

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ:
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Selçuk SERİN

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

KASIM 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ:
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Selçuk SERİN

1203813065

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün -1203813065 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi Selçuk SERİN, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ve İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : **Prof. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK**
Niğde Üniversitesi

Jüri Üyeleri : **Prof. Dr. Nevin YÖRÜK**
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Prof. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK
Niğde Üniversitesi

Doç. Dr. Haluk BENGÜ
Niğde Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 14 Kasım 2014

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



07/11/2014

Selçuk SERİN

ÖNSÖZ

Günümüzde teknolojinin hızla ilerlemesine rağmen, halen yoğun emek sarf edilen birçok iş sektörü bulunmaktadır. Bu iş sektörlerinden özellikle sağlık sektöründe yeri yadsınamaz bir şekilde sağlık çalışanları tarafından yoğun emek sunumu gösterilmektedir. Son zamanlarda yeni sağlık politikaları ile hastanelerin çalışma prensipleri değişmekte ve hasta ile iletişimin, sağlık çalışanı (doktor, hemşire, memur vb.) ile hastalar arasında oluşan, güven duygusunun önemi, sağlık kuruluşları tarafından daha da çok anlaşılmaya başlanmıştır. Sağlık sektöründe, rekabet ortamının yaygın hale geldiği son dönemde, daha çok hasta (müşteri) ve bununla birlikte, daha çok kazanç isteyen sağlık kuruluşları, iş yerlerinde (hastane vb.) belirli bir davranış modeli oluşmasını sağlayarak, çalışanlarının fiziksel emeklerinin yanında duygusal emeklerini de göstermelerini istemektedirler. Böylelikle sağlık çalışanları üzerindeki beklentilerin artmasıyla, sağlık çalışanlarının üstlendikleri sorumluluk da artmaktadır. Bunun sonucu olarak, çalışanlar tarafından gösterilen bu duygusal emek, beraberinde çeşitli sorunların oluşmasına (tükenmişlik, iş tatminsizliği vb.) ve istenmeyen sonuçların oluşabilmesine neden olmaktadır.

Bu araştırmada; sağlık çalışanlarının sunmuş oldukları duygusal emek düzeylerinin, tükenmişlik ve iş tatminini nasıl etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Yazında bu konu ile ilgili yapılan çalışmaların azlığı ve sağlık hizmetlerinin toplumsal yaşamdaki önemi söz konusu olduğundan, böylesine hassas bir konuda yapılan çalışmaların sağlık yöneticilerine ve akademisyenlere faydalı olacağı değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada çok değerli görüş ve tavsiyeleriyle bana yol gösteren danışmanım Doç. Dr. Mutlu Başaran ÖZTÜRK'e, değerli bilgi ve deneyimleri ile beni yönlendiren Yrd. Doç. Dr. Memduh BEĞENİRBAŞ'a, istatistiki konularda sürekli yardım aldığım iş ve okul arkadaşım Erhan BIYIK'a, anket çalışmamda katılımcı olan tüm sağlık personeli arkadaşlarıma, büyük bir sabır ve özveri ile bana olan desteğini hiç esirgemeyen sevgili eşime ve son olarak beni anlayışla karşılayan canımdan değerli biricik kızıma teşekkür ederim.

Kasım 2014

Selçuk SERİN

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	İV
İÇİNDEKİLER	V
TABLO LİSTESİ	İX
ŞEKİL LİSTESİ	X
KISALTMALAR	Xİ
ÖZET	Xİİ
ABSTRACT	Xİİİ
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. İŞ HAYATINDA DUYGUSAL EMEĞİN YERİ	3
1.1 Duygusal Emek Kavramı	3
1.2 Duygusal Emek Yaklaşımları	7
1.2.1 Hochschild'in Yaklaşımı	7
1.2.2 Ashforth ve Humprey'in Yaklaşımı	9
1.2.3 Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı	9
1.2.4 Grandey'in Yaklaşımı	11
1.3 Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	12
1.3.1 Bireysel Faktörler	13
1.3.1.1 Demografik özellikler	13
1.3.1.1.1 Cinsiyet	13
1.3.1.1.2 Yaş	13
1.3.1.1.3 Gelir durumu	13
1.3.1.1.4 Medeni durum	14
1.3.1.2 Kişilik özellikleri	14
1.3.1.2.1 Dışadönüklük / İçedönüklük.....	14
1.3.1.2.2 Nevrotiklik (geçimsizlik).....	14
1.3.1.2.3 Yumuşak başlılık (duygusallık).....	15
1.3.1.2.4 Deneyime açıklık.....	15
1.3.1.2.5 Sorumluluk	15
1.3.1.3 Empati yeteneği	15
1.3.1.4 Duygulanım	15
1.3.1.5 Duygusal zeka.....	16
1.3.1.5.1 Duyguları algılayabilmek (perceiving emotions)	17
1.3.1.5.2 Duyguları kullanabilmek (using emotions)	17
1.3.1.5.3 Duyguları anlayabilmek (understanding emotions)	17
1.3.1.5.4 Duyguları yönetmek (managing emotions)	17
1.3.2 Örgütsel (Kurumsal) Faktörler.....	18
1.3.2.1 Duygusal davranış kuralları	18
1.3.2.2 Otonomi	19

1.3.2.3	Sosyal destek.....	20
1.3.3	Durumsal Faktörler	21
1.3.3.1	Müşterilerle etkileşimin süresi.....	21
1.3.3.2	Müşterilerle etkileşimin sıklığı	22
1.3.3.3	Müşterilerle etkileşimin çeşitliliği	22
1.3.3.4	Müşterilerin olumsuz davranışları	23
1.4	Kurumsal Açıdan Duygusal Emek	24
1.4.1	Çalışanların Duygularını Yönlendirmek İçin Kurumların İzlediği Yöntemler	24
1.4.1.1	İş tanımları ve iş gereklerinin hazırlanması.....	25
1.4.1.2	Personel seçimi ve işe alma	25
1.4.1.3	Kurumsal sosyalizasyon	26
1.4.1.4	Personel başarı değerlendirmesi	26
1.4.2	Kurumsal Açıdan Duygusal Emegin Sonuçları	26
1.5	Çalışanlar Açısından Duygusal Emek	28
1.5.1	Duygusal Emegin Çalışanlar Açısından Olumsuz Sonuçları.....	28
1.5.2	Duygusal Emegin Çalışanlar Açısından Olumlu Sonuçları.....	29
İKİNCİ BÖLÜM		32
2. İŞ HAYATINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİN ÖNEMİ		32
2.1.	Tükenmişlik	32
2.1.1	Tükenmişlik Kavramı	32
2.1.2	Tükenmişliğin Boyutları	34
2.1.2.1	Duygusal tükenme	35
2.1.2.2	Duyarsızlaşma.....	36
2.1.2.3	Kişisel başarı hissi azalması (KBHA)	36
2.1.3	Tükenmişlik Belirtileri.....	36
2.1.3.1	Fiziksel belirtiler	37
2.1.3.2	Duygusal belirtiler	37
2.1.3.3	Davranışsal belirtiler.....	37
2.1.4	Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	38
2.1.4.1	Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler	38
2.1.4.2	Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler	38
2.1.5	Tükenmişliğin Evreleri	40
2.1.5.1	I. Evre: Şevk ve coşku evresi (enthusiasm)	40
2.1.5.2	II. Evre: Durgunluk evresi (stagnation)	40
2.1.5.3	III. Evre: Engellenme evresi (frustration).....	40
2.1.5.4	IV. Evre: Umursamazlık evresi (apathy)	41
2.1.6	Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları.....	41
2.1.6.1	Örgütsel düzeyde	42
2.1.6.2	Bireysel düzeyde.....	43
2.2.	İş Tatmini.....	43
2.2.1	İş Tatmini Kavramı	44
2.2.2	İş Tatmininin Önemi	45
2.2.2.1	Birey açısından önemi	46
2.2.2.2	Örgüt açısından önemi	46
2.2.2.3	Yönetici açısından önemi.....	47
2.2.3	İş Tatminine Etki Eden Faktörler.....	47
2.2.3.1	Bireysel faktörler	48
2.2.3.1.1	Yaş	48
2.2.3.1.2	Cinsiyet.....	49

2.2.3.1.3	Eğitim seviyesi.....	49
2.2.3.1.4	Kişilik yapısı.....	50
2.2.3.1.5	Medeni durum.....	50
2.2.3.2	Örgütsel Faktörler.....	51
2.2.3.2.1	İşin kendisi.....	51
2.2.3.2.2	Ücret.....	52
2.2.3.2.3	Çalışma koşulları.....	52
2.2.3.2.4	Örgüt iklimi.....	53
2.2.3.2.5	Sosyal etkileşim ve iletişim.....	54
2.2.4	İş Tatmini ile İlgili Kuramlar.....	55
2.2.4.1	İçerik (kapsam) kuramları.....	56
2.2.4.1.1	Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı.....	56
2.2.4.1.2	Alderfer'in ERG (VİG) kuramı.....	57
2.2.4.1.3	Herzberg'in çift faktör kuramı.....	58
2.2.4.1.4	McClelland'ın başarı gereksinimi kuramı.....	59
2.2.4.2	Süreç kuramları (bilişsel kuramlar).....	59
2.2.4.2.1	Victor Vroom' un beklenti kuramı.....	60
2.2.4.2.2	Skinner'in davranış şartlandırma (sonuçsal şartlandırma) kuramı.....	61
2.2.4.2.3	Adams'ın denklik (eşitlik) kuramı.....	63
2.2.4.2.4	Edwin Locke'un amaç kuramı.....	63
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		65
3. DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI		65
3.1	Araştırmanın Amacı.....	65
3.2	Araştırmanın Önemi.....	65
3.3	Araştırma Modeli ve Hipotezleri.....	66
3.3.1	Araştırma Modeli.....	66
3.3.2	Araştırma Soruları ve Hipotezler.....	67
3.4	Araştırmanın Sınırlılıkları.....	68
3.5	Araştırmanın Yöntemi.....	69
3.5.1	Evren ve Örneklem.....	69
3.5.2	Veri Toplama Aracı.....	71
3.5.2.1	Kişisel bilgi formu.....	71
3.5.2.2	İş tatmin ölçeği.....	73
3.5.2.3	Tükenmişlik ölçeği.....	73
3.5.2.4	Duygusal emek ölçeği.....	74
3.5.3	Veri Toplama Süreci.....	76
3.6	Verilerin Analizi.....	76
3.6.1	Betimleyici İstatistikler.....	77
3.6.2	Değişkenler Arası Korelasyonlar.....	78
3.6.3	Demografik Değişkenlerin Diğer Değişkenlere Etkileri.....	82
3.6.4	Değişkenler Arası Regresyon Analizi Bulguları.....	92
3.6.4.1	Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analiz Bulguları.....	92
3.6.4.2	Duygusal Emeğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analiz Bulguları.....	96
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		97
4. SONUÇLAR VE ÖNERİLER		97
KAYNAKÇA		101

EKLER	110
Ek-A: Anket Formu	111
ÖZGEÇMİŞ	115

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: İşletmelerin müşteri kaybetme nedenleri.....	27
Tablo 2.1	: İş tatmininin mikro ve makro açıdan faydaları.....	46
Tablo 3.1	: Çeşitli evren büyüklükleri için örneklem sayıları (0,95 güvenirlilik ve 0,05 örneklem hatası için).....	70
Tablo 3.2	: Ankara'da çalışan sağlık personeli sayısı (TÜİK).	70
Tablo 3.3	: Örneklemeye ait betimleyici istatistikler.....	72
Tablo 3.4	: İş Tatminini ölçmek için kullanılan madde numaraları.....	73
Tablo 3.5	: Tükenmişlik ve alt boyutları ölçmek için kullanılan madde numaraları.	74
Tablo 3.6	: Duygusal emek alt boyutları ve boyutları ölçmeyi hedefleyen madde numaraları.....	75
Tablo 3.7	: Değişkenlere ait betimleyici istatistik analiz sonuçları.	78
Tablo 3.8	: Değişkenler ve alt boyutlar arası korelasyonlar.	81
Tablo 3.9	: Eğitim durumuna göre ANOVA sonuçları.....	83
Tablo 3.10	: Yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları.	84
Tablo 3.11	: Cinsiyete göre t-testi sonuçları.	86
Tablo 3.12	: Meslekte çalışma sürelerine göre ANOVA sonuçları.	87
Tablo 3.13	: Medeni duruma göre t-testi sonuçları.....	88
Tablo 3.14	: Statüye göre ANOVA sonuçları.	89
Tablo 3.15	: Aylık gelir durumuna göre ANOVA sonuçları.	91
Tablo 3.16	: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.	93
Tablo 3.17	: Yüzeysel rol yapma faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.	93
Tablo 3.18	: Derinden rol yapma faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.	93
Tablo 3.19	: Samimi davranış faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.	94
Tablo 3.20	: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin duygusal tükenme üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.	94
Tablo 3.21	: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.	95
Tablo 3.22	: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin KBHA üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.	95
Tablo 3.23	: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.	96
Tablo 3.24	: Tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.....	96

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1	: Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli	10
Şekil 1.2	: Grandey'in duygusal emek modeli	12
Şekil 2.1	: Maslach'ın tükenmişlik modeli	35
Şekil 2.2	: İş tatmini çalışmalarına ilişkin yaklaşımlar	47
Şekil 3.2	: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve örgütçe karşılanması	56
Şekil 2.4	: Maslow ve Alderfer'in gereksinim kuramları arasındaki ilişki	57
Şekil 3.4	: Wroom'un motivasyon (beklenti) modeli	61
Şekil 2.6	: Edwin Locke'un amaçlar kuramı.	64
Şekil 3.1	: Araştırma modeli.	67
Şekil 3.2	: Araştırmanın hipotezleri.	68

KISALTMALAR

ANOVA	: Analysis of Variance
KBHA	: Kişisel Başarı Hissi Azalması
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu

ÖZET

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMINİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

SERİN, Selçuk

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. M. Başaran ÖZTÜRK

Kasım 2014, 129 sayfa

Bu çalışma, duygusal emeğin tükenmişlik ve iş tatminine etkisinin olup olmadığını bütüncül bir yaklaşımla ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Bu maksatla, 2014 yılında Ankara ilinde kamu kurumu hastanelerinde görev yapan 445 sağlık çalışanından anket yoluyla elde edilen veriler kullanılmıştır. Veriler, SPSS (18.0) paket programı kullanılarak korelasyon, t-testi, tek yönlü varyans analizi ve regresyon analizleri ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara bakıldığında, bireylerin demografik özelliklerinden bazılarının, araştırmada incelenen değişkenler üzerinde anlamlı farklılık yarattığı, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğu, ayrıca tükenmişliğin de iş tatmini üzerinde etkisinin olduğu ancak buna karşılık duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Araştırmada duygusal emeğin alt boyutlarının tükenmişlik üzerinde ki etkisi analiz edilmiş ve yüzeysel rol yapmanın pozitif, derinden rol yapma ve samimi davranış göstermenin ise negatif yönlü olarak tükenmişliği etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Tatmini

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON BURNOUT AND JOB SATISFACTION: AN APPLICATION IN THE HEALTH SECTOR

SERİN, Selçuk

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Professor Doctor M. Başaran ÖZTÜRK

November 2014, 129 Pages

The aim of this study is to determine the effects of emotional labor on burnout and occupational satisfaction in a complete manner. For this aim, we have collected data from surveys performed to health promoters working in Ankara state hospitals in 2014. The data have been analysed by using SPSS (18.0) program, t-test, one-way analysis of variance and regression analysis. According to findings, some demographic properties of individuals have significant difference on the variables analysed in this study. And the study has demonstrated that emotional labor has a significant effect on burnout and the burnout also has a significant effect on occupational satisfaction but emotional labor has no significant effect on occupational satisfaction.

The effects of sublevels of emotional labor on burnout has also been analysed in this study and the study has demonstrated that the burnout was effected positively in superficial acting and was effected negatively in deeply acting and friendly behavior.

