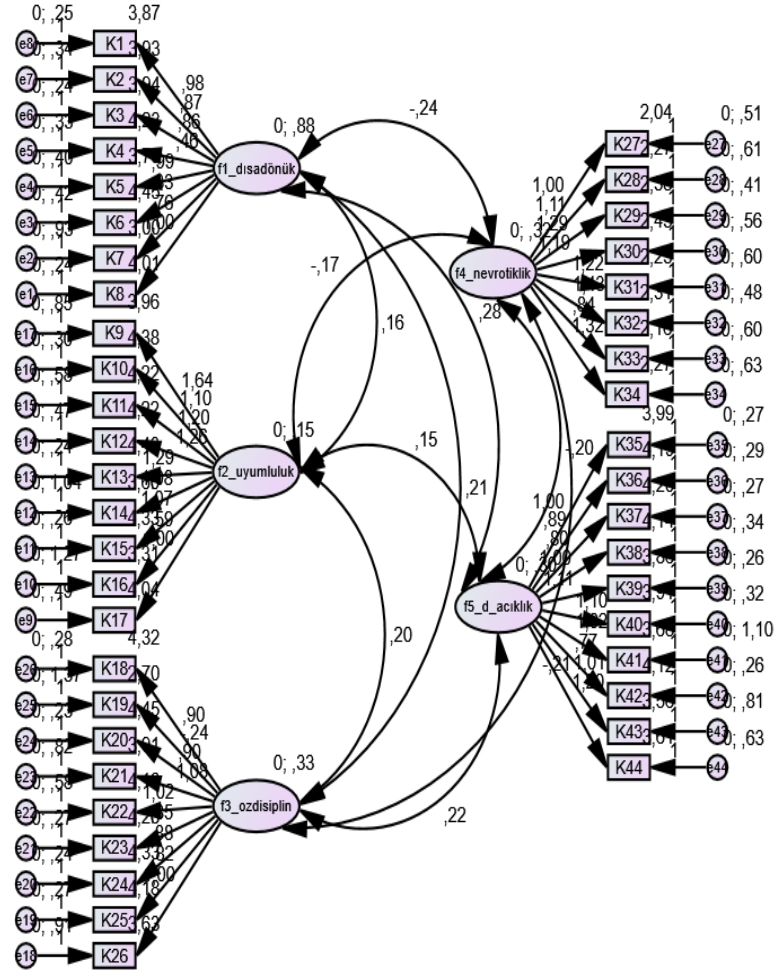
Mevcut literatürde, faktör analizi sonuçları doğrultusunda faktör yüklerinin dağılımında, .30 ile .40 aralığındaki değerlerin alt sınır olarak kabul edildiği tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2011). Ölçek maddelerine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonuçlarına göre, en düşük faktör yükü değeri (.311) dikkate alındığında, tüm maddelerin uygun şekilde faktörler içerisinde konumlandığı söylenebilir.

Doğrulayıcı faktör analizi, daha önceki ölçeklerin özgün yapılarını elde edilen verilerle geçerliliğinin tespit edilmesi amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), değişkenler arasındaki ilişkilerin daha önceki araştırmalar ışığında bir araştırma

problemi veya hipotezinin test edilmesine olanak tanıyan bir metodolojik yaklaşımdır (Büyüköztürk, 2009). Doğrulayıcı faktör analizi, önceden tanımlanmış ve daha az sayıda faktör altında bir araya getirilmiş ölçeklerin, araştırmanın yürütüldüğü örnekleme olan örtüşme veya benzerlik düzeylerini değerlendirmek amacıyla uygulanmaktadır (Sümer, 2000; Byrne, 2010). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), ölçme modellerinin geliştirilmesinde yaygın olarak başvuru alan ve önemli kolaylıklar sunan bir analitik yaklaşımdır. Bu yaklaşım, daha önce tasarlanmış bir model ışığında gözlenen değişkenleri kullanarak gizil değişkenler (faktörler) oluşturma sürecini kapsamaktadır. Genellikle, ölçek geliştirme süreçlerinde ve geçerlilik analizlerinde tercih edilen bir yöntem olup, önceden tanımlanmış bir yapının doğrulanmasını sağlamayı hedeflemektedir (Yaşlıoğlu, 2017). Doğrulayıcı faktör analizi, önceden tanımlanmış bir yapının geçerliliğini sınamak amacıyla uygulanmaktadır (Şimşek, 2006). Bu süreçte, modelin elde edilen veriyi ne derece etkili bir şekilde açıkladığı, uyum iyiliği indeksleri aracılığıyla değerlendirilmektedir. Uyum iyiliği testleri, modelin kabul veya reddi ile ilgili kararların alınmasına olanak tanır (Jöreskog ve Sörbom, 1993; Schermelleh, Moosbrugger ve Müller, 2003).

DFA yöntemiyle gerçekleştirilen uyarılma süreçlerinde, uyum ve anlamlılık göstergelerini belirlemede çeşitli testler tercih edilmektedir. İlk olarak DFA uygulamalarında, gözlenen değişkenler ile kurulan model arasındaki farklılığın incelenmesi amacıyla ki kare testi kullanılmaktadır. Ki kare değeri, farksızlık modeli çerçevesinde gözlenen değişkenler arasındaki matris uyumunu göstermekte olup, bu uyumun istatistiksel olarak anlamlı kabul edilebilmesi için p değerinin 0.05'in altında olması gereklidir (Kafkas ve Özen, 2014). Araştırma bulguları doğrultusunda elde edilen ki kare ve p değerleri, belirlenen referans değerler aralığında yer almaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi çerçevesinde uyum indeksleri detaylı bir şekilde değerlendirildiğinde ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranının $(4038.437/892 = 4.527)$ 5'in altında kabul edilebilir bir düzeye ulaştığı dikkat çekmektedir. Diğer uyum indeksleri incelendiğinde, RMSEA'nin .090, GFI'nin .817 ve CFI'nin .708 olarak belirlendiği gözlemlenmiştir. CFI ve GFI, sırasıyla 0 ile 1 arasında değişkenlik gösteren indekslerdir. Ancak 0,80'in üzerindeki değerler genel kabul görmüş bir kriter olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan, 0,90 ve üzerinde elde edilen değerler, modelin yüksek bir uyum gösterdiğini belirtmektedir (Berberoğlu ve Uygun, 2012). RMSEA'nın 0.05 ile 0.10 arasında bir değer alması, kabul edilebilir bir uyum düzeyinin varlığını göstermektedir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği indekslerinin incelenmesi, modelin uyumlu bir yapı sergilediğini göstermektedir.

Beş faktör kişilik özellikleri ölçeğine ait beş faktörlü yapının uyumunu değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına dair elde edilen veriler, aşağıda yer alan yol diyagramında görselleştirilmiştir.



CMIN=4038,437; DF=892; p=,000; CMIN/DF=4,527, RMSEA=,090; GFI=,708

Şekil 33. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin DFA Modeli

AMOS 21.0 yazılımı kullanılarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ulaşılan model uyum göstergeleri şu şekilde belirlenmiştir: CMIN=4038.437, df=892, CMIN/df=4.527, RMSEA=.090, CFI=.708, GFI=.817 dir. Elde edilen modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, kişilik özellikleri ölçeğinin beş faktörlü yapısının tutarlı bir biçimde uyum sağladığı sonucuna varılmıştır.

6.6. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, istatistiksel bir yöntem olarak, iki veya daha çok değişken arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014). Bir ilişkinin gücü, iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyi ile belirlenir ve bu değer korelasyon katsayısı olarak adlandırılır. Korelasyon katsayıları (r) -1 ile +1 arasında bir değer alır (Büyüköztürk vd., 2012). Korelasyon katsayısının mutlak değeri, 0.70 ile 1.00 arasında bulunduğunda yüksek bir ilişki, 0.30 ile 0.70 arasında yer aldığındaki orta düzeyde bir ilişki ve 0.00 ile 0.30 arasında olduğunda ise düşük düzeyde bir ilişki olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2016). Eksi değerler değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişkiyi ortaya koyarken pozitif değerler doğru orantılı bir ilişkiyi temsil etmektedir (Nakip, 2006). Korelasyon katsayısının sıfır değeri, değişkenler arasında herhangi bir ilişki bulunmadığını ifade ederken, katsayının +1 olması durumunda mükemmel pozitif bir doğrusal ilişki olduğunu gösterir. Öte yandan, katsayı -1 değerini aldığındaki, bu mükemmel negatif doğrusal ilişkiyi temsil eder. Korelasyon analizinde, anketlerden elde edilen bulgular $p < 0.01$ ve $p < 0.05$ anlamlılık düzeylerinde çift taraflı olarak incelenmiştir. Korelasyon analizi, bir değişkenin, diğer değişkenin kendi içindeki değişkenlikte açıkladığı kısmın payını ortaya çıkarmaktadır (Orhunbilge, 2002). Analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 18’de sunulmuştur.

Tablo 18. Korelasyon Analizi Sonuçları

Correlations					
		Toplam_K	Toplam_PS	Toplam_T	Toplam_DE
Toplam_K	Pearson Correlation	1	,603**	-,357**	,117*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,014
	N	441	441	441	441
Toplam_PS	Pearson Correlation	,603**	1	-,430**	,184**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	441	441	441	441
Toplam_T	Pearson Correlation	-,357**	-,430**	1	,102
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005
	N	441	441	441	441
Toplam_DE	Pearson Correlation	,117*	,184**	,102	1
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,005	
	N	441	441	441	441

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında ($r=.184$) düşük bir düzeyde, olumlu bir ilişki mevcuttur. Duygusal emek ile tükenmişlik arasında, ($r=.102$) değerinde düşük bir düzeyde, olumlu yönde bir ilişki gözlemlenmektedir. Psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında ($r=-.430$) orta düzeyde, negatif bir ilişki söz konusudur. Kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında ($r=-.357$) orta düzeyde negatif bir ilişki mevcuttur. Kişilik özellikleri ile duygusal emek arasında ($r=.117$) düşük bir düzeyde pozitif ilişki gözlemlenmektedir.

6.7. Ölçüm Modeli Sonuçları

Çalışma çerçevesinde yapısal model kapsamında belirlenen hipotezlerin test edilmesinden önce ölçüm modelinin uygun olup olmadığı incelenmiştir. Analizlerde SmartPLS 4.1.1.1 paket programı kullanılmıştır. Çalışmada duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri değişkenleri birinci düzey yapı olarak incelenmiştir. Ölçüm modeli, 441 vaka ve 5000 örnek temelinde bootstrapping (yeniden örnekleme) yöntemi ile hesaplanan t değerleri kullanılarak incelenmiştir (Henseler, Ringle ve Sinkovics, 2009). Bunun yanı sıra, ölçüm modelinin birinci düzey yapısının değerlendirilmesi sürecinde, iç tutarlılık güvenilirliği, birleşme geçerliği ve ayrışma geçerliği değerleri detaylı bir şekilde hesaplanmıştır. Birleşme geçerliliği bağlamında, faktör yükleri ile ortalama açıklanan varyans (AVE) değerlerinin analizi gerçekleştirilmiştir. Ayrışma geçerliliği açısından ise Fornell-Larcker kriteri ve HTMT katsayıları değerlendirilmiştir. İç tutarlılık güvenilirliğinde ise birleşik güvenilirlik (CR) ile Cronbach alfa değerleri gözden geçirilmiştir.

Ölçüm modelinde kriter olarak incelenen değerlerin sınır ölçümleri için ilgili literatürde faktör yüklerinin $\geq 0,70$; AVE değerlerinin $\geq 0,50$; Cronbach alfa ve CR katsayılarının $\geq 0,70$ olması beklenmektedir (Hair vd., 2010; Fornell ve Larcker, 1981). PLS ile yapılan ölçüm modeli analizinden elde edilen birleşme geçerliği, iç tutarlılık ve t-istatistiği değerlerine dair bulgular Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19. Birinci Düzey Ölçüm Modeli Bulguları

Değişkenler	İfade Kodu	Yükler	Cronbach's alpha	Compositereliability (rho_a)	Compositereliability (rho_c)	Averagevariance extracted (AVE)
Duygusal Emek	D1	0,620	0,749	0,905	0,793	0,559
	D2	0,653				
	D3	0,628				
	D4	0,737				
	D5	0,654				
	D6	0,669				
	D7	0,727				
	D8	0,713				
	D9	0,603				
	D10	0,672				
	D11	0,758				
	D12	0,585				
	D13	0,754				
Tükenmişlik	T1	0,527	0,893	0,880	0,892	0,586
	T2	0,659				
	T3	0,641				
	T4	0,636				
	T5	0,527				
	T6	0,690				
	T7	0,702				
	T8	0,571				
	T9	0,515				
	T10	0,631				
	T11	0,634				
	T12	0,598				
	T13	0,603				
	T14	0,606				
	T15	0,528				
	T16	0,733				
	T17	0,607				
	T18	0,609				

	T19	0,606				
	T20	0,649				
	T21	0,688				
	T22	0,787				
	P1	0,711				
	P2	0,738				
	P3	0,725				
	P4	0,708				
	P5	0,718				
	P6	0,704				
	P7	0,675				
	P8	0,630				
	P9	0,613				
	P10	0,667				
	P11	0,647				
	P12	0,625				
Psikolojik Sermaye	P13	0,699	0,934	0,937	0,941	0,514
	P14	0,643				
	P15	0,557				
	P16	0,668				
	P17	0,624				
	P18	0,612				
	P19	0,668				
	P20	0,635				
	P21	0,701				
	P22	0,609				
	P23	0,729				
	P24	0,636				
	K1	0,538				
	K2	0,498				
	K3	0,572				
	K4	0,677				
	K5	0,530				
	K6	0,689				

	K7	0,647				
	K8	0,575				
	K9	0,542				
	K10	0,526				
	K11	0,449				
	K12	0,503				
	K13	0,674				
	K14	0,470				
	K15	0,563				
	K16	0,511				
	K17	0,523				
	K18	0,607				
	K19	0,504				
	K20	0,680				
	K21	0,522				
	K22	0,565				
Beş Faktör	K23	0,574	0,855	0,951	0,882	0,527
Kişilik	K24	0,590				
Özellikleri	K25	0,586				
	K26	0,523				
	K27	0,632				
	K28	0,568				
	K29	0,627				
	K30	0,526				
	K31	0,582				
	K32	0,624				
	K33	0,509				
	K34	0,594				
	K35	0,626				
	K36	0,597				
	K37	0,572				
	K38	0,597				
	K39	0,627				
	K40	0,597				

K41	0,583
K42	0,588
K43	0,516
K44	0,562

Tablo 19 incelendiğinde göstergelere ait faktör yüklerinin 0,449 ile 0,787 arasında; AVE katsayılarının 0,514 ile 0,586 arasında; Cronbach Alfa katsayılarının 0,749 ile 0,934 arasında; CR katsayılarının 0,793 ile 0,941 arasında değer aldığı görülmektedir. Tablodaki değerlere göre faktör yüklerinin, AVE, Cronbach Alfa ve CR katsayılarının eşik değerlerinin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca tablodaki tüm göstergelere ait t istatistiklerinin anlamlı olduğu görülmüştür ($p < 0.005$). Bu sonuçlara göre birleşim geçerliği ve iç tutarlılık güvenilirliğinin sağlandığı anlaşılmıştır.

Ayrışma geçerliliğinin tespitinde, Fornell ve Larcker (1981) tarafından öne sürülen kriter ile Henseler, Ringle ve Sarstedt (2015) tarafından sunulan yöntemler dikkate alınmaktadır. Fornell ve Larcker (1981) kriterine göre, araştırmada incelenen yapıların Ortalama Varyans Açıklaması (AVE) değerlerinin karekökü, bu yapıların arasındaki korelasyon katsayılarından daha yüksek bir değere sahip olmalıdır. Tablo 20, Fornell ve Larcker (1981) tarafından belirlenen ölçütlere dayanarak gerçekleştirilen analiz bulgularını içermektedir.

Tablo 20. Fornell-Larcker Kriteri Sonuçları

Fornell-Larckercriterion				
	Beş Faktör Kişilik Özelliği	Duygusal Emek	Psikolojik Sermaye	Tükenmişlik
Beş Faktör Kişilik Özelliği	0,571			
Duygusal Emek	0,506	0,677		
Psikolojik Sermaye	0,475	0,518	0,643	
Tükenmişlik	-0,520	-0,627	0,481	0,535

Tablo 20'de kalın harflerle vurgulanan değerler, AVE'nin karekök değerlerini temsil etmektedir. Tablodaki veriler incelendiğinde, yapılar için hesaplanan AVE karekök değerinin diğer yapılarla olan korelasyon katsayılarına kıyasla daha yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Henseler vd. (2015) tarafından önerilen HTMT katsayıları,

araştırmada yer alan bütün değişkenlere ilişkin ifadelerin korelasyonlarının ortalamasının, aynı değişkene bağlı ifadelerin korelasyonlarının geometrik ortalamaları ile oranını temsil etmektedir. Yazarlar, ölçülen yapıların teorik olarak benzerlik gösterdiği durumlarda HTMT katsayılarının 0.90'ın; buna karşın, teorik olarak farklılık arz eden yapılar söz konusu olduğunda ise bu katsayıların 0.85'in altında bir değere ulaşması gerektiğini belirtmişlerdir. Tablo 21, HTMT katsayılarını içermektedir.

Tablo 21. HTMT Sonuçları

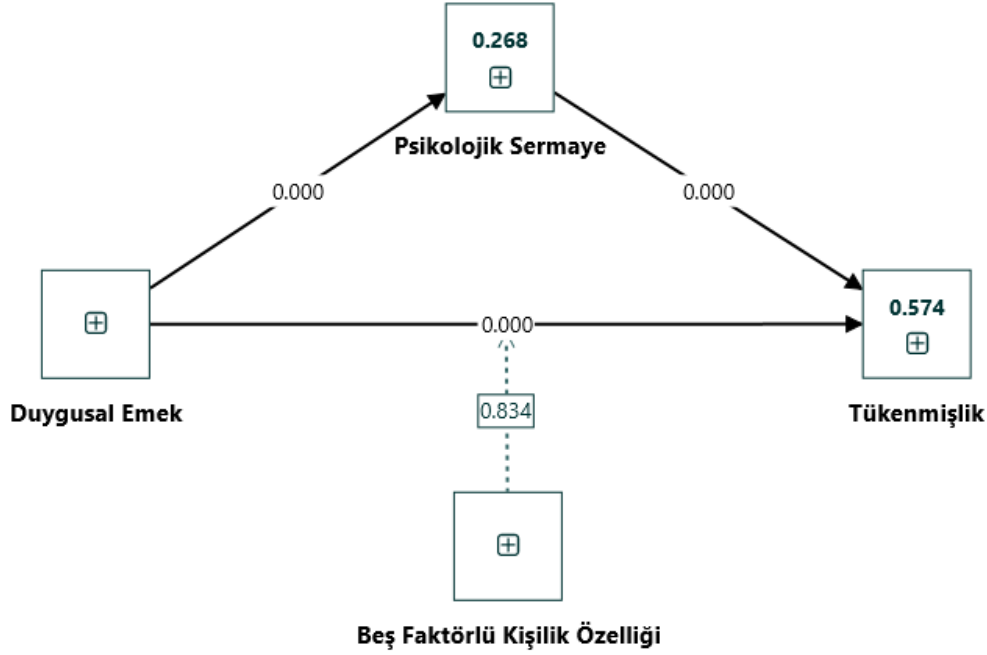
Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) -Matrix				
	Beş Faktör Kişilik Özelliği	Duygusal Emek	Psikolojik Sermaye	Tükenmişlik
Beş Faktörlü Kişilik Özelliği				
Duygusal Emek	0,525			
Psikolojik Sermaye	0,811	0,528		
Tükenmişlik	0,538	0,611	0,583	

Tablo 21'e dayanarak, katsayıların eşik değerin altında yer aldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Fornell-Larcker kriterleri ile HTMT analizlerinin sonuçlarına dayanarak ayırışım geçerliliğinin elde edildiği açıkça anlaşılmaktadır.

6.8. Hipotez Testleri ve Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

Modeldeki yapılar arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Kısmi En Küçük Kareler (PLS - Partial Least Squares) yöntemine dayanan yapısal eşitlik modellemesi uygulanmıştır. Son derece karmaşık tahminsel modellerin ve çok katmanlı yapıların analizi, hem doğrudan hem de dolaylı yollarla PLS (Partial Least Squares) yöntemi aracılığıyla gerçekleştirilmesi mümkündür. PLS, küçük örneklem boyutlarıyla başa çıkabilme kapasitesine sahiptir ve ayrıca verilerdeki çok değişkenli homojenlik ve normallik şartlarını zorunlu kılmamaktadır (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2014). PLS temel bileşenler analizi ve regresyonun tekrarlamalı bir kombinasyona dayanmaktadır ve bu bağlamda, modeldeki yapısal değişimlerin açıklanması hedeflenmektedir (Chin, 1998).

Temel değişkenler düzeyinde yapısal model değerlendirilmiştir. Hipotez testlerini yürütmek için yapısal model analizi yapılmıştır. Elde edilen model Şekil 34’de yer almaktadır.



Şekil 34. Yapısal Model Bulguları

Yapısal modelin uyumunu değerlendirmek için R^2 katsayıları kullanılmıştır. Şekil 34’de gösterildiği gibi psikolojik sermaye tükenmişlik için %57,4’lük;duygusal emek psikolojik sermaye için %26,8’lik varyansı açıklamaktadır. Elde edilen R^2 değerleri orta düzeyde etki boyutunu göstermektedir (<0.25 , Cohen, 1992). PLS tabanlı yapısal eşitlik modellemesi sonuçları önerilen hipotezlerin çoğunluğunu desteklemektedir. R^2 testi, bağımlı değişkenin açıklayıcı değişkenler üzerindeki etkilerini analiz etme amacı taşımaktadır. R^2 değeri 0,75 veya daha yüksek olduğunda, bu durum, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde belirgin bir etki oluşturduğunu ifade eder. R^2 değeri 0,5 olduğunda, orta düzeyde bir etki göstermekte; 0,25 veya daha düşük bir değer ise zayıf bir etkinin varlığını belirtmektedir (Hair, Ringle ve Sarstedt, 2011). Mevcut araştırma bulguları, R^2 değerlerinin bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde genel olarak etki düzeyinin önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Analiz sonucunda belirlenen yol katsayıları ile t istatistik değerleri, Tablo 22’de sunulmuştur.

Tablo 22. Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezler	Yol Katsayıları (β)	t	p	Çıkarım
H ₂ : DE→PS	0.518	14.711	0.000	Desteklendi
H ₃ : PS→T	-0.390	5.773	0.000	Desteklendi
H ₁ : DE→T	0.557	12.480	0.000	Desteklendi

Not: DE- Duygusal Emek, PS- Psikolojik Sermaye, T- Tükenmişlik, KÖ-Kişilik Özellikleri

Gerçekleştirilen yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre duygusal emeğin psikolojik sermayeye etkisi olduğu görülmektedir. Bu kapsamda duygusal emek ve psikolojik sermaye arasındaki etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.000$). Duygusal emek, psikolojik sermayeyi ($\beta_{DE-PS}=0.518$, $t=14.711$, $p<0.000$) pozitif yönde etkilemektedir. Dolayısıyla araştırma kapsamında oluşturulmuş “**H₂: Duygusal emek davranışının psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.**” hipotezi kabul edilmiştir.