Key Words: Emotional Labor, Burnout, Job Satisfaction

GİRİŞ

Sağlık sektöründe, hizmeti sunanlar ile alanların yüz yüze etkileşim mecburiyetleri müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımı zorunlu hale getirmiştir. Bu zorunluluk sağlık kuruluşlarının, çalışanlarından beklentilerinin artmasına neden olmuştur. Çalışan personelden, işlerini yaparken müşteride olumlu duygular uyandırarak güven duygusunu oluşturmaları beklenmektedir. Sağlık çalışanlarının bunu başarabilmeleri ise işlerini yaparken belirli bir takım duygusal ifadelerin kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Özellikle son yıllarda sağlık kuruluşları arasında ki rekabetin "Sağlıkta Dönüşüm Programı" ile arttığı sağlık sektöründe, çalışanların kendi duygularını kontrol ederek müşterilerin tatmin düzeyini arttırmaya çalışmaları, her geçen gün yaygınlaşmaktadır. Birçok sağlık kuruluşu da koyduğu kurallarla çalışanların hasta ve yakınlarına karşı hangi tavırları sergileyeceğini önceden belirleyerek, bu davranışları yapılan işin bir parçası olarak zorunlu hale getirmiştir. (Güngör, 2009)

Duygusal emek kavramı ilk defa Hochschild (1983) tarafından; çalışanların belirli bir imaj oluşturarak, müşteriler tarafından kendisine ilgi ve güven duyulmasını sağlayabilmesi için yapması gereken gözlenebilir yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amaçlı duyguların yönetilmesi olarak açıklamıştır. Hochschild daha sonra 1990 yılında duygusal emeği, "işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için gösterilen çaba" olarak açıklamıştır. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

Örgütler (kurumlar) belirli kurallar koyarak çalışanlarından, müşterilerine karşı bir takım duyguları göstermelerini istemektedirler. Örgüt kuralları olarak da adlandırabileceğimiz bu duygusal davranış kuralları, örgütler tarafından işyerlerinde çalışanlarından talep ettikleri duygu gösterimlerinin standartlaştırılması sağlayan kurallardır. Örgütler bu kurallar sayesinde, müşteri ilişkilerinde bu standartlaşmanın getirmiş olduğu hizmet kalitesini arttırarak diğer örgütlere göre üstünlük sağlamak istemektedirler. Bunun için de belirli ve planlı bir eylem çizelgesiyle çalışanların

duygusal davranışları kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır. Bu eylemler yazılı ve yazısız olarak kurumun protokollerinde ve kurum kültürü adı altında çalışanlara uygulanmaktadır. (Güçlü, 2003)

Bu çalışma ile sağlık çalışanlarının göstermiş oldukları duygusal emeğin, insanlarla uzun süreli ve yüz yüze iletişim sonucunda diğer meslek gruplarında da sıklıkla görülen tükenmişlik ve iş tatminsizliği ile aralarında ki muhtemel ilişki ortaya konmak istenmiştir. Değişkenler arasında ki ilişkiyi incelemek amacıyla beş bölümden oluşan bir çalışma yapılmıştır.

Birinci bölümde, öncelikle çalışmanın bağımsız değişkeni olan duygusal emek kavramı olarak açıklanmıştır. Literatürde ki duygusal emek yaklaşımları ele alınmış ve duygusal emeği etkileyen tüm faktörler incelenmiştir. Son olarak duygusal emeğin kurumlar ve çalışanlar açısından nasıl değerlendirildiği üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde tükenmişlik ve iş tatmini kavramları incelenmiştir. Tükenmişlik kavramı olarak açıklanmış ve alt boyutları ele alınarak, tükenmişlik belirtileri üzerinde durulmuştur. Daha sonra tükenmişliğe etki eden örgütsel ve bireysel faktörler incelenmiştir. Sonrasında tükenmişliğin evrelerine ve tükenmişlikle başa çıkma yollarına yer verilmiştir. İkinci bölümün devamında, iş tatmini kavramı açıklanmış ve birey, örgüt ve yönetici açısından önemi ile birlikte iş tatminine etki eden faktörlere değinilmiştir. Son olarak iş tatmini ile ilgili kuramlar incelenmiştir.

Üçüncü bölümde araştırma yöntemine yer verilmiş olup araştırmanın amacı, önemi, veri toplama araçları, süreç ve analizi, varsayım ve sınırlılıkları açıklanmıştır. Ayrıca araştırmanın bulguları incelenerek demografik değişkenlere ait betimleyici istatistikler, t-testi, ANOVA ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Son olarak, bu bulgulara dayanarak sonuç ve öneriler kısmı ile araştırma sonuçlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ HAYATINDA DUYGUSAL EMEĞİN YERİ

Ekonomik yönden gelişmiş olan ülkeler ve özellikle büyük şirketler sanayileşme süreçlerini bitirdikten sonra farklılaştırma stratejilerini kullanarak müşteri tarafından kabul edilen yüksek fiyat yanında, müşterinin işletmeye veya onun ürünlerine bağlılığını da sağlamak ve böylece sadık müşteri yaratabilmek için hizmet sektörüne ağırlık vermişlerdir. (Ülgen ve Mirze, 2013) Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin çok önemli olduğu düşünüldüğünde, bu sektördeki rekabet anlayışı da hızla değişmekte ve adeta rakiplerin birbirleriyle yarışmalarına sebep olmaktadır. Bu rekabet, müşterilerle doğrudan ve yüz yüze etkileşimde bulunan çalışanların, kaliteli hizmet sunarak müşterileri memnun etmeleriyle sağlanabilmektedir. Duyguların öneminin farkına varan ve hizmet sunumu yapan örgütler, çalışanların duygularını kullanarak, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak istemektedirler. Duygu ve hisler kişiye özel nitelikte ve soyut olmasına rağmen, işletmeler tarafından ekonomik değeri olan, elle tutulur ve gözle görülebilir bir ürün haline gelmişlerdir. (Özgen, 2010) Bu bağlamda günümüzdeki hizmet sektöründe önemli bir yer edinen “Duygusal Emek” kavramı, birçok hizmet bazlı alanın ve mesleğin vazgeçilmez bir unsuru olduğunu kanıtlamıştır.

1.1 Duygusal Emek Kavramı

Türk Dil Kurumu sözlüğünde "duygu" terimini; “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” veya bireyin ruh halinde içsel (biyokimyasal) ve dışsal (çevresel) tesirlerle etkileşiminden doğan kompleks psikofizyolojik bir değişim olarak tanımlanmıştır. (Türk Dil Kurumu)

Duygu kavramı, 1800'lü yıllardan beri üzerinde en fazla çalışılan ve çeşitli görüşler ileri sürülen alanlardan birisidir. Duygunun çalışma yaşamında ki varlığı, dışa vurum biçimleri, örgütsel başarıdaki rolü giderek artan bir şekilde tartışılmaya başlanmıştır. İnsanı örgütün diğer varlıkları gibi etkin ve verimli kullanmanın önemini ortaya koyan Taylor, onun psiko-sosyal bir varlık olduğunu göz ardı etmiş ve daha sonra ortaya çıkan davranışçı yaklaşımla insanla birlikte, duyguları da önem kazanmaya başlamıştır. (Seçer, 2005)

Duygu kavramını, en geniş anlamıyla Ashforth (1995) "öznel bir his durumu" olarak, Sartre (1981) ise duygu olgusunun "bir anlama sahip olmak ve bir şeyleri belirtmek" ile ilgili olduğunu ifade etmektedirler. Thoits'da duygunun aşağıdaki dört bileşeni içerebileceğini söylemiştir:

- a. Durumsal bir uyarıcının ya da ortamın değerlendirilmesi,
- b. Fizyolojik ya da bedensel hislerde değişiklik,
- c. Anlamı el, kol, yüz hareketlerinin özgürce ya da sınırlı olarak gösterilmesi,
- d. İlk üç bileşenden bir ya da daha fazlasının birleşimini kültürel bir şekilde adlandırması. (Seçer, 2005 de gösterildiği gibi)

Thoits bir duygunun oluşabilmesi için bu dört bileşenin hepsinin eşzamanlı olarak ortaya konulması gerekmediğini belirtmiştir. Dolayısıyla bu bileşenler, duyguyu oluşturan bileşenler olmayıp, duygu olgusunun boyutlarını belirten bileşenler olarak görmek daha doğru bir değerlendirme olacaktır. Başka bir deyişle, duygu olgusunun bireyin içsel dünyasında gerçekleşen değerlendirme süreci ile fizyolojik bir değişim yanında, onun dışsal dünyada da kendini herhangi bir şekilde ortaya koyan boyutunun olduğunu düşünmek gerekmektedir. Böylece, duyguların neden sosyal yaşamda ve özellikle çalışma yaşamında dikkate alınması ve değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. (Seçer, 2005 de gösterildiği gibi)

Emek kavramı ise kısaca "Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, zahmet" olarak dilimize yerleşmiş olup "insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini, hem de kendisini değiştiren çalışma süreci" olarak tanımlanmıştır. (Türk Dil Kurumu)

Şimdi duygu ve emek kavramlarının tanımları üzerinden giderek, duygusal emeği, "insanın bir işi yapabilmesi için harcadığı çabanın, zaman içerisinde kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenimler" olduğunu söyleyebiliriz. (Özgen, 2010) Sadece

kavramsal olarak yaptığımız bu tanımlamadan başka yazılı kaynaklarda bir çok tanımlama yapılmıştır.

Duygusal Emek kavramıyla ilgili ilk çalışmayı Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild, 1983 yılında yazdığı "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi" (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) isimli kitabında anlatmıştır. Hochschild bu kitabında duygusal emeği, çalışan personelin belirli bir imaj oluşturarak, müşteriler tarafından kendisine ilgi ve güven duyulmasını sağlayabilmesi için yapması gereken gözlenebilir yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amaçlı duyguların yönetilmesi olarak açıklamıştır (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi). Hochschild daha sonra 1990 yılında duygusal emeği, "işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için gösterilen çaba" olarak açıklamıştır. Bu görüşe ek olarak Wharton ve Erickson (1993), Rafaeli ve Sutton (1987,1989); yüz ifadeleri ve beden hareketlerinin yanında, konuşma sırasında ses tonu ve vurgulama ile birlikte davranışlara yansıyan bütün çabayı da duygusal emek olarak tanımlamışlardır (Basım ve Beğenirbaş, 2012'de gösterildiği gibi). Buna karşılık Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, iş veren kurumundaki örgüt tarafından çalışanların müşterilerle yüz yüze kişisel ilişkilerinde arzu edilen duygu gösterimlerinin planlanması ve kontrol edilmesi olarak tanımlamışlar ve daha farklı bir tanımlama da England ve Farkas (1986) tarafından, çalışanın empati kurarak karşısındaki müşteriye anlamaya çalışması ve karşısındakinin duygularını kendi duyguları gibi hissetmeye çalışması olarak ifade etmişlerdir. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi) Bu tanımlaya benzer olarak James (1989), duygusal emeği insanların karşısındaki kişilerin duygularıyla ilgilenmeleri, bu kişilerin hissettiklerini önemsemeleri olarak vurgulamış ve bu tutumlarında, duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğunu açıklamıştır. (Basım ve Beğenirbaş, 2012 de gösterildiği gibi)

İnsanlar çalışma ortamlarında hissedilen ve gösterilen çok çeşitli duygu yelpazesine içerisine girerler. Fakat burda duygusal emek olarak adlandırdığımız kavram daha çok hizmet sunan çalışanların, karşı tarafa (müşteri,hasta,öğrenci, vb.) kendilerinin özel olduklarını hissetmelerini sağlayacak bazı duyguların oluşması için yapılan sözlü ve sözsüz araçlarla gösterilen duygu ifadeleridir. (Seçer, 2005)

Steinberg ve Figart (1999) duygusal emeği, yüz yüze görüşme ve konuştuğumuz esnada sergilenen tutumlar olduğunu ve farklı yoğunlukta uygulandığını belirtmişlerdir. (Türkay v.d., 2011 de gösterildiği gibi)

Emek kavramını "işçilik" olarak tanımlayan araştırmacılarda mevcuttur. Buna örnek olarak, Cem Şafak ÇUKUR'un bir çalışmasında duygusal emek kavramını "duygusal işçilik" olarak ele aldığı görülmektedir. (Çukur, 2009)

Duygusal emek olarak nitelendirilen duygu ifadeleri, genel olarak çalışanın karşısındaki kişinin (alışveriş sırasında müşterinin, tedavi sırasında hastanın vb.) kendisini iyi hissetmesini sağlamak olduğu açıklanmıştır. Fakat Rafaeli ve Sutton (1991)'a göre bazı meslek gruplarında durum farklıdır. Örneğin bir polis veya savcının soruşturma sırasında şüpheli kişilerde uyandırmak istediği duygu, bu kişilerin kendilerini iyi hissetmeleri sağlamak değil, tam tersine bu kişilerin kendilerini kötü hissetmelerini sağlayarak suçlarını itiraf ettirmektir. (Basım ve Beğenirbaş, 2012 de gösterildiği gibi)

Pugh 2001 yılında yapmış olduğu bir araştırmasında duygusal emek gerektiren işlerde çalışan kişilerin, hem kendisine ve iş yerine olan sosyal algıyı hem de müşterilerinin ruhsal durumlarını ve böylelikle kuruma karşı olan tutumlarını değiştirebileceklerini belirtmiştir. (Seçer, 2005 de gösterildiği gibi)

Kurum tarafından işin gerektirdiği duyguları sergilemek zorunda kalan çalışanlar, görevlerini icra ederken gerçek duygularını bastırmak zorundadırlar. Kurumlarda hizmet sunma süreçlerinde hangi duyguların ne zaman ve nasıl gösterilmesi gerektiği hakkında belli kurallar vardır. Hochschild (1979;1983) bu kurallara "hissetme kuralları" olarak adlandırmıştır. Diğer bir deyişle, kurum çalışan kişinin duygularına maaş ödemektedir. Duygular görünmez ve elle tutulamaz olmalarına karşın, iş görenlerin çalışma performanslarına ve kurumun imajının artırılmasına önemli katkılar sağlamaktadır. (Türkay v.d., 2011) Bir anlamda, duygusal emek, *çalışanların görevlerini yerine getirirken takınmaları gereken yüz ifadeleri ve çoğu kez yazılı olmayan isimsiz görevleridir.* (Basım ve Beğenirbaş, 2012)

Bu konuyla ilgili yapılan çalışmaların çoğunda duygusal emek sonucunda genellikle tükenmişlik ve iş tatminsizliğinin ortaya çıktığı görülmüştür. Fakat bazı araştırmacılara göre duygusal emek her zaman olumsuz sonuçlar doğurmayacaktır. Buna örnek olarak Rafaeli ve Sutton (1987:32)'a göre, çalışanlarca sunulan ve

hissedilen duygular ortak olduğunda ve çalışanların kişisel özelliklerinin yaptığı işle örtüştüğü durumlarda, çalışanın duygusal uyumu bulacağı ve daha mutlu ve huzurlu olacağı belirtilmiştir. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

Boyd (2002)'a göre hizmet sunumu yapan işletmeler arasındaki rekabet giderek artarken, duygusal emeğe olan beklentiler her geçen gün artmakta ve bu emek kurum kültürünün bir parçası haline gelmektedir. Kurumlar sadece çalışanın davranışlarını değil aynı zamanda duygu ve hislerini de kontrol etmeye yönelik birer yapı haline gelmişlerdir. (Akçay ve Çoruk, 2012 de gösterildiği gibi)

1.2 Duygusal Emek Yaklaşımları

İlk olarak Hochschild (1983) tarafından ortaya konan duygusal emek kavramı zamanla örgütsel davranış literatürüne girmiş ve makinelerden farklı olan insan faktörünün değişkenliğinden dolayı birçok araştırmacı tarafından değişik yaklaşım ve boyutlarda ele alınmıştır. Bu yaklaşımlar şunlardır.

1.2.1 Hochschild'in Yaklaşımı

Hochschild 1979 yılında duygusal gereklilik konulu araştırmasında duyguların iş hayatının bir girdisi olduğunu ve işletme kurallarının çalışanlarca hissedilip uygulayabilmeleri için gösterilen çabadan bahsetmiş ve bunu duygusal yönelim olarak adlandırmıştır. Hochschild (1983) daha sonra "The Managed Heart" (Yönetilen Kalp) isimli kitabında ve diğer çalışmalarında bu duygusal yönelimi, duygusal emek kavramı olarak sunmuştur. Bu kitabında duygusal emeği, çalışanların diğer kişilerin (müşteri, hasta vb.) zihinlerinde pozitif bir düşünce oluşturmak için araç olarak kullanılacak yüz ifadelerini gösterebilmek için gerçek duygularının bastırılması olarak tanımlamıştır. (Türkay v.d., 2011'de gösterildiği gibi)

İşletmeler çalışanlarının sadece davranışlarını değil duygularını da kontrol ederek çalışanlarının bazı jest ve mimiklerle yaptıkları işten zevk aldıklarını müşterilere göstermelerini istemektedirler. Burada Marx'ın geliştirdiği "duygulara yabancılaşma" yani kişilerin davranışlarıyla hissettiklerinin farklı olması durumu ortaya çıkmaktadır. Hochschild bu konuyu hostesler üzerinde araştırmış ve

hosteslerin gülümsemelerinin gerçekte onlara ait olmadığını ve gerçek duygularını maskelediklerini belirtmiştir. (Man ve Selek Öz, 2009 da gösterildiği gibi)

Hochschild çalışanların duygularının yanında, bu duygu ve hislerin gerçeklik derecesini ele almış ve duygusal emek kavramının yüzeysel rol yapma (surface acting) ve derinden rol yapma (deep acting) boyutlarından bahsederek bu kavramlar arasındaki farklılığı belirtmiş ve duygusal emeği iki boyutta ele almıştır. (Basım ve Beğenirbaş, 2012)

Yüzeysel rol yapma, çalışanın karşısındaki kişiye (müşteri, hasta vb.) gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranarak kurumun beklediği davranış şeklini sergilemesidir. Burada çalışanın hissettiği duygu ile davranışlarıyla gösterdiği duygu birbirinden farklıdır. Örnek olarak, bir hemşirenin tansiyonunu ölçtüğü hastasının, bu işlem sırasında çok acı çekiyormuş gibi davranarak bağırması ve hemşireye hakaret etmesine karşılık hemşirenin hasta karşısında kızgınlığını belli etmeden güler yüzlü tutumunu korumaya çalışması ve hizmetine devam etmesi bir yüzeysel eylem gösterimidir. (Ünlü ve Yürür, 2011)

Diğer boyut ise, *derinden rol yapmadır*. Derinden rol yapmada çalışan kişi çalıştığı kurumun davranış kurallarını kabullenip içinde özümseyerek kendisinden beklenen duygu davranışları ile kendi duygularını birbiriyle uyumlu hale getirmektedir. Çalışan, sergilemesi gereken duyguları kendi içinde hissetmeye çalışır ve bunun içinde kendini zorlar. Hochschild'a (1983) göre çalışan bunu iki şekilde gerçekleştirir. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

1. Kişi kendi duygularını, sergilememesi gereken bir duyguyu bastırmak veya sergilemesi gerekli duyguyu hissetmeye çalışarak uyarması.

2. Kişi hayal gücünü kullanarak o anda hissetmesi gereken duyguyla ilgili eski hatıralarını canlandırarak iki düşünce arasında birbirine benzerlik kurmaya çalışır. (Bir hasta bakıcının altını kirleten yaşlı bir hastasına, ileride kendisinin de yaşlanıp bu duruma düşebileceğini düşünmesi gibi).

Brotheridge ve Grandey (2002) çalışan kişinin, rolünün hakkını verebilmek için çok çalışan bir aktör gibi gayret göstererek rolünü benimsediğini ve derinden rol yaptığını belirtmiştir. Rup ve arkadaşlarına (2008) göre çalışan kişi derinden rol yapmada genellikle empati kurma yoluna gitmektedir. (Basım ve Beğenirbaş, 2012 de gösterildiği gibi)

Hochschild (1983), duygusal emek harcamanın çalışanlar üzerinde etkisini; yüzeysel rol yaparak sürekli hissetmediği şekilde davrananların kişiliklerinden tavizler vererek duygusal çelişki yaşayabileceklerini, derinden rol yapanların ise çok çaba harcadıkları için aşırı yorgunluk ve tükenmişlik hissedebileceklerini belirtmiştir. (Köse v.d., 2011’de gösterildiği gibi)

1.2.2 Ashforth ve Humphrey’in Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'a göre çalışanların yüzeysel ve derinden rol yaparken harcadıkları çabanın, zamanla duruma alışılarak azalacağını ve çalışanların belli bir zamandan sonra artık rol yapmalarına gerek kalmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca çalışanın gerçekten hissettikleri duygularla, göstermeleri beklenen duyguların örtüşüp kaynaşabileceğini belirterek, Hochschild’in iki boyutlu yaklaşımına üçüncü bir boyut eklemiş ve adını *samimi davranış/duygu (genuine emotion)* olarak ifade etmişlerdir. Ashforth ve Humphrey sosyal kimlik kuramına göre kendilerini içinde buldukları kurumun birer parçası olarak görüp, kendi duygularıyla kurumun beklediği duygu davranışlarını özdeşleştirebilen çalışanlarda, duygusal emeğin olumsuz etkilerinin daha az görüleceğini açıklamışlardır. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

1.2.3 Morris ve Feldman’ın Yaklaşımı

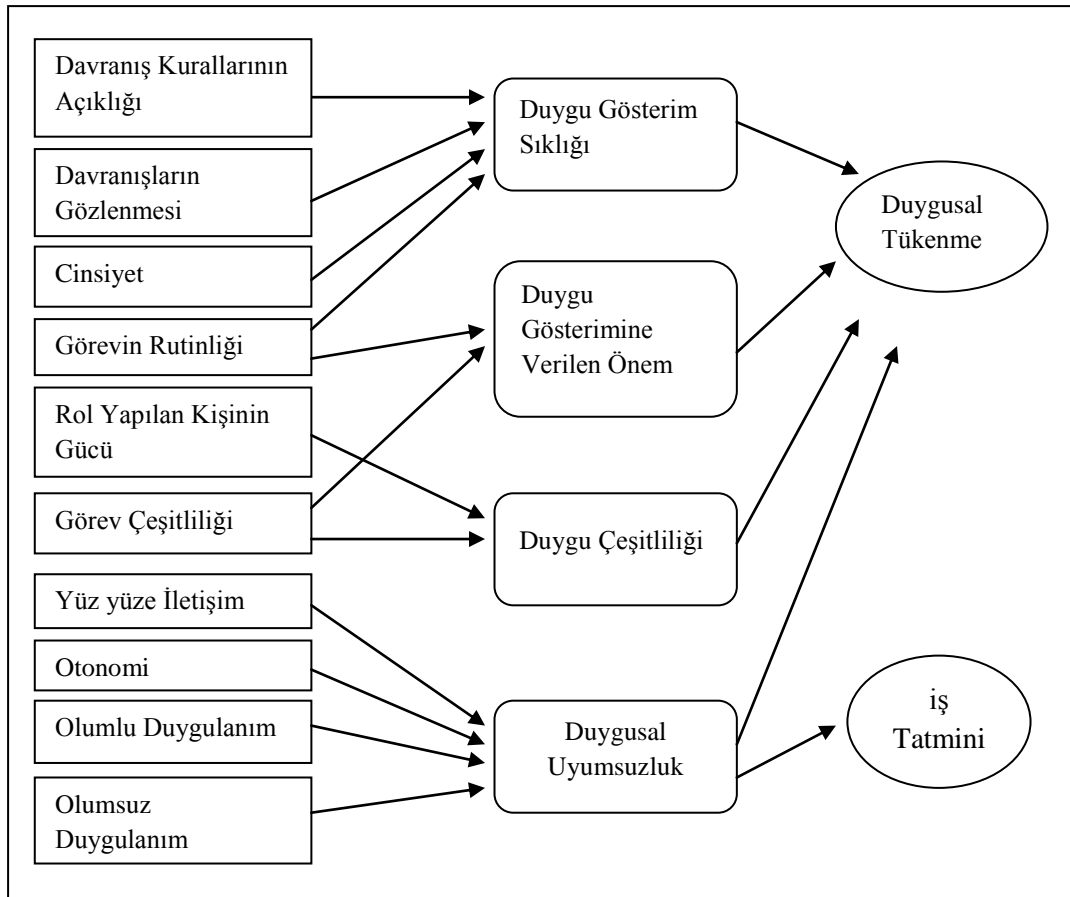
Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, çalışanın hizmet sunumu esnasında kurum tarafından istenilen duyguyu göstermek için sarf edilen çaba ve kontrol olarak tanımlamış ve duygusal emeği Şekil 1.1’de de görüldüğü gibi dört boyutlu olarak ele almışlardır. (Özgen, 2010’da gösterildiği gibi) Bu boyutlar;

a. Duygu gösterim sıklığı; yapılan işte ne kadar ve hangi sıklıkla duygu gösterimlerinin uygulandığı ile ilgilidir. Bir işletmede duygu gösterim sıklığı ne kadar çoksa o işletmenin o kadar duygu gösterim kuralları vardır. (Özgen, 2010)

b. Gösterim kurallarına verilen önem; gösterim kurallarında sarf edilen dikkatin seviyesi olup, duygusal gösterimin süresi ve yoğunluğu ile alakalıdır. "Duygusal davranış kuralları" veya "duygu gösterim kuralları" bir iş yerinde hangi duyguların gösterilmesi gerektiğinin belirlenmiş olduğu standartlaşmış, resmi ve gayri resmi kurallardır. Müşterilerle kısa süreli hizmet ilişkilerinde, çalışanın

göstereceği bu duygusal davranışlar kısa ve net olacaktır (kasiyer vb. gibi). Süre uzadıkça harcanan duygusal emek miktarı da artacaktır. Duygusal gösterim yoğunluğu ise o işle ilgili duygunun, hissedilme ve gösterilebilme zorluk derecesiyle ilgilidir. (Özgen, 2010)

c. Duygu çeşitliliği; çalışanın işinde göstermesi gereken duyguların çeşitli olması olup, duygu çeşitliliği ne kadar artar ise duygusal emek de o kadar artırmaktadır. (Onay, 2011) Yapılan işin niteliğine göre de duygular değişmektedir. Kasiyerlikte, hemşirelikte, tezgaharlıkta, olumlu duygu gösterimleri beklenirken, hapisnede ki gardiyanlardan ve polislerden, icraya gelen avukatlardan bu olumlu duygu gösterimleri beklenmemektedir. (Özgen, 2010) Sağlık personeli her zaman hastalarına olumlu duygu davranışları gösterememektedirler. Örnek olarak kan alım merkezinde çalışan bir hemşirenin, kan aldırma istemeyen bir çocuk karşısında zorlayıcı ve baskılayıcı bir duygu davranışı sergilemesi görülebilmektedir.



Şekil 1.1: Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli (Morris ve Feldman, 1996, Aktaran: Özgen, 2010).

d. Duygusal uyumsuzluk (çelişki); kurum tarafından gösterilmesi beklenen duygular ile çalışanın kendi hissettiği duygu arasındaki fark yani beklenen duygu ile mevcut duygunun çatışmasıdır. (Özgen, 2010)

1.2.4 Grandey'in Yaklaşımı

Grandey (2000) duygusal emeği, çalışanın iş yerinde hem sergilenmesi gerektiği davranışları ve hem de hissetmesi gereken duyguları kurum amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenleme çabası ve süreci olarak açıklamıştır. (Köse v.d., 2011)

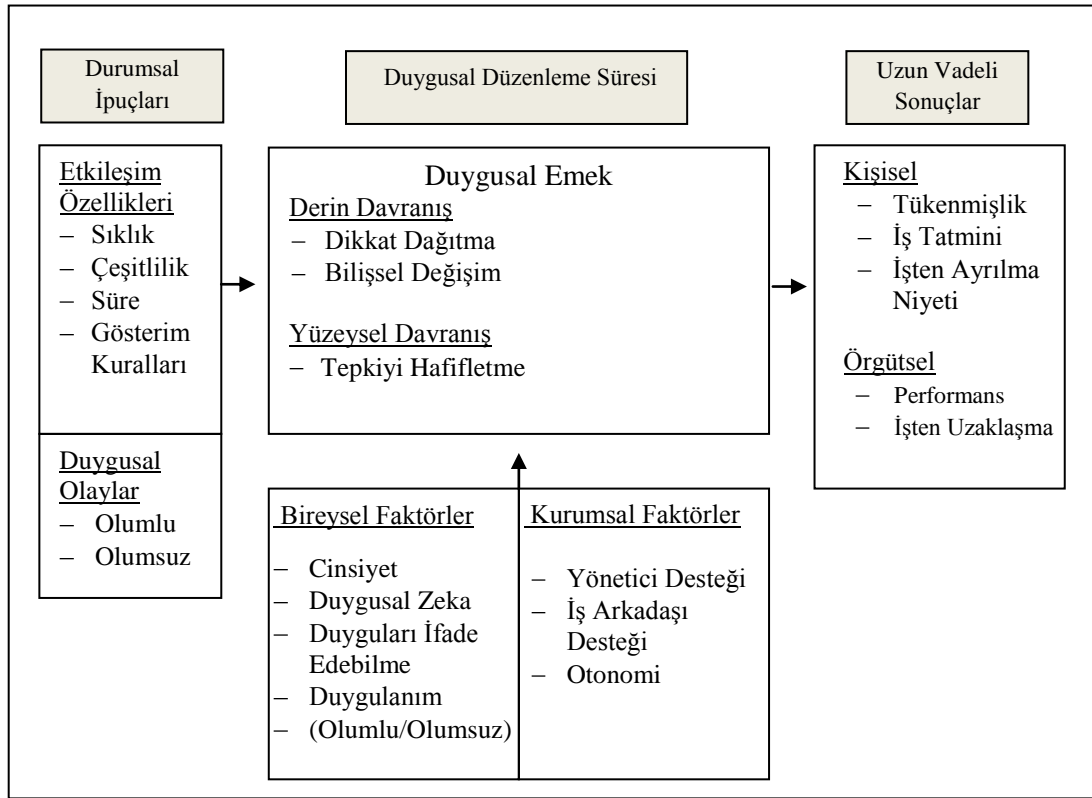
İnsanlar günlük hayatlarında karşılaştıkları birçok olayda, duygularını düzenleyerek farkına bile varmadan daha önce gözlemledikleri ve benimsedikleri toplumsal davranışları uygulamaktadırlar. Örneğin cenazede üzgün tavırların sergilenmesi, resmi ortamlarda ciddi durulması ve kahrkaha atılmaması gibi tutumlar farkında olmadan yapılan ve duyguların düzenlenmesiyle oluşan davranışlardır. Duyguların çok fazla düzenlenmesi toplum için iyi olsa bile insan psikolojisi açısından kötü sonuçlar doğurabilir. (Özgen, 2010)

Grandey (2000), duyguların düzenlenmesinde iki yöntem kullanmıştır. Bu yöntemler, öncel odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenlemedir. Öncel odaklı düzenlemede, kişinin daha önceden tecrübe edindiği yaşanabilecek duygu düzenlemesine maruz kalmamak için neler yapabilecekleri ile ilgilidir. Burada ortamı seçme, ortamı değiştirme, dikkat dağıtma ve bilişsel değişim yöntemleri kullanılmaktadır. Davet edinilen yemeğe hoşlanmadığı kişilerle karşılaşmamak için gidilmemesi, ortamı seçmeye; nefret ettiği kişiyi koridorda görünce yolunu değiştirmesi, ortamı değiştirmeye; üzülebilecek bir haberi almadan önce mutlu bir hayalin zihinde canlandırılması, dikkat dağıtmaya; hatasından dolayı azar işiten bir çalışanın müdürünün dikkatini çektiğini düşünmesi, bilişsel değişime örnek gösterilebilir (Özgen, 2010'da gösterildiği gibi).

Tepki odaklı duyguların düzenlenmesinde ise, kişi duruma ilk anda gösterdiği tepkiyi hafifleterek daha olumlu duygu gösteriminde bulunmaktadır. (Grandey, 2000; Aktaran: Köse v.d., 2011) Örneğin sokakta var gücüyle koşan bir adamın çarptığı kişiden özür dilemeden koşmasına devam etmesi sonucunda o kişinin önce çok sinirlenmesi sonra ise acil bir durum (trafik kazası, doğum vb. gibi) olabileceğini düşünerek kızgınlığının geçmesi tepki odaklı duygu düzenlemesidir.

Grandey duygusal düzenleme sürecine etki eden diğer faktörleri kişisel ve örgütsel faktörler olarak belirtmiştir. Bu anlamda, Grandey (2000, 2003), kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal emek gösterdiğini, duygusal zekanın duygusal emek sarf etme düzeyinde etkili olduğunu, iş yerindeki çalışma arkadaşı desteği ve çalışana kendi iş yerinde karar verebilme yetkisinin verilmesiyle, duygusal emeğin yol açabileceği olumsuz sonuçların azaltılabileceğini vurgulamıştır. (Özgen, 2010)

Şekil 1.2'de duygusal emek sarf eden çalışanların, kişisel olarak tükenmişlik, iş tatminsizliği ve işten ayrılma eğilimlerinin yüksek olduğu, örgütsel olarak da çalışanların performanslarının düştüğü ve işten uzaklaşmalarının arttığı gösterilmektedir.



Şekil 1.2: Grandey'in duygusal emek modeli (Grandey, 2000, Aktaran: Özgen, 2010).

1.3 Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Hochschild (1983), çalışanın işinin karakteristik özellikleri ile kendi kişisel ve demografik yapısının, çalışırken gösterdikleri duygusal emeği etkilediğini belirtmiştir. Bu alanda yapılan araştırmalar duygusal emeği etkileyen faktörleri;

bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörler olarak 3 ana başlık altında göstermişlerdir. (Özgen, 2010)

1.3.1 Bireysel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler; demografik özellikler (cinsiyet, yaş, gelir durumu, medeni durum), kişilik özellikleri, empati kurma yetisi, duygulanım ve duygusal zeka olarak belirtilmiştir. (Özgen, 2010)

1.3.1.1 Demografik özellikler

1.3.1.1.1 Cinsiyet

Kadınların erkeklere göre daha duygusal oldukları ve "erkekler ağlamaz" sözüyle erkeklerin kadınlara göre daha fazla duygularını bastırdıkları görülmektedir. Bunun yanında kadınların erkeklere göre, başkalarının ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı oldukları ve duygularını kontrol ederek daha olumlu duygusal tepkiler verebildikleri belirtilmiştir. (Oral ve Köse, 2011)

1.3.1.1.2 Yaş

Dahling ve Perez (2010:577), yaşlıların daha fazla edindikleri duygusal deneyimden dolayı daha çok samimi ve derin davranış gösterdiklerini ve daha az yüzeysel davranış gösterdiklerini belirtmişlerdir. (Özgen, 2010) Araştırmalarda açık bir şekilde yaşın, yüzeysel rol yapma eğilimi ile ters ilişki içinde olduğu kabul edilmiştir. Buna göre işini uzun süreden beri yapan yaşlı insanların yaptıkları işleri ister istemez benimsediklerini, işyeri kurallarını ve müşterilerin beklentilerini anlayabildiklerini ve buna göre gösterdikleri davranışların zamanla doğallaştığını ve kendi duyguları haline geldiğini söyleyebiliriz.