Bir diğer sonuçta psikolojik sermayenin tükenmişliğe olan etkisi tespit edilmiştir. Bu kapsamda psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.000$). Psikolojik sermaye, tükenmişliği ($\beta_{PS-T}=-0.390$, $t=5.773$, $p<0.000$) negatif yönde etkilemektedir. Araştırma kapsamında oluşturulmuş “**H₃: Psikolojik sermaye algısının tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.**” hipotezi kabul edilmiştir.

Son olarak duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğu yapılan analiz sonucunda görülmektedir. Bu iki değişken arasındaki etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.000$). Duygusal emek, tükenmişliği ($\beta_{DE-T}=0.557$, $t=12.480$, $p<0.000$) pozitif yönde etkilemektedir. Dolayısıyla araştırma kapsamında oluşturulmuş “**H₁: Duygusal emek davranışının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.**” hipotezi kabul edilmiştir.

6.9. Psikolojik Sermaye Aracılık Analizi Sonuçları

Aracı değişken, bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklama kapasitesine sahip bir değişken olarak genel bir değerlendirmeye tabi tutulduğunda önemli bir unsurdur. Bu kavram, Baron ve Kenny (1986) tarafından ortaya konmuştur. Bir değişkenin aracı (mediator) olarak değerlendirilmesi, belirli koşulların yerine getirilmesine bağlıdır (Baron ve Kenny, 1986; Kanbur, Kanbur ve Özdemir, 2017; Tekin, 2018; Turunç ve Çelik, 2010).

1. İlişkilendirilmiş bağımsız değişkenin, bağlı olduğu değişken üzerinde önemli bir etki yaratması, 2. Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde önemli bir etkisi bulunması, 3. Araçsal değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olması, 4. Aracı değişkenin analize dâhil edilmesi durumunda, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki daha önce var olan anlamlı ilişkinin, ya tamamen yok olması ya da önceki seviyesine göre önemli ölçüde azalması beklenmektedir. Bu etkinin tamamen ortadan kaybolması, güçlü ve tek bir değişkenin varlığını ortaya koymakta, bu da tam aracılık durumunu işaret etmektedir. Tamamen ortadan kalkmayan bir azalma, başka aracı değişkenlerin mevcut olduğunu ve bu durumun kısmi aracılık (partial mediation) olduğunu göstermektedir. Bu çerçevede, aracı değişkenin rolü, neden ile sonuç arasındaki ilişkiyi şekillendiren bir unsur olarak görülmektedir; bu da bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki bağlantıyı ifade eder (Baron ve Kenny, 1986).

Aracılık analizlerinde, ilk olarak bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki önemli etkisini değerlendirmek hayati bir önem taşımaktadır. Anlamlı bir etki ortaya çıkmadığı durumlarda, aracılık analizi gerçekleştirmek mümkün değildir. Aracılık etkisinin varlığından söz edebilmek için anlamlı tahmin değerinin (Estimate), önceki ölçüme göre azalması (kısmi aracılık) ya da anlamlı ilişkinin ortadan kalkması (tam aracılık) gerekmektedir.

Bu araştırmada, aracı değişkenin işlevi, Zhao vd. (2010) tarafından önerilen aracılık tipolojisi çerçevesinde ele alınmıştır. Baron ve Kenny'nin (1986) geliştirdiği aracılık testinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olması, temel bir koşulu teşkil etmektedir. Ayrıca, aracılık işlevi “kısmi aracılık, tam aracılık veya aracılık olmama durumu” şeklinde sınıflandırılmaktadır (Baron ve Kenny, 1986). Fakat Zhao vd. (2010) tarafından aracılık rolünün incelenmesi amacıyla modelde yer alan bağımsız ve bağımlı değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı şart koşulmamaktadır. Bu çerçevede; bağımsız değişken ile aracı değişken arasındaki yol katsayısı “a”, aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki yol katsayısı “b” ve bağımsız

değişken ile bağımlı değişken arasındaki yol katsayısı “c” olarak tanımlanmakta; bu model, araştırmanın temel çerçevesini belirlemektedir (Zhao vd., 2010);

- “a x b” (aracı etki) ve “c” anlamlı, “a x b x c” ifadesinin pozitif bir değer alması durumunda, bütünleyici aracılık (complementary mediation) söz konusu olur.
- “a x b” ve “c” anlamlı, “a x b x c” ifadesinin negatif bir değer alması durumunda rekabetçi aracılık (competitive mediation) söz konusu olacaktır.
- “a x b” anlamlı olarak değerlendiriliyor ancak “c” anlamlılık taşımıyorsa, yalnızca dolaylı aracılık (indirect-only mediation) söz konusudur.
- “a x b” ifadesi anlam taşımıyorsa ve yalnızca “c” anlamlıysa, bu durum aracısız doğrudan etki (direct-only nonmediation) olarak değerlendirilmektedir.
- “a x b” ve “c” unsurları arasında anlamlı bir ilişki mevcut değilse, doğrudan etki ve aracılık söz konusu değildir (no-direct effect nonmediation).

Bundan dolayı, Zhao vd. (2010) çalışmasında, 2010 yılına ait bütünleyici aracılık yorumunun Baron ve Kenny (1986) tarafından tanımlanan kısmi aracılık kavramıyla örtüştüğü, dolaylı aracılık yorumunun ise Baron ve Kenny'nin (1986) tam aracılık tanımıyla eşleştiği ifade edilmektedir.

Bu çalışma çerçevesinde, psikolojik sermayenin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki aracılık rolünün araştırılması amaçlanmıştır. Zhao vd. (2010) tarafından yapılan bir çalışmada, dolaylı etkilerin önem arz etmesi hâlinde aracı etki kavramının gündeme gelebileceği öne sürülmüştür. Zhao vd. (2010) dolaylı ve doğrudan etkilerin anlamlı olduğu durumlarda, toplam etkilerin ya pozitif ya da negatif bir değer taşıdığı hallerde, kısmi aracılık etkisinden bahsedilebileceğini öne sürmektedirler. Eğer dolaylı etkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu, ancak direkt etkinin anlam taşımadığı bir durum söz konusu ise, bu bağlamda tam aracılık etkisinden söz edilebilir.

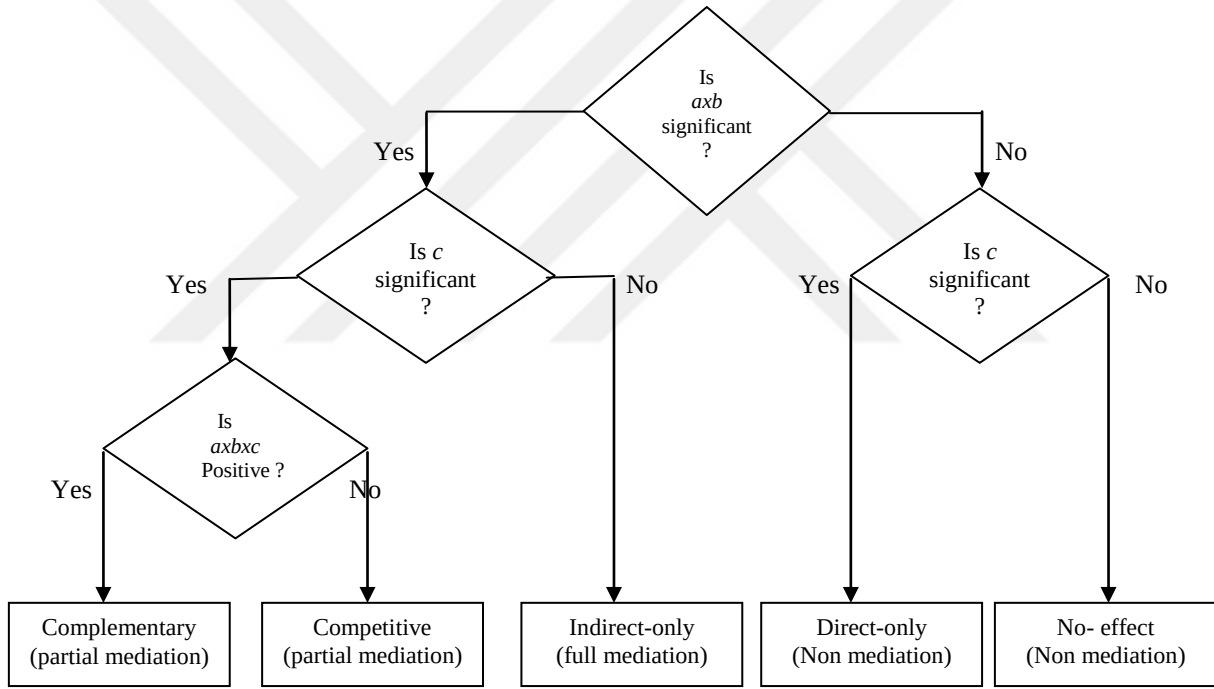
Yapılan analizler sonucunda psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide “kısmi aracılık” etkisi olduğu görülmüştür. Analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 23’de yer almaktadır.

Tablo 23. Psikolojik Sermaye Aracılık Analizi Bulguları

Toplam Etki (DE→T)			Doğrudan Etki (DE→T)			Dolaylı Etki (DE→PS→T)		
(β)	t	p	(β)	t	P	(β)	t	p
0.557	12.480	0.000	0.355	8.124	0.000	0.202	5.276	0.000

Bu çerçevede psikolojik sermaye değişkeninin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde kısmi aracı bir etki gösterdiği tespit edilmiştir ve H_4 hipotezi toplam etki ($\beta = 0.557$; $t = 12.480$; $p = 0.000$), doğrudan etki ($\beta = 0.355$; $t = 8.124$; $p = 0.000$) dolaylı etki ($\beta = 0.202$; $t = 5.276$; $p = 0.000$) olduğu için kabul edilmiştir.

Aracılık analizinde tam aracılık-kısmi aracılık analizi kontrolü yapılırken Zhao vd. (2010) tarafından yapılan aşağıdaki sınıflandırma dikkate alınmıştır.

**Şekil 35.** Mediation Analysis Procedure

Kaynak: (Zhao vd., 2010)

Baron ve Kenny'nin (1986) belirttiğine göre, aracılık analizinin gerçekleştirilmesi için bağımlı değişken (Y), bağımsız değişken (X) ve aracı değişken (M) arasında anlamlı bir ilişki olmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Ancak, bu bakış açısını sorgulayan Zhao ve arkadaşları, alternatif görüşler sunmaktadır. Zhao vd. (2010), aracılık etkisinin varlığı için bağımlı değişkenin bağımsız değişken üzerine doğrudan bir etki göstermesinin şart olmadığını ifade etmiş; bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisini aracı

değişken aracılığıyla gerçekleştirebileceğini vurgulamışlardır. Bu çerçevede, aracılık etkisi hususunda Zhao ve arkadaşlarının (2010) görüşü dikkate alınmıştır.

Şekil 35, aracılık ilişkisini belirleme ve türünü sınıflandırmanın istatistiksel yolunu göstermektedir. İlk düğümde, dolaylı yol $a \times b$ anlamlı mıdır? Cevap evet ise, Şekil 35'in solunda gösterildiği gibi bir tür aracılık var demektir. Aracılık kurmak için Baron ve Kenny'nin üç denklemi faydalıdır, ancak bunun nedeni testlerinden herhangi birini geçme zorunluluğu değildir. Regresyon denklemleri 1 ve 3, dolaylı etkiyi test etmek için kullanılan a ve b parametrelerini tahmin eder. Ancak önemli olan, ürünlerinin dağılımıdır (Preacher ve Hayes 2004, 2008). Baron ve Kenny'nin üç denkleminin temel rolü, aracılık türüne karar vermektir. Şekil 35'in sol yarısı ele alındığında; burada dolaylı yol $a \times b$ anlamlıdır. Doğrudan etki c denklem 3'te anlamlı değilse, yalnızca dolaylı aracılık söz konusudur. Eğer c anlamlıysa, çarpım $a \times b \times c$ pozitif midir? Dolaylı yol $a \times b$ ve doğrudan yol c aynı işaretliyse ve tamamlayıcı aracılığa işaret ediyorsa, cevap evet olacaktır. Dolaylı yol $a \times b$ ve doğrudan yol c zıt işaretliyse ve rekabetçi aracılığa işaret ediyorsa, cevap hayır olacaktır. Şekil 35'in sağ tarafındaki iki durum ele alındığında ise; dolaylı yol $a \times b$ anlamlı olmadığında, sadece en sağdaki yol, yani aracılık etkisi olmayan yol, bir başarısızlık olarak görülmelidir. Bu anlamlı olmayan dolaylı etki $a \times b$ ve anlamlı olmayan doğrudan etki c örüntüsü, X'in Y üzerindeki anlamlı toplam etkisine rağmen, "aracılık etkisi" mekanizması hakkında ipuçları olmadan da ortaya çıkabilir. Sadece doğrudan aracılık etkisi olmayan durumda, dolaylı etki yoktur, ancak anlamlı bir doğrudan etki c vardır. Bu örüntünün yazarlar tarafından hayal kırıklığı olarak görülmesi muhtemeldir, ancak doğrudan etkinin işareti henüz keşfedilmemiş araçlara işaret edebilir (Zhao vd. 2010).

6.10. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Analiz Sonuçları

Düzenleyici etki, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin, üçüncü bir değişkenin düzeyi ya da durumu tarafından değişkenlik gösterdiğini ifade eder. Başka bir ifadeyle, düzenleyici bir değişken, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin derecesini artırabilir, azaltabilir ya da yönünü değiştirebilir (Hayes, 2018). Düzenleyici değişken, beş faktör kişilik özellikleri olarak ifade edilirken; bağımsız değişken duygusal emek, bağımlı değişken ise tükenmişlik olarak tanımlanmaktadır. Bu değişkenler arasındaki ilişkinin yönelimini ve büyüklüğünü etkileyen niteliksel veya

niceliksel unsurlar, düzenleyici değişkenin rolünü ortaya koymaktadır. Düzenleyici değişken, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında belirli bir etkileşim gerçekleştirmekte ve bu etki, öncelik ya da sonralık durumu olmaksızın eşit bir düzeyde ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede, düzenleyici değişken sürekli olarak bağımsız bir değişken rolünde işlev göstermektedir (Baron ve Kenny, 1986). Bu durumda, moderatör analizi, bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkinin ne zaman ortaya çıktığını belirlemeye yönelik bir çaba olarak değerlendirilmektedir (Baron ve Kenny, 1986).

Düzenleyici etkilerin test edilmesi için Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen bir yöntem, moderatör değişkenin sürekli bir değişken olduğu durumlarda uygulanabilir. Bu yöntemde, bağımsız değişken ile moderatör değişkenin etkileşiminden oluşan yeni bir değişken modelin içine dâhil edilerek, ortaya çıkan etkileşimin anlamlılığının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır (Okan, Koparan ve Nas, 2015). Bu yaklaşımda moderatör hipotezinin kabul edilebilmesi için, bağımsız değişken ile moderatör değişken arasındaki etkileşimin, bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Ancak, bağımsız ve moderatör değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin anlamlı olup olmaması, moderatör hipotezinin kabul edilmesi için bir ön şart değildir. İlişkiler, karşılıklı etkileşimlerin önemi üzerine kurulmuştur (Demir ve Okan, 2009).

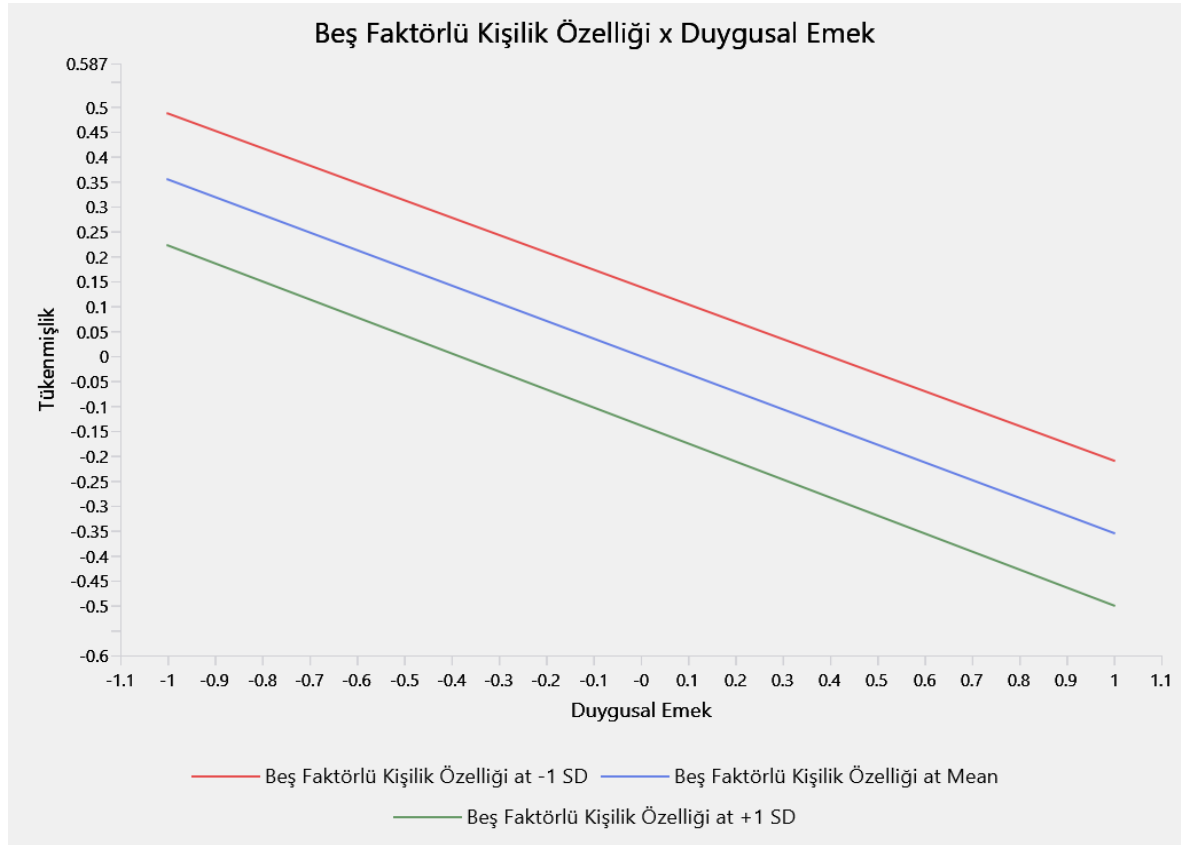
Çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkide beş faktörlü kişilik özelliklerinin düzenleyici etkisi test edilmiştir. Düzenleyici etki analizinden elde edilen sonuçlara göre beş faktörlü kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinde düzenleyici etkisi olmadığı görülmüştür.

Tablo 24. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Düzenleyici Etki Analizi Bulguları

Hipotezler	Yol Katsayıları (β)	t	p	Çıkarım
H: KÖ→DE→T	0.006	0.210	0.834	Desteklenmedi

Bir değişkenin düzenleyici etkisinin söz konusu olabilmesi için, bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişki üzerinde hem şiddet hem de yön değişiklikleri yaratması gereklidir. Düzenleyici etkilerin değerlendirilebilmesi, bağımsız ve düzenleyici değişkenlerin kullanımıyla etkileşim terimlerinin oluşturulması aracılığıyla gerçekleştirilebilir. Düzenleyici rol üstlenen değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerinin anlamlılık derecesinin yanı sıra, etkileşim terimlerinin bağımlı değişkenlere olan

etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu durumlarda, düzenleyici etkinin mevcudiyetinden bahsetmek mümkündür (Kılınç, 2025). Bu çerçevede, kişilik özellikleri değişkeninin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etki göstermediği tespit edilmiştir ve H_5 hipotezi ($\beta=0,006$; $t=0.210$; $p<0.834$) kabul edilmemiştir. Düzenleyici etkiyi görselleştiren eğim grafiği, SmartPLS programı aracılığıyla sunulmuş olup, Şekil 36'da yer almaktadır.



Şekil 36. Düzenleyici Etkiye İlişkin Eğim Grafiği

Şekil 36'daki grafikte kırmızı çizgi düşük kişilik özelliği, mavi çizgi ortalama kişilik özelliği ve yeşil çizgi yüksek kişilik özelliğini ifade etmektedir. Eğim grafiği kişilik özellikleri değişkeninin ortalaması ile -1 ile +1 standart sapma değerlerine göre oluşturulmuştur. Eğim grafiğinde düzenleyici etkinin olmaması durumunda grafikte yer alan doğrular birbirlerine paralel olarak görüntü oluşturur. Grafikten anlaşıldığı üzere tüm çizgiler paralel konumdadır. Buna göre duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin düzenleyici etkisinin olmadığı eğim grafiği analizi ile de tespit edilmiştir.

YEDİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son olarak, araştırma süreci sonucunda elde edilen bulgular ile bu bulgulara dayanarak üretilen çözümler ve öneriler üzerinde durulacaktır.

Duygusal emek, bireylerin duygularını belirli bir şekilde yönlendirmesi anlamına gelir (Hoschchild, 1983; Genç, 2013). Özellikle hizmet sektöründe müşterilerle yüz yüze ve sözlü iletişimin gerekli olduğu durumlar daha fazla duygusal emek gerektirir. Hizmet sunumunda, çalışan ile müşteri arasında etkileşimli bir ilişki gereklidir. Hizmetin soyut bir yapısı olduğu için, hizmet kalitesini değerlendirirken çalışanların davranışları ve duygusal emekleri çok önemlidir (Cho, Rutherford ve Park, 2013; Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015; Basım ve Beğenirbaş, 2012). Yani müşteriyle olan ilişkilerde müşterilere gösterilen davranışların yanı sıra, çalışanların doğru duygusal tepkiler vermesi de önem taşımaktadır (Oral ve Köse, 2011). Hizmet sektörü müşteri ilişkilerine dayanır, bu yüzden çalışanlar bu noktada kritik bir öneme sahiptir. Müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için çalışanların duygularının doğru bir şekilde yönlendirilmesi gerekir (Chu ve Murrmann, 2006).

Tükenmişlik, zorlayıcı iş ortamlarında uzun süre çalışmanın ardından oluşan duygusal, fiziksel ve zihinsel yorgunluğu ifade etmektedir (Schaufeli ve Greenglass, 2001). Tükenmişlik, çalışanların bedensel bitkinlik yaşadığı, sürekli yorgun hissettiği, işlerine ve çevresine karşı olumsuz tutumlar takındığı bir durumdur. Bu durum sonunda da çalışanın kendisini kötü hissetmesine sebep olan bir rahatsızlığa dönüşmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve Leiter tükenmişliği; çalışma ortamındaki stresli durumlara uzun süreli bir tepki olarak meydana gelen ruhsal bir sorun olarak belirtmektedir (Maslach ve Leiter, 2016). İş yerindeki stresle başa çıkamayan çalışanlar, zamanla stres artırıcı faktörlere tepki olarak tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu durum, motivasyon, enerji, idealizm, güç ve hedef kaybına yol açtığı için “mesleki bir risk” olarak nitelendirilmektedir (Özer, Günlük ve Yüksel, 2018). Yapılan işin zorluğu, karmaşıklığı, çok sayıda işin olması

ve sorumlu olunan işin ya da sorumlulukların kısa zamanda tamamlanması gereği, işin özelliği ile çalışanların kabiliyetlerinin uyuşmaması çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır. Verilen iş yükünü başarmak için harcanan çaba ve bunun sonucu olarak ortaya çıkan stres belli bir eşiği aştığında kişide tükenmişlik ortaya çıkmaktadır.