1.3.1.1.3 Gelir durumu

Çalışanın, maaş olarak emeğinin hakkını aldığı düşünmesi derin ve samimi davranış gösterimleri arttıracaktır. Kurumlarda, müşteri memnuniyeti sonucunda ortaya çıkan artan işletme gelirleri, çalışanın maaşına yansıtıldığı sürece, çalışanın

sunmuş olduğu duysal emeğin boyutunu olumlu yönde etkilemektedir. (Oral ve Köse, 2011)

1.3.1.1.4 Medeni durum

Duygusal emekle ilgili yapılan genel araştırmalarda, evli ve bekar çalışanlar arasında belirgin bir farkın görölmediği belirtilmiştir. Ancak bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha az sorumluluk taşımaları nedeniyle, işlerine daha kolay odaklandıkları ve bu sayede daha fazla derinden rol yapma eğilimine girdikleri, evli olan çalışanların ise yüksek yaş ortalamalarına ve tecrübelerine bağlı olarak daha az duygusal emek gösterdikleri belirtilmektedir. (Özdemir v.d., 2013)

1.3.1.2 Kişilik özellikleri

Türk Dil Kurumu, kişiliği "Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü" şeklinde tanımlamıştır (Türk Dil Kurumu). Kişilik insanın psikolojik, kalıtsal ve hayatı boyunca çevreden edindiği deneyimlerini, alışkanlıklarını, güdülerini ve davranışlarını ifade eder. Literatürde yapılan araştırmalar sonucunda 5 farklı kişilik türü olduğu kabul görmüştür.

1.3.1.2.1 Dışadönüklük / İçedönüklük

Dışadönüklük düzeyi yüksek olan insanlar, neşeli, cana yakın, sakin ve konuşkan olup çevreleriyle daha kolay iletişime geçerek işbirliği yapmayı severler (Doğan, 2013). Bu tip insanlar yüzeysel ve derinden davranış sergilemekte zorlanmazlar. İçedönük insanlar ise içine kapanık, sessiz, tutuk ve çevrelerindeki insanlara mesafelidirler. İçedönük insanlar dışadönük insanların tam tersine çok daha fazla duygusal emek sarf ederler. (Özgen, 2010)

1.3.1.2.2 Nevrotiklik (geçimsizlik)

Duygusal dengesizlik olarak da adlandırılan nevtiklik, endişeli, güvensiz, alıngan, öfkeli insanlardır. (Doğan, 2013) Bu tip insanlar müşteriler karşısında olumlu duygular söz konusu olduğunda yüzeysel davranış, olumsuz duygular söz konusu olduğunda ise derinden rol yapmaktadırlar. (Özgen, 2010)

1.3.1.2.3 Yumuşak başlılık (duygusallık)

Bu kişiler sabırlı, rahat, özgüveni yüksek, eleştiriye açık, çabuk strese girmeyen insanlardır. (Yelboğa, 2006) Bu tip insanlar genellikle olumsuz duygularını bastırmakta zorluk çekmektedirler. (Özgen, 2010)

1.3.1.2.4 Deneyime açıklık

Deneyime açık insanlar yaratıcı, ilgili, meraklı, yeniliklere açık, üretken bireylerdir. (Yelboğa, 2006) Bu tip insanlar olumsuz duygu davranışlarında bulunmamak için duygularını bastırırlar fakat olumlu duygu davranışlarını bastırmakta güçlük çekerler. (Özgen, 2010)

1.3.1.2.5 Sorumluluk

Bu tip insanlar, sorumluluk sahibi, çalışma disiplini yüksek olan, dikkatli, düzenli ve planlı insanlardır. Bu tip insanlar çalıştıkları iş yerlerinde kurumun istediği duygu davranış kurallarını çok iyi şekilde sunmaktadırlar. (Özgen, 2010)

1.3.1.3 Empati yeteneği

Empati anlam olarak, bir insanın kendi düşüncelerini bir kenara bırakarak, kendisini diğer insanın yerine koyup onun düşüncelerini ve duygularını doğru olarak algılamaya çalışmasıdır. (Özbek, 2010)

Empati üç adımda gerçekleşmektedir. Birinci adım, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısını yakalayabilmektir. İkinci adım, kişinin karşısındaki kişiyi yargılamadan duygu ve düşüncelerini anlayabilmesi ve son olarak üçüncü adım da ise onun duygu ve düşüncelerini anladığınızı karşısındaki kişinin de farkına varabilmesini sağlayacak davranışlarda bulunmaktır. (Dökmen, 1987)

1.3.1.4 Duygulanım

Morris ve Feldman (1996)'a göre duygulanım; insanın genel olarak karşılaştığı her durum ve olayda belli bir duygu tesiri altında tepki vererek sergilediği duygu

gösterimleri olarak tanımlanmıştır. Diğer bir ifade ile, kişinin genellikle etrafındaki herkese, belirli bir duygusal eğilimle yaklaşmasıdır. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

Duygulanımın olumlu ve olumsuz olmak üzere iki türü vardır. Olumlu duygulanım, kişinin sürekli mutlu, istekli, arzulu, neşeli ve hayatla barışık olma durumuyken, olumsuz duygulanım, kişinin mutsuz, hayattan bezmiş, öfkeli, kaygılı olma durumudur.

Olumlu duygulanım düzeyi yüksek olan çalışanlar, kurumları tarafından olumlu duygu gösterimi sunmaları beklendiğinde harcadıkları çabanın farkına bile varmadan çok rahat bir şekilde bu olumlu duygu davranışını gösterebilmektedirler. Olumsuz duygulanımı yüksek olan çalışanlar ise duygusal davranış kurallarının olumlu duyguların gösterimini gerektirdiği durumlarda, duygusal çelişki yaşama ihtimalleri yükselmektedir. Olumsuz duygulanım sergileyen çalışanlar olaylara genelde olumsuz baktıkları için müşterilerinin en küçük tepkilerine bile kötü anlam yükleyip saldırgan tavırlar sergileyebilmektedirler. Chu (2002)'ya göre, bu nedenden dolayı, olumsuz duygulanım düzeyi yüksek kişiler, çalıştıkları iş yerlerinin duygu gösterim kurallarını daha çok inanarak benimsemeli ve daha fazla duygusal emek sarf etmelidirler (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi). Olumlu duygulanım sahibi çalışanlar daha çok derinden rol yapma eğilimindedirler. (Özgen, 2010'da gösterildiği gibi)

1.3.1.5 Duygusal zeka

İlk olarak duygusal zeka kavramı, 1990 yılında psikolog John Mayer tarafından kullanılmıştır. Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekayı "kendisinin ve başkalarının hislerini gözleyip düzenleyebilmek; hisleri, düşünce ve eyleme kılavuzluk edecek şekilde kullanabilmek" olarak tanımlamışlardır (Yeşilyaprak, 2001 de gösterildiği gibi). Duygusal zeka, kişinin sahip olduğu duygularla yetinmeyip o duyguları nasıl kullandığı (zekice, duyarlı, yararlı bir şekilde) ve çevresine nasıl sunduğu ile ilgilidir. (Yeşilyaprak, 2001'de gösterildiği gibi)

Goleman (1995) "Duygusal Zeka" (Emotional Intelligence) adlı kitabında duygusal zekayı "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek doyumunu erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini

başkalarının yerine koyabilme ve umut besleme..." olarak tanımlamıştır. (Yeşilyaprak, 2001 de gösterildiği gibi). Salovey ve Grewal (2005) duygusal zekanın aşağıdaki dört yetenekten oluştuğunu ileri sürmüşlerdir (Yeşilyaprak, 2001'de gösterildiği gibi)

1.3.1.5.1 Duyguları algılayabilmek (perceiving emotions)

İnsanın, karşısındaki kişinin yüz ifadeleri, sesleri veya davranışları gibi verilerden yola çıkarak sergilenen duygunun ne olduğunu anlayabilme ve değerlendirebilme kabiliyetidir. Bu yetenek aynı zamanda kişinin kendi duygularını da tanımlayabilme (özbilinç) yetisini içine almaktadır.

1.3.1.5.2 Duyguları kullanabilmek (using emotions)

İnsanın duygularını, düşünmek veya problem çözmek gibi çeşitli zihinsel faaliyetlerde, kendisine yardımcı olacak şekilde kullanabilmesi kabiliyetidir. Duygulara ve bu duyguların nedenlerine ulaşma yeteneği olarak da tanımlanmaktadır.

1.3.1.5.3 Duyguları anlayabilmek (understanding emotions)

İnsanın karşısındaki kişinin duygularını ve duygu değişimlerini kısa sürede anlayabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Duygular kalıcı değildir ve anlık olarak değişebilmektedir. Bu nedenle çok hassas olarak duygu farklılıklarını ve duygular arasındaki dönüşümleri fark edebilmeyi içerir.

1.3.1.5.4 Duyguları yönetmek (managing emotions)

Duyguları yönetmek; Kişinin hem kendisinin hem de başkalarının duygularını uygun bir şekilde yönetebilme ve denetleyebilme kabiliyetidir. Burada birey duygularını dengeli ve uyumlu bir şekilde ortaya çıkarması gerekmektedir. Duygusal zekâsı yüksek insanlar, olumlu ya da olumsuz tüm duygularını hedefine ulaşmak için doğru bir şekilde kullanabilmektedirler.

Duygusal zekâsı yüksek çalışanlar, karşılarında ki insanların (müşteri, hasta, öğrenci vb.) duygularını anlamakta ve yönetmekte zorluk çekmeyecekleri ve kendi

duygularının da farkında olup kolaylıkla değiştirebilecekleri için işlerinde ve sosyal yaşamlarında çok daha başarılı olmaktadır. Duygusal zekası yüksek çalışanlar kendilerini zorlamadan kolaylıkla derinden rol yapma (davranış) moduna sokabildikleri için her durumda yaşayabilecekleri stres ve olumsuz duygulanımlardan uzak durabilmektedirler.

1.3.2 Örgütsel (Kurumsal) Faktörler

Günümüzde örgütler rekabet ortamında yaşamlarını devam ettirebilmek ve kar edebilmek için, bire bir müşterilerle muhatap olan çalışanlarının duygusal davranışlarının önemini kavramışlar ve çalışanlarından her geçen gün daha fazlasını talep etmeye başlamışlardır. Amaç çalışanlarının fiziki emeklerinden başka duygularının da örgüte hizmet etmesini sağlamaktır. Çalışanın sarf ettiği duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler; duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destek olmak üzere sınıflandırılmıştır. (Özgen, 2010, Oral ve Köse, 2011)

1.3.2.1 Duygusal davranış kuralları

Örgüt kuralları olarak da adlandırabileceğimiz duygusal davranış kuralları, örgütler tarafından işyerlerinde çalışanlarından talep ettikleri duygu gösterimlerinin standartlaştırılması sağlayan kurallardır. Örgütler bu kurallar sayesinde, müşteri ilişkilerinde bu standartlaşmanın getirmiş olduğu hizmet kalitesini arttırarak diğer örgütlere göre üstünlük sağlamak istemektedirler (Güçlü, 2003).

Duygusal davranış kuralları, örgütler tarafından çalışanlarına açıkça yazılı veya sözlü olarak değişik yöntemlerle (usta çırak ilişkisi, hizmet içi eğitim, denetlemeler vb.) öğretilmektedir. Örnek olarak, çoğunlukla bütün çağrı merkezleri çalışanları ve müşteri temsilcilerinin kullandıkları kelimeler ve ses tonlamaları birbiriyle aynıdır. Özellikle müşteri Őikayetleri karşısında çalışanların savunmacı davranışlar göstermemesi, yapılan Őikayetleri doğal karşılamaları, müşteriye kesinlikle yargılamamaları ve konuşmasının sonunda mutlaka teşekkür etmesi gerektiği öğretilmiştir. (Monsanto İşyeri Davranış Kuralları)

Çalışanların uygulamaları gerekli olan kurumsal davranış kurallarının, sözlü veya yazılı talimat ve belgelerle ortaya konması genellikle özel sektörde görölse de, kamu kurumlarında da bu tür yazılı kurallar bulunmaktadır. Buna en güzel örnek,

“Kamu Görevlileri Etik davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik” in eki olan “Kamu Görevlileri Etik Sözleşmesi”nde özellikle yer alan “Kişilerin dilekçe, bilgi edinme, şikayet ve dava açma haklarına saygılı davranmayı, hizmetten yararlananlara, çalışma arkadaşlarıma ve muhataplarıma karşı ilgili, nazik ölçülü ve saygılı hareket etmeyi taahhüt ederim.” maddesine göre kamu çalışanlarının bu maddeye uyacaklarına dair teminat vermelerini ve bunu taahhüt ettiklerine dair belgeyi imzalamaları gerektiği gösterilebilmektedir. (Resmi Gazete (25785), 2005)

Çalışanın örgütün istediği duyguları sergilemek için çaba sarf etmesi, bu duyguları sergilemek konusunda ısrarcı olması ve zor koşullarda bile davranış kurallarının dışına çıkmaması, duygusal emek çabalarının artmasına sebep olmaktadır. Çalışanların duygusal davranış kurallarına olan bağlılıkları arttıkça derinlemesine ve yüzeysel rol yapma oranları da artmaktadır. (Özgen, 2010)

1.3.2.2 Otonomi

Otonomi kelimesinin sözlük anlamı, başka bir kişi ya da durumdan bağımsız karar verme, kendi kendini yönetebilme yetisidir. Yunanca 'dan gelen "auto" (öz, kendi kendine) ve "nomos" (kural, yasa) kelimelerinin birleşiminden oluşur (www.turkcebilgi.com). Çalışanların işyerlerinde ne kadar özgür veya serbest olarak işlerini yapabildikleri ve bu işlerini yaparken sahip oldukları bağımsız karar verme özgürlüğü "otonomi" olarak adlandırılmaktadır. (Özkalp, 2003) Otonomi ile çalışan, işini yaparken bir başkasına danışmadan veya bir takım kurallara uymadan kendi başına örgütün kendisine sunduğu inisiyatifleri kullanarak kendi işini planlayıp karar verebilmektedir. (Özkalp, 2003)

Morris ve Feldman'a (1996) göre örgütlerin çalışanlarının duygularını yönetebilmeleri olan duygusal emek ile çalışanların müşterilere (hasta, öğrenci vb.) kendi yöntemleriyle gösterdikleri duygu davranışları olan otonomi birbirleriyle çelişmektedir. Daha doğrusu kurum, çalışanlarının müşterilere sunduğu duyguları ile müşterilerin o duygulardan ne kadar etkilendiklerini çalışanların inisiyatifine bırakmaktadır. Otonomi seviyesi yüksek olan çalışan, işyerinde örgüt davranış kuralları ile o anki duyguları uyuşmadığında örgüt kurallarını ihlal etme eğilimi gösterebilmektedirler. Grandey ve diğ. (2004,2005) yaptıkları araştırmalarda, otonomi düzeyi yüksek çalışanların samimi davranış gösterdiklerini ve derinden rol

yaptıklarını, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarında ve tükenmişliklerinde azalma görüldüğünü, iş tatminlerinin de ise yükselme olduğunu belirtmişlerdir. (Oral ve Köse, 2011; Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

İşyerlerinde otonominin yaygınlaştırılmasıyla, çalışanların sorumluluk duyguları artmakta olup yaptıkları işlerde daha çok katılımcı olmaları ve kendi kendine yeterlilik duygularına sahip olmaları sağlanabilmektedir. Böylelikle otonomi arttıkça hem çalışanın yaptığı işlere karşı sorumluluk duygusu hem de yüksek güdülenme ile tatmin düzeyi artacaktır. (Özkalp, 2003)

1.3.2.3 Sosyal destek

Sosyal destek ile ilgili literatürde çok fazla tanım yapılmış ve genel olarak sosyal desteği; bireyin ait olduğu gruptan (ailesi, akrabaları, arkadaşları vb.) ve çalıştığı kurumdan aldığı maddi, fiziksel ve psikolojik destek olarak tanımlayabiliriz. Cohen ve Willis'e (1985) göre sosyal destek; duygusal destek, bilgi desteği, arkadaş ve meslektaş desteği ve aynı destek olarak dört kategoride değerlendirilmiştir. (Özgen, 2010'da gösterildiği gibi)

Duygusal destek; bireyin sıkıntılı halini anlayarak, sevgi, güven, şefkat ilgi ve stresini azaltmak için verilen destektir. Bireyin kendisine değer verildiğini anlamasını sağlar. İş yerinde kişiler arası selamlaşma, iltifatlar ve en basit olarak "nasılsın" kelimesi bile duygusal desteğin oluşmasını sağlar. Duygusal desteğin yüksek olduğu işyerinde, çalışan yalnızlık duygusundan uzaklaşarak sorumluluk duygusunu arttırmakta ve samimi davranışlar sergilemektedir.