Pozitif psikoloji, insanların mutluluğa, memnuniyete ve gelişmeye ulaşmalarını sağlayan durumlara odaklanmaktadır (Linley, Joseph, Harrington ve Wood, 2006). Başka bir deyişle, pozitif psikoloji, hayatın kötü ve olumsuz yanlarını yok saymadan, iyi yönlerine öncelik vermeyi hedeflemektedir. Pozitif psikolojik sermaye, pozitif psikoloji fikrinden doğmuştur ve bireylerin verimliliğini artıran psikolojik iyilik durumları incelemektedir. Bu kavram, bir kişinin "kim olduğu" ile ilgili olduğu gibi, gelecekteki eğitim, deneyim ve gelişim fırsatlarıyla "kim olabileceği" üzerinde de durmaktadır. Pozitif psikolojik sermaye, bir kişinin potansiyelini en üst seviyeye çıkarmayı ve kişisel gelişimini desteklemeyi hedefler (Yeni ve Sezici, 2022).

Kişilik, bireylerin doğuştan sahip olduğu ve yaşadığı deneyimlerle kazandığı, onu diğer insanlardan farklı kılan özelliklerin tamamı şeklinde açıklanabilir. McCrae ve Costa (1989), kişiliği, bir kişinin farklı durumlarda nasıl davrandığını açıklayan, sürekliliği olan, kişilerin sosyal ilişkileri, hisleri, motivasyonları ve deneyimleriyle şekillenen bir etkileşim tarzı olarak tanımlamışlardır. Kişiliği tanımlanmak ve ölçmek için birçok kuramcı farklı fikirler öne sürmektedir. Beş faktör kişilik modeli, kişiliği değerlendirmek için sıklıkla kullanılan bir yaklaşımdır. Bu model “özellik yaklaşımının” temelinde inşa edilmiştir ve kişiliği ölçerken bireylerin kendilerini ve başkalarını tanımlamada başvurdukları “sıfatları” kullanmaktadır. Atkinson ve arkadaşlarına göre, beş faktör modelinin bulunması ve geçerliliği kişilik psikolojisi açısından önemli bir gelişme olarak görülmelidir (Atkinson, Smith, Bem ve Hoeksem, 2006).

Sağlık sektörü, çalışanlarının yoğun bir şekilde çaba ve zaman harcadığı bir alan olarak öne çıkmaktadır. Hastanelerdeki yoğun hasta akışı, nöbet sistemleri, çalışanlar arasındaki hiyerarşik yapı ve mesai saatleri içinde kesintisiz çalışma gereklilikleri, sağlık çalışanlarının diğer mesleklere kıyasla daha fazla duygusal emek harcamalarına neden olmaktadır. Ayrıca, bu yüksek tempolu iş ortamı, çalışanların tükenmişlik seviyelerinin artmasına yol açabilmektedir. Bunların yanı sıra, sağlık profesyonelleri sürekli olarak hastalarla iletişim kurmak durumundadır. Çalışan-işveren ilişkisi, işlerin başarılı bir şekilde yürütülmesinde temel bir unsurdur. Bunun sebebi, sektörün hem öznesinin hem de

nesnesinin insan olmasıdır. Hastalar ve çalışanlar arasındaki memnuniyet seviyesi, büyük ölçüde bu iki grup arasındaki iletişimin ve etkileşimin kalitesine dayanır.

Hastaneler, çeşitli meslek gruplarının bir arada bulunduğu ve yüksek çalışma saatleri, yoğun iş temposu ile aşırı stresin hâkim olduğu bir ortam sunmaktadır. Günümüzde birçok sektörde rekabetin meydana gelmesi kaçınılmaz bir durum olmuştur. Rekabetin yoğun olduğu piyasalarda, sağlık sektörü içindeki rekabetin önemi oldukça artmıştır. Artan rekabet nedeniyle, hasta ve hasta yakınlarının memnuniyeti sağlık kuruluşları açısından giderek daha fazla önem taşımaktadır. Geçmişte yeterince dikkate alınmayan hasta hakları, hasta memnuniyeti ve sağlık hizmetlerinin kalitesi gibi unsurlar günümüzde daha fazla ön plana çıkmaya başlamıştır (Kocabaş, 2014).

Çalışmanın birinci bölümünde araştırmaya konu olan duygusal emek konusundan bahsedilmiştir. İkinci bölümde tükenmişlik konusu açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde psikolojik sermayeye yer verilmiştir. Dördüncü bölümde kişilik özelliklerinden bahsedilmiştir. Bu dört kavram arasındaki ilişkiyi bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirerek literatüre katkı sağlamak, araştırmanın temel amaçları arasında yer almaktadır. Elde edilecek veriler, yalnızca belirlenen konunun kapsamıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda ileride gerçekleştirilecek araştırmalara da önemli bir bakış açısı sunma potansiyeline sahip olabilir. Araştırmada ele alınan değişkenlerin ilgili literatür, örgütler ve çalışanlar üzerindeki taşıdığı önemin ışığında, çalışmanın hedefleri aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

- ◆ Duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve beş faktör kişilik özellikleri düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek,
- ◆ Değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerini tespit edebilmek,
- ◆ Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü ve beş faktör kişilik özellikleri düzenleyici rolünü belirlemektir.

Araştırma verilerinin analizine başlarken, öncelikle sosyo-demografik değişkenlerin tanımlanmasına yönelik soru setlerinden yararlanılarak betimleyici istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Kapsamlı istatistiksel verilerin elde edilmesinin ardından, soruların çeşitli boyutlarını daha iyi anlayabilmek amacıyla ilk olarak faktör analizi, sonrasında ise güvenirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Veri setinde belirlenen açıklayıcı faktör analizine dayalı olarak faktör yapısını test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmanın modeli için ölçüm modeli ve yapısal eşitlik modellemesinden

yararlanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Elde edilen değerler ölçeklerin “yüksek derecede güvenilir” olduklarını göstermiştir.

Çalışmada kullanılan ölçekler üzerine gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizleri, SPSS programı aracılığıyla yapılmış ve bu analizlerin ardından AMOS programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, modelin uygulanabilirliği açısından herhangi bir engel oluşturmamıştır. Yapısal eşitlik modelinin kabulü konusunda değerlendirme yapmak amacıyla, uyum iyiliği kriterlerine bakılmıştır. Araştırma modeline ilişkin uyum iyiliği değerlerinin, söz konusu modelin kabul edilebilir uyum kriterleri çerçevesinde yer aldığı tespit edilmiştir.

Korelesyon analizi sonucunda, duygusal emek ile tükenmişlik ve psikolojik sermaye arasında düşük düzeyde, pozitif bir ilişki, psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında orta düzeyde, negatif bir ilişki, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında orta düzeyde, negatif bir ilişki ve kişilik özellikleri ile duygusal emek arasında düşük düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Ölçüm modeli sonucunda, birleşim geçerliği ve iç tutarlılık güvenirliğinin sağlandığı anlaşılmıştır. Ayırışma geçerliğinin tespitinde, Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen yöntem ile Henseler ve arkadaşları (2015) tarafından sunulan HTMT katsayıları kullanılmıştır. Fornell-Larcker ve HTMT kriterlerine dayanarak yapılan analizler, ayırışma geçerliğinin sağlandığını göstermiştir.

Bu bölümde, araştırmanın hipotezlerine ilişkin elde edilen bulgular, benzer diğer çalışmalarla karşılaştırılarak değerlendirilmiş ve tartışılmıştır. Araştırma sonuçlarına dayanarak öneriler de sunulmuştur.

Araştırmadan elde edilen ilk bulgu; duygusal emek ve tükenmişlik arasında kurulan “**H₁**: *Duygusal emek davranışının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu veriye göre duygusal emek davranışları arttıkça tükenmişlik de artmaktadır ($\beta=0.557$; $t=12.480$; $p= 0,000$). Bulgular tez çalışmasının başında duygusal emek ve tükenmişlik arasında olduğu varsayılan ilişkiyi doğrular niteliktedir.

Duygusal emek davranışlarının yol açtığı en önemli olumsuz etki, ilgili literatürde sıkça vurgulanan tükenmişlik sendromu olarak tanımlanmaktadır (Özgen, 2010). Grandey (1999) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğu ve duygusal emeğin çalışanlar üzerinde tükenmişliğe zemin hazırladığı

belirlenmiştir. Duygusal emek, iş gereği müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunan çalışanların, duygusal tepkilerini örgütün kabul edilebilir normlarıyla uyumlu hale getirmek ya da örgütsel hedeflere uygun duygusal ifadeler geliştirmek için harcadıkları çaba olarak tanımlanabilir. Örgütlerin çalışanlardan talep ettiği duygusal tutumları standart hale getiren normlar, "duygusal davranış kuralları" olarak tanımlanmaktadır. Bilinçli bir şekilde başkalarının beklentilerine uygun duygusal tepkiler sergileyen bireyler, içsel hislerini sürekli bir denetim altında tutarak, sürekli olarak rol oynuyormuş duygusuna kapılmaktadır. Bu durum, zamanla gerçek samimiyet duygularının kaybolmasına neden olabilir. Müşterilere sunulması gereken duygusal tepkilerin örgüt tarafından kontrol altında tutulması, çalışanlar üzerinde bir baskı unsuru oluşturmakta ve bu durum, çalışanların işlerine olan bağlılıklarında artan bir stres faktörü olarak kendini gösterebilmektedir. Bunlara ek olarak, çalışanların iş tatmini azalttığı ve tükenmişlik düzeylerini yükselttiği de duygusal emekle ilgili potansiyel olumsuz etkiler arasında sayılmaktadır (Köse vd., 2011).

Literatürde duygusal emeğin tükenmişliği pozitif yönde etkilediğine dair birçok çalışma bulunmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012; Torland, 2013; Filho, 2014; Wong ve Wang, 2009). Erasmus ve Oosthuysen (2025) yaptıkları araştırmada, Güney Afrika'daki bir hükümet kuruluşundaki hizmet merkezi çalışanları arasında duygusal emek, tükenmişlik ve iş katılımı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır; araştırmanın sonuçları duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu bulgular daha yüksek duygusal emek seviyesinin artan tükenmişliğe yol açtığını gösterdiğini bildirmişlerdir. Yıldırım ve Erul (2013) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini ele almak üzere Aksaray'da kamu ve özel hastanelerde görevli 128 hemşire üzerinde kapsamlı bir anket çalışması yürütülmüştür. Gerçekleştirilen analizlerin sonuçlarına dayanarak, tükenmişlik ile duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, duygusal emek olgusunun tükenmişlik sendromuna neden olduğunu ortaya koymaktadır (Yıldırım ve Erul, 2013). Akdu ve Akdu (2016), profesyonel turist rehberleri üzerinde gerçekleştirdikleri bir araştırmada, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Gerçekleştirilen araştırmalar, duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Yılmaz ve Arslan (2017) tarafından Konya Selçuk Üniversitesi'nde görev yapan 180 hemşire üzerinde yapılan bir araştırma, duygusal emek ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Sakagami vd. (2017) tarafından Japonya'da gerçekleştirilen bir

araştırmada, psikiyatri hemşirelerinde duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, 169 hemşire üzerinde yapılmış ve sonuçlar, duygusal emek ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Bulgular, aşırı çalışan hemşirelerde tükenmişliğin önlenmesinin ve duygusal emeğin öneminin artırılmasının, hastalara sunulan bakım kalitesini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Sakagami vd., 2017). Bu araştırmanın bulguları, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının, yaşadıkları tükenmişlik üzerinde olumlu bir etki yarattığını ortaya koymuştur. Bu durum, aynı zamanda sağlık çalışanlarının mesleklerinin duygusal boyutunun ne denli dikkate alınması gerektiğini de göstermektedir.

Literatür taraması gerçekleştirdiğinde, Karakaş (2017) tarafından yapılan araştırmada duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ve pozitif yönde zayıf bir ilişkinin mevcut olduğu vurgulanmıştır. Karakaş (2017), dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymuştur. Soba, Babayiğit ve Akbulut'un (2017) gerçekleştirdiği araştırmalar, otel işletmelerinde görev yapan çalışanlar üzerinde yürütülen çalışmalar neticesinde duygusal emeğin, tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymuştur. Güler (2018) gerçekleştirdiği araştırma neticesinde, akademisyenlerin karşılaştığı duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde olumlu bir etki yarattığını saptamıştır. Duygusal emek seviyesi üzerindeki artışın, tükenmişlik düzeyini artırma potansiyeli taşıdığı ifade edilebilir. Araştırma sonuçları doğrultusunda, duygusal emek davranışlarının artışıyla birlikte tükenmişlik seviyelerinin de paralel olarak yükseldiği tespit edilmiştir ve benzer bulgular (Üngören, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010; Kaya ve Özhan, 2012; Oral ve Köse, 2011; Yıldırım ve Erul, 2013; Chau, Dahling, Levy ve Diefendorff, 2009) tarafından da ortaya konulmuştur.

Farklı mesleklerde yapılan birçok araştırma, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi olumlu bulmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Kim, Kim, Choe, Kwak ve Song, 2018; Mustafa, Santos ve Chern, 2016; Jeung vd., 2018; Tiwari, Saraff ve Nair, 2020; Zaghini vd., 2020; Kariou, Koutsimani, Montgomery ve Lainidi, 2021; Kim, Yoo, Cho ve Hwang, 2022).

Çalışanların iş yerlerinde karşılaştıkları yoğun duygusal talepler, onların psikolojik sağlıklarını olumsuz etkileyerek tükenmişlik yaşamalarına yol açabilmektedir (Eurofound ve UÇÖ, 2019). Duygusal emeğin yoğunluğu, işin bağlamındaki psikososyal tehditleri oluşturabilir; bu da monotonluk veya dışlanma gibi durumları içerebilir (Vatansever,

2014). Bu yoğun duygusal emek, çalışanların sağlığı için risk teşkil eden bir tükenmişlik sürecine neden olabilmektedir.

Duygusal emek, çalışanlar tarafından örgütlerde harcanan bir efordur ve bu durum, örgütler için avantaj sağlayan bir unsur olarak öne çıkar. Ancak, bu çaba çalışanlar üzerinde bazı sosyal ve psikolojik etkilere neden olabilmekte, bu da onların yaşamında olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu olumsuz etkilerden biri, tükenmişlik durumudur (Eroğlu, 2014; Larson ve Yao, 2005). Yapılan araştırmalar, duygusal emeğin getirdiği olumsuz bir netice olarak tükenmişliğin ortaya çıktığını göstermekte ve tükenmişlik duygusal emeğin bir sonucu olarak tanımlanmaktadır (Lee ve Ji, 2018; Morris ve Feldman, 1996; Hochschild, 1983; Hsieh ve Guy, 2008; Grandey, 2000). Montgomery, Panagopolou, de Wildt ve Meenks (2006) ise duygusal emek ile tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu iddia etmektedir. Alanındaki literatür incelendiğinde, duygusal emek düzeyinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğuna dair araştırmalar mevcut olduğu görülmektedir.

Araştırma sonuçları duygusal emeğin tükenmişliği anlamlı ve güçlü bir şekilde artırdığını ortaya koymaktadır. Bu bulgu, literatürde duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişlik düzeyini yükselttiğine dair birçok araştırma ile örtüşmektedir (Grandey, 2000; Hülshager ve Schewe, 2011; Brotheridge ve Grandey, 2002). Duygusal emek, çalışanların sürekli olarak duygusal gayret göstermelerini gerektirdiğinden, bu durum bireylerin enerji kaynaklarını tüketmekte ve tükenmişlik seviyelerini artırmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004). Bu bağlamda, araştırma sonuçları duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini vurgulayan literatürle uyum içindedir.

Literatür incelendiğinde, duygusal emek gösteren çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı görülmektedir (Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Grandey, 2003; Brotheridge ve Lee, 2003; Hu, Hu ve King, 2017; Bartram, Casimir, Djurkovic, Leggat ve Stanton, 2012; Yin, Huang ve Chen, 2019; Kaplan ve Acar, 2023; Theodosius, Koulouglioti, Kersten ve Rosten, 2021). Bu nedenle araştırmalar, duyguları yansıtmanın bilişsel kaynakları nasıl tükettiğini ve sürekli müşteri etkileşimlerinin tükenmeyi nasıl artırabileceğini göstermektedir. Sağlık çalışanları, hastalar ve yakınları ile duygusal bir bağ kurarken, bu durum onların iş stresine maruz kalmalarına yol açmaktadır. İşle ilgili duygusal ve örgütsel talepler, strese neden olarak tükenmişliğe yol açabilmektedir.

Müşterilerle sürekli etkileşim içinde olmak ve işletmelerin duygusal yönetim talepleri, sağlık çalışanlarını yoğun bir duygusal çaba göstermeye zorlayabilir. Bu durumun, sağlık

Çalışanları arasında tükenmişlik sendromunun artışına yol açması kaçınılmaz görülmektedir. Araştırma probleminin ve daha sonra oluşturulan amacı için bir temel oluşturan konulardan biri, bu bulgularla desteklenebilir. Bu aşamada, sağlık çalışanlarının ve sağlık sektörünün duygusal çabalar konusunda dikkatli olmalarının, tükenmişliğin nlenmesine büyük katkı sağladığı söylenebilir. Çalışanların özellikle güçlü ve olumsuz duyguları kontrol altına almak için daha fazla duygusal çaba harcamak zorunda oldukları belirtilmektedir; bu durum ise tükenmişlik hislerini artırmaktadır (Erickson ve Ritter, 2001).

Duygusal emek davranışı ve psikolojik sermaye arasında kurulan “**H₂**: *Duygusal emek davranışının psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu veriye göre duygusal emek davranışları arttıkça psikolojik sermaye de artmaktadır ($\beta=0.518$; $t=14.711$; $p= 0,000$). Bulgular tez çalışmasının başında duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında olduğu varsayılan ilişkiyi doğrular niteliktedir.

Duygusal emek, bir duygu yönetim sürecidir ve çalışanların hislerini belirli kurallar çerçevesinde yöneterek müşterilere sunmalarını içerir (Hochschild, 1983). Hochschild (1983), bu kavramı, duyguların bir ticaret nesnesi hâline getirilip ücret karşılığında satılması olarak ele almaktadır. Ayrıca, duygusal emeği hizmetin bir sahne, müşterinin izleyici, çalışanın ise belli bir rol üstlendiğini belirtmektedir. Ancak iş hayatının bir sahne olmadığı oldukça açıktır ve duyguların böyle bir erveye oturtulması çeşitli sorunlar yaratmaktadır. Çalışanlar, işletme tarafından duygularının satın alınmaya çalışıldığını düşündüklerinde, özgürlük hissi kaybolmakta ve kendilerini yalnız ve güçsüz hissetmektedirler. Bu durum, çalışanların işe yabancılaşmasına yol açmaktadır (Tokmak, 2014; Kaya ve Serçeoğlu, 2013). İşletmelerin çalışanlardan gerçek hissetmedikleri duyguları sergilemeleri, örgütsel performansı artırıcı bir unsur olarak görülse de, bu durum çalışanlar için iş tatminsizliği, tükenmişlik, işten ayrılma isteği ve psikolojik rahatsızlıklar gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Tokmak, 2014; Beğenirbaş, 2015; Grandey, 2000). Çalışanların bu olumsuzlukları aşmaları ve örgütsel performanslarının artırılması için, hissettikleri duyguların örgütsel gösterim kurallarıyla uyumlu bir şekilde yansıtılması önemlidir. Bunun mümkün olabilmesi ise, çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılmasıyla gerçekleşebilmektedir. Dolayısıyla, duygusal emeğin bireylerin psikolojik durumu üzerindeki etkisi göz önünde bulundurulduğunda, yüksek psikolojik sermayeye

sahip çalışanların duygusal emekten doğabilecek olumsuzluklara karşı olumlu katkılarda bulunacakları düşünülmektedir.

Günümüzde iş gücü piyasasında işe alım yeteneği önem kazanmaktadır. Çalışanlar, değişimlere uyum sağlamak amacıyla kendilerini ve duygularını şekillendirmek zorunda kalmaktadır. Araştırmalar da bu durumu destekler niteliktedir (Kart, 2010; Misican ve Bedir, 2017; Froymovich, 2013; Bora, Bora, Erdoğan ve Üstün, 2012). Özellikle hizmet sektöründe, müşteri ile yüz yüze etkileşimde duygular daha fazla sergilendiğinden daha belirgin bir şekilde gözlemlenmektedir. Çalışanların aslında hissetmedikleri duyguları, şirketin kâr amacı ve verimlilik taleplerine uygun şekilde dışa vurması, psikolojik sorunlara yol açabilir (Kaya ve Özhan, 2012). Bu nedenle, psikolojik sermayesi güçlü olan bireylerin duygularını yönetmesi daha kolay olabilir. Pozitif duygular teorisi (Fredrickson, 2001) de, psikolojik sermaye kavramı ile duygusal emek sergileme arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır.

Duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, bir kamu hastanesinde görev icra eden hekimler ve hemşireler arasından seçilen toplam 278 sağlık çalışanına yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkiye işaret etmektedir (Ay, Limoncu ve Kelekçioğlu, 2020). Çin'in Yunnan Eyaletindeki tur rehberleri üzerinde gerçekleştirilen araştırmada duygusal emeğin psikolojik sermaye üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Zhang, 2023).

Duygusal emeğin çalışanların ruhsal sağlıkları üzerindeki olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması için, çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılması gerekmektedir (Tokmak, 2014). Çalışanların psikolojik halleri üzerinde duygusal emek davranışlarının önemli bir rolü vardır (Liu vd., 2008). Psikolojik sermaye, çalışanların işle ilgili gereksinimlerini karşılayacak motivasyon ve kapasiteye ulaşmalarını sağlayacaktır. Olumlu kaynaklar ve bilişsel esneklik, çalışanların düşüncelerini ve duygusal durumlarını kolayca değiştirmelerine olanak tanımaktadır (Aslan, 2018; Hur, Rhee ve Ahn, 2016; Tamer, 2015).

Çalışanların psikolojik iyi oluşları üzerinde duygusal emeğin yarattığı olumsuz etkilerin ortadan kaldırılması için, onların psikolojik sermayelerinin artırılması gereklidir (Tokmak, 2014). Psikolojik sermaye, çalışanların tutumlarını ve davranışlarını şekillendirmekte önemli bir rol oynar; bu da, çalışanların değerlerini ve olumlu duygularını düzenlemeye

yardımcı olur (Tüzün vd., 2014). Ayrıca, olumlu bir psikolojik durum, çalışanların bilişsel süreçlerini ve elde edebilecekleri yararlarla ilgili algılarını etkiler (Tamer, 2015 ve Hur vd., 2016). Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını önlemek üzere psikolojik sermaye önemli bir değişken olarak kullanılabilir. Bu bağlamda, duygusal emeğin bireyler üzerindeki etkileri değerlendirildiğinde, yüksek psikolojik sermayeye sahip çalışanların, duygusal emekten kaynaklanan olumsuzluklara karşı daha iyi bir savunma yapabileceği düşünülmektedir.

Mevcut araştırma bulguları, çalışanların olumlu psikolojik sermaye becerileri ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Örneğin, Koç (2019) yaptığı bir çalışmada, psikolojik sermaye ve duygusal emekteki değişikliklerin birbirini etkilediğini saptamıştır. Ayrıca, Koç'a (2019) göre, psikolojik sermaye aracılığıyla sağlanan rekabet avantajı, duygusal emek ile korunabilir (Koç, 2019). Hong, Huang ve Zhang (2022)'ın yaptıkları çalışmada, okul öncesi öğretmenlerinin duygusal emek, psikolojik sermaye ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çin'deki 411 okul öncesi öğretmenine bir anket yapılmıştır. Araştırma sonuçları, okulöncesi öğretmenlerinde duygusal emeğin psikolojik sermaye üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında pozitif ilişkiler olduğunu gösteren farklı araştırmalarda mevcuttur (Kwon ve Song, 2024; Jun, 2017; Fu, 2015).

Psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasında kurulan “**H₃**: *Psikolojik sermaye algısının tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bu veriye göre psikolojik sermaye arttıkça tükenmişlik azalmaktadır ($\beta=-0.390$; $t=5.773$; $p=0,000$). Bulgular tez çalışmasının başında duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında olduğu varsayılan ilişkiyi doğrular niteliktedir.

Günümüzde iş ortamlarını olumsuz yönde etkileyen önemli faktörlerden biri olan tükenmişlik, ilk kez psikiyatrist Herbert Freudenberger tarafından 1975'te tanımlanmıştır. Freudenberger, tükenmişliği “başarısızlık, yıpranma, enerji kaybı ve karşılanamayan arzuların yol açtığı içsel kaynakların tükenmesi” şeklinde ifade etmiştir. Başka bir deyişle, tükenmişlik, işi gereği sıkça insanlarla etkileşimde bulunan bireylerin duygusal kaynaklarının azalması, işlerine olan ilgilerinin kaybolması ve yetersizlik hissi gibi durumlarla birlikte gelişen üç ana bileşenden oluşan bir psikolojik sendrom olarak görülmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981).

Yüksek psikolojik sermayeye sahip bireyler, hem kişisel hem de çevresel risklere karşı daha dayanıklı olabilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004). Bu durum, suçluluk ve umutsuzluk hislerini azaltmakta, bireyleri fiziksel ve duygusal açıdan daha sağlıklı hale

getirebilmektedir (Toor ve Ofori, 2010; Keleş, 2011). Zorlayıcı görevler sırasında karşılaştıkları zor zamanlara rağmen inançlarını korumalarına olanak tanımaktadır (Larson ve Luthans, 2006). Bu nedenle, psikolojik sermayenin sağladığı bu özelliklerin tükenmişliği önleyebileceği düşünülmektedir. Çeşitli araştırmalar, psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Gerçekleştirilen çalışmaların sonucuna göre psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artması tükenmişlik düzeylerini azaltmaktadır. Literatürde bu bulgularla uyumlu pek çok çalışma (Kökalan ve Şevik, 2017; Laschinger ve Fida, 2014; Yang, Yeh, Yang ve Mui, 2013; Aliyev ve Tunç, 2015; Ali ve Ali, 2014) bulunmaktadır. Psikolojik sermayenin belirtilen nitelikleri aracılığıyla tükenmişliği engelleyebileceği düşünülmektedir. Nitekim yapılan araştırmalar, psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine olumsuz bir etkisi olduğunu göstermektedir (Estiri, Nargesian, Dastpish ve Sharifi 2016; Zhou vd., 2018; Kim ve Kweon, 2020; Bitmiş, 2014). Kandemir (2019) da üretim sektöründe çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak 330 kişiden veri toplanmıştır. Bu araştırmada pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlikle arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Elde edilen veriler sonucunda pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında olumsuz yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir.

Çetin vd. (2013) pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkilerini ölçmek için 260 kamu çalışanı üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda ise pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında ters yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tösten vd. (2017) 487 öğretmen üzerinde yapmış oldukları araştırmada pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir, iki kavram arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Çalışmada öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise düşük olduğu bulunmuştur. Pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin ise negatif yönde ve orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ocak ve Güler (2017) pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma Bosna-Hersek'te görev yapan 223 öğretmen üzerinde yapılmıştır. Çalışmada pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinin tükenmişlik üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu kanıtlanmıştır. Laschinger ve Fida (2014) pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapmışlardır. Çalışma yeni mezun olan 205 hemşire üzerinde yapılmıştır. Çalışma sonuçlarında ise pozitif

psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ancak düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Ali ve Ali'nin (2014) Pakistan'da hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği bir araştırmada benzer şekilde psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Lin'in (2013) turizm alanında yaptığı çalışmada psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki olumsuz ilişkinin varlığından bahsedilmektedir. Yang vd. (2013) beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencileriyle yaptığı araştırmada öğrencilerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlikleri arasında orta düzeyde negatif bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Herbert'ın (2011) psikolojik sermaye ile tükenmişlik üzerine yazdığı doktora tezinde benzer şekilde negatif bir ilişki tespit edilmiş, psikolojik sermayenin artırılmasıyla birlikte tükenmişlik seviyesinin düşebileceği ifade edilmiştir. Gillert'in (2014) doktora tezinde de benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu bağlamda, farklı örneklem gruplarında bile psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğu, psikolojik sermayenin artırılmasıyla tükenmişliğin azaltılabileceği söylenebilir.

Psikolojik sermaye, çalışanların iş yerinde psikolojik olarak gelişme göstermeleri olarak tanımlanmaktadır. Bu durum çalışanların, iş yerinde karşılaştıkları olumsuzluklarla başa çıkma becerisini artırmaktadır. İş yerindeki olumsuzlukların çalışanlarda tükenmişlik hissinin artmasına yol açmaktadır. Pozitif psikolojiye sahip çalışanların, sorunları çözme kabiliyeti başkalarına göre daha fazladır. Genel bir değerlendirme yapıldığında, işyerinde olumsuz durumlarla yüzleşmekte zorlanan çalışanların, tükenme aşamasına geldiğinde, pozitif psikolojik sermaye sayesinde bu zorluklarla başa çıkmalarında önemli bir etki gözlemlenmektedir (Tokmak, 2018). Tokmak (2018), kamu çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarında pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Buna göre, kamu çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin artması tükenmişlik düzeylerini azaltmaktadır. Topçu ve Ocak (2012) ise, Türkiye ve Bosna-Hersek ülkelerinde sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada pozitif psikolojik sermayenin her iki ülke çalışanları için de tükenmişlik düzeylerini negatif yönde ve anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmaya göre pozitif psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik algıları düşüktür. Aynı zamanda sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır.

Duygusal emek ve tükenmişlik arasında psikolojik sermayenin rolüne yönelik kurulan “**H₄**: Psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.” hipotezi toplam etki ($\beta = 0.557$; $t = 12.480$; $p = 0.000$), doğrudan etki ($\beta = 0.355$; $t = 8.124$; $p = 0.000$) dolaylı etki ($\beta = 0.202$; $t = 5.276$; $p = 0.000$) olduğu için kısmi kabul edilmiştir. Bu durumda duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinin bir kısmının psikolojik sermaye üzerinden gerçekleştiği söylenebilir. Diğer bir ifade ile duygusal emek, psikolojik sermaye üzerinden dolaylı şekilde tükenmişliği etkilemektedir.

Zhao vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, dolaylı etkilerin anlamlılık kazanması durumunda aracılık durumunun geçerliliği üzerine vurgu yapılmıştır. Zhao (2010) 'a göre, dolaylı ve direkt etkilerin anlamlı olduğu, toplam etkilerin ise pozitif veya negatif bir sonuç doğurduğu durumlarda, kısmi aracılık etkisinin varlığından söz edilebilir. Eğer dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlı bir nitelik taşıyor ancak direkt etki anlamsız kalıyorsa, bu durumda tam aracılık etkisinin varlığından söz edilebilir. Çalışma sonucunda dolaylı ve direkt etkiler anlamlı çıktığı için kısmi aracılık etkisi kanıtlanmıştır.

Duygusal emek, çalışan bireylerin duygularının, örgütler tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde yönetilmesi anlamını taşımaktadır (Cheung vd., 2011). Bu kavram, iş yerinde çalışanların, kuruluşun bireylerden beklediği kriterleri karşılayabilmek adına sahip oldukları hisleri organize etmek için geliştirdikleri yöntemler olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda empati kurma, başkalarının duygularını anlama ve onların hislerine değer verme yetenekleri de duygusal emek ile bağlantılıdır (Gürel ve Bozkurt, 2016). Tükenmişlik, bir kişinin duygusal olarak daha fazla çaba göstermesini gerektiren iş ortamına, gerekli olandan daha uzun süre maruz kalması sonucunda ortaya çıkan fiziksel, zihinsel ve duygusal bir bitkinlik durumudur (Schaufeli ve Greenglass, 2001). Tükenmişlik, çalışanlarda fiziksel yorgunluk, sürekli bir halsizlik, işe ve çevresindekilere karşı olumsuz tutumlar ve nihayetinde çalışanın kendini kötü değerlendirmesine yol açan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981). Pozitif psikoloji ve pozitif psikolojik davranış temelinde ele alınan psikolojik sermaye, çalışanın ekonomik, beşeri ve sosyal sermayesinin ötesine geçen, bireyin pozitif psikolojik gelişme hâli ile karakterize edilen bir kavramdır (Kaya, 2012). Bu noktada, psikolojik sermaye, çalışanın olumlu yönde gelişme durumu olarak da ele alınabilen ve çalışanların güçsüzlükleri, psikolojik rahatsızlıkları ve olumsuzlukları gibi zayıf yanlarına vurgu yapmak yerine erdemleri ve pozitifliğine yönelik güçlü yanlarına vurgu yapan bir kavramdır (Begenirbaş ve Turgut, 2016; Çetin vd, 2013; Töremen ve Demir, 2016).

Sağlık hizmeti sektörü, kişiler arası etkileşimin yüksek ve dinamik olduğu bir yapıya sahiptir. Sağlık çalışanları, hastalar ve hasta yakınlarıyla sürekli ve yoğun bir iletişim ve etkileşim içindedir. Bu zorlu süreci yönetmek, sağlık çalışanlarının daha fazla çaba göstermesine yol açmıştır. Bu ek çabalardan biri de çalışanların duygularını hastalardan gizlemesi olabilir. Bu çaba uzun vadede çalışan tükenmişliğine neden olabilir. Çalışma ortamında çalışanların olumlu ve geliştirilebilir yönlerine odaklanan psikolojik sermaye, çalışanları güçlendirir, olumsuz ve stresli durumlarla başa çıkma yeteneklerini geliştirir. Bu doğrultuda bu çalışmanın temel motivasyonu, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını anlamak, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu ilişkide psikolojik sermayenin rolünü belirlemektir.

Duygusal emek, iş rollerini yerine getirmek için duyguları yönetmeyi içerir ve genellikle çalışanların gerçek hislerini yansıtmayan duyguları sunmalarını gerektirir. Bu duygusal göstergeleri sürdürmeye yönelik sürekli ihtiyaç, duygusal uyumsuzluğa ve tükenmişliğe yol açabilir. Aynı işyeri ortamında aynı işi yapan çalışanların duygusal emek kullanımı ve tükenmişlik düzeyleri birbirinden farklı olabilir. Başka bir deyişle, bazı çalışanlar daha fazla tükenmişlik yaşarken, diğerleri daha az tükenmişlik yaşayabilir; bu farklılık bireylerin yaşamlarını yorumlama biçimlerinden kaynaklanmaktadır. Bireyleri birbirinden ayıran faktörlerden biri de psikolojik sermayedir. Psikolojik sermaye kavramı genel olarak bireylerin psikolojik gelişim durumu olarak tanımlanır (Luthans vd., 2004). Psikolojik sermaye, hem bir kişiyi oluşturan temel bileşenleri hem de sosyal sermaye için bir çerçeve oluşturur (Luthans, vd., 2006). Aynı şekilde, bir kişinin sahip olduğu yüksek psikolojik sermaye, duygusal emeğin yol açabileceği olumsuz sonuçlara karşı koruyucu bir rol oynayabilir. Ayrıca, yüksek psikolojik sermaye duygusal emeğin neden olabileceği pozitif sonuçlar üzerinde artırıcı bir etkide oluşturabilir (Cheung vd., 2011).

Duygusal emek ve tükenmişlik arasında kişilik özelliklerinin rolüne yönelik kurulan “**H₅: Beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici rolü vardır.**” hipotezi red edilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde ($\beta=0,006$; $t=0.210$; $p=0.834$) değerleri tespit edilmiştir. Bu durum beş faktör kişilik özelliğinin duygusal emek ile tükenmişlik arasında düzenleyici bir rol oynamadığını ortaya koymaktadır. Bu bulgu duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde beş faktör kişilik özelliklerinin yüksek ya da düşük olmasının önemli olmadığına işaret etmektedir. Baron ve Kenny’in düzenleyici etki analizi çerçevesinde, etkinin varlığından söz edebilmek için bağımsız değişken olan duygusal emeğin bağımlı değişken tükenmişlik üzerinde anlamlı

bir etkisi olmalıdır. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı gözlemlenmektedir. Bu durumda H_5 hipotezinin red edildiği söylenebilir.

Düzenleyici etki, bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünün üçüncü bir değişkenin etkileşim etkisi doğrultusunda değişkenlik göstermesini ifade eder (Hayes, 2013). Düzenleyici değişken içeren bir araştırma modelinde, düzenleyici etkinin varlığını belirlemek için etkileşim etkisine, yani etkileşim değişkenine bakılır. Bu tür analizlerde bağımsız değişkenin ve düzenleyici değişkenin etkileri kontrol edildikten sonra etkileşimsel değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olması durumunda düzenleyici etkinin var olduğu kabul edilir (Gürbüz, 2019). Yapılan düzenleyici etki analizlerinin sonuçlarına göre, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde kişilik özelliklerinin düzenleyici bir rol oynamadığı belirlenmiştir ($p>0,05$). Bu bulgulara dayanarak, araştırmanın H_5 hipotezi geçersiz sayılmıştır.

Duygusal emek, kişiler arası etkileşimler sırasında örgütlerin istemesi gereken duyguları göstermek amacıyla yapılan çaba, planlama ve kontrolü içerir (Morris ve Feldman, 1996). Tükenmişlik, başkalarıyla sürekli etkileşimde bulunan kişilerin yaşadığı, fiziksel yorgunluk, çaresizlik, uzun süreli bitkinlik hissi, umutsuzluk ve olumsuz bir benlik ile karakterize edilen fiziksel, duygusal ve zihinsel yetersizlik duygusu ve başkalarına karşı olumsuz bir tutum şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişilik, bireyin değerlerini, inançlarını, tutumlarını, ihtiyaçlarını, özelliklerini ve eğilimlerini içeren, bireyin kendisiyle ve çevresiyle kurduğu ilişkileri belirleyen özellikler bütünü olarak açıklanabilir (Hammond, 2001). Beş faktör kişilik kuramı, kişilikle ilgili düşüncelerin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bu kuram “Özellik Teorisi”ne dayanmaktadır (Doğan, 2013). 1985'te Paul Costa ve Robert McCrae tarafından geliştirilen beş faktör kişilik teorisi, kişiliği farklı alanlara ayıran ve bireylerin kendilerini ve diğerlerini tarif etmek için kullandıkları “dışadönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık” gibi özelliklerden oluşur (McCrea ve Costa, 1991).

Düzenleyici etki, iki değişken arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişkenin farklı seviyelerinde değişkenlik göstermesi şeklinde tanımlanır. Bu bağlamda düzenleyici değişken, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin yönünü veya gücünü değiştiren üçüncü bir değişken olarak kabul edilir (Tokmak, 2014). Düzenleyici değişkenin

bu niteliği, bağımsız değişkenle olan karşılıklı etkileşiminin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etki yaratması durumunda ortaya çıkar (Özkan ve Turunç, 2015).

Değişkenler arasında düzenleyici etkinin çıkmamasının neden kaynaklanmış olabileceğini değerlendirmek için gerçekleştirilen araştırma sürecinde elde edilen verilerin kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu durum, istatistiksel olarak katılımcıların kişilik özellikleri değerlendirmelerinin duygusal emek ve tükenmişlik üzerinde belirgin bir varyans oluşturmadığını gösteriyor şeklinde yorumlanabilir. Bu durumun, değişkenlerin aynı anda değerlendirildiği yol analizi sırasında boyutlar arasındaki ilişkilerden kaynaklanan baskılayıcı etkilerle ilgili olabileceği öne sürülmektedir (Maassen ve Bakker, 2001). Anketlerin doldurulması sırasında önem verilmeyişi şeklinden kaynaklı olabilir. Araştırma sonucunun, diğer bulgularla uyuşmaması, örneklem grubunun, ölçüm aracının, uygulama ortamının ve katılımcıların etkilerinin yanı sıra, söz konusu sonucun Türkiye’de farklılık gösterebileceğini de ortaya koyabilir. Çalışma kapsamında, kişilik özelliklerinin düzenleyici bir rol üstlenememesinin nedenleri arasında, katılımcıların kendilerini olumsuz kişilik özellikleriyle ilişkilendirmekten kaçınmış olabilecekleri ihtimali de göz önünde bulundurulmalıdır.

Yapılan araştırmaya göre, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin düzenleyici etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olmamasının ana nedenlerinden biri, sağlık sektörü mesleğinin icra ediliş biçimiyle bağlantılıdır. Sağlık çalışanlarının günlük olarak yoğunluklarına bağlı şekilde 30 ila 60 hasta ile görüştüğü bir ortamda, hastalarla yaşanan sorunlar veya diğer olumsuz durumlarda kişilik özelliklerinin ön plana çıkması oldukça nadir gözlemlenebilir. Ayrıca, sağlık çalışanlarının yalnızca hastalara karşı değil, aynı zamanda örgüt ile olan ilişkilerinde de duygusal emek sergileyebileceği düşünülmektedir. Bu durum, bireylerin kişilerarası ilişkiler kurma, iş ilişkilerinde kabul görme, değerli kaynaklara erişim sağlama ve elde ettikleri sonuçları koruma güdüsü ile örgüt içindeki ilişkilerinde duygusal emek gösterme eğiliminde olmalarıyla açıklanabilir (Özçelik, 2012).

Hipotez testlerine ilişkin bulgular Tablo 25’te özetlenmiştir.

Tablo 25. Hipotezler ve Sonuçları

Hipotez	Kabul	Red
H ₁ : Duygusal emek davranışının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul edildi	

H ₂ : Duygusal emek davranışının psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul edildi
H ₃ : Psikolojik sermaye algısının tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul edildi
H ₄ : Psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü vardır.	Kısmi kabul edildi
H ₅ : Kişilik özelliklerinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici rolü vardır.	Red edildi

Bu tez çalışmasının araştırma kısmında, İç Anadolu Bölgesinde bulunan Konya ilindeki 2 üniversite hastanesinde görev yapan ve araştırmaya katılan 441 sağlık çalışanından elde edilen veriler kullanılmıştır. Gelecekte yapılacak olan benzer araştırmalar sağlık çalışanlarının dışında farklı sektörlerde, farklı bölgelerde, farklı şehirlerde, farklı kademelerde, farklı meslek gruplarında, farklı hastanelerde yürütülebilir. Bu şekilde elde edilen sonuçların genellenmesi ve karşılaştırılabilirliği açısından daha faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Bu tez çalışmasında, nicel araştırma yöntemine dayanan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada, verilerin yalnızca çevrimiçi anket formu aracılığıyla toplandığı belirtilmektedir. Gözlem, mülakat ve yüz yüze görüşmelerin gerçekleştirilmesi, daha detaylı ve kapsamlı sonuçların elde edilmesine olanak tanımaktadır. Gelecekte gerçekleştirilecek olan araştırmalarda, nitel bir araştırma yöntemi ile nicel ve nitel araştırmalar arasında farklılıklar ve benzerlikler inceleme fırsatı sağlanabilir.

Araştırma, Covid-19 pandemisinin ve zaman kısıtlamalarının etkisi altında kalmıştır. Araştırmanın birçok değişken içermesi, anketin sorularının sayısının artmasına yol açmıştır. Gelecekteki araştırmalarda, daha az sayıda soru barındıran veri toplama araçları kullanılarak çalışmalar yeniden gerçekleştirilebilir. Ankete katılan bireylerin fazla soruyla karşılaşması, cevap verme oranlarını olumsuz etkilemiştir. Soru sayısının azaltılması, daha geniş bir katılımcı kitlesine erişimi kolaylaştırarak daha yenilikçi ve kapsamlı sonuçlar elde edilmesine olanak tanıyabilir. Ayrıca, yüz yüze gerçekleştirilmesi öngörülen bu araştırmanın veri toplama sürecinin, Covid-19 pandemisi nedeniyle çevrimiçi olarak yapılması, katılımcılara ulaşma konusunda önemli zorluklar yaratmıştır. Gelecek benzer çalışmalar için yüz yüze veri toplama yönteminin kullanılmasının, katılımcı sayısını artırarak çalışmaya olan katılımı kolaylaştıracağı öngörülmektedir.

Yapılan bu çalışma sonunda, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermaye ve kişilik özelliklerinin rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada, duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri değişkenleri ile çalışılmıştır. Gelecek araştırmalarda, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla farklı bir aracılık ve düzenleyici değişkenin belirlenmesi, yapısal eşitlik modeli ile ele alınması, bu alanın mevcut boşluklarını kapatmaya yardımcı olacaktır. Benzer çalışmalarda mobbing, adalet ve bağlılık gibi farklı değişkenlerin incelenmesi mümkündür. Ayrıca, diğer değişkenlerin düzenleyici veya aracılık rolü üzerindeki etkileri de araştırılabilir. Bu durum, çeşitli sonuçların elde edilmesi ve örgütsel anlamda yanıtsız kalan bazı soruların cevaplandırılması açısından olanaklar sunabilir.

Demografik değişkenler açısından duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri boyutlarının birbirleriyle olan ilişkileri arasında bir farklılık olup olmadığı incelenebilir. Bu kavramların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlere göre nasıl farklılık gösterdiğini ve bu değişkenlerin duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri kavramlarını nasıl açıkladığını inceleyen araştırmalar yapılabilir.

Çalışanların kişisel gelişimlerine odaklanan bir yaklaşım benimsemek, onlara bilgi ve becerilerini artırma fırsatları sunmak açısından büyük önem taşır. Bu bağlamda, iş yükünün etkin yönetimi, zaman ve çatışma yönetimi ile etkili iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik çeşitli eğitim programları sağlayarak çalışanların profesyonel gelişimlerine katkıda bulunulabilir. Bu şekilde kazandığı bilgi ve deneyimlerin, çalışanların özel yaşamlarına da olumlu yansımalar yaparak katkıda bulunması mümkün olabilir. Önemli bir nokta, yöneticilerin iş yerinde sunulacak eğitimlerin, çalışanlara sağlanacak olanakların ve katkıların, bireylerin özel yaşamlarına olumlu etkiler yapacağını kavramasıdır. Bu durumda, çalışanların elde ettikleri bu avantajların, tekrar iş ortamında örgüte olumlu bir şekilde yansıtacağı unutulmamalıdır. Yöneticilerin bu ilişkiyi anlaması ve sağlaması gereken bir temel unsurdur.