Bilgi desteği; bireyin iş ve sosyal yaşantısında sorunlarını çözmesine yardım edecek bilgilerdir. Kurumlarda işe yeni başlayan çalışanlara kendilerinden beklenen davranış ve tutumların gösterildiği ve iş hakkında teorik ve uygulamalı bilgilerin verildiği süre olarak tanımlanan örgütsel sosyalizasyon bir bilgi desteğidir (Can v.d., 2012). Bilgi desteği ile oluşabilecek duygusal çelişkinin (uyumsuzluk) azaltılmasında önemli rol oynamaktadır. (Özgen, 2010)

Arkadaş ve meslektaş desteği; çalışanın iş yerinde ki ortamından uzaklaşarak arkadaşları ve meslektaşları ile birlikte vakit geçirmesi ile kaygılarından ve sıkıntılarından uzaklaşması olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın arkadaşlarıyla ile sinemaya, tiyatroya, yemeğe veya doğum günü partilerine gitmesi ve mutluluklarının ve üzüntülerin paylaşılması bu desteğe örnek gösterilebilir. Arkadaş

ve meslektaş desteği, kişiye bir gruba ait olduğu hissini kazandırarak, o kişinin sosyal gereksinimlerinin bir kısmının karşılanmasını ve bununla hem fiziksel hem de duygusal (psikolojik) sağlığının pozitif yönde etkilenmesini sağlamaktadır. Arkadaş ve meslektaş desteğini yeterince alan kişilerin, duygusal tükenmişlikleri azalmakta ve olumlu duygusal emek davranışları artmaktadır. (Özgen, 2010)

Aynı destek; bireye yapılan her türlü maddi (para veya para yerine geçebilecek mallar) yardımlardır. Çalışanın maddi sıkıntı yaşamaması iş yerinde asabiyet ve olumsuz duyguların oluşmasını sağlayarak duygusal çelişkiyi artırır. Aynı destek sağlanan çalışanda aidiyet duygusu gelişir ve karşı tarafa (müşteri, hasta vb.) örgüt davranış kurallarını uygularken samimi davranışlar sergilemesine yardımcı olmaktadır.

1.3.3 Durumsal Faktörler

Çalışanların işyerlerinde duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin yanı sıra, müşterilerle etkileşim sürecini oluşturan etkileşim faktörleri de etkili olmaktadır. Müşterilerle iletişimin genel boyutunu belirleyen bu özellikler karşı tarafla (müşteri, hasta vb.) etkileşim süresi, etkileşim sıklığı, etkileşimde gösterilen duyguların çeşitliliği ve etkileşimde ki müşterilerin olumsuz davranışları olarak çeşitlendirilmektedir. (Özgen, 2010)

1.3.3.1 Müşterilerle etkileşimin süresi

Müşterilerle etkileşim süreci, çalışanın her bir müşteri ya da hasta ile etkileşimde bulunduğu (ilgilendiği) süredir. Müşterilerle ilgilenilen süre her mesleğe ve işe göre farklılık göstermektedir. Örneğin hastanelerde kayıt kabul memurunun bir hasta ile etkileşimi bir dakikayı bile geçmezken, klinikte yatarak tedavi gören bir kanser hastasının hemşire ve doktor ile olan etkileşimi çok uzun bir zaman (haftalar, aylar veya yıllar) sürebilmektedir. Burada kayıt kabul memuru nazik ve kibar olmak için yüzeysel rol yaparak çok fazla duygusal emek göstermesine gerek yokken, hemşire ve doktor hastasıyla etkileşimde oldukları uzun süreyi senaryolaştıramadıkları için derin davranış sergileyerek yoğun duygusal emek harcamaktadırlar. Pala (2008:19), müşterilerle olan etkileşim süresinin uzadıkça, çalışanlar tarafından sarf edilen dikkatin arttığını ve çalışanların kendi duygularını

saklayamayıp örgüt davranışlarını göstermekte zorlandıklarını belirtmiştir. Etkileşim süresi uzadıkça, müşteriler tarafından gerçek duygularının anlaşıldığını hisseden çalışan bunu bastırmak için daha fazla yüzeysel rol yapacak ve harcadığı duygusal emek çabası artacaktır. (Özgen, 2010'de gösterildiği gibi)

1.3.3.2 Müşterilerle etkileşimin sıklığı

Müşterilerle etkileşim sıklığı; çalışanların işyerlerinde ne hangi sıklıkla, müşterilerle temas haline geçerek, talep edilen duygu davranışlarını göstermek zorunda kaldıklarıdır. Bu etkileşim sıklığı, her mesleğe ve işin gerekliliklerine göre değişmektedir. Örneğin hastanelerde MR bölümünde çalışan bir röntgen teknisyeni her saatte bir hasta ile etkileşimde bulunurken, kan alımında çalışan hemşire her dakikada bir değişik hastalar ile etkileşime girmektedir. Morris ve Feldman (1996), bir meslekte ne sıklıkta duygu sunumu yapılması gerektiriyorsa, örgütün çalışanların duygusal davranışları üzerindeki hakimiyeti o derecede büyük olacağını belirtmişlerdir. (Oral ve Köse, 2011 de gösterildiği gibi) Bir işte ne kadar çok duygu gösterimi varsa o kadar da duygusal davranış kuralları bulunmaktadır. Buna bağlı olarak da çok fazla duygusal davranış kuralının olduğu bir iş yerinde o derece duygusal emekten bahsedilebilir. (Özgen, 2010)

1.3.3.3 Müşterilerle etkileşimin çeşitliliği

Müşterilerle etkileşimin çeşitliliği; işyerinde çalışandan sergilemesi talep edilen duyguların çeşitliliğidir. Wharton ve Erickson (1993), bu talep edilen duyguları; bütünleştirici (olumlu) duygular, ayrıştırıcı (olumsuz) duygular ve duyguları maskeleyen (nötr davranmak) olarak üç grupta toplamışlardır. (Oral ve Köse, 2011 de gösterildiği gibi)

Bütünleştirici duygular; genellikle örgütlerin çalışanlarından talep ettikleri olumlu duygu davranışları olup çalışanlardan güler yüzlü, sempatik ve anlayışlı olmaları beklenmektedir. Örnek olarak kasiyerler, tezgahçılar, banka çalışanları, garsonlar bütünleştirici duygular sergilemek zorundadırlar.

Ayrıştırıcı duygular, bütünleştirici duyguların tam tersine öfkeli, sert, güvensiz, korkutucu ve zorlayıcı duygu davranışları olup olumsuz duygulardır.

Polis, savcı, gardiyan, zabıta ve güvenlik görevlilerinin davranışları ayrıştırıcı duygu davranışlarına örnek olarak gösterilebilmektedir.

Duyguları maskeleye ise çalışanın karşı tarafa (müşteri, hasta vb.) ne olumlu ne de olumsuz hiç bir duygu davranışı göstermemesidir. Bilgi yarışmalarında ki sunucular ve hakimler karşı tarafı etkilememek için duygu davranışı gösteriminde bulunmamaktadırlar.

Bir takım meslek gruplarında ise bu bahsettiğimiz üç grup davranış modelinden ikisinin ya da üçünün de uygulanması gerekebilmektedir. Örneğin bir doktor yatan hastasına genellikle olumlu duygu davranışları sergilerken, hastanın tedavi sürecinde yapması gereken egzersiz hareketlerini yapmasını sağlamak için hastasına karşı zorlayıcı ve baskıcı duygu davranışları gösterebilmektedir. Morris ve Feldman'a (1996) göre, çalışanların göstermek zorunda olduğu olumlu, olumsuz veya nötr duygu davranışları ne kadar çeşitli ise çalışan da o kadar çok duygusal emek harcamaktadır. (Oral ve Köse, 2011'de gösterildiği gibi)

1.3.3.4 Müşterilerin olumsuz davranışları

Çalışanların yüz yüze ve sözlü olarak etkileşimde buldukları müşterilerin duygu davranışları da çalışanın göstermek zorunda olduğu duyguları sunmasında zorlayıcı bir etken olabilmektedir. Örneğin olumlu duygu göstermesi gereken bir hemşirenin hastasından kan alınma işlemi sırasında öfkeli bakması, sabırsız olması, korkarak hareket etmesiyle hemşirenin damarı bulamamasından dolayı hemşireyi aşağılaması, canının yanmasından dolayı hemşirenin yaptığı işi sert ve kaba bir şekilde eleştirmesi, azarlaması, rencide edici kelimeler söylemesi, iftira atması veya şiddete başvurması gibi olumsuz davranışlar çalışanın göstermek zorunda olduğu duyguları zorlayıcı nedenlerdir. Çalışanların bu şekildeki gibi olumsuz davranışlar karşısında bile müşterilerine hizmet sunmak zorunda olması duygusal emek çabalarını arttırmaktadır. Wynne'nin (2005) bir araştırmasında özellikle sağlık çalışanlarına yapılan şiddet ve cinsel tacizin sonucu olarak çalışanların yüzeysel davranış gösterdikleri, kendilerine olan özsaygılarını yitirdikleri ve iş tatminsizliği yaşadıkları vurgulanmıştır. (Özgen, 2010 da gösterildiği gibi)

1.4 Kurumsal Açıdan Duygusal Emek

Çalışan personel için çok önemli olan duygusal emek kavramı, için önemli ise kurum için de çok önemlidir. Kurumlar, müşterilerinin algısında ön planda yer almak için kendi kültürlerini yaratarak örgütsel davranış kurallarını oluşturmaktadırlar. Bazı kurumlar misyonlarında belirli sloganlar kullanarak, çalışanlarının müşterilerine uyguladıkları davranışları, istedikleri şekilde yönlendirmek istemektedirler. Genel olarak kurum ve örgütlerin üç hedefi bulunmaktadır. Bu hedeflerden ilki, müşteriler ile aralarındaki güvenirlilik ve kar oranını dengede tutmak, ikincisi sürdürülebilir rekabet avantajını yakalamak ve üçüncü hedef olarak da müşterinin misafir olarak algılanması, el üstünde tutulması ve hatta şımartılması için her türlü girişimde bulunmaktır. Steinberg ve Figart'a (1999) göre örgüt ve kuruluşlar son zamanlarda tüm güç ve deneyimlerini müşteri memnuniyeti yönünde kullanmakta ve geliştirmektedirler. (Ülgen ve Mirze, 2013'de gösterildiği gibi)

Örgütler (kurumlar) tarafından belirli amaçlara ulaşabilmesi için çalışanlarından müşterilerine karşı bir takım duyguları göstermeleri istenmektedir. Bunun için de belirli ve planlı bir eylem çizelgesiyle çalışanların duygusal davranışları kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır. Bu eylemler yazılı ve yazısız olarak kurumun protokollerinde ve kurum kültürü adı altında çalışanlara uygulanmaktadır. Örnek olarak, genellikle hizmet sektörlerindeki ve hatta diğer sektörlerdeki kurum, şirket ve organizasyonların görev tanımlarında, müşteri memnuniyetinin mali açıdan ne kadar önemli olduğu açıkça belirtilmektedir. (Can v.d., 2012)

1.4.1 Çalışanların Duygularını Yönlendirmek İçin Kurumların İzlediği Yöntemler

Genel olarak kurum ve örgütlerin insan kaynakları departmanının görevleri arasında yer alan ve çalışanların kurum tarafından talep edilen şekilde duygusal davranışlar sergileyebilmeleri için uyguladıkları yöntemler aşağıda açıklanmıştır.

1.4.1.1 İş tanımları ve iş gereklerinin hazırlanması

Günümüz çalışma koşullarında birçok sektörde özellikle de hizmet sektöründeki mesleklerin görev tanımlarında, çalışanların işlerini yaparken alıcı konumundaki kişilerde (müşterilerde, hastalarda vb.) özel bazı duyguları ve tepkileri uyandırmak ve belirli bir duygusal mesajın gönderilmesi için sergilenmesi gereken tutum ve davranışlar, artık iş sözleşmelerinin bir parçası haline gelmiştir. (Can v.d., 2012)

Kurumlarda yapılan her iş için ayrı bir "iş tanım formu" düzenlenmektedir. İş tanım formlarında, işi yapacak çalışanın görevleri, sorumlulukları ve çalışma koşulları açık ve net bir şekilde yazmaktadır. İş tanımları ile çalışanın yorumlayamayacağı kadar net bir şekilde, nasıl davranması gerektiği önceden belirlenmiş olmaktadır. İş gerekleri ise iş tanımlarında yer alan işi yapacak kişide, olması gerekli niteliklerdir. Bu nitelikler kişinin eğitimi, deneyimi, fiziki görünümü ve davranış biçimi gibi kişiden kişiye değişen özelliklerdir. İş gerekleri formunda, çalışanda olması gereken nitelikler, hem bedensel hem de duygusal olarak belirtilmektedir. İş ilanlarında bile adayda olması beklenen "olumlu, güler yüzlü, ikna edici, prezantabl" ve buna benzer kişilik özelliklerine yer verilmektedir. Sonuç olarak, çalışanın hangi duygu davranışları göstermesi gerektiği daha işe başlamadan, kurum tarafından belirlenmiş olur. (Can v.d., 2012)

1.4.1.2 Personel seçimi ve işe alma

Kurumların insan kaynakları yönetim sürecinde yapılan, personel seçimi ve işe alma işlemleri sırasında bir dizi testler ve mülakatlar yapılmaktadır. Bu testlerle adayların zeka, kişilik, ilgi ve başarı seviyeleri ölçülmektedir. Özellikle kişilik testlerinde ve mülakatlarda adayın talep edilen duygu davranışlarını gösterip gösteremeyeceği test edilmektedir. Mülakatlarda baskıcı görüşme tekniği kullanılarak, karşı taraftan (müşteri, hasta vb.) olumsuz davranışlar ve stres altında adayın verdiği tepkiler kontrol edilmektedir. (Can v.d., 2012)

Duygusal emek açısından işe alımlarda ki amaç, kurum davranış kurallarına en yüksek seviyeye uyum gösterebilecek yetenekteki adayın tespitini sağlamaktır.

1.4.1.3 Kurumsal sosyalizasyon

Strasser ve Bateman (1983) tarafından kurumsal sosyalizasyon, "bir örgüte yeni katılan veya örgütte farklı bir işe geçen personelin, kendilerinden beklenen tutum, değer ve davranışları öğrenme süreci" olarak tanımlanmaktadır (Can v.d., 2012 de gösterildiği gibi). Burda çalışan, kurumun amaçları için uygun olmayan eski tutum, değer ve davranışlarından uzaklaştırılıp, kurumun amaçlarına uygun davranışlar, kurumsal norm ve değerler öğretilerek değiştirilmektedir. Kuruma yeni katılan çalışanın bilgilendirilmesi için kurum hakkında bilgiler veren kitapçıklar hazırlanarak çalışanın müşterilere nasıl davranması gerektiği hakkında ipuçları verilebilmektedir. (Güngör, 2009 da gösterildiği gibi)

1.4.1.4 Personel başarı değerlendirilmesi

Çalışanlar, kurumları tarafından sürekli olarak denetlenmektedirler. Bu denetlemeler sonucunda talep edilen davranışları göstermeyen çalışanlara, maaş ve yetki düşürülmesi, işten uzaklaştırma ve işten çıkarma gibi cezalar uygulanmakta ve talep edilen davranışları gösteren çalışanlara da, maaş ve yetki arttırımı, terfi gibi ödüller verilmektedir. Burda amaç çalışanın güdülenmesini sağlamaktır. Örneğin bazı kurumlar doktorlarına, çevrelerindeki bütün herkese (hastalarına ve hasta yakınlarına, birlikte çalıştığı personele, yöneticilere vb.) anket formu uygulayarak 360 derece performans değerlemesi yapmakta ve sonuçları maaşlarına yansıtılmaktadır. Ayrıca kurumlarda, başarılarını ve performanslarını arttırmak için çalışanlarına, düzenli olarak toplantı, seminer ve hizmet içi eğitimler verilerek, işle ilgili yeni bilgiler, teknolojiler gösterilirken, müşterilere nasıl duygu davranışları sunması gerektiği de öğretilmektedir.