Yöneticiler, çalışanlarının ihtiyaçlarını anlamak ve bu ihtiyaçlara saygı göstermek suretiyle, ekipleriyle olan ilişkilerinde daha toleranslı, esnek ve olumlu bir iletişim kurma imkânı elde edebilirler. Bu yaklaşım, çalışanlar arasında güvenin artmasına ve daha sağlıklı bir iş ortamının oluşmasına katkıda bulunur. Bu şekilde, çalışanların iş ve işyeri ile ilgili olumsuz etkileri ve özel yaşamlarına yansıyan sorunlar hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanarak, bu durumları iyileştirmek için farklı stratejiler geliştirebilirler. Çalışanların

kapasitesini aşan görevler yerine, onların bilgi, beceri ve özelliklerine uygun olan işlerin verilmesi için çeşitli düzenlemeler yapılabilir. Çalışanların iş yükü nedeniyle göz ardı edebilecekleri özel yaşamlarındaki önemli dönemler için ayrıcalıklı fırsatlar sunulabilir.

Sağlık sektöründe çalışanların "Duygusal Emek", "Tükenmişlik", "Psikolojik Sermaye" ve "Kişilik Özellikleri" düzeylerinin belirlenmesine yönelik kapsamlı araştırmalar yapılması önem arz etmektedir. Bu bağlamda, duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri üzerinde olumsuz etkiler yaratan faktörlerin tespit edilmesi ve bu unsurların iyileştirilmesine yönelik adımlar atılması gerekmektedir. Ayrıca, bahsi geçen olumsuz etkilerin önlenmesi için düzenlemeler yapılması, çeşitli eğitim programları, seminerler ve etkinliklerin organize edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Çalışanların kariyer gelişimleri sırasında karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmalarını desteklemek amacıyla rehberlik, mentörlük ve koçluk uygulamalarının hayata geçirilmesi anlamlı olacaktır. Bunun yanı sıra, kurumların çalışanlarını desteklemek için belirli bir bütçe ayırması, teşvik edici stratejiler geliştirmesi ve gerekli bilgilendirmeleri sağlaması beklenmektedir. Ayrıca, sağlık çalışanlarının kendi alanlarında uzmanlaşmalarını sağlamak ve bilgi düzeylerini artırmak için gereken eğitim fırsatlarına ulaşmaları adına desteklenmesi önemlidir.

Duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri değişkenlerinin dördünü birlikte inceleyen araştırmaların azlığı dikkat çekmektedir. Bu nedenle kamu ve özel sektör sağlık çalışanları açısından değişkenler arasında farklılık olup olmadığının ve sonrasında sağlık sektörü çalışanları ile diğer sektörlerde çalışanların mukayesesine imkân tanıyacak dört değişkeni birlikte inceleyen daha kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca farklı kültürlerde ve anket dışındaki yüz yüze mülakat gibi farklı yöntemler ile araştırma yapılarak bulguların değişip değişmediğinin görülmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu dört değişkenin başka değişkenler ile de ilişkilerinin incelenmesi daha geniş açıdan bakılmasını ve çalışanların daha iyi anlaşılmasını mümkün kılacaktır. Kavramlar arasındaki ilişkilerin daha iyi kavranabilmesi amacıyla çeşitli modellerin geliştirilmesi mümkündür. Alanyazında bu değişkenlere dair pek çok çalışma mevcut olmasına karşın, bu araştırmada ele alındığı gibi sağlık sektörü üzerine bu dört kavramı araştıran çalışmaların sayısının az olması, tezin önemini ortaya koymakta ve mevcut literatüre yapılacak katkıyı vurgulamaktadır.

Elde edilen bulguların, tüm sağlık çalışanları için daha kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesi ve yorumlanabilmesi amacıyla, sağlık çalışanlarının duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve kişilik özellikleri üzerine daha fazla araştırmaya gereksinim olduğu ifade edilmelidir. Bu kavramlar üzerinde çalışmayı hedefleyen araştırmacıların, bu konuyu bütün sağlık çalışanları üzerinde kapsamlı bir şekilde incelemeleri yerinde olacaktır.



KAYNAKÇA

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2007). *Marketing research* (9th ed.). Danvers: John Wiley & Sons.
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229- 246.
- Abu Elanain, H. M. (2007). The five-factor model of personality and organizational citizenship behavior in United Arab Emirates. *SAM Advanced Management Journal*, 72(3), 47-57.
- Açıkgöz, K. (1996). *Etkili öğrenme ve öğretme*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. Sauter S. L. ve Murphy L. R. (Ed.), *Organizational risk factors for job stress* içinde (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Adler, A. (2008). *İnsan tabiatını tanıma*. (A.Yörükan, Çev.). Ankara: İş Bankası.
- Akar, C. (2008). Öz yeterlik inancı ve ilk okuma yazmaya etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 185-198.
- Akçamete, G., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akdoğan, A., & Polatçı, S. (2013). Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 273-293.
- Akdu, U., & Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: Profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(47), 1142-1153.
- Akın, A., & Akın, Ü. (2015). *Psikolojide güncel kavramlar-1-pozitif psikoloji* (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.

- Akpınar, A. T., & Taş, Y. (2011). Acil servis çalışanlarının tükenmişlik ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(4), 161-165.
- Aksu, G., Eser, M. T., & Guzeller, C. O. (2017). *Structural equation applications with exploratory and confirmatory factor analysis*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, K., Özdemir, M. Z., & Tınkır, N. (2013). *Carl Gustav Jung-Analitik Psikoloji*. İstanbul Üniversitesi Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Lisans Programı, İstanbul.
- Alamur, B., & Atabay, İ. (2016). The relationship between emotional labour behaviour and psychological capital of employees: A study on banking sector. *PressAcademia Procedia*, 2(1), 58-68.
- Alev, S., & Bozbayındır, F. (2018). Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları, izlenim yönetimi taktikleri kullanımları ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişki. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1788-1807.
- Ali, N., & Ali, A. (2014). The mediating effect of job satisfaction between psychological capital and job burnout of Pakistani nurses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 399-412.
- Aliyev, R. & Tunç, E. (2015). Self-efficacy in counseling: The role of organizational psychological capital, job satisfaction and burnout. *Procedia-Social Behavior Sciences*, 190, 97-105.
- Altan, S., & Özpehlivan, M. (2019). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *International Journal of Management and Administration*, 3(5), 80-100.
- Altınköprü, T. (2015). *Şahsiyet ve karakter analizi*. Ankara: Ertem Basım.
- Altinkurt, Y., Ertürk, A., & Yılmaz, İ. (2015). Öğretmenlerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Journal of Teacher Education and Educators*, 4(2), 166-187.
- Altıntaş, E., & Gültekin, M. (2003). *Psikolojik danışma kuramları*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

- Altıparmak, M., & Nakiboğlu, M. (2005). Fen bilimleri eğitimi lisansüstü tez çalışmalarında uygulanan nitel ve nicel yöntemler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17, 355-358.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı* (7. Baskı). İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Andrieş, A. M. (2009). Emotions management within organizations, the annals of “Dunarea De Jos” University Of Galat. *Fascicle I – 2009, Economics and Applied Informatics*. 15(2), 17-34.
- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., & Gholipour, A. (2011). How does personality affect on job burnout? *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115-119.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 21-46.
- Argon, T., & Tükel, H. (2016). Maarif müfettişlerinin örgütsel psikolojik sermaye algıları ve tükenmişlik düzeylerinin incelemesi. *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 1-16.
- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arıkan, R. (2013). *Araştırma yöntem ve teknikleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, H. (2018). *Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisi: Otel işletmelerinde bir alan araştırması*. Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

- Aslan, Ş., & Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Aslan, Z., & Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İş Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Assael, H. (1992). *Consumer behaviour and marketing action*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., & Hoeksema, S. N. (2006). *Psikolojiye giriş*. Ankara: Arkadaş Yayınları.
- Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688.
- Avey, J. B. (2014). The left side of psychological capital: New evidence on the antecedents of PsyCap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 141-149.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*. 36(2), 430-452.
- Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J. (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 42-60.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Published in Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Ay, F. A., Limoncu, G., & Kelekçioğlu, L. (2020). Duygusal emek ve psikolojik sermayenin örgütsel sapmaya etkisi: Bir kamu hastanesi örneği. *International*

Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies,6(24), 1146-1159.

Aytaç, S. (2000). *İnsanı anlama çabası (Psikolojiye giriş)*. Bursa: Ezgi Kitabevi.

Aziz, S., Widis, A., & Wuensch, K. (2018). The association between labor emotional and burnout: The moderating role of psychological capital. *Occup. Health Sci.* 2, 365–383.

Bahar, E., & Köroğlu, Ö. (2021). Beş faktör kişilik özelliklerinin sağlık kurumlarında çalışanların işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 19(4), 133-156.

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

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. P. M., Hulst, R.V.D., & Brouwer, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety, Stress and Coping*, 13(3), 247-268.

Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.

Balcı, A. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi.

Baltaş, A., & Baltaş, Z. (1999). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bandura A. (1998). Health promotion from the perspective of social cognitive theory. *Psychology and Health*, 13(4), 623-649.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.

Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* in (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (2012). On the functional properties of perceived self-efficacy revisited. *Journal of Management*, 38(1), 9-44.
- Bandura, A., Taylor, C. B., Williams, S. L., Mefford, I. N., & Barchas, J. D. (1985). Catecholamine secretion as a function of perceived coping self-efficacy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53(3), 406-414.
- Baron, M. R., & Kenny, A. D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research, conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2006). Kontrol odağının çalışanların nezaket ve yardım etme davranışlarına etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 159-168.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13(3), 1477-1496.
- Basım, H. N., Çetin, F., & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.
- Baş, T. (2001). *Anket: Nasıl Hazırlanır, uygulanır ve değerlendirilir?* Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel davranış (İnsanın Üretim Gücü)*. Ankara: Umut Yayıncılık.

- Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık.
- Başbuğ, G., Ballı, E., & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58(1), 253-274.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, Zonguldak İli örneği*. Yüksek lisans tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Bartram, T., Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, S. G., & Stanton, P., (2012). Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A Study of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1567-1578.
- Baymur, F. (1994). *Genel psikoloji* (14. Baskı). İstanbul: İnkılâp ve Anka Basımevi.
- Bayrak, C. (2019). *Eğitim psikolojisi*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3456.
- Baysal, A. C., & Tekarslan, E. (2004). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Beck, A. T. (2001). *Bilişsel terapi: Temel ilkeler ve ötesi* (N. H. Şahin, Çev.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F., & Emery, G. (1987). *Cognitive therapy of depression*. New York: The Guilford Press.
- Bedük, A. (2012). *Karşılaştırmalı terimler sözlüğü* (3. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Beğenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Öğretmenler üzerinde bir araştırma*. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.

- Begenirbaş, M., & Turgut, E. (2016). Psikolojik sermayenin çalışanların yenilikçi davranışlarına ve performanslarına etkileri: Savunma sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 57-93.
- Beğenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 47-65.
- Benet-Martinez, V., & John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the big five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3), 729-750.
- Bentler, P. M. (1980). Multivariate analysis with latent variables: Causal modeling. *Annual Review of Psychology*, 31, 419-456.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Berberoğlu E., & Uygun S. (2012). Çevre farkındalığı-çevre tutumu arasındaki ilişkinin yapısal eşitlik modeli ile sınanması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25 (2), 459-473.
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., Giles, W. F., & Walker, H. J. (2007). Is personality associated with perceptions of LMX? An empirical study. *Leadership & Organization Development Journal*, 28(7), 613-631.
- Berns, S. S. (1984). *Job satisfaction and conflict management* (3th ed.). Toronto: The Mosby Company.
- Bernstein, D. A., & Nash, P. W. (2008). *Essentials of psychology* (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Bernstein, D. A., Penner, L. A., Clarke-Stewart, A., & Roy, E. J. (2008). *Psychology* (8th ed.). USA: Houghton Mifflin Company.
- Bernstein, S. D. (2003). Positive organizational scholarship: Meet the movement: An interview with Kim Cameron, Jane Dutton, and Robert Quinn. *Journal of Management Inquiry*, 12(3), 266-271.
- Bhatia, M. S., (2009). *Dictionary of psychology and allied sciences*. New Delhi: New Age International Publishers.

- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Bilgin, M. (2017). Ergenlerin beş faktör kişilik özelliği ile bilişsel esneklik ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62), 945-954.
- Bitmiş, G., Sökmen, A., & Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Bitmiş, M. G. (2014). *Öncülleri ve sonuçları ile psikolojik sermaye: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Boeree, C. G. (2006). *Personality theories: Abraham Maslow*. 2 Şubat, 2022, tarihinde <http://www.ship.edu/%7Ecgboree/perscontents.html> adresinden erişilmiştir.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2007). Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177-192.
- Bora, A., Bora, T., Erdoğan N. & Üstün, İ. (2012). *Boşuna mı okuduk* (3. Baskı). İletişim Yayınları: İstanbul.
- Borkowski, N. (2005). Stress in the workplace and stress management. In Borkowski N. (ed.), *Organizational behavior in health care*. Jones and Bartlett Publishers, Sudbury, Massachusetts, 231-269.
- Brisette, I., Scheier, M. F., & Carver, C. S. (2002). The role of optimism in social network development, coping, and psychological adjustment during a life transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(1), 102–111.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Buchanan, D. A., & Huczynski, A. (1991). *Organizational behaviour: An introductory text* (4. Baskı). UK: Prentice Hall.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Gürel, E. B. & Bozkurt, Ö. Ç. (2016). Duyguların Yönetilmesini, iş tatmininin ve duygusal tükenmişlik üzerine etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 133-147.
- Burger, J. M. (2004). *Kişilik* (İ. D. E. Sarioğlu, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik: Psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri*. (İ. D. E. Sarioğlu, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burger, J. M. (2016). *Kişilik* (İ. D. E. Sarioğlu, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları. (Çalışmanın orijinali 1989'da yayınlamıştır.)
- Burke, R. J., Matthiesen, S. B. & Pallesen, S. (2006). Workaholism, organizational life and well-being of Norwegian nursing staff. *Career Development International*, 11(5), 463– 477.
- Burmaoğlu, S., Polat, M., & Meydan, C. H. (2013). Örgütsel davranış alanında ilişkisel analiz yöntemleri ve Türkçe yazında aracılık modeli kullanımı üzerine bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 13-26.
- Burnes, B., & Cooke, B. (2013). Kurt Lewin's Field Theory: A review and re- evaluation. *International Journal of Management Reviews*, 15(4), 408-425.
- Burns, D. (2008). *İyi hissetmek*. (H. A. Karaosmanoğlu, Çev. Ed.). İstanbul: Psikonet.
- Büyüköztürk, Ş. (2016). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Bühler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics*, 81(4), 5-12.

- Büyükbeşe, T., & Aslan, H. (2019). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.
- Büyüköztürk Ş., Akgün E.Ö., Özkahveci Ö., & Demirel., F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4(2), 207-239.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Veri analizi el kitabı* (2. Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2009). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (10. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Demirel, F., Karadeniz, Ş., & Çakmak, E. K. (2015). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (18. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (13. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with amos, basic concepts, applications, and programming*. New York: Routledge Taylor ve Francis Group.
- Cameron, K. S., & Caza, A. (2004). Contributions to the discipline of positive organizational scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 731-739.
- Camgöz, S. M., Karan, M. B., & Ergeneli, A. (2011). Relationship between the big-five personality and the financial performance of fund managers. *Diversity, Conflict, And Leadership*, 1, 137-152.
- Cano-Garcia, F. J., Padilla-Munoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. A. (2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences*, 38(4), 929-940.
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). *Reliability and validity assessment* (Vol. 17). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002). Optimism. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 231–243). New York: Oxford University Press.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2004). *Perspectives on personality* (5th. ed.). New York: Pearson Allyn and Bacon Inc.
- Caza, A., & Cameron, K. S. (2008). Positive organizational scholarship: What does it achieve? In C. L. Cooper & S. Clegg (Eds.), *Handbook of macro-organizational behavior* (pp. 99-116). New York: Sage.
- Cervone, D., & Pervin, L. A. (2016). *Kişilik psikolojisi: Kuram ve araştırma* (12. Baskı), (M. Baloğlu, Çev. Ed.). Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Chang, E. C., Rand, K. L., & Strunk, D. R. (2000). Optimism and risk for job burnout among working college students: Stress as a mediator. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 255-263.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
- Chen, S. -L. (2017). Cross-level effects of high-commitment work systems on work engagement: The mediating role of psychological capital. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 56(3), 384-401.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Chess, S., & Thomas, A. (1990). The New York longitudinal study (NYLS): The young adult periods. *Can J Psychiatry*, 35(6), 557-561.
- Cheung, F. Y.-l., & Tang, C. S. -k. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Cheung, F. Y.-l., & Tang, C. S.-k. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75–86.

- Cheung, F., Tang, C. S.-K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348–371.
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In: Marcoulides, G.A. (Ed.), *Modern Methods for Business Research, Mahwah*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Cho, Y. N., Rutherford, B. N., & Park, J. K. (2013). The impact of emotional labor in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(5), 670-677.
- Chou, H. Y., Hecker, R., & Martin, A. J. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: A cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 502-511.
- Chu, K. H. -L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chu, K. H.-L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes*. Doctoral Dissertation, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.
- Chyi, T., Lu, F. J. -H., Wang, E. T. W., Hsu, Y. -W., & Chang, K. -H. (2018). Prediction of life stress on athletes' burnout: The dual role of perceived stress. *PeerJ*, 15(6), 1-14.
- Ciccarelli, S. K., & White, J. N. (2016). *Psikoloji: Bir keşif gezintisi* (E. Akın, Çev.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Cihangiroğlu, N. (2012). Narsistik kişilik ile kurumsal bağlılık arasında bir ilişki var mıdır? Is there any relationship between narcissistic personality and organizational commitment? *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(2), 119-126.
- Cloninger C. R. (1986). A unified biosocial theory of personality and its role in the development of anxiety states. *Psychiatr Dev*. 4(3), 167-226.
- Cloninger, C. R. (1987). A systematic method for clinical description and classification of personality variants. A proposal. *Arch Gen Psychiatry*, 44(6), 573-588.
- Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., & Przybeck, T. R. (1993). A psychobiological model of temperament and character. *Arch Gen Psychiatry*, 50(12), 975-990.

- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychol Bull.* 112(1), 155-159.
- Combs, G. M., Milosevic, I., Jeung, W., & Griffith, J. (2012). Ethnic identity and job attribute preferences: The role of collectivism and psychological capital. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19(1), 5-16.
- Cooper, C. (2002). *Individual differences*. NY: Oxford University Press.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (2000). Emotional intelligence in leadership and organizations (Z. B. Ayman, Çev.). *Liderlikte duygusal zekâ: Yönetim ve organizasyonlarda duygusal zekâ* (2. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Corey, G. (2008). *Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları* (T. Ergene, Çev.). Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1995). Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the revised NEO personality inventory. *Journal of Personality Assessment*, 64(1), 21-50.
- Costa, P. T., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO personality inventory. *Personality and Individual Differences*, 12(9), 887-898.
- Costa, P.T. Jr., & McCrae, R. R. (1987). Neuroticism, somatic complaints and disease: Is the bark worse than the bite? *Journal of Personality*, 55(2), 299-316.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı* (8. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509-530.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience Works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46-55.

- Coutu, D. L. (2004). Dayanıklılığın bileşenleri (A. Kardam, Çev.), (S. Talay, Düzl.), *Harvard business review örgütsel ve kişisel dayanıklılık*. İstanbul: Mess Yayın.
- Csikszentmihalyi, M. (2009). The promise of positive psychology. *Psychological Topics*, 18(2), 203-211.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (1997). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2000). *İnsan ve davranışı* (10. bs.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2006). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakar, U., & Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 27-32.
- Çam, O. (1995). *Tükenmişlik*. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çarıkçı, İ., Kanten, S., & Kanten, P. (2010). Kişilik, duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 41-65.
- Çelik, M., & Yıldız, B. (2016). Duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45), 734-745.
- Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M. P., Sığrı, Ü., & Turunç, Ö. (2010). The relationship between burnout and emotional labour of the employees in hospital sector. *International Journal of Business and Management Studies*, 2(1), 47-54.
- Çetin, C. (2015). Zabıta çalışanlarında iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisine yönelik bir araştırma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 73-96.
- Çetin, F., & Basım, H. (2013). Örgütte bireysel farklılıklar, kişilik ve değerler. Ü. Sığrı & S. Gürbüz (Eds.), *Örgütsel Davranış* içinde (ss.93-135). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.

- Çetin, F., & Varoğlu, A. K. (2009). Özellikler bağlamında girişimcinin beş faktör kişilik örüntüsü. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 51-66.
- Çetin, F., & Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik sermaye, performans, ayrılma niyeti ve iş tatmini etkileşimi: Cinsiyetin düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.
- Çetin, F., Şeşen, H., & Basım, H. N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: Kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 95-107.
- Çetin, N. G., & Beceren, E. (2007). Lider kişilik: Gandhi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), 111-132.
- Çıtak, E. A., & Çam, O. (2011). Examination of education on nurses' conflict resolution skills, method and burnout level. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 4(4), 165-171.
- Çiper, A. (2006). *Tükenmişlik sendromunun hizmet kalitesine etkisi ve çağrı merkezi uygulaması*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve lisrel uygulamaları*. Ankara: Pegem.Net.
- Çüm, S., & Gelbal, S. (2015). Kayıp veriler yerine yaklaşık değer atamada kullanılan farklı yöntemlerin model veri uyumu üzerindeki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 87-111.
- Dahling, J. J., & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri* (2. Baskı). Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Dash, G. & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, 173(3), 121092.
- Deadrick, D. L., & McAfee, R. B. (2001). Service with a smile: Legal and emotional issues. *Journal of Quality Management*, 6(1), 99-110.

- Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zealley, H., & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology*, 87(1), 3-29.
- Deary, I. J., Watson, R., & Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 43(1), 71-81.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(4), 423-441.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209-222.
- Demir, H., & Okan, T. (2009). Teknoloji, örgüt yapısı ve performans arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(1), 57-72.
- Demirtaş, H., & Güneş, H. (2002). *Eğitim yönetimi ve denetimi sözlüğü*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Deniz, A., & Erciş, A. (2008). Kişilik özellikleri ile algılanan risk arasındaki ilişkilerin incelenmesi üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2), 301-330.
- Di-Clemente, E., Hernández-Mogollón, J. M., & Campón-Cerro, A. M. (2020). Tourists' involvement and memorable food-based experiences as new determinants of behavioural intentions towards typical products. *Current Issues in Tourism*, 23(18), 2319-2332.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41(1), 417-440.
- Dinç, K. (2008). *Yardım mesleklerinde tükenmişlik sendromu (Dönem projesi)*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dinç, M. (2012). Aaron Temkin Beck: Eleştirel düşüncenin peşinden yaratıcı bir psikoterapi kuramına. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 1, 70-76.
- Dinç, M., Bitlisli, F., Çetinceli, E., & Aydın, S. Z. (2013). Öğretim elemanlarının tükenmişliğinde beş faktör kişilik özelliklerinin etkisi: Süleyman Demirel Meslek Yükseokulları örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(9), 44-69.
- Ding, Y., Yang, Y., Yang, X., Zhang, T., Qiu, X., He, X., Wang, W., Wang, L., & Sui, H. (2015). The mediating role of coping style in the relationship between psychological capital and burnout among Chinese nurses. *PLoS One*, 10(4), 1-14.
- Doğan, T. (2010). Sosyal görünüş kaygısı ölçeğinin (SGKÖ) Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)* 39,151-159.
- Doğan, T. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64.
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu, N. D.E. Özler (Ed.), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Donaldson, S. I., & Ko, I. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *The Journal of Positive Psychology*, 5(3), 177-191.
- Dökmen, Ü. (2000). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem yayınları.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*. 1(1), 29-39.

- Dursun, S., Bayram, S., & Aytac, S. (2011). *Duygusal emeğin iş tatmini ve tükenmişlik düzeyine etkisi*. (Kongre Kitabı, pp.651).17.Ulusal Ergonomi Kongresi, Eskişehir, Türkiye.
- Dünya Sağlık Örgütü. (1998). *Dünya sağlık raporu* (B. Metin, A. Akın, & İ. Güngör, Çev. Ed.), Ankara: Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, 45-57.
- Düz, A. G. (2015). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleri ile olan ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Eighie, B. O., Oguntuase, R. O., Ibode, F. O., & Ehigie, R. I. (2012). Personality factors and emotional intelligence as predictors of frontline hotel employees' emotional labour. *Global Advanced Research Journal of Management And Business Studies*, 1(9), 327-338.
- Ellis, A., Abrams, M., & Abrams, L. (2009). *Personality theories: Critical perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- England, P., & Farkas, G. (1986). *Households, employment and gender: A social, economic and demographic view*. New York NY: Aldine Publishing Company.
- Engler, B. (2009). *Personality theories*. Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Envick, B. R. (2005). Beyond humand and social capital: The importance of positive psychological capital for entrepreneurial success. *The Entrepreneurial Executive*, 10, 41-52.
- Epitropaki, O. (2013). *Employment uncertainty and the role of authentic leadership and positive psychological capital*. Orlando, Florida, US: Academy of Management Conference.
- Erasmus, A., & Oosthuysen, E. (2025). Emotional labour, burnout and work engagement amongst service centre employees in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 23(0), a2771.
- Erden, M., & Akman, Y. (2006). *Eğitim psikolojisi*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.

- Erden, M., & Akman, Y. (2007). *Eğitim psikolojisi: Gelişim-öğrenme-öğretme*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Erdoğan P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Erdoğan, B. Z., & Hepkul, A. (2013). *Genel işletme*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No: 2650.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde davranış* (2. Baskı). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde davranış* (7. Baskı). İstanbul: Malatyalı İşadamları Derneği.
- Eren, E. (1993). *Yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (12. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması. R. Bayraktar & İ. Dağ. (Eds.), *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları* içinde (ss. 143-154). Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37- 50.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Erkmen, T., & Esen, E. (2012). Bilişim sektöründe çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 55-72.
- Erkmen, T., & Esen, E. (2013). Psikolojik sermaye ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *Öneri Dergisi*, 10(39), 23-30.

- Erkuş, A., & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *Journal of the School of Business Administration*, 42(2), 302-318.
- Erkuş, A., & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: Savunma sanayiinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2), 213-242.
- Erkutlu, V. H. (2015). *Pozitif örgütsel davranış*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim*, 6(3), 18-33.
- Eroğlu, E. (2011). *İletişimci liderlik: Yöneticilerin iletişimci biçimleri üzerine bir araştırma*. Konya: Literatürk Yayınları.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım.
- Eroğlu, F. (2004). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım.
- Eroğlu, F. (2009). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Eröz, S. (2014). Otel işletmelerinde örgüt iklimi ve duygusal emek ilişkisi: Trakya bölgesinde bir araştırma. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7), 198-223.
- Estiri, M., Nargesian, A., Dastpish, F., & Sharifi, S. M. (2016). The impact of psychological capital on mental health among Iranian nurses: Considering the mediating role of job burnout. *SpringerPlus*, 5(1), 1377.
- Eurofound & UÇÖ (2019). *Working conditions in a global perspective*. Geneva: Publications Office of the European Union, Luxembourg, and International Labour Organization.
- Ewen, R. B. (2003). *An introduction to theories of personality* (6th. ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Eysenck, H. J., & Wilson, G. (2000). *Kişiliğinizi tanıyın* (E. Erduran, Çev.). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *The Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- Feist, J., & Feist, G. J. (2006). *Theories of personality* (6. Baskı). New York: McGraw Hill.
- Feldman, R. S. (2011). *Understanding psychology* (10th. ed.). New York: McGraw-Hill.
- Filho, C. (2011). *Managing emotions: White-water rafting guides and the emotional labor theory*. Published Doctoral Thesis, University of Otago, New Zealand.
- Fiest, G. J. (2009). *Theories of personality* (7th. ed.). Boston: The McGraw-Hill Companies.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Francis, L. J., Loudon, S. H., & Rutledge, C. J. (2004). Burnout among roman catholic parochial clergy in england and wales: myth or reality? *Review of Religious Research*, 46(1), 5- 19.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions: The emerging science of positive psychology is coming to understand why it's good to feel good. *American Scientist*, 91(4), 330-335.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Friedman, H. S., & Schustack, M. W. (1999). *Personality: Classic theories and modern research*. USA: Allyn and Bacon.
- Froymovich, R. (2013). *End of the good life: How the financial crisis threatens a lost generation-and what we can do about it*. Newyork: Harper Perennial.

- Fu, C. S. (2015). The effect of labor emotional on job involvement in preschool teachers: Verifying the mediating effect of psychological capital. *Turkish. Online J. Educ. Technol.* 14, 145–156.
- Furnell, B. A. (2008). *Exploring the relationship between burnout, emotional labour and emotional intelligence: A study on call centre representatives*. Master Dissertation, South Africa: Industrial Psychology at The University of Stellenbosch.
- Gainess, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustiion in a high stres organization. *The Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
- Geçtan, E. (1988). *Psikanaliz ve sonrası*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Geçtan, E. (1989). *Çağdaş yaşam ve normal dışı davranışlar* (7. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Geçtan, E. (1998). *Psikanaliz ve sonrası*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Geçtan, E. (2000). *Psikanaliz ve sonrası* (9. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi,
- Geçtan, E. (2002). *Psikanaliz ve sonrası* (14. Baskı). İstanbul: Metis Yayınları.
- Geçtan, E. (2010). *Psikanaliz ve sonrası*. İstanbul: Metis.
- Geçtan, E. (2017). *Psikoanaliz ve sonrası* (16. Baskı). Ankara: Metis.
- Gegez, A. E. (2010). *Pazarlama araştırmaları* (Geliştirilmiş 3. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek ve duygusal zekâ düzeylerinin iş tatminine etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Ghalandari, K., & Jogh, M. G. G. (2012). The effect of emotional labor strategies (surface acting and deep acting) on job satisfaction and job burnout in iranian organizations: The role of emotional intelligence. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(12), 24-31.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout and personality: Evidence from academia. *Journal of Career Assessment*, 15(2), 240–256.
- Gillert, J. E. (2014). *The relationship of psychological capital and burnout with training and peformance*. Doctoral Dissertation. University of Oklahoma.

- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Gluck, M. A., Mercado, E., & Myers, C. E. (2007). *Learning and memory: From brain to behavior*. NY: Worth Publishers.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American psychologist*, 48(1), 26-34.
- Goleman, D. (1996). *Duygusal zekâ* (B. S. Yüksel, Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Golembiewski, R. T. (1984). An orientation to psychological burnout: Probably something old, definitely something new. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 153-161.
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Munzenrider, R. F., & Luo, H. (1996). *Global burnout: A worldwide pandemic explored by the phase model*. Greenwich, CT: Jai Press.
- Gooty, J., Gavin, M. B., Johnson, P., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15(4), 353-367.
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor*. Doctoral Dissertation, Louisiana State University, Los Angeles.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Göktaş, P., & Kazaferoğlu, E. (2018). Kişilik özellikleri ile girişimcilik eğilimi arasındaki ilişki: Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 39-63.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance*. Published Doctoral Thesis, Colorado State University, Colorado, USA.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95-110.

- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17 (1), 1-14.
- Gray, B. (2008). The emotional labour of nursing defining and managing emotions in nursing work. *Nurse EducationToday*, 29(2), 168-175.
- Greenberg, J. (1999). *Managing behavior in organizations* (2. Baskı). New Jersey, ABD: Prentice Hall.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gryskiewicz, S. S. (2000). *Pozitif dalga* (G. Günay, Çev.). İstanbul: Rota Yayıncılık.
- Guangyi, L. I., & Shanshan, Y. A. N. (2016). Psychological capital: Origin, connotation and the related factors. *Canadian Social Science*, 12(8), 71-77.
- Guthrie, J. P., Coate, C. J., Schwoerer, C. E. (1998). Career management strategies: The role of personality. *Journal of Managerial Psychology*, 13(5/6), 371-386
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2014). *Emotional labor: Putting the service in public service: Putting the service in public service*. Newyork: Routledge.
- Güler, B. K. (2009). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve yönetimi. A. Keser, G. Yılmaz & Ş. Yürür (Eds.), *Çalışma yaşamında davranış: Güncel yaklaşımlar* içinde (ss.119-146). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Güler, H. N. (2018). *Kişilik, örgütsel güven ve bağlılığın duygusal emeğe etkileri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güler, Z., Başpınar, N. Ö., & Gürbüz, H. (2001). İş yaşamında stres ve kamu kurumlarındaki sekreterler üzerinde bir uygulama. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T., & Palamutçuoğlu, A. T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri

- personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gümüş, Ö. D. (2009). *Kültür, değerler, kişilik ve siyasal ideoloji arasındaki ilişkiler: Kültürlerarası bir karşılaştırma (Türkiye-ABD)*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumu* (1. Baskı). Ankara: Özen Yayıncılık.
- Günel, Ö. D. (2010). İşletmelerde yıldırma olgusu ve yıldırma mağdurlarının kişilik özelliklerine ilişkin bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(3), 2010, 37-65.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S., & Kuntanis, R. Ö. (2009). Çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Bir devlet üniversitesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14(3), 481-497.
- Güney, S. (2011). *Örgütsel davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürbüz, S. (2019). *Sosyal bilimlerde aracı, düzenleyici ve durumsal etki analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Felsefe-yöntem-analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016) *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Felsefe-yöntem analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık ölçeği (YÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2), 45-74.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. & Avcı, U., (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 783-794.
- Hackney, H., & Cormier, S. (2008). *Psikolojik danışma ilke ve teknikleri: Psikolojik yardım süreci el kitabı*, (T. Ergene, & S. Aydemir Sevim, Çev). Ankara: HYB.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th. ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson. R. E. (2014). *Multivariate data analysis. New International Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2th. ed). Los Angeles: SAGE.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hammond, M. S. (2001). The use of the five factor model of personality as a therapeutic tool in career counselling. *Journal of Career Development*, 27(3), 153-165.
- Hamuluoğlu, B. (2019). *Psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Halbesleben, J., & Buckley, R. (2004). Burnout in organization life. *Journal Of Management*, 30(6), 859-879.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: The Guilford Press.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2th ed.). New York: The Guilford Press.
- Hayes, L. J., Pallas, L. O., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., Laschinger, H. K. S., North, N., & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 237–263.
- Hazar, Ç. M. (2006). Kişilik ve iletişim tipleri. *Selçuk Üniversitesi Akademik İletişim Dergisi*, 4(2), 125- 140.
- Hefferon, K. & Boniwell, I. (2011). *Positive psychology: Theory, research ve applications*. UK: McGraw-Hill Education.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1989). *Organizational behavior* (Vol. 5). St. Paul: West Publishing Company.

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares pathmodeling in international marketing. *Adv. Int. Mark*, 20(1), 277–319.
- Henseler, J., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Herbert, M. (2011). *An expolration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self- efficacy, resilience) occupational stress, burnout and employee engagement*. Thesis Presented in Partial Fulfilment of The Requeriments for The Degree of Masters of Commerce (Industrial Psychology) at The University of Stellenbosch.
- Hilgard, E. R. (1948). *Theories of Learning*. East Norwalk: Appleton-Century-Crofts, Inc.
- 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, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: A perspective and path for future research. In T. D. Kemper (Ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (pp. 117-142). Albany, N. Y: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Hochwalder, J. (2006). An empirical exploration of the effect of personality on general and job-related mental ill health. *Social Behaviour and Personality*, 34(9), 1051–1070.
- Holman, D., Martinez- Inigo, D. & Totterdell, P. (2008). Emotional labour, well-being and performance. In: Cartwright, S. and Cooper, C.L., (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well being* (pp.331-355). Oxford: Oxford University Press.
- Hong, Y., Huang, J. H., & Zhang, J. (2022). Relationship between emotional labor and mental health in preschool teachers: Mediation of psychological capital. *Hypothesis And Theory article*, 13,707961.

- Hökelekli, H. (2008). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Düşünce Kitabevi Yayınları.
- Hsieh, C. W. & Guy, M. E. (2008). Performance outcomes: The relationship between managing the “heart” and managing client satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 29(1), 41-57.
- Hsieh, Y. H. (2011). Empirical study on personality traits, job satisfaction, and reward system preferences. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4983-4992.
- Hu, H. H. S., Hu, H. Y., & King, B., (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: Role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793-1813.
- Huang, L., & Luthans, F. (2014). Toward better understanding of the learning goal orientation–creativity relationship: The role of positive psychological capital. *Applied Psychology Review*, 64(2), 444-472.
- Huffman, H. (1994). *Developing a character education program: One schooldistrict’s experience*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Hur, W. -M., Rhee, S. -Y., & Ahn, K. -H. (2016). Positive psychological capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(5), 477-500.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361.
- Iacobucci, D. (2010). Structural equations modeling: Fit Indices, sample size, and advanced topics. *Journal of Consumer Psychology*, 20(1), 90-98.
- Işıksan V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2008). *Kişilik Kuramları*. Ankara: Pegem Akademi Yayınlar
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2010). *Kişilik kuramları* (3. Baskı). Ankara: Pegem.

- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2011). *Kişilik kuramları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2012). *Kişilik kuramları* (6. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2015). *Kişilik kuramları*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- İnanç, B. Y., & Yerlikaya, E. E. (2016). *Kişilik kuramları* (12. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- James, N. (1989). Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37(1), 15-42.
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yansei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). *The big five inventory – versions 4a and 54*. Berkeley, CA: Institute of Personality and Social Research, University of California.
- Johnson, H. A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labour process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.
- Jones, J. R. (1998). *An examination of the emotional labor construct and its effects on employee outcomes*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska, Lincoln, Nebraska.
- Jun, S. Y. (2017). Influences of burnout, emotional labor and positive psychological capital on job satisfaction of nurses. *J. Korean Acad. Nurs. Adm.* 23, 201–210.
- Jung, C. G. (2014). *Jung psikolojisi*. (F. Saatçioğlu & M. Ukray, Düz.) İstanbul: Ekitaprojesi.com.
- Jusuf, S. (2007). *Yetiştirme yurtlarında ve çocuk yuvalarında görev yapan personelin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kabaday, A., & Aladağ, K. S. (2010). Farklı ilköğretim kurumlarına devam eden öğrencilerin ahlâki gelişimlerinin çeşitli değişkenler açısından değerlendirilmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri dergisi*, 7(1), 878-898.

- Kabadayı, A. (2005). Nasreddin Hoca fıkralarının okul öncesi eğitimde kullanılması için bilgisayar-odaklı bir model önerisi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2(2),1-20.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29- 32.
- Kafkas, M. E., & Özen, G. (2014). Obezite farkındalık ölçeğinin (OFÖ) Türkçeye uyarlanması: Bir geçerlik ve güvenirlik çalışması. *İnönü Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 1-15.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (6. Baskı). Ankara: Asil Yayın.
- Kanbur, E., Kanbur, A., & Özdemir, B. (2017). Psikolojik dayanıklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü: Havacılık sektöründe bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.
- Kandemir, M., (2019). Pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi: Üretim sektöründe bir araştırma, *Journal Of Social And Humanities Sciences Research, Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*, 6(36), 1133-1149.
- Kanten, P., & Kanten, S. (2016). *Örgütlerde davranışın aydınlık ve karanlık yüzü*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaplan, N. & Acar, O. K., (2023). Duygusal emek ve tükenmişlik: Hekimler üzerine nitel bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 1647-1664.
- Kaplan, M., & Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 165- 174.
- Kaptagel, İ. G. (1984). *Tıpsal psikoloji* (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Kapusuz, A. G., & Çavuş, M. F. (2018). How individuals psychological capital mediate the relationship between big five personality traits and burnout. *The Journal of International Social Research*, 11(59), 951-959.

- Karabanow, J. (2000). When caring is not enough: Emotional labor and youth shelter workers. *Social Service Review*, 73(3), 340-357.
- Karacaoğlu, K., & İnce, F. (2013). Pozitif örgütsel davranışın örgütsel sinizm üzerindeki etkileri: Kayseri ilindeki imalat sanayi işletmelerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 181-202.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karahan, Ş., & Balat, G. U. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin özyeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29), 1-14.
- Karahan, T. F. & Sardoğan, M. E. (1994). *Psikolojik danışma kuramları*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Karakaya, İ. (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. A. Tanrıöğen (Edt.), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı.
- Karakaş A., (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemi* (12. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2006). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (27. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kart, E. (2010). *Nitelikli işgücünün küresel trajedisi*. İstanbul: Kavim Kitap.
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349-358.
- Karayazı, T. (2008). *Uluslararası müsabakalarda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., & Lainidi, O. (2021). Emotional labor and burnout among teachers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12760.

- Kaşlı, M. (2009). *Otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi*. Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kaya, D. Ş., & Zerenler, M. (2014). *Çalışma hayatında psikolojik sermaye, mesleki bağlılık ve kariyer planlamasına genel bakış*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya, Ş. D. (2012). *Psikolojik sermaye ve mesleki bağlılık ilişkisine kariyer planlamasının etkilerinin belirlenmesine yönelik bir model önerisi*. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kelly, G. A. (1955). *The psychology of personal constructs*. New York: Norton.
- Keser, A. (2009). Tükenmişlik sendromu. G. Yılmaz, & S. Yürür (Eds.), *Çalışma yaşamında davranış güncel yaklaşımlar* içinde (ss. 463-478). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Keyes, C. L. M., & Haidt, J. (2003). Introduction: Human flourishing – the study of that which makes life worthwhile. C.L.M. Keyes,& J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* içinde (ss. 3-12). Washington, DC: American Psychological Association.
- Kılıç. T., & Seymen, O. A. (2011). Sağlık sektöründe, tükenmişlik sendromuna etki eden faktörlerin analizi ve bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 47-67.

- Kılınç, K. (2025). Bilinçli tüketimin satın alma niyeti üzerine etkisinde israf bilincinin düzenleyici rolü. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1) 438-458.
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & 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, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kim, S. & Kweon, Y. (2020). Psychological capital mediates the association between job stress and burnout of among Korean psychiatric nurses. *Healthcare*, 8(3), 199-209.
- Kim, H., Kim, J.S., Choe, K., Kwak, Y., & Song, J.S. (2018). Mediating effects of workplace violence on the relationships between emotional labour and burnout among clinical nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 74, 2331-2339.
- Kim, H. J. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96-104.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421- 434.
- Kim, M. N., Yoo, Y. S., Cho, O. H., & Hwang, K. H. (2022). Emotional labor and burnout of public health nurses during the COVID-19 pandemic: Mediating effects of perceived health status and perceived organizational support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 549.
- Kline, R. B. (2000). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Publications.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kocabaş, D. E. (2014). *Hemşirelerde duygusal emek ve örgütsel sinizm ilişkisi: Isparta merkezindeki hastanelerde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Koç, A.D. (2019). *Pozitif psikolojik sermaye ile duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenmesi: Hastane çalışanları üzerine bir araştırma*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Koçel, T. (2001). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Koçel, T. (2014). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Konrad, S., & Hendl, C. (2002). *Duygularla güçlenmek* (M. Taştan, Çev.). İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: Yiyecek içecek çalışanları üzerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Koyuncu, M. (2005). *Üniversite öğretim elemanlarında tükenme duygusu ve organizasyondan ayrılma isteğine etkisi*. XIII. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Kökalan, Ö., & Şevik, Ü. (2017). İş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif psikolojik sermayenin aracı etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 713-733.
- Köknel, Ö. (1982). *Kaygıdan mutluluğa kişilik* (3. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köknel, Ö. (2005). *Kaygıdan mutluluğa kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192 -207.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8- 49.

- Kubat, U., & Kuruüzüm, A. (2010). İş değerleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir yapısal denklem modelleme yaklaşımı. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 487-505.
- Kutaniş, R. Ö., & Oruç, E. (2014). Pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikolojik sermaye üzerine kavramsal bir inceleme. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Kwon, M., & Song, Y. (2024). Impact of emotional labor and positive psychological capital on the turnover intention of nurses caring for patients with COVID-19: A descriptive survey study. *Journal of Nursing Management*, 5517249, 7.
- Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11.
- Lambert, G. E., Hogan, L. N., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, M. J., & John P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 3(8), 7-16.
- Lamm, R., & Lewis, R. (1999, 29 November-2 December). *The Interpersonal Relationship In Doctoral Supervision*. Paper Presented at AARE-NZARE Conference, Melbourne.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006) Potential added value of psychological in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 75-92.
- Larson, E. B. & Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient physician relationship. *Jama*, 293(9), 1100-1106.
- Laschinger, H. K. S. & Fida, R. (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research*, 1(1), 19-28.
- Leana, C. R., & Rousseau, D. M. (2000). *Relational wealth: The advantages of stability in a changing economy*. New York: Oxford University Press.
- Lee, E. K. & Ji, E. J. (2018). The moderating role of leader-member exchange in the relationships between emotional labor and burnout in clinical nurses. *Asian Nursing Research*, 12, 56-61.

- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z., & Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: Use and interpretation*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational behavior*, 12(2), 123-144.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- LePine, J. A., LePine, M., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 883-891.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in Social Science*. New York: Harper.
- Lin T. L. (2013). The relationships among perceived organization support, psychological capital and employees' job burnout in international tourist hotels. *Life Sci J*, 10(3), 2104-2112.
- Lingard, H. (2003). The impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management & Economics*, 21(1), 69-80.
- Linley, P. A., Joseph, S., Harrington, S., & Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present, and (possible) future. *The Journal of Positive Psychology*, 1(1), 3-16,
- Liu, Y. (2013). Moderating effect of positive psychological capital in Taiwan's life insurance industry. *Social Behavior and Personality*, 41(1), 109-112.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L. & Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.
- Lohmöller, J. B. (1989). *Latent variables path modeling with partial least squares*. Berlin: Springer-Verlag Heidelberg GmbH.
- Lopez-Nunez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-Garcia, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? The impact of

personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Journal Sustainability*, 12(19), 8124.

Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.). New York: Mc Graw Hill Company.

Luthans, F. (2002a). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.

Luthans, F. (2002b). Positive psychology approach to OB. In F. Luthans (Ed.), *Organizational behavior* (9th ed., pp. 286-322). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Luthans, F. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.