1.4.2 Kurumsal Açıdan Duygusal Emeğin Sonuçları

Kurumsal açıdan, çalışanların göstermiş oldukları duygusal davranışlar, stratejik olarak uzun veya kısa dönemde, olumlu veya olumsuz şekilde, kurumları etkileyebilmektedir. Örneğin sadece bir diş dolgusu yaptırmak için gelen bir hastanın, diş doktorunun olumlu davranışları sayesinde sevgisini ve güvenini kazanıp tüm ağız bakımını (kanal tedavisi, diş taşı temizliği, eksik dişler için

implant, köprü vb.) yaptırmak istemesi kısa dönem için kuruma katkı sağlarken, o hastanın kurum ve doktoru hakkında çevresine yaptığı olumlu tanıtımlar ise uzun dönemde o kurum için hasta (müşteri) sayısının artmasını sağlayacaktır.

Duygusal emeğin kurum için olumsuz çıktıları da mevcuttur. Çalışanın sergilediği duygu gösterimlerini sahte bulan müşteri, kurum ve çalışan hakkında negatif duygular besleyebilmekte ve güvenini kaybedebilmektedir. Bu da hem o müşterinin farklı kurumları seçmesine hem de yaptığı kötü tanıtımlar ile o kurumun müşteri kaybetmesine neden olabilmektedir. Ayrıca kötü önyargı, müşterinin aldığı hizmeti beğenmemesine de neden olabilmektedir. Özellikle güven kazanmanın zor, kaybetmeninse çok kolay olduğu rekabet piyasalarında, çalışanlar için iş stresine bağlı olarak gelişen tükenmişlik ve iş tatminsizliği, devamsızlıklara ve yüksek işçi devir hızına sebep olmakta ve kurumun hizmet kalitesini olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. (Türkay ve Ünal, 2010)

Yapılan bir araştırmaya göre kurumların müşterilerini kaybetme sebeplerinin nedenleri Tablo 1.1'de gösterilmiştir.

Bu araştırmaya göre müşterilerin % 68'inin çalışanların kendilerine sundukları ilgiden ve duygusal davranışlarından memnun kalmayarak, % 14'ünün de sunulan ürün ve hizmeti yetersiz bularak ilişkilerini koparması duygusal emeğin kurumlar açısından ne kadar önemli olduğunun göstergesidir. (Taşkın ve Kahveci, 2011 de gösterildiği gibi)

Tablo 1.1: İşletmelerin müşteri kaybetme nedenleri (Edvardsson v.d., 1994, Aktaran:Taşkın ve Kahveci, 2011).

MÜŞTERİ KAYBETME SEBEPLERİ	YÜZDE (%)
Çalışanların müşterilere olan ilgisizliği	68
Müşterilerin sunulan ürün veya hizmeti yetersiz görmesi	14
Müşterinin daha düşük fiyat veren başka bir firmaya geçmesi	5
Müşterinin rakip firmaya geçmesi	3
Müşterinin başka bir yere taşınması	3
Müşterilerin hayatını kaybetmesi	1

1.5 Çalışanlar Açısından Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ile ilgili ilk araştırmalarda da, duygusal emeğin iş görenlerin mutluluğunu ve motivasyonunu etkileyen olumsuz yönleri üzerinde durulmuş ve bu olumsuzlukların tükenmişlik, iş tatminsizliği, bitkinlik ve samimiyetsizliğe yol açtığı vurgulanmıştır. Fakat konu ile ilgili son zamanlarda yapılan çalışmalar, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yalnız olumsuz sonuçlar değil, aynı zamanda olumlu sonuçlarının da olduğunu göstermektedir. Bireysel ve görev değişkenlerine bağlı olarak bazı durumlarda, kendine güvenin artması, tatmin, güvende olma hissi, psikolojik rahatlama, işi ile özdeşleşme ve toplumsal duyarlılığın artması duygusal emeğin olumlu sonuçları olarak görülebilmektedir. (Güngör, 2009) Bu bağlamda çalışanlar açısından duygusal emek harcanması ile oluşabilecek sonuçları olumlu ve olumsuz sonuçlar olmak üzere iki kısımda inceleyebiliriz.

1.5.1 Duygusal Emeğin Çalışanlar Açısından Olumsuz Sonuçları

Hochschild'e (1983; 187) göre, çalışanların bir kısmı işlerini çok fazla önemseyip kendilerini ikinci plana atmakta ve derinden rol yapma eğilimi göstermektedirler. Bu kişiler kendilerini, işleriyle tam anlamıyla özdeşleştirmişler ve kurumsal davranış rollerini aşırı derecede benimsemişlerdir. Başlangıçta kurum için iyi gibi görülse de uzun vadede çalışan için bazı sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu kişiler, kurumun elde ettiği bütün başarıdan kendilerine pay çıkarıp tatmin olmalarına rağmen, çalıştıkları kurumlar aleyhinde yapılan tüm eleştirilerin ve tüm başarısızlıkların kendilerinden kaynaklandığını düşünmektedirler. Bu durumda ki çalışanların zamanla tükenmişlik yaşama olasılıkları giderek artmaktadır. (Köksel, 2009'da gösterildiği gibi)

Çalışanların bir kısmı ise işlerine duygusal olarak yeterince değer vermeyip, kendilerini işlerinden soyutlamışlardır ve yüzeysel rol yapmaktadırlar. Bu tip çalışanların tükenmişlik yaşama olasılıkları diğer çalışanlara göre çok azdır. Fakat bu kişiler zamanla sürekli rol yapma hissine kapılmakta ve kendi gerçek samimi duygularını göstermekte zorlanmaktadırlar. Samimi duygularını göstermekte zorlanan kişiler ise bir süre sonra tamamen samimiyetlerini ve kendisine olan saygınlığını yitirmekte, çevrelerine karşı güven duygusunu kaybetmektedirler.

Sürekli "rol yapıyorum" algısı içerisine giren kişiler, karşısındaki kişileri samimi bulmamakta ve onların da rol yaptıkları duygusuna kapılmaktadırlar. Duygusal çelişki yaşayan bu çalışanlar psikolojik sorunlar sonucunda depresyona girme olasılıkları da oldukça yüksektir. (Köksel, 2009 da gösterildiği gibi)

Pugliesi (1999), Wharton (1999) ve Grandey (1999) duygusal emeğin iş stresini arttırdığını ve çalışanlar açısından oluşabilecek olumsuz yönlerin kişiden kişiye ve iş yerlerine göre değişebileceğini belirtmişlerdir. (Oral ve Köse, 2011'de gösterildiği gibi)

Deadrick ve McAfee (2001:105) bayan çalışanların sürekli güler yüzlü, samimi, yardımsever ve dostça yaklaşımlarından dolayı karşısındaki kişilerce (müşteri, hasta, öğrenci vb.) yanlış algılanmalarına ve cinsel tacize uğramalarına neden olabilmektedir. Bu cinsel taciz riski, iş yerinde tek çalışan bayanlarda daha yüksektir. Deadrick ve McAfee (2001) yoğun duygusal emek gösteren çalışanlarda görülen olumsuz sonuçları, rol karmaşası, rol çatışması ve rol yabancılaşması olarak üç kısımda ele almıştır. (Pala, 2008'de gösterildiği gibi)

Yalçın (2010:32) tarafından yapılan bir araştırmada yüzeysel davranış gösteren çalışanlarda kendi duygu ve düşünceleri ile gösterdikleri davranışları birbirleri ile bağdaştırıp anlamlandıramadıkları için işten soğuma ve işlerini isteyerek yapmadıklarından dolayı işyerlerine ve çevrelerine yabancılaştıkları belirtilmiştir. (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:317-318'de gösterildiği gibi)

Yapılan bir çok araştırmaya göre (Pugliesi, 1999; Brotheridge ve Grandey, 2002; Heuven ve Bakker, 2003; Glomb ve Tews, 2004; Seçer ve Tınar, 2004; Ünler-Öz, 2007; Kim, 2008; Karatepe ve Aleshinloye, 2008; Başbuğ vd., 2010; Çelik vd., 2010; Diefendorff vd., 2011; Lam ve Chen, 2012; Cho vd., 2012;) yüksek seviyede yüzeysel rol yapan çalışanların, duygusal çelişki yaşadıkları ve buna bağlı olarak da stres ile başlayan ve tükenerek işten ayrılma niyeti ile sonlanan bir süreci yaşamalarının yüksek olasılıkta olduğundan söz etmişlerdir. (Kaya ve Serçeoğlu, 2013'de gösterildiği gibi)

1.5.2 Duygusal Emeğin Çalışanlar Açısından Olumlu Sonuçları

Grandey (1999,2003) ve Hochschild (1983), yüzeysel rol yapmanın çalışanlar açısından olumsuz etkileriyle birlikte olumlu etkilerinde görülebileceğini vurgulanmıştır. Grandey (1999, 2003) ve Hochschild (1983)'in duygusal emek

harcayan çalışanlarda kişisel başarı hissini arttırdığı bulgusunu, Kaya ve Özhan (2012), Oral ve Köse (2011), Zapf ve Holz (2006), Brotheridge ve Grandey (2002); iş tatminini arttırdığı bulgusunu ise Lam ve Chen (2012), Chu vd. (2011), Zapf ve Holz (2006) yaptıkları araştırmalar ile desteklemişlerdir. Fakat Grandey (2003) ve Güngör (2009) çalışanlar üzerinde duygusal emek ile oluşan bu kişisel başarı hissi ve iş tatmininin bahşiş, prim, takdir edilme, ayın başarılı personeli seçilme, fazladan izin verilme vb. gibi kurum tarafından teşvik edici etkinliklerle sağlanabileceği belirtilmiştir. Chong'nun (2009:30) ister yüzeysel, ister derinden rol yapma yada samimi davranış olsun bütün duygusal emek biçimlerinin olumsuz sonuçlar doğurabileceğini savunmasına karşı; Wharton (1999), Morris ve Feldman (1996) samimi davranış gösteren çalışanların gerçek duygularını gösterdiklerinden dolayı olumsuz sonuçlarla karşılaşmayacağını, aksine olumlu sonuçlar doğuracağını belirttikleri gözlenmiştir. (Kaya ve Serçeoğlu, 2013 de gösterildiği gibi)

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların kurumsal davranış kuralları ile kendi kişilik özelliklerini birleştirerek harcadıkları duygusal emek ile karşısındaki kişilere (müşteri, hasta vb.) daha rahat ve iyi bir şekilde kendilerini ifade ettiklerini ve oluşabilecek muhtemel problemlerin engellendiğini açıklamışlardır. Aksi takdirde çalışan kendi kişiliği ile göstermesi gereken duygular arasında bir bağlantı kuramaz ise hem müşterilerle sürekli tartışma ortamının oluşmasına, hem de çalışanın duygusal uyumsuzluk yaşamasına ve kendisine olan saygısının azalmasına, bununla birlikte işinden ayrılma niyetinin artmasına sebep olmaktadır. (Öz, 2007'de gösterildiği gibi)

Zajonc (1985)'e göre duygusal emek gösterimlerinde kullanılan yüz ifadelerinde ki değişiklik ile yüzdeki kasların kasılıp gevşemesiyle beyini besleyen damarlarda ki kan akışının arttığı vurgulanmıştır. Anat ve Sutton (1987:72)'e göre de beyine kan akışının artması sonucunda fizyolojik bir rahatlama ve coşkunluk hissini oluşturabileceği belirtilmiştir. (Pala, 2008 de gösterildiği gibi)

Rafaeli ve Sutton (1987), hizmet sunulan kişilerin olumlu tavırlar sergileyen güler yüzlü çalışanları tercih ettikleri ve bu sayede kurumların daha fazla gelir elde ederek çalışanlarına prim, ödül ve ekstra ücret ödedikleri ve bu sayede çalışanlarına finansal fayda sağladıklarını belirtmişlerdir. Komisyon yada yüzde ile çalışan bir doktor ne kadar çok hasta tarafından tercih edilir ise, alacağı maaş o kadar artacaktır. (Köksel, 2009'da gösterildiği gibi) Örneğin, komisyon yada yüzde ile çalışan bir

doktor ne kadar çok hasta tarafından tercih edilir ise, alacağı ücrette o kadar fazla olacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ HAYATINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİN ÖNEMİ

2.1. Tükenmişlik

İnsan sağlığının tanımlayıcı özelliklerinden bir tanesi kendini iyi hissetmesidir. Kişilerin amaçları ve ulaşabildikleri hedefleri arasındaki uygunluğun, kişisel değerlendirilmesi olarak adlandırılan yaşam doyumuna ulaşmanın büyük bir kısmını oluşturan kendini iyi hissetme hali, bazı duygusal ve bilişsel sorunlarla kaybolmaktadır. (Yiğit v.d., 2011) İnsanlar gelişen sanayi ve teknoloji ile birlikte değişen hayat şartları ile farklı sorunlarla karşı karşıya kalmakta ve bu sorunların tanımı olarak, yeni ve farklı kavramların ortaya çıktığı görülmektedir. Son zamanlarda insanlarla çok sayıda etkileşimde bulunulması gereken yüz yüze iletişimin kullanıldığı mesleklerde (eğitim, sağlık, bankacılık vb.) çalışan kişilerde görülen olumsuzluklardan biri de tükenmişliktir. Özellikle yardıma ihtiyaç duyan kişilerle iletişim halinde olan sağlık personeli, insan yaşamıyla uğraşmanın vermiş olduğu, zihinsel yargılama halinde olmalarından dolayı sürekli tükenmişlik yaşamaktadırlar. (Bilge, 2006) Özellikle eğitim ve sağlık alanlarındaki çalışanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik belirtileri duygusal, fiziksel ve zihinsel belirtiler olarak ortaya çıkmaktadır. (Terzi ve Sağlam, 2008) Bu kapsamda tükenmişlik, özellikle insanlarla birebir ilişkisinin yüksek olduğu meslek grupları için önemli bir sorundur. (Basım ve Şeşen, 2006)

2.1.1 Tükenmişlik Kavramı

1960'lı yıllarda uyuşturucu maddelerin, insanlar üzerinde ki etkileri tanımlanırken kullanılan tükenmişlik kelimesi, ilk olarak 1974 yılında Freudenberg (1974) tarafından sağlık çalışanlarında sıklıkla görülen yorgunluk, motivasyon

kaybı, hayal kırıklığı ve işten ayrılma sebebini tanımlamak amacıyla ortaya atılmıştır. Buna göre Freudenberg (1974) tükenmişlik kavramını, insanların aşırı çalışmaları, başarısız olma ve beklentilerinin yeterince karşılanmaması hissine kapılmaları sonucu yıpranmaları ve işlerinin gerekliliklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamı taşıyan duygusal ve iç kaynakların yavaşça tükenmesi durumu şeklinde açıklamıştır. Burada tükenmişlik genellikle mesleki stres ile birlikte ele alınmış ve meslek stresinin bir türü ya da bir belirtisi olarak değerlendirilmiştir. (Erçen, 2009; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Meydan 2011'de gösterildiği gibi)

Tükenmişlik, insanların meslek olarak yaptıkları işten ve o işteki amaçlarından kopmaları, hizmet götördükleri insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşları ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepkileri ve kişilerin kendilerini psikolojik olarak işlerinden geri çekmeleri şeklinde tanımlanmaktadır. (Meydan v.d., 2011)

Tükenmişlik genellikle, insanlarla yüz yüze ve yoğun iletişim gerektiren, doğrudan insana hizmet eden ve bu hizmet anlayışında insan rolünün çok önemli bir yere sahip olduğu eğitim ve sağlık hizmetleri gibi meslek grubu çalışanlarında (tıp doktorluğu, hemşirelik, öğretmenlik, polislik vb.) sıklıkla görülen, meslekle ilgili yaşanmış stres ile başa çıkılamaması sonucu ortaya çıktığı gözlenen, duygusal ve bedensel olarak hissedilen tükenme hissiyle kendini gösteren bir durum olduğu belirtilmiştir. (Basım ve Şeşen, 2005; Kırılmaz v.d., 2003; Aktaran Karahan ve Uyanık Balat, 2011) Bundan dolayı tükenmişlik, sunulan hizmetin kalitesini ve uygulanış şeklini olumsuz olarak etkilemektedir. Bununla birlikte Oser (1998)'e göre de tükenmişlik, insanların aşırı yorgunluk hissine kapılmalarına, mesleklerinde görevlerini yapamamalarına, uykusuzluk ve alkol kullanımının artmasına ve bu sebeplerden dolayı yaşam kalitelerinin düşmesine, aile hayatlarının ve evliliklerinin olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. (Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007; Meydan v.d., 2011 de gösterildiği gibi)

Pines ve Aronson'a (1988:9) göre tükenmişlik, mesleğin gereği olarak duygusal açıdan çok fazla emek ve dikkat isteyen şartlar altında uzun süre maruz kalmaktan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak tükenme durumu olarak belirtilmektedir (Çetin v.d., 2011'de gösterildiği gibi).

Bireyin işinden kaynaklı olarak kendini ara sıra yorgun hissetmesi, sinirlilik halleri yaşaması ve karşılaştığı çeşitli olaylar ve durumlardan dolayı bunalmışlık

yaşaması olağan bir durum gibi gözükürken bu durumun sık yaşanması tükenmişlik belirtileri olabilmektedir. Maslach v.d., (1993, 2001) göre bireyler mesleki doyumsuzluk, yorgunluk ve karmaşık kişisel duygu yaşadıklarının farkına varamadıklarını, varsalar bile bu duygularını dile getirememeleri sebebiyle göz ardı ettiklerini, bundan dolayı da tükenmişliğin yavaş bir şekilde geliştiğini belirtmişlerdir (Meydan, 2011’de gösterildiği gibi).