Luthans, F. (2010). *Organizational behavior*. New York: McGraw- Hill Companies, Inc.

Luthans, F., & Avolio, B. J. (2009). The point of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 291-307.

Luthans, F., & Jensen S. M. (2002). Hope: A new positive strength for human resource development. *Human Resource Development Review*, 1(3), 304-322.

Luthans, F., & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurse. *Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304- 310.

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.

- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Lyusin, D. B. (2006). Emotional intelligence as a mixed construct: Its relation to personality and gender. *Journal of Russian and East European Psychology*, 44(6), 54-68.
- Maassen, G. H. & Bakker, A. B. (2001). Yol modellerinde baskılayıcı değişkenler: Tanımlar ve yorumlar. *Sosyolojik Yöntemler ve Araştırma*, 30(2), 241-270.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing research an applied prientation* (4th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Man, F., & Öz, C. S. (2009). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum*, 20(1), 75-94.
- Mao, J. P., & Mo, T. Y (2014). Relationship among psychological capital, emotional labor strategies and job burnout of primary and secondary school teachers. *Teach. Educ. Pic.* 26, 22-28.
- Marann, B., Aamir, C., Barbara, F., Evelyn, M., & Pauline, W. (2013). Burnout among accounting and finance academics in Ireland. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 127-142.
- Marsh, H. W., Hau, K.T., Artelt, C., Baumert, J., & Peschar, J. L. (2006). OECD's brief self-report measure of educational psychology's most useful affective constructs: Cross-cultural, psychometric comparisons across 25 countries. *International Journal of Testing*, 6(4), 311-360.

- Martin, J., & Fellenz, M. (2010). *Organization behavior and management* (4th ed.). Andover: South Western Educational Publishing.
- Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Definition and assessment a mediation model of burnout and engagement implications for interventions. In G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of Stress Second Edition* (pp. 358-362). Cambridge, Massachusetts, ABD: Elsevier Inc. Academic Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993) Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach,&T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1997). *The Maslach burnout inventory* (3th ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S.T. Fiske, D. L. Schacter & C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *The Handbook of positive psychology*, (pp. 74-88). New York: Oxford University Press.

- Mathe, K., & Scott-Halsell, S. (2012). The effects of perceived external prestige on positive psychological states in quick service restaurants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(4), 354-372.
- Mateos-Aparicio, G. (2011). Partial least squares (PLS) methods: Origins, evolution, and application to social sciences. *Communications in Statistics-Theory and Methods*, 40(13), 2305-2317.
- Maylor, S. (2018). *The relationship between big five personality traits and burnout: A study among correctional personnel*. Doctoral Dissertaion, Walden University, College of Social and Behavioral Sciences, Minnesota.
- Mc Adams, D. P. (1997). A conceptual history of personality psychology. In R. Hogan. J. Johnson & S. Briggs (Ed.), *Handbook of Personality Psychology*. (pp. 3-39). Academic Press.
- McCormack, L., & Mellor, D. (2002). The role of personality in leadership: An application of the five-factor model in the Australian Military. *Military Psychology*, 14(3), 179-197.
- Mccrae, R. R., & Costa, P. T. (1989). Reinterpreting the Myers-Briggs type indicator from the perspective of the five-factor model of personality. *Journal of Personality*, 57, 17-40.
- McCrea, R. R. & Costa, P. T. (1991). Test and assessment the NEO personality inventory: Using the five-factor model in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 69, 367-392.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60(2), 175-215.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Melnick, J., & Nevis, S.M. (2003). Şimdi ve burada tanı koyma: Deneyim döngüsü ve DSM-IV (Ç. Gülol, Çev.). *Temas: Gestalt Terapi Dergisi*, 1(2),71-87.
- Merdan, E. (2013). Beş faktörlü kişilik kuramı ile iş değerleri ilişkisinin incelenmesi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4(7), 140-159.

- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miller, A. R., & Shelly, S. (2007). *A'dan Z'ye kişiliğiniz* (1. Baskı), (S. Alanyut, Çev.). İstanbul: Vesta ofset Matbaacılık.
- Miller, J. S., & Cardy, R. L. (2000). Self-monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. *Journal of Organizational Behavior*, 21(6), 609-626.
- Miner, M. H. (2007). Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors. *Mental Health, Religion & Culture*, 10(1), 17-29.
- Mischel, W. (1999). *Introduction to personality*. New York: Harcourt Brace College.
- Misican, D. & Bedir, E. (2017). Çalışma hayatında yaşanan değişimin ortaya çıkardığı R kuşağının psikolojik sözleşme algısı. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 19(1), 242-273.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Morgan, B., & De Bruin, K. (2010). The relationship between the big five personality traits and burnout in South African University students. *South African Journal of Psychology*, 40(2), 182-191.
- Morgan, G. A., Leech, N. L., Gloeckner, G. V., & Barret, K. C. (2004). *SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publihers.
- Morgan, J. H. (2014). The interpersonal psychotherapy of Harry Stack Sullivan: Remembering the legacy. *Journal Psychol Psychother*, 4(6), 1-5.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2012). *Psychology: A introduction* (Vol. 10). Upper Saddle River, N. J: Pearson/ Prentice Hall.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Mustafa, M., Santos, A., & Chern, G.T. (2016). Emotional intelligence as a moderator in the emotional labour-burnout relationship: Evidence from Malaysian HR professionals. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 7, 143–164.
- Muzika, E. (2019). *Beş büyük faktör kuramının tükenmişlik sendromu (burnout) üzerine etkisi ve bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Nagy, S., & Davis, L. G. (1985). Burnout: A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57(3, Pt 2), 1319–1326.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama araştırmaları- Teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları – Teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nelson, D. & Quick, J. C. (2000). *Organizational behavior: Foundations, realities and challenges* (3th ed.). Mason, OH: South Western Publishing.
- Nes, L. S., & Segerstrom, S. C. (2006). Dispositional optimism and coping: A meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 10(3), 235–251
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 120-138.
- Nigah, N., Davis, A. J., & Hurrell, S. A. (2012). The impact of buddying on psychological capital and work engagement: An empirical study of socialization in the professional services sector. *Thunderbird International Business Review*, 54(6), 891-905.
- Noe, A. R. (2009). *İnsan kaynakları eğitimi ve geliştirilmesi* (C. Çetin, Çev.). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Noor, N., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work family conflict as mediator. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283-293.

- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, N. G. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies* 17(4), 380-391.
- Norman, S., Luthans, B., & Luthans, K. (2005). The proposed contagion effect of hopeful leaders on the resiliency of employees and organizations. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(2), 55-64.
- Nowack, K. M. (1987). Health habits, type A behaviour and job burnout. *Work & Stress*, 1(2), 135-142.
- Ocak, M., & Güler, M. (2017). Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Görgül bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Kayseri Erciyes Üniversitesi*, 49, 117-134.
- Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oğuzhan, T., Beğenirbaş, M., & Topcu, M. K. (2017). İş tatmininin belirleyicileri olarak psikolojik sermaye ve duygusal emek: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 330-344.
- Okan, T., Koparan, E., & Nas, T. İ. (2015, 6-7 Şubat). *Yönetim kurulu çeşitliliği ve kurumsal sosyal sorumluluk söylemleri arasındaki ilişki: Kurumsal çevrenin moderatör etkisi*. VI. Örgüt Kuramı Çalıştayında sunuldu (s. 121-156). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.
- Okutan, E. (2010). *Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: Bir örnek olay incelemesi*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Onur, B. (1997). *Gelişim psikolojisi*. Ankara: İmge.
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Orhunbilge, N. (2002). *Uygulamalı regresyon ve korelasyon analizi* (Gözden geçirilmiş 2. Baskı). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları No. 4328.

- Ötken, A. B., & Cenkci, T. (2013). Beş faktör kişilik modeli ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 41-51.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanlarının iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Özcalık, F. (2017). *Pozitif ve negatif duygusallığın örgütsel sinizm üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin rolü*. Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Özcelik, H. (2012). An empirical analysis of surface acting in intra-organizational relationships. *Journal of Organizational Behavior*, 34(3), 291-309.
- Özdemir, G., Yalçın, M. & Akbıyık, M. (2013). Hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi: Boyner örneği. *NWSA Humanities*, 8(3), 301-320.
- Özdemir, K. (2016). *Ölçek ve test geliştirme*. Eskişehir: Yayın Evi.
- Özer, G., Günlük, M., & Yüksel, S. (2018). Muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve meslekten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide meslek memnuniyetinin ara değişken etkisi. *International Journal of Economic & Administrative Studies*, 21, 203-226.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özgüner, M. (2016). Örgüt kültürü ile tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma: Bozok üniversitesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 92-110.
- Özgüven, İ. E. (1992). *Hacettepe kişilik envanteri el kitabı*. Ankara: Odak.
- Özgüven, İ. E. (2003). *Endüstri psikolojisi*. Ankara: Pdrem Yayınları.
- Özkalp, E. (2003). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Özkalp, E. (2009, 21-23 Mayıs). *Örgütsel davranışta yeni bir boyut: Pozitif (Olumlu) örgütsel davranış yaklaşımları ve konuları*. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (s. 491-497). Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü.
- Özkalp, E., Arıcı, H., Bayraktar, R., Aydın, O., Erkal, B., & Uzunöz, A. (2004). *Davranış bilimlerine giriş*. (E. Özkalp, Ed.), (3. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1355, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 722.

- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim. *Selçuk İletişim*, 7(4), 64-80.
- Özkan, Ö., & Turunç, Ö. (2015). Örgüt kültürü ve yenilikçilik ilişkisinde rekabet şiddetinin düzenleyici etkisi: Savunma sanayinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(1), 339-363.
- Özkaya, M. (2003). Mesleklerinde tanınmış yüz Türk kadınının kişilik ve liderlik özellikleri. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 86-138.
- Özsoy, E., & Yıldız, G. (2013). Kişilik kavramının örgütler açısından önemi: Bir literatür taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 1-12.
- Öztürk, M., Eryeşil, K., & Damar, A. (2018, 09- 11 November). *Psikolojik sermayenin tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi*. 2. International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, Cappadocia, 1360-1368.
- Öztürk, Y. E. (2020). A theoretical review of burnout syndrome and perspectives on burnout models. *Bussecon Review Of Social Sciences*, 2(4), 26-35.
- Page, L. F., & Donohue, R. (2004). *Positive psychological capital: A preliminary exploration of the construct*. Monash University Department of Management Working Paper Series.
- Pala, T., & Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Parlett, M. (1993). Towards a more lewinian gestalt therapy. *The British Gestalt Journal*, 2, 115- 120.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44-55.
- Philipp, A., & Schupbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labor on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494-504.
- Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473.

- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(3), 311- 318.
- Pines, A. M. (2003). Occupational burnout: A cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counselling. *The Career Development International*, 8(2), 97-106.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York, NY, US: Free Press.
- Piotrowski, N. A. (2005). *Psychology basics*. Google E-book. USA: Salem Press.
- Polatcı, S. (2014). Psikolojik sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 115-124.
- Polatcı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ SBE Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Polatcı, S., & Sobacı, F. (2014). Öğrencilerin öğrenilmiş güçlülük düzeyleri üzerinde kişilik özellikleri ve duygusal zekâ düzeylerinin etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(4), 50-71.
- Polatcı, S., Sobacı, F., & Kaban, İ. (2015). *Beş faktör kişilik özellikleri ve kişi-iş uyumunun iş tatmini üzerine etkileri: Taşeron firma elemanları üzerine bir araştırma*. Aksaray Üniversitesi, 14. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiri Kitabı, Aksaray, Türkiye.
- Potter, B. A. (1995). *Preventing job burnout transforming work pressures into productivity*. California: Thomson Crisp Learning.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36(4), 717–731.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879–891.
- Redhouse. (2002). *İngilizce-Türkçe/Türkçe- İngilizce sözlük* (29. Baskı). İstanbul: Sev Yayıncılık.

- Rego, A., Owens, B., Yam, K. C., Bluhm, D., e Cunha, M. P., Silard, A., Gonçalves, L., Martins, M., Simpson, A. V., & Liu, W. (2019). Leader humility and team performance: Exploring the mediating mechanisms of team PsyCap and task allocation effectiveness. *Journal of Management*, 45(3), 1009–1033.
- Rehman, S. U., Qingren, C., Latif, Y., & Iqbal, P. (2017). Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 455-469.
- Richardson, A. M., & Burke, R. J. (1995). Models of burnout: Implications for interventions. *International Journal of Stress Management*, 2(1), 31-43.
- Roche, M., Haar, J. M., & Luthans, F. (2014). The role of mindfulness and psychological capital on the well-being of leaders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(4), 476-489.
- Rotter, J. B. (1954). *Social learning and clinical psychology*. Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice-Hall.
- Rotter, J. B. (1990). Internal versus external control of reinforcement a case history of a variable. *American Psychological Association*, 45(4), 489-493.
- Rotter, J. B., Seeman, M. & Liverant, S. (1962). Internal versus external control of reinforcement: A major variable in behavior theory. In Eashborne, N. F. (Ed.), *Decisions, values and groups* (pp. 473–516). London: Pergamon.
- Ryckman, R. M. (2000). *Theories of personality* (7th ed.). Belmont, CA, USA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Sakagami, A., Aijo, R., Nguyen, T.T.H., Katayama, M, Nagata, K., & Kitaoka, K. (2017). Burnout- related effects of emotional labor and work related stress among psychiatric nurses in Japan. *Journal Of Wellness And Healthcare*, 41(1) 97-111.
- Salanova, M. P. (2004). Engagement and burnout: Analyzing their associated patterns. *Psychological Reports*, 94(3), 1048-1050.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

- Samancı, S., & Basım, H. N. (2018). Akademisyenlerin örgütsel adalet algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları: Psikolojik sermayenin aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 9(2), 363-380.
- Sayar, K., & Dinç, M. (2009). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Nesi Matbaacılık.
- Schaubroeck, J., & 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.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp.383-425). USA, John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W. B., & Dierendonck, D. V. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631- 647.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19(3), 256-262.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-208.
- Scherer, K. R. (2000). Psychological models of emotion. In J.C. Borod (Ed.). *The neuropsychology of emotion* (pp. 137-162). Oxford/New York: Oxford University Press.
- Schermelleh Engel, K., Moosbrugger, H. & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness of fit measures. *Psychological Research Online*, (8)2, 2374.
- Schmidt, K. H., & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 51(11), 1450-1461.

- Schmitt, D. P., Allick, J., McCrae, R. R., & Benet-Martinez, V. (2007). The geographic distribution of big five personality traits: Patterns and profiles of human self description across 56 nations. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 173-212.
- Schneider, S. L. (2001). In search of realistic optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness. *American Psychologist*, 56(3), 250-263.
- Schöfer, K. (1998). *Word-of-Mouth: Influences on the choice of recommendation sources*. A dissertation, Corporate Strategy and Governance. Magisterarbeit, An Der University of Nottingham.
- Schulman, P. (1995). Explanatory style and achievement in school and work. In G. M. Buchanan and M. E. Seligman (Eds.), *Explanatory Style* (pp. 159- 171). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2002). *Modern psikoloji tarihi* (A History of Modern Psychology) (Y.Aslay, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Schultz, D., & Schultz, S. E. (2007). *Modern psikoloji tarihi* (Y. Aslay, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Schultz, P. D., & Schultz, E. S. (2009). *Theories of personality*. USA: Wadsworth.
- Schulz, S. A., Luthans, K. W., & Messersmith, J. G. (2014). Psychological capital: A new tool for driver retention. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 44 (8/9), 621-634.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates and Publishers.
- Schunk, D. H. (2011). *Öğrenme Teorileri, Eğitimsel Bir Bakışla* (M. Şahin, Çev Ed.), (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57(1), 152-171.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *The Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.

- Seçer, H. Ş. (2007). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813-834.
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 797-813.
- Seğmenli, S. (2001). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York, NY: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P. (2002a). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Seligman, M. E. P. (2002b). Positive psychology, positive prevention and positive therapy. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 3-7). New York, NY: Oxford University Press.
- Seligman, M. E. P. (2007a). Coaching and positive psychology. *Australian Psychologist*, 42(4), 266-267.
- Seligman, M. E. P. (2007b). *Öğrenilmiş İyimserlik*. (S, K, Akbaş, Çev.). Ankara: HYB Yayınları.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Senge, P. M. (2006). *Beşinci disiplin* (A. İlideniz & A. Doğukan, Çev.). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Sevimli, F., & İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.
- Sharma, R. R. (2007). Indian model of executive burnout. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 32(2), 25-26.
- Sharma, R. R., & Cooper, S. C. (2017). *Executive burnout: Eastern and Western concepts, models and approaches for mitigation*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary? *American Psychologist*, 56(3), 216-217.

- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25–48). New York: John Wiley & Sons.
- Silah, M. (2000). *Sosyal psikoloji*. Ankara: Gim Ofset-Gazi Kitabevi.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi* (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sinval, J., Queirós, C., Pasian, S., & Marôco, J. (2019). Transcultural adaptation of the oldenburg burnout inventory (olbi) for brazil and portugal. *Frontiers in Psychology*, 10, 338.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2007). Dimensions of teacher self-efficacy and relations with strain factors, perceived collective teacher efficacy and teacher burnout. *Journal of Educational Psychology*, 99(3), 611–625.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education*, 26(4), 1059-1069.
- Smith, A. (2005). *Sosyoloji*. Ankara: Ayraç Yayınevi.
- Smith, E. E., Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B., & Loftus, G. R. (2015). *Pisikolojiye giriş* (Ö. Öncül & D. Ferhatoğlu, Çev.). Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Smith, R. E. (1986). Toward a cognitive-affective model of athletic burnout. *Journal of Sport Psychology*, 8(1), 36-50.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of hope: Theory, measures, and applications*. San Diego: Academic Press.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2002). *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(4), 526-537.

- Soba, M., Babayiğit, A. & Akbulut, İ. (2017). Otel işletmelerinde tükenmişliğin belirleyicisi olarak duygusal emek faktörü. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 223-250.
- Sohn, H.-K., & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33(1), 116-125.
- Solimanifar, O., & Sahaabani, F. (2011). The relationship between of personality traits and academic burnout in postgraduate students. *Journal of Life Science and Biomedicine*, 3(1), 60-63.
- Solmuş, T. (2010). *İşyeri terapisi: İş yaşamında kişilik ve davranış sorunları*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Somer, O., Korkmaz, M. & Tatar, A. (2002). Beş Faktörlü Kişilik Envanteri'nin geliştirilmesi-I: Ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Somer, O., Korkmaz, M., & Tatar, A. (2004). *Kuramdan uygulamaya Beş Faktör Kişilik modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE)*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- Soysal, A. (2008). Çalışma yaşamında kişilik tipleri: Bir literatür taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, 22(1), 4-19.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. ABD: John Wiley & Sons, Inc.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Stelmack, R. M., & Stalikas, A. (1991). Galen and the humour theory of temperament. *Personality and Individual Differences*, 12(3), 255-263.
- Stevens, G. B., & O'Neill, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11(6), 615-627.
- Stroh, L. K. (2002). *Organizational behavior: A management challenge*. Mahwah, N.J, USA: Lawrence Erlbaum Associates Incorporated.
- Sudak, M. K., & Zehir, C. (2013). Kişilik tipleri, duygusal zekâ, iş tatmini ilişkisi üzerine yapılan bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 141-165.

- Suran, B. G., & Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research & Practice*, 16(6), 741-752.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *The Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3, 49-74.
- Sümer, N., & Sümer, H. C. (2005). *Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği* (Yayınlanmamış çalışma).
- Sümer, N., Lajunen, T., & Özkan, T. (2005). Big five personality traits as the distal predictors of road accident involvement. In G. Underwood (Ed.), *Traffic and transport psychology* (pp. 215-217). USA: Elsevier Ltd.
- Süren, S. (2015). *Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Süren, S., Örucü, E., & İzci, Ç. (2016). Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 247-262.
- Sürgevil, O. (2006a). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sürgevil, O. (2006b). Tükenmişlik sendromu. M. Ş. Şimşek & S. Kınır (Eds.), *Çağdaş yönetim araçlarından seçmeler içinde* (ss.135–152). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şen, A. (2003). İnsan sermayesi ve sosyo-ekonomik gelişme aşamalarına göre insan sermayesinin rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(2), 9(138).
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Şimşek, Ö. F. (2006). *Sosyal bilimler ve davranış bilimlerinde yapısal eşitlik modellemesinin üstünlükleri: Bir simülasyon çalışması*.5. İstatistik Günleri Sempozyumu, Antalya.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve lisrel uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Taggar, S., Hackew, R., & Saha, S. (1999). Leadership emergence in autonomous work teams: Antecedents and outcomes. *Personnel Psychology*, 52(4), 899-926.
- Tamer, İ. (2015). The effect of positive psychological capital on emotional labor. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 4(2), 20-34.
- Tanar, A. B. (2020). *Avukatların kişilik özelliklerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi (Adana Barosu Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tatlı, M., & Akın, H. B. (2017). Tükenmişlik ile iş yükü arasındaki ilişki: Aksaray defterdarlığında bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 49-62.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- TDK (2021). Duygu. *Sozluk.gov.tr Güncel Türkçe Sözlük* içinde. 7 Temmuz, 2021, tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.
- TDK (2021). Emek. *Sozluk.gov.tr Güncel Türkçe Sözlük* içinde. 7 Temmuz, 2021, tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.
- TDK (2021). Kişilik. *Sozluk.gov.tr Güncel Türkçe Sözlük* içinde. 7 Temmuz, 2021, tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.
- TDK (2021).Tükenmişlik. *Sozluk.gov.tr Güncel Türkçe Sözlük* içinde. 7 Temmuz, 2021, tarihinde <http://sozluk.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.

- Tekin, E. (2018). Lider-üye etkileşiminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel adalet algısının aracılık rolü. *Business And Management Studies An International Journal*, 6(1), 291-314.
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A., & Kökçü, A. (2012). Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Journal of Yaşar University*, 27(7), 4611-4641.
- Telman, N., & Önen, L. (2006, 23-24 Haziran). *İşin önemi ve iş yaşamında tükenmişlik*. IV. Gençlik ve Rehberlik Sempozyumu, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Tenenhaus, M., Vinzi V. E., Chatelin Y. M. & Lauro C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48, 159-205.
- Theodosius, C., Koulouglioti, C., Kersten, P., & Rosten, C., (2021). Collegial surface acting emotional labour, burnout and intention to leave in novice and pre-retirement nurses in the United Kingdom: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 8(1), 463-472.
- Thomas, A., & Chess, S. (1977). *Temperament and development*. Oxford, England: Brunner/Mazel.
- Thomas, R. M. (1997). *Moral development theories-secular and religious*. London: Greenwood Press.
- Thoms, P., Moore, K. S., & Scott, K. (1996). The relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the big five personality dimensions. *Journal of Organizational Behavior*, 17(4), 349-362.
- Thorndike, E. L. (1911). *Animal intelligence: Experimental Studies*. New York: Macmillan.
- Tiwari, A., Saraff, S., & Nair, R. (2020). Impact of emotional labor on burnout and subjective well being of female counselors and female teachers. *Journal of Psychosocial Research*, 15(2), 523-532.
- Tokmak M. (2018). Pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkileri: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(3), 863-878.

- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Toor, S., & Ofori, G. (2010). Positive psychological capital as a source of sustainable competitive advantage for organizations. *Journal of Construction Engineering and Management*, 136(3), 341-352.
- Topçu, M. K., & Ocak, M. (2012). *Psikolojik sermayenin tükenmişlik algısı üzerine etkisinde iş tatmininin aracılık rolü: Türkiye ve Bosna -Hersek sağlık çalışanları örneği*. 20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (Bildiriler Kitabı, ss. 685-690), 24-26 Mayıs, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, Türkiye.
- Topses, G. (2012). Davranışçı ve varoluşçu-hümanistik psikolojik danışma kuramlarının ayırt edici ve örtüşen nitelikleri. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education*, 1(3), 67-75.
- Topses, G., & Serin, N. B. (2012). *Psikolojik danışma ve kişilik kuramları*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Torland M. (2013). *Emotional Labour and The Job Satisfaction of Adventure Tour Leaders in Australia*. Published Doctoral Thesis, School of Tourism & Hospitality Management Southern Cross University, Australia.
- Torun, A. (1997). Stres ve tükenmişlik. S. Tevrüz. (Ed.), *Endüstri ve örgüt psikolojisi* içinde, (2. baskı, ss.43-53). Ankara: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- Toygar, Ş. A & Kırlioğlu, M. (2020). Sağlık ve sosyal hizmet çalışanları örnekleminde genel öz-yeterlik ölçeği'nin yapı geçerliliğinin doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(6) 1695-1701.
- Töremen, F., & Demir, S. (2016). Sahip oldukları psikolojik sermayenin öğretmenlerin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi/The effects of psychological capital on teachers' intentions to leave. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(34), 166-179.

- Tösten, R., & Özgan, H. (2014). Pozitif psikolojik sermaye ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Ekev Akademi Dergisi*, 18(59), 429-442.
- Tösten, R., Arslantaş, H. İ., & Şahin, G. (2017). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişliğe etkisi. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 726-744.
- Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service without a smile: Comparing the consequences of neutral and positive display rules. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 350-362.
- Tunç, P., Gitmez, A., & Krespi Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-54.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183- 206.
- Tutar, H. (2016). *Davranış bilimleri kavramlar ve kuramlar*. Seçkin Yayınları: Ankara.
- Tutar, H. & Erdem, A. T. (2022). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve-SPSS uygulamaları*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Tüzün, İ. K., Çetin, F., & Basım, H. N. (2014). The role of psychological capital and supportive organizational practices in the turnover process. *METU Studies in Development*, 41(2), 85- 103.
- Ulufer, S. (2017). *Demografik faktörler ve kişiliğin duygusal emek üzerindeki etkisi, işten ayrılma niyetinin aracılık etkisi: Kabin memurları üzerinde bir araştırma*. Doktora Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
- Uluköy, M. (2014). Sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik duyguları arasındaki ilişki: Bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 213-226.
- Usal, A., & Kuşluvan, Z. (2006). *Davranış bilimleri*. İzmir: Meta Basım Matbaacılık Hizmetleri.

- Uzuntarla, Y. (2015). *Kişilik özellikleri ile empatik özellikler arasındaki ilişkide duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: hekimler üzerine bir araştırma*. Doktora Tezi, GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Üngören, E., Doğan, H., Özmen, M. & Tekin, Ö.A., (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Ünlü, S. (2001). *Psikoloji*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayın No:710.
- Varinli, İ., & Çakır, A. (2004). Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişki Kayseri’de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 32-52.
- Vatansever, Ç. (2014). Risk değerlendirmede yeni bir boyut: Psikososyal tehlike ve riskler. *Çalışma ve Toplum*, 1(40), 117-138.
- Veninga, R. L., & Spradley, J. (1981). *The work/stress connection: How to cope with job burnout*. Boston, MA: Little, Brown.
- Vinzi, V. E., Trinchera, L. & Amato, S. (2010). PLS path modelling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement. In *Handbook of partial least squares* (s.47-82). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (2011). Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital and trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 4-24.
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J. Avolio, B. J., & Hartnell, C. A. (2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate and job performance. *Personnel Psychology*, 63(4), 937-963.
- Wang, G. (2011). *What role does leaders' emotional labor play in effective leadership? An empirical examination*. Doctoral Dissertation, Iowa: University of Iowa.
- Wang, Y., Liu, L., Wang, J., & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese doctors: The mediating role of psychological capital. *Journal of occupational health*, 54(3), 232-240.

- Watson, J. B. (1919). *Psychology from the standpoint of a behaviorist*. Washington, Philadelphia, U.S.A. Philadelphia and London: J. B. Lippincott Company.
- Watson, J. B., & Rayner, R. (1920). Conditioned emotional responses. *Journal of Experimenral Psychology*, 3(1), 1-14.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-79.
- Weiten, W. (1995). *Psychology: Themes and variations* (3th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1), 158-176.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Wold, H. (1982). Soft modeling: The basic design and some extensions. K. G. Jöreskog, & H. Wold içinde, *Systems under indirect observation* (s. 1-54). Amsterdam: The Netherlands: North Holland.
- Wold, H. (1985). Partial least squares. In S. Kotz&N. L. Johnson (Eds.), *Encyclopedia of statistical sciences* içinde, (s.581-591). New York: John Wiley.
- Wong, J. Y. & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249-259.
- Wooley, L., Caza, A., & Levy, L. (2010). Authentic leadership and follower development: Psychological capital, positive work climate, and gender. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 18(4), 438-448.
- Wright, T. A. (2003). Positive organizational behavior: An idea whose time has truly come. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 437–442.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of applied psychology*, 83(3), 486-493.

- Wrosch, C., & Scheier, M. F. (2003). Personality and quality of life: The importance of optimism and goal adjustment. *Quality of Life Research*, 12, 59-72.
- Wulf, R. (1998). The historical roots of gestalt therapy theory. *The Gestalt Journal*, XXI,1, 81-93.
- Yalçın, A. (2010). *Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events*. Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yanbastı, G. (1990). *Kişilik kuramları: Ders kitabı*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Yanbastı, G. (1996). *Kişilik kuramları*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Yang, F. H., & 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.
- Yang, M. H., Yeh, C. T., Yang, H. W., & Mui, W. C. (2013). The impacts of perceived organizational support and psychological capital on sport burnout of junior high school physical education students. *Life Science Journal*, 10(3), 1946-1956.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-217.
- Yeni, H. K., & Sezici, E. (2022). Pozitif psikolojik sermayenin iş stresi üzerindeki etkisinin belirlenmesi. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 2379-2397.
- Yeşilyaprak, B. (1993). Kişilik gelişiminde ailesel faktörlerin etkisine ilişkin bir araştırma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 3(3), 3-16.
- Yıldırım, M. H., & Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yıldız, H. (2015). *Pozitif psikolojik sermaye, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir alan araştırması*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Yılmaz, E., & Arslan, S. (2017). Dâhili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 9(4) 289-298.
- Yılmaz, V., & Kınaş, Y. (2020). Kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesiyle bir elektrik dağıtım şirketinin hizmet kalitesinin araştırılması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), 437-456.
- Yin, H., Huang, S., & Chen, G., (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 28, 100283.
- Yin, H., Huang, S., & Lee, J. C. K. (2017). Choose your strategy wisely: Examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in Hong Kong primary schools. *Teach. teach. Educ.* 66, 127–136.
- Yoo, J. (2016). Perceived customer participation and work engagement: The path through emotional labor. *International Journal of Bank Marketing*, 34(7), 1009-1024.
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Young, J. E. (1982). *Cognitive therapy and lonelines new direction in cognitive therapy*. New York: The Guilford Press.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Yu, H. K., Kim, M. Y., Jung, H. K. (2007). The relations between the big 5 personality factors, organizational support recognition, and customer orientation in the restaurant sector. *Hotel Management Review*, 16(5), 201-219.
- Yüksel, E. (2017). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleriyle ilişkisi: Tunceli örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tunceli.
- Yürür, Ş., & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

- Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., & Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54, 151277.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). Wellbeing: Cause and consequences of emotion regulation in the work setting. *International Review of Psychiatry*, 17(5), 355-364.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve liderlik: Evrensel boyutlarıyla yönetsel açıdan araştırmalar, teoriler ve yorumlar* (1. Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zel, U. (2006). *Kişilik ve liderlik* (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Zellars, K. L., Hochwater, W. A., Hoffman, N. P., Perrewé, P. L., & Ford, E. W. (2004). Experiencing job burnout: The roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(5), 887-911.
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwater, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.
- Zhang, L. F. (2003). Does the big five predict learning approaches? *Personality and Individual Differences*, 34(8), 1431-1446.
- Zhang, Y. (2023). The influence of Chinese Yunnan tour guides' emotional labor on psychological capital—the mediating role of emotional intelligence. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 3(4), 257–266.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.
- Zhao, X., Lynch, J. G., Jr., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206.
- Zikmund, W. G. (1997). *Business research methods* (5th ed.). Orlando: The Dryden Press.

- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., Qiao, Z., Wang, L., & Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 83, 75-82.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. *International CHRIE Conference-Refereed Track*. ss.1-10.



EKLER

Ek - 1: Anket Araştırması Aydınlatılmış Onam Formu

Değerli Sağlık Çalışanları,

Yanıtlamakta olduğunuz anket formu, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü” başlıklı doktora tezinin araştırma kısmında kullanılmak üzere veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmamızda yer alan soruları yanıtsız bırakmamanız, soruları doğru ve içten yanıtlamanız elde edilecek sonuçların gerçekçi olması için çok önemlidir. Araştırmadan elde edilecek bilgiler sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak olup, hiçbir birey veya kuruluşla paylaşılmayacaktır. Değerli katılımınız ve çalışmamıza sağlayacağınız katkılar için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Leyla İÇERLİ
Aksaray Üniversitesi
Tez Danışmanı

Dilek AKAY
Aksaray Üniversitesi
Doktora Öğrencisi

Ek - 2: Anket Formu

I. BÖLÜM						
DEMOGRAFİK BİLGİLER						
Cinsiyetiniz:	1()Kadın		2()Erkek			
Yaşınız:	1()18-25	2()26-30	3()31-35	4()36-40	5()41-45	6()46 ve üstü
Medeni Haliniz:	1()Evli		2()Bekâr			
Eğitim Durumunuz:	1()Lise		2()Önlisans		3()Lisans 4()Lisansüstü	
Mesleğiniz:	1()Doktor		2()Hemşire		3()Sağlık Memuru 4()Ebe	
	5()Tıbbi Sekreter		6()Teknisyen/Tekniker		7()Diğer Sağlık Çalışanları	
Hâlen Çalıştığınız Kurumdaki Çalışma Süresiniz:	1()1 yıldan az		2()1-5 yıl		3()6-10 yıl	
	4()11-15 yıl		5()16 yıl ve üstü			
Toplam Çalışma Süresiniz :	1()1 yıldan az		2()1-5 yıl		3()6-10 yıl 4()11-15 yıl	
	5()16 yıl ve üstü					

II. BÖLÜM					
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ					
Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı “X” işareti olarak işaretleyiniz. “ Kesinlikle Katılıyorum ” güçlü bir katılma durumunu, “ Kararsızım ” ne katılıp ne katılmamayı, “ Kesinlikle Katılmıyorum ” güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Yüzeysel Davranış	1	2	3	4	5
1. Hastalarla uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra bir performans sergilerim.					
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6. Hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
Derinlemesine Davranış	1	2	3	4	5
7. Hastalarla ilgilenirken göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9. Hastalarla ilgilenirken göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
Samimi Davranış	1	2	3	4	5
11. Hastalara gösterdiğim duygular samimidir.					
12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

III. BÖLÜM					
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı “X” işareti olarak işaretleyiniz. “ Kesinlikle Katılıyorum ” güçlü bir katılma durumunu, “ Kararsızım ” ne katılıp ne katılmamayı, “ Kesinlikle Katılmıyorum ” güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Duygusal Tükenme	1	2	3	4	5
1.Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.					
2.İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3.Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
4.Bütün gün hastalarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.					
5.Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
6.İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
7.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
8.Hastalarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende çok fazla strese neden oluyor.					
9.İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.					
Duyarsızlaşma	1	2	3	4	5
10.İşim gereği bazı hastalara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
11.Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.					
12.Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum.					
13.Bazı hastaların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor.					
14.İşim gereği hastaların bazı problemleri nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum.					
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	1	2	3	4	5
15.Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
16.Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
17.İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
18.Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
19.Hastalarla aramda rahat bir iletişim ortamı sağlayabilirim.					
20.Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.					
21.Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
22.İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.					

IV. BÖLÜM					
PSİKOLOJİK SERMAYE ÖLÇEĞİ					
Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı “X” işareti olarak işaretleyiniz. “ Kesinlikle Katılıyorum ” güçlü bir katılma durumunu, “ Kararsızım ” ne katılıp ne katılmamayı, “ Kesinlikle Katılmıyorum ” güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Öz Yeterlilik	1	2	3	4	5
1. Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.					
2. Çalıştığım hastanenin amaçlarının belirlenmesine katkı sağlamada kendime güvenirim.					
3. Yönetimle yapılan toplantılarda kendi iş alanımla ilgili sunumlar yaparken kendime güvenirim.					
4. Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.					
5. Çalıştığım hastanenin stratejileri hakkında yapılan tartışmalara katkı sağlama konusunda kendime güvenirim.					
6. Sorunları tartışmak üzere hastane dışındaki kişilerle (tedarikçiler ve müşteriler gibi) irtibat kurarken kendime güvenirim.					
Umut	1	2	3	4	5
7. Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.					
8. Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.					
9. Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.					
10. Şu anda kendimi işimde oldukça başarılı görüyorum.					
11. Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.					
12. Çalıştığım hastane de mevcut amaçlarıma ulaşabilmek için birçok yol düşünebilirim.					
Psikolojik Dayanıklılık	1	2	3	4	5
13. Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.					
14. Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.					
15. İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.					
16. Çalıştığım hastanede eğer zorunlu kalırsam, kendi kendime de çalışabilirim.					
17. İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.					
18. İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.					
İyimserlik	1	2	3	4	5
19. Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.					
20. İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.					
21. Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.					
22. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.					
23. İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.					
24. İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.					

V. BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı “X” işareti olarak işaretleyiniz. “**Kesinlikle Katılıyorum**” güçlü bir katılma durumunu, “**Kararsızım**” ne katılıp ne katılmamayı, “**Kesinlikle Katılmıyorum**” güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Dışadönüklük	1	2	3	4	5
1.Konuşkan biriyim.					
2.İçine kapanık biriyim.					
3.Enerjik biriyim.					
4.Hevesli ve istekli biriyim.					
5.Sessiz biriyim.					
6.Kendine güveni olan biriyim.					
7.Bazen utangaç ve çekingenim.					
8.Sosyal, girişken biriyim.					
Uyumluluk/ Yumuşak Başlılık	1	2	3	4	5
9.Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım.					
10.Çıkarıcı değilim yardımseverim.					
11.Başkaları ile sürekli didişirim(tartışırım).					
12.Affedici bir yapıya sahibim.					
13.Güven telkin eden biriyim.					
14.Başka insanlara karşı soğuk ve mesafeliyim.					
15.Hemen hemen herkese karşı saygılı ve nazik biriyim.					
16.Bazen diğer insanlara kaba davranırım.					
17.Başkaları ile işbirliği yapmayı severim.					
Öz Disiplin/ Sorumluluk	1	2	3	4	5
18. Bir işi eksiksiz yaparım.					
19. Bazen dikkatsiz ve özensiz davranabiliyorum					
20. Bir görevin (Çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.					
21. Dağınık olmaya yatkın biriyim.					
22. Tembel olmaya eğilimliyim.					
23. Bir işi bitirene kadar azimle çalışan biriyim.					
24. Verimli çalışan biriyim.					
25. Plan yapar ve bu planları uygularım.					
26. Dikkatim çabuk dağılır.					
Nevrotiklik / Duygusal Dengesizlik	1	2	3	4	5
27. Karamsar, hüznü biriyim.					
28. Rahatım, strese girmem.					
29. Çoğu zaman gerginim.					
30. Endişeli biriyim.					
31. Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay keyfim kaçmaz.					
32. Ruhsal durumu çabuk değişen biriyim.					
33. Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim.					
34. Kolayca sinirlenen biriyim.					
Deneyime Açıklık/ Gelişime Açıklık	1	2	3	4	5
35. Orijinal biriyim, yeni görüşler ortaya koyarım.					
36. Pek çok farklı konuda merakım vardır.					
37. Zeki, derin düşünebilen birisiyim.					
38. Hayal gücü yüksek biriyim.					
39. Keşfeden, icat eden(yaratıcı) biriyim					
40. Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.					
41. Rutin, tek düze işleri yapmayı tercih ederim.					
42. Fikirler üzerinde düşünmeyi ve onları dile getirmeyi seven biriyim.					
43. Sanata karşı pek ilgili değilim.					
44. Sanat, müzik ve edebiyat alanlarında kendimi geliştirmiş biriyim.					

Ek - 3: Anket Uygulama İzin Yazıları

Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi Anket Uygulama İzin Yazısı

 T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Meram Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği

Sayı : E-14567952-900-162919
Konu : Anket Çalışması Hk.

03.03.2022

Sayın Dilek ÖZBARAN

İlgi : 02.03.2022 tarihli dilekçeniz..

İlgi tarihli dilekçenize istinaden, "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü" konulu anket çalışmanızı 07.03.2022 - 31.05.2022 tarihleri arasında hastanemizde bulunan sağlık çalışanlarına uygulamanız uygun görülmüştür.
Bilgilerinize rica ederim.

Doç. Dr. Hasan KÜÇÜKKENDİRCİ
Başhekim

e-imzalıdır

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Kodu : 0E18-ATV6-0L0S Belge Doğrulama Adresi : <https://ebysorgu.erbakan.edu.tr>

Adres: Hocacıhan Mahallesi Sultan Abdülhamit Han Caddesi No:3 Selçuklu/ Konya
Telefon No : 0332 223 60 01
e-Posta :
Fax No :
İnternet Adresi : <http://www.erbakan.edu.tr>

Bilgi İçin :H.Pınar Üstün
Sekreter
Telefon No:0332 223 60 01



Selçuk Üniversitesi Anket Uygulama İzin Yazısı

Evrak Tarih ve Sayısı: 17.03.2022-E.251522



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği

Sayı : E-30292447-045.99-251522
Konu : Çalışma İzni Hk.(DİLEK ÖZBARAN)

Sayın DİLEK ÖZBARAN

İlgi : 08.03.2022 tarihli, BİLA sayılı yazı

İlgi yazınız içeriğinde bahsi geçen "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü"başlıklı çalışmayı hastanemiz çalışanlarına yapabilmek için gerekli kurum izni talebiniz Başhekimliğimizce değerlendirilmiş olup kurum işleyişini aksatmayacak şekilde gerçekleştirmeniz uygun görülmüştür.
Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Mustafa KOPLAY
Hastane Başhekimisi

[Bu belge, güvenli elektronik imza ile onaylanmıştır.]

Belge Doğrulama Kodu : "DSM08BA2DP" Pin Kodu :72072

Belge Takiç Adresi : <https://www.natikye.gov.tr/selcuk-universitesi-ehys>

Adres : Selçuk Üniversitesi Alaaeddin Kayıkhani Yerleşkesi 42250 Selçuklu / KONYA

Telefon : 0332 241 50 00 Faks : 0332 224 42 63

e-Posta:selcuk@selcuk.edu.tr Web:www.hastane.selcuk.edu.tr

Kep Adresi : selcukuniversitesi@hs01.kep.tr

Belgi için : Beliriz SİLAY

Ünvanı : Stresli İçi

Tel No : 44313



Ek - 5: Aksaray Üniversitesi Etik Kurul Raporu



T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
İnsan Araştırmaları Etik Kurulu



Sayı : E-34183927-000-00000693691
Konu : Başvurunuz Hk.Başvurunuz Hk

Sayın: Dilek ÖZBARAN

“Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Kişilik Özelliklerinin Rolü” başlıklı 2022/01-10 protokol numaralı başvuru 22.02.2022 tarihli toplantıda kurulumuz tarafından incelenmiş, Üniversitemiz İnsan Araştırmaları Etik Kurulu Yönergesi’nde belirtilen etik ilkelere **uygun olduğuna** toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Necmettin AYGÜN
Aksaray Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurul
Başkanı

Ek: İnsan Araştırmaları Etik Kurul Kararı

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://e-belge.aksaray.edu.tr> adresinden 8221ad61-2b26-4dbd-9f80-052f5e8d370f kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 8221AD61-2B26-4DBD-9F80-052F5E8D370F Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/aksaray-universitesi-ebys>
Adres: tarih Bölümü
Telefon No: 2882194 Faks No: 2882125
e-Posta: naygun@aksaray.edu.tr İnternet Adresi:
<https://www.aksaray.edu.tr/>
KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için: Necmettin AYGÜN
Profesör
Telefon No: 2882194



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU		
Öğrencinin Adı Soyadı:		EVET
Kapak		
1	Tez başlığı, tutanaktaki başlıkla aynı mı?	
2	Kapakta ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
3	Kapak format kılavuzdaki kapak formatına uygun mu?	
4	Kapakta yazılan tüm yazılar doğru olarak verilmiş mi?	
İçindekiler		
5	Sayfa numaraları tam verilmiş mi?	
6	Şekil, çizelge vb. listeleri verilmiş mi? Sıralaması doğru mu?	
7	Özet, abstract, giriş, sonuçlar vb. bölümler var mı?	
8	Yazım hataları kontrolü yapıldı mı?	
Giriş		
9	Hazırlanan tezin önemini anlatıyor mu?	
10	İkinci ve üçüncü dereceden başlık içermemeli kuralına uyuldu mu?	
Özet/Abstract		
11	Kılavuza uygun mu?	
12	Ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
13	Özet; tek sayfa, tek aralık, tek paragraf kuralına uygun olarak yazıldı mı?	
14	Bilim kodu, sayfa adedi, anahtar kelimeler ve tez danışmanı yazıldı mı?	
Kaynakça		
15	Kaynakların tamamına metin içinde atıf yapıldı mı?	
16	Kaynak formatı kılavuzdaki kaynak formatına uygun olarak hazırlanmış mı?	
17	Atıf formatı kılavuzdaki atıf formatına uygun mu?	
Atıf Yöntemi APA 7 ☐ CMS ☐ İSNAD ☐		
Genel Değerlendirme		
18	Etik beyan açıklaması okundu, uyuldu ve imzalandı mı?	
19	Kabul/Onay sayfası kılavuzdaki formata uygun olarak düzenlenmiş mi?	
20	Kabul /Onay sayfasında belirtilen oy birliği/oy çokluğu seçeneklerinden uygun olanı savunmayla tutarlı olacak şekilde belirlenmiş mi?	
21	Sayfa kenar boşlukları ve sayfa numaraları kılavuzdaki formatına uygun mu?	
22	Paragraf boşlukları ve metin satır aralığı kılavuza uygun olacak şekilde düzenlenmiş mi?	
23	Başlık yazımları kılavuzdaki başlık formatlarına uygun mu?	
24	Yazı tipi ve boyutu kılavuzdaki yazı tipi ve boyutu formatına uygun mu?	
25	Şekil, çizelge vb. açıklama ve numaralandırmaları kılavuzdaki formata uygun olarak yazılmış mı?	

İmza

Danışman Adı Soyadı