Maslach ve Jackson (1981, 1986) konuyu inceleyerek, tükenmişliği; duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada artış ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde üç bileşenli model olarak ortaya koymuşlardır. Bu üç bileşenin neticesinde; insanlarda fiziksel bitkinlik, sürekli yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik duyguları ile hayata, işe ve insanlara karşı olumsuz tutum ve davranışları içeren duygusal ve daha sonrasında fiziksel bir tükenme durumu söz konusudur (Ay ve Avşaroğlu, 2010 da gösterildiği gibi).

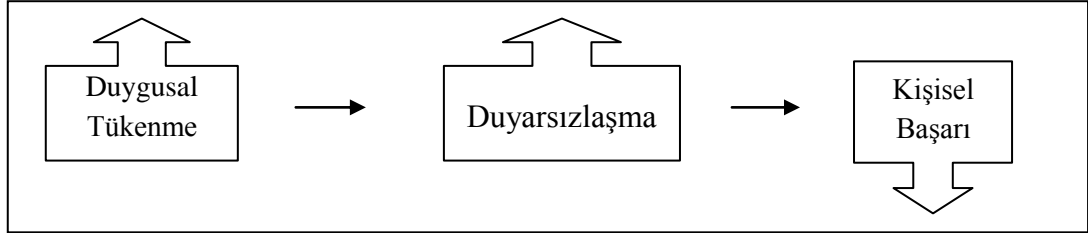
Ergin (1992,1995) tükenmişliğin stresle oldukça yakından ilişkili olduğunu ve önlem alınmazsa ise ilerleyerek artan bir süreç olduğunu ve kariyer yolunun ilk alt basamaklarındaki çalışanlarda daha sık görüldüğünü, Raiger (2005)’de göre özellikle uzun süreli iş stresine maruz kalmanın tükenmişliğe neden olan en önemli faktör olduğunu belirtmişlerdir. Maslach ve Leiter (1997), tükenmişliğin insanın çalışma hayatının alanları yani iş çevresinde oluştuğunu; yönetimin eksik ve adil olmadığı, yeterli düzeyde ödüllendirmenin olmadığı ve bazı değerlerin birbiriyle çeliştiği iş yerlerinde çalışan personelin, iş yükünün altında ezilerek daha çok tükendiklerini belirtmişlerdir. (Ardıç ve Polatçı, 2009 da gösterildiği gibi)

Bühler ve Land (2004) tükenmişliğe etki eden kişilik faktörlerini, “benzer çalışma koşullarında çalışan kişilerin neden farklı tükenmişlik tepkileri gösterdikleri” düşüncesine dayanarak, kişilerin kendince önemsizmiş gibi görünen küçük moral bozukluklarının ve keyifsizliklerinin zamanla birikmesiyle duygusal düzensizliklerin oluştuğunu ve bunun tükenmişlik seviyesini büyük oranda etkilediğini belirtmişlerdir. (Çetin ve Hazır, 2012 de gösterildiği gibi)

2.1.2 Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması olarak üç ayrı boyutta inceleyerek tükenmişlik derecesinin kişiler açısından sürekli olarak değişebileceğini belirtmişlerdir (Girgin

ve Baysal, 2005). Tükenmişlik ilk olarak kişinin duygusal kaynaklarını gereksiz yere tüketmesi ile başlar ve duygusal anlamda tükenen kişi sonraki aşamada kendisini çevresindeki insanlardan uzaklaştırarak duyarsızlaşır ve son aşamada ise kendisindeki olumsuz durumun farkındalığına varır ve insan ilişkileri konusunda ve işini yaparken yetersizlik duygusuna kapılarak kişisel başarı hissini azalmasına neden olmaktadır. (Ardıç ve Polatçı, 2008)



Şekil 2.1: Maslach'ın tükenmişlik modeli (Ardıç ve Polatçı, 2008).

2.1.2.1 Duygusal tükenme

Duygusal tükenme, genellikle bireylerde diğer insanlara yardım ederken, istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan aşırı yorgunluk, bitkinlik ve hayal kırıklığı durumunu ifade eder (Girgin ve Baysal, 2005). Bu durum tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir. (Kaçmaz, 2005) Duygusal tükenmede, kişideki yorgunluk ve bitkinlik hissi giderek artar ve kişideki duygusal enerji tamamen yok olur ve devamında çevresindeki insanlara duygusal olarak tepki vermemeye başlar. Maslach (2001), tükenmişliğin en önemli, en kritik, en belirleyici ve başlangıç boyutu olarak duygusal tükenmeyi göstermiştir (Arı ve Bal, 2008 de gösterildiği gib). Yüz yüze görüşme ve iletişimin yoğun ve sıkı olduğu hizmet sektöründe çalışan bir kişi, duygusal yönden kendisini diğer insanların duygusal taleplerini yerine getirmeye zorlamakta ve zamanla hizmet verdiği kişilere daha önce yaptığı gibi verici ve sorumlu davranabilmesinin kendisi için çok zor ve yıpratıcı olacağını düşünerek, ertesi gün ki işe gitme zorunluluğu kendisinde büyük bir endişe kaynağı haline gelebilmektedir (Arı ve Bal, 2008). Burada, bir anlamda duygusal tükenmeyi, farkında olmadan kişinin kendini korumak için verdiği otomatik tepki olarak değerlendirebiliriz.

2.1.2.2 Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, kişinin hizmet sunduğu kişilere olumsuz ve alaycı tutumlar sergilemesi ve bu kişilere birer birey olduklarını dikkate almayarak ilgisiz ve duygusuz davranışlar göstermesiyle kendini göstermektedir. (Kaçmaz, 2005; Arı ve Bal, 2008) Kişiler zamanla çalışma ortamındaki arkadaşlarının ve hizmet verdiği kişilerin hayatlarında birer fazlalık olduğu duygusuna kapılarak çevrelerindeki kişilere mesafeli ve umursamaz davranışlar takınıp duyarsızlaşmaktadırlar. Maslach (1993), bu durum sonucunda çalışanın iş çevresi ve hizmet verdiği kişiler ile ilişkisinin bozulduğunu, zamanla kişisel başarı hissini azaldığını ve iş görme yeteneğinin kaybolduğunu belirtmektedir (Aktaran: Kaçmaz, 2005’de gösterildiği gibi).

2.1.2.3 Kişisel başarı hissi azalması (KBHA)

Maslach (2003:190), kişisel başarı hissi azalmasını, “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması” olarak açıklamaktadır. (Arı ve Bal, 2008 de gösterildiği gibi) Kişisel başarı hissi azalması, kişinin kendisini işinde yetersiz hissetmesi, kendisi hakkında devamlı olumsuz düşünmesi ve bu durumun üstesinden gelememesi durumudur. Kişisel başarı hislerindeki azalma, çalışanların mevcut durumlarını koruyup yenilikçi davranışlarından uzaklaşmalarına, risk alma ve fırsatları yakalama eğilimlerinin de azalmasına neden olmaktadır. (Basım ve Şeşen, 2009)

2.1.3 Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik bir anda aniden ortaya çıkan bir durum değildir. Aksine uzun zamana yayılan sinsi bir olgunlaşma süreci vardır. Bu nedenle çalışan üzerinde ki olgunlaşma sürecinde oluşan belirtilerin iyi bilinmesi ve zamanında müdahale edilmesi hem çalışan için hem de çalıştığı kurum açısından önemlidir. Freudenberger ve Richelson (1981:s11-13), tükenmişliğin iyi niyetli insanların her zaman kendilerinden istenilenden daha fazlasını yapmak isteyerek sınırlarını zorlamalarına rağmen, beklentilerine karşılık gelmemesini ve daha azıyla yetinememeleri durumu olduğunu ve tükenmenin asıl nedeninin bu beklenti ve

ideallerinin gerçekleşmemesi olduğunu belirtmişlerdir. (Türe, 2008:15 de gösterildiği gibi) Bununla birlikte birçok faktörün neden olabileceği tükenmişlik durumunun belirtileri, kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak fiziksel, duygusal (psikolojik) ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç kısımda sınıflandırılmaktadır. (Kaçmaz, 2005; Arı ve Bal, 2008; Ardıç ve Polatçı, 2008)

2.1.3.1 Fiziksel belirtiler

Tükenmişliğe maruz kalmış kişilerde vücut enerjileri çok düşük olduğu için sürekli bir yorgunluk ve isteksizlik hali mevcuttur. Bunların yanı sıra, uykusuzluk, sık baş ağrısı, mide bulantısı, yeme alışkanlığında değişiklik (iştahsızlık ya da oburluk), uzun süreli soğuk algınlıkları ve bunlara bağlı olarak gelişen, uyuşukluk, mide problemleri, solunum güçlüğü gibi şikayet ve rahatsızlıklar görülebilmektedir. (Akbolat ve Işık, 2008: 232)

2.1.3.2 Duygusal belirtiler

Kişide depresyon, sinirlilik, çaresizlik ve kapana kısılmış gibi ne yapacağını bilmeme hissi oluşması tükenmişliğin en geniş ve belirgin duygusal belirtileridir. Dikkat dağınıklığı, motivasyon eksikliği, aşırı şüphecilik, endişe, huzursuzluk, güvensizlik hissi, tatminsizlik, yabancılaşma, özgüvende azalma, alınganlık ve uyumsuzluk bu kapsamda gösterilebilmektedir. (Türe, 2008:s17)

2.1.3.3 Davranışsal belirtiler

Hata yapma eğilimi ve sıklığının artması, çabuk öfkelenme, gözyaşlarını tutamama, unutkanlık, olaylara ani tepki verme ve eleştiriye karşı aşırı hassasiyet gösterme tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında gösterilebilmektedir. Bu belirtilerin yanında, kişinin yalnız kalmayı istemesi, alınganlık göstermesi, sabırsız olması, izin almadan veya hastalık nedeni ile işe gelmemesi, işi bırakma eğilimi, sosyal ilişkilerde bozulma, her konu ve duruma karşı sürekli eleştirel ve olumsuz yaklaşım sergilemesi, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, ilaç ve alkol gibi maddelerin kullanımını arttırması davranışsal belirtiler arasında değerlendirilebilir. (Türe, 2008:18)

2.1.4 Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişlik kavramının kabul edildiği ilk yıllarda, tükenmişlik sebebi olarak bireysel faktörlerin gösterildiğini ve sorunun bireyin kendisinden kaynaklandığı düşüncesini, yaptıkları araştırmalarda çürütürük tükenmişliğin sadece bireysel faktörlerden değil daha çok örgütsel faktörlerden kaynaklandığını belirtmişlerdir. (Ardıç ve Polatçı, 2008 de gösterildiği gibi) Çalışma ve aile hayatını olumsuz yönde etkileyen faktörlerden birisi olan tükenmişlik, hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Tükenmişliğin oluşmasına etki eden faktörler, örgütle ilgili faktörler ve bireysel (sosyal) faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. (Ardıç ve Polatçı, 2008)

2.1.4.1 Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler

Çalışanlarda tükenmişliği olumsuz yönde etki eden iş ve örgütle ilgili başlıca faktörler; ağır iş yükü, sıkı kontrol ve denetim, yetersiz ödüllendirme, adil olamayan yönetim, çalışanlar arasında ki iletişimsizlik, rol çatışması, rol belirsizliği, kariyerde ilerleme yapılandırılmasının olmaması, iş standardizasyonunun olmaması, mobbing (işyerinde duygusal ve cinsel taciz), örgüt kültürü, örgüt içi sosyal değerler ve işyeri değer yargıları olarak değerlendirilebilir. (Toker, 2013:15; Iraz ve Ganiyusufoglu, 2011) Genellikle çalışanların kariyerlerini tehlikeye atmamak ve iş çevresinde ki arkadaşları ile iyi geçinebilmeleri için "hayır" kelimesini kullanamamaları ve çevresindeki kişilerin talep ve ricalarını geri çevirememeleri, iş yüklerinin artmasına ve bir süre sonrada tükenmişlikle karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Bu nedenle bütün işyerlerinde, iş standartları ve iş tanımları belirlenerek iyi bir kontrol sistemi ile herkesin kendi işini yapması sağlanmalıdır.

2.1.4.2 Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler

Tükenmişliği etki eden bireysel ve sosyal faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, kişisel beklenti ve arzular, sosyal destek, çalışma süresi, başarısızlık korkusu, algılanan stres, ekonomik durum, sosyal izolasyon, kendi kişisel öz değerlerinden ödün verme ve kişilik özellikleri gösterilmektedir. (Ay ve Avşaroğlu, 2010; Meydan v.d., 2011; Iraz ve Ganiyusufoglu, 2011; Çetin ve Hazır,

2012) Yapılan araştırmalara göre kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamakta olup bunun nedeninin kadınların karşısındaki kişileri erkeklere göre daha çok gözetmeleri ve önem vermeleri olduğu açıklanmıştır. (Maslach ve Jackson,1981; Ardıç ve Polatcı, 2008) Fakat Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin diğer boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasının ise bunun tam tersi olarak erkeklerde kadınlara göre daha fazla görüldüğünü belirtilmişlerdir. Çalışanların yapmaları gereken çalışmanın üzerindeki performansları, yönetim tarafından adil bir Şekilde değerlendirilmeli ve dllendirilmelidirler. Aksi taktirde eksik ödüllendirme, çalışanın içsel ve dışsal dlden yoksun kalmasını ve işe bağlılığını azaltmaktadır. (Konakay ve Altaş, 2011)

Yapılan araştırmalara göre insanlarda yaş ilerledikçe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmakta fakat, kişisel başarı hissi tam tersine artmaktadır. Gözlemlerde, geç hemşirelerin duygusal tükenme oranı yaşlı hemşirelerden çok daha fazladır. Geç ve tecrübesiz çalışanlar iş yerlerinde kısa sürede çok büyük başarılar elde edebileceklerine ve kariyer açısından çok ykseleceklerine inandıkları için yüksek performansta ve yıpranarak çalışırlar. Fakat beklentilerinin gerçekleşmesinin çok zor ve imkansız olduğunu fark ettiklerinde ise tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadırlar. (Ardıç ve Polatcı, 2009)

Kişilerin eğitim durumları üzerinde yapılan araştırmalarda genel olarak eğitim seviyesi arttıa, tükenmişlikle mücadelede başarının arttığı ve eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters bir ilişki olduğu belirtilmesine rağmen, yapılan bazı çalışmalarda, kişilerde ki eğitim durumunu yüksek olması tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır. imen'e (2000) göre bunun nedeni, eğitim durumu arttıa stres yaratan faktör ve sorumluluklarla karşılaşma olasılığının ve kariyer beklentilerinin daha da artması olarak açıklanmıştır. (Arı ve Bal, 2008)

Langelaan ve diğ. (2006) ile Bakker ve diğ. (2006), çalışanların kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkileri konusunda yaptıkları araştırmalara göre, dışadönüklük, uzlaşılabilirlik ve duygusal kararlılığın tükenmişliğin tüm alt boyutlarını etkilediğini ve özellikle kişinin dışa dönüklük ve nörotiklik (bunaltılı ruh hali, çökkünlük, huysuzluk, kendine güven azlığı ve kararsızlık) zelliklerinin tükenmişlikte baskın olduğunu belirtmişlerdir. Bhler ve Land (2004), bir kişilik özelliği olan ve günümüzde sık karşılaştığımız nrotikliğin, duygusal tükenmişliğin en tanımlayıcı özelliği olduğunu ve hemşireler üzerinde yaptıkları bir çalışmada,

nörotik bozukluğu yüksek ve sinir hastası olanların, duyuşal tükenme ve duyarsızlaşma değerlerinin yüksek çıktığını belirtmişlerdir. (Basım v.d., 2013'de gösterildiği gibi)

2.1.5 Tükenmişliğin Evreleri

İnsanların değişik durum ve koşullara gösterdikleri hoşgörü ve tepki düzeyleri birbirinden farklı olduğu için, yapılan araştırmalarda tükenmişliğin evrelerinin de birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Tükenmişlik, birbirini takip eden, bir evreden diğerine geçen ve sürekliliğini koruyan dört evreden oluşmaktadır. (Kaçmaz, 2005)

2.1.5.1 I. Evre: Şevk ve coşku evresi (enthusiasm)

Bu evrede ilk olarak kişide yüksek enerji ve umut düzeyi görülmekte olup mesleki beklenti ve idealleri gerçekçi olamayacak düzeylere ulaşmaktadır. Kişi mesleğinin en zor şartlarına dahi göğüs germe ve uyum sağlama çabası içerisine girmekte, fakat işinden başka sosyal hayatına ve kendine zaman ve enerji ayıramamaktadır. Zamanla iş ortamında ki sorunlarla (eleştirilme, adil olmayan yönetim vb.) baş edememe sonucunda bu enerjisi yavaşça kaybolmaya başlamaktadır. Bu süre yaklaşık olarak bir yıldır. (Oruç, 2007)

2.1.5.2 II. Evre: Durgunluk evresi (stagnation)

Bu evrede kişinin sahip olduğu enerji seviyesinde, işini yapma isteğinde ve umutlarında bir azalma olur. İş yerinde daha önce karşılaşmış olduğu fakat önemsemediği sorunlar hakkında yorum yapmaya başlar ve karşılaştığı sorunlardan rahatsız olur. Kişi hayatını sadece işiyle doldurduğunun farkına varır ve kendini diğer iş arkadaşları ile kıyaslamaya başlar. (Kaçmaz, 2005)

2.1.5.3 III. Evre: Engellenme evresi (frustration)

Kişi zaman ilerledikçe mesleğinin gereklerini yerine getirme gayretlerinin sistem ve olumsuz çalışma koşulları ile engellendiğini düşünür. Kişi çalışma ortamındaki zorlukların ve sıkıntıların düzeltilmesinin zor olduğunu, harcanmış ve

harcanacak çabaların da boşuna olduğu yargısına varır. Bu evrede yapılan işin değersiz olduğu düşünülmektedir. Duygusal, davranışsal ve fiziksel sorunlarda işte bu dönemde ortaya çıkmaktadır. (Kaçmaz, 2005)

2.1.5.4 IV. Evre: Umursamazlık evresi (apathy)

Bu evrede kişi, yaşadığı sorunlar ve beklentilerinin karşılanmaması nedeniyle umutsuzluk ve tatminsizlik yaşamakta olup işine olan ilgisini ve inancını yitirmektedir. İş yapmama ve sürekli işten yakınmalar, işe geç gelmeler, mesaisini doldurmadan işyerini terk etmeler bu dönemde görülmektedir. Kişi, mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte olup işinden zevk almamaktadır. (Oruç, 2007)

Tükenmişliğin bu evreleri her zaman aynı sırada ve art arda görülmemekte olup kişi evreler arasında gidip gelmeler yaşayabilmektedir. (Oruç, 2007)

2.1.6 Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik, kurumlar ve çalışanlar için çok önemli bir kavram haline gelmiştir. Kurumlar açısından değerlendirildiğinde tükenmişlik yaşayan çalışanlar, müşterilerine yetersiz ilgi göstereceğinden dolayı kurumun müşteri kaybetmesine neden olmaktadır. Bir başka olumsuz yanı da çalışanların işe geç gelmeleri ve işi savsaklamalarından dolayı iş gücünde verimlilik ve etkinliğin azalmasıdır. Günümüzde iş gücü devir oranının yüksekliği, kurumlar açısından maliyetlerin çok artmasına neden olduğu için istenmeyen bir durumdur. Hizmet sektöründe ki kurum ve işletmeler, tükenmişliği azaltarak diğer işletmelerle rekabet edebilmek için ya tükenmiş çalışanlarını sürekli işten çıkarıp yeni çalışanları işe alacak, ya da örgüt yapısını ve çalışma ortamını değiştireceklerdir. Gold (1985)'a göre tükenmişlik kavramı, kişilerle ilgili bir konu olduğu için, örgüt yapılarını değiştirmeye kıyasla, "stres yönetim programları" ile çalışan bireylerin düşüncelerini ve algılarını değiştirmenin daha kolay ve tercih edilen yol olarak görüldüğünü belirtmiştir. Maslach ve diğ. (2001) çalışanlara, stresle başa çıkma yolları ve teknikleri öğretilerek ve bununla birlikte kişilerarası ve sosyal kabiliyetlerinin geliştirilmesine yardımcı olunarak tükenmişlik sendromundan etkilenmelerinin azaltılabileceğini açıklamışlardır. (Oruç, 2007 de gösterildiği gibi)

Fakat tek başına bireye yönelik olarak ve sadece çalışanlar üzerinde yapılan değişiklikler ve eğitim ile tükenmişlik tam anlamıyla azaltılamaz, bunun yanında, iş ortamı ve çevrenin de düzeltilmesi gerekmektedir. (Kaçmaz, 2005)

Sonuç olarak tükenmişliğe neden olan etmenlerin ortadan kaldırılması veya engellenmesi ve çalışanlarda ortaya çıkan tükenmişliğin erken dönemde teşhis edilerek önlem alınması gerekmektedir. Tükenme ile başa çıkmak ve önlemek için yapılabilecekler örgütsel ve bireysel düzeyde sınıflandırılmaktadır.

2.1.6.1 Örgütsel düzeyde

İş yerlerinde, çalışma koşullarını iyileştirmek için alınan her türlü tedbir, tükenmişliği önlemek veya örgüt içerisindeki oluşmuş tükenmişliği azaltmak için bir etkidir. Örgütsel düzeyde uygulanan tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri, bireysel düzeydeki tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerine göre daha kalıcı ve etkindir. (Ardıç ve Polatçı, 2008)

Tükenmişlik ile örgütsel düzeyde başa çıkmak için alınacak tedbirler kapsamında, öncelikle çalışanlar için iş ve görev tanımlarının çok iyi bir şekilde belirtilmesi ve tanımların herkes tarafından anlaşılır bir şekilde açık ve net olması sağlanmalıdır. Personel alımlarında, yapılacak iş ile bu işi yapacak kişinin fiziki ve duygusal uygunluğuna önem verilmelidir. İşe yeni başlayan personele işini ve iş yerini tanıması için alıştırma (oryantasyon) eğitimi verilmedir. Ayrıca örgütlerde insan kaynakları yöneticileri, hizmet içi eğitimlerini doğru bir şekilde planlayıp çalışanlara yeni bilgi ve teknolojileri aktararak çalışan personelin mesleki olarak yeterlilik kazanmalarını sağlamalıdır. Örgüt yöneticileri iletişim kanallarını sürekli açık bulundurmalı ve aldıkları kararlarda, çalışanların beklentilerini ve ihtiyaçlarını göz ardı etmemelidirler. Yöneticiler hoşgörülü, esnek ve adaletli olmalıdırlar. İş yerinde ödül kaynakları çoğaltılmalıdır. Çalışanların maaşları iyileştirilerek, ekonomik açıdan kendilerinin güvende ve huzurlu hissetmeleri sağlanmalıdır. Kurum içerisinde belirli aralıklarla sosyal etkinlikler (spor müsabakaları organize etme, toplu eğlence ve yemekler tertip etme, vb.) düzenlenmesi ile çalışanların olumlu yönde etkilenecekleri düşünülmelidir. (Kaçmaz, 2005: 31; Arı ve Bal, 2008: 142)

2.1.6.2 Bireysel düzeyde

Tükenmişliğin önlenmesi ve kontrol altına alması için örgütsel düzeyde yapılan önlemler yeterli olmayıp, kişisel bazda da yapılması ve dikkat edilmesi gereken hususlar bulunmaktadır. Bunlardan ilki çalışanların tükenmişliğin ne olduğunu, belirtilerinin neler olduğunu bilmeleri ve böylece kendi üzerlerinde yaşadıkları tükenmişlik belirtilerini fark ederek erken tanı koyabilmelerinin önemi belirtilmelidir. (Arı ve Bal, 2008:142) Kişilerin ulaşılabilir gerçekçi amaç ve hedefleri olmalı ve hayatlarını buna göre yönlendirmelidirler. (Oruç, 2007) Çalışanlar yaptıkları işi ve aldıkları sorumluluğu iyi bir şekilde bilmeli, işe başlamadan önce işin zorluklarını ve risklerini önceden görebilmelidirler. (Kaçmaz, 2005) Ayrıca, görev harici zamanlarını da en iyi şekilde değerlendirmeli, kendilerine hobi alanları edinmeli, sosyal etkinliklere ve sosyal çevreleriyle olan iletişime önem vermelidirler. (Ardıç ve Polatçı, 2008) Düzenli bir aile hayatı kurmak, huzurlu bir yaşam tarzı oluşturulmasında önemli bir etkidir.

2.2. İş Tatmini

Günümüzde işletmelerin rekabet koşulları gittikçe artmakta ve buna bağlı olarak da ayakta durmak isteyen işletmelerin köklü değişikliklere ve düzenlemelere yöneldikleri gözlenmektedir. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, personelinin yüksek iş tatminine sahip olmaları ile etkin ve verimli hizmet sunabilmektedirler. Bu sebeple müşteri (hasta, öğrenci vb.) memnuniyetini arttırmak için önce çalışanın iş tatmininin sağlanması gerekmektedir. Turizm ve sağlık sektöründe olduğu gibi daha bir çok iş sahasında da çalışanların iş tatmininin önemi gittikçe ön plana çıkmaya başlamıştır. (Bozkurt ve Bozkurt, 2008)

Türkiye’de son yıllarda sağlık sistemine ilişkin değişiklikler yapılmış ve 2003 yılında geniş kapsamlı bir Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) hazırlanmıştır (Çelikay ve Gümüş, 2011: 59). Bu program ile sağlık alanında köklü reformlar yapılmıştır. SDP kapsamında, hasta memnuniyetinin artmasını sağlamak için tüm bireylere doktor seçme hakkının verilmesi ile sağlık kurumlarında büyük değişiklikler meydana gelmiştir. Bu gelişmeler sonucunda özel ve kamu hastaneleri arasında kıyasıya rekabet başlamış ve hatta bu rekabet döner sermaye gelirlerini arttırabilmek için kamu hastanelerinin bile birbirleriyle yarışmalarına sebep

olmuştur. Hasta ve yakınlarına ayrıcalıklı hizmet anlayışı ile hizmet sunmak isteyen kurum ve işletmeler, bina, tesis, koridor ve odalarını iyileştirerek farklılaşmanın yanında çalışan personelinin de örgüt içi davranış kurallarını uygulayabilmelerini sağlamak için iş tatminine önem vermeye başlamışlardır.

2.2.1 İş Tatmini Kavramı

İş tatmini kavramı, genel olarak bireylerin kendilerinin ve ailelerinin sosyal, ekonomik, psikolojik ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, bir ücret karşılığı yapması gereken görevler olarak tanımlanan "iş" ve Türk Dil Kurumu'nca "istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum" olarak tanımlanan "tatmin" kelimelerinin birleşmesinden oluşmaktadır.

İş tatmininde esas olan insandır ve çalışan bireylerin daha huzurlu bir ortamda çalışmalarını sağlamak, fiziksel, sosyal ve psikolojik gereksinimlerini gidermek bu konunun temelini oluşturmaktadır. (Balcı, 2000:45)

1920'ler de ortaya atılmış olan iş tatmini kavramı bütün sektörlerde ki çalışanların davranışlarını etkilemektedir. Bu nedenle bu alanda bir çok araştırılma yapılmış ve çeşitli teoriler geliştirilmiştir. Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi", Herzberg'in "çift faktör teorisi", Mc Clelland'ın "başarı güdüsü kuramı" Vroom'un "beklenti teorisi" Adams'ın "eşitlik teorisi" gibi daha bir çok teori iş tatminin altyapısını oluşturmaktadırlar. (Pelit ve Öztürk, 2010)

Literatürde iş doyumunu olarak da adlandırılan iş tatmini bir çok araştırmaya konu olmuş ve değişik tanımlamalara tabii tutulmuştur. Bu tanımları ve yazarlarını şu şekilde sıralayabiliriz. İş tatminini; Vrom (1964), "kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durum", Hackman ve Oldham (1975), "çalışanların işinden duyduğu mutluluk", Locke (1976) "kişinin işinden aldığı hoşnutluk duygusu", Davis (1984) "işine karşı beslediği olumlu duygular", Luthans (1995) "çalışanın fiziksel ve sosyal şartların yanında görevine olan duygusal bir tepkisi ve çalışanın psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesi", Akçamete (2001) "çalışanın işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde karşılanması" olarak tanımlamışlardır. (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Yiğit v.d., 2011; Pelit ve Öztürk, 2010 da gösterildiği gibi) Görüldüğü gibi iş tatmininin temelinde yatan vurgu, kişinin çalışma sürecindeki mutluluk derecesi üzerine kuruludur.

İnce ve Gül (2005: 21) iş tatmininin, çalışanın işini ne kadar severek yaptığı ile ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Burada çalışanın işine olan sevgi derecesi, kişinin mesleğine bağlı olarak yaptığı iş ile çevresinde ki gözlemlediği iş yaşamını değerlendirmesi sonucu oluşan tatminlik hissi ile doğru orantılıdır.

İş tatmini ile ilgili yapılan bir çok tanımlamadan sonra, genel bir tanımlama olarak Güney (2007:39) çalışanların yaptıkları işlerden elde ettikleri ile fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılaması sonucunda oluşan mutluluk hissi olarak açıklamıştır. (Toprak, 2013)

2.2.2 İş Tatmininin Önemi

İş tatmini çalışanlar kadar örgüt ve kurumlar için de önemlidir. Çalışanın başarı ve performansı ile doğru orantılı olan iş tatminine sağlık kurumları başta olmak üzere bütün kurumların dikkat etmesi gerekmektedir. Çünkü çalışanın tatminsizliği, başarısızlığı da beraberinde getirmekte ve özellikle insan sağlığının söz konusu olduğu sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelinin (doktor, hemşire vb.) işinde başarısız olması asla düşünülemez.

Çalışan insanlar yaşamlarının büyük bir kısmını, iş yerlerinde geçirmektedirler. İş tatmini, kurumların arzu ettikleri gibi çalışanların motivasyonları ve kuruma bağlılıklarını arttırarak, personel devir hızının azalmasını sağlamaktadır. (Gedik v.d., 2009) Tatminsizlik çalışanların psikolojik sorunlar yaşamasına ve buna bağlı olarak da fizyolojik olarak hastalanmalarına sebep olabilmektedir. İşinden tatmin olamayan bir kişi hem diğer çalışanları hem de müşterileri, işletme açısından olumsuz yönde etkileyecektir.

Tzeng ve Ketefian (2002) ve Nevman ve Maylor (2002) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmalarda, çalışan ve müşteri (hasta vb.) tatmininin doğru oranda ilişkili olduğunu, tatmin olan müşterinin tekrar aynı kurumu seçtiğini, tatminsiz çalışanların ise yüksek stres yaşadığını ve buna bağlı olarak hastalara yanlış tedavi (malpractive) uygulayabildiklerini, hasta tedavi sürelerinin uzadığını, örgütsel bağlılığın azaldığını ve çatışma yaşandığını belirtmişlerdir. (Yılmaz ve Karahan, 2009 da gösterildiği gibi)

Tablo 2.1'de de görüldüğü gibi, yaşamlarının büyük çoğunluğunu iş yerinde geçiren çalışanların işlerinden tatmin olmaları, bir anlamda yaşam tatmin düzeyini

de olumlu yönde etkilemekte ve mikro olarak örgüt ve kuruma, makro olarak da devlete fayda sağlamaktadır. (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 33)

Sertçe (2003) yaptığı bir araştırmada, iş tatmininin önemini, birey, örgüt ve yönetici açısından değerlendirerek üç başlık altında toplamıştır. (Yılmaz ve Karahan, 2009 da gösterildiği gibi)

Tablo 2.1: İş tatmininin mikro ve makro açıdan faydaları (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 33).

Mikro Açıdan Faydaları	Makro Açıdan Faydaları
<ul style="list-style-type: none">• İşletme kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması• Verimliliğin artırması• Çalışma ortamının huzurlu olması• Çalışan ve işveren arasında güvene dayalı bir anlayışın oluşması• Sunulan hizmet kalitesinin artması• Maliyetlerin azaltılması ve kârlılığın artırılması• İşletmeye rekabet avantajı katması.	<ul style="list-style-type: none">• İş tatmini sayesinde yaşam tatmini yüksek bireylerden oluşan bir toplum meydana gelmesi• Toplumda yaşam doyumu yüksek olan insanlar dolayısıyla güven ortamının sağlanması• İstihdam politikalarının önemini artırması• İşletmelerin kârlılığının artması ile devletin vergi gelirlerinin artması.

2.2.2.1 Birey açısından önemi

Çalışanın iş tatmininin yüksek olması, mutluluğuna katkıda bulunmakta, düşük olması ise kişinin işine yabancılaşmasını, moralinin bozulmasını sağlamakta ve buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır.

2.2.2.2 Örgüt açısından önemi

Çalışanlarının beklentilerini karşılayabilen örgüt ve kurumların, çalışacak personel bulmakta zorlanmamaları ve personel devir hızlarının düşük olması; iş tatminini sağlayamayan ve çalışanlarının beklentilerini karşılayamayan örgütlerin ise çalışacak personel bulmakta zorlanmaları, mevcut çalışanların da zamanında işe gelememesi ve devamsızlıkların fazla olması ve buna bağlı olarak da verimliliğin düşmesi, iş tatmininin kurum ve örgüt açısından önemini açıkça göstermektedir. (Üngüren v.d., 2010: 2925)

2.2.2.3 Yönetici açısından önemi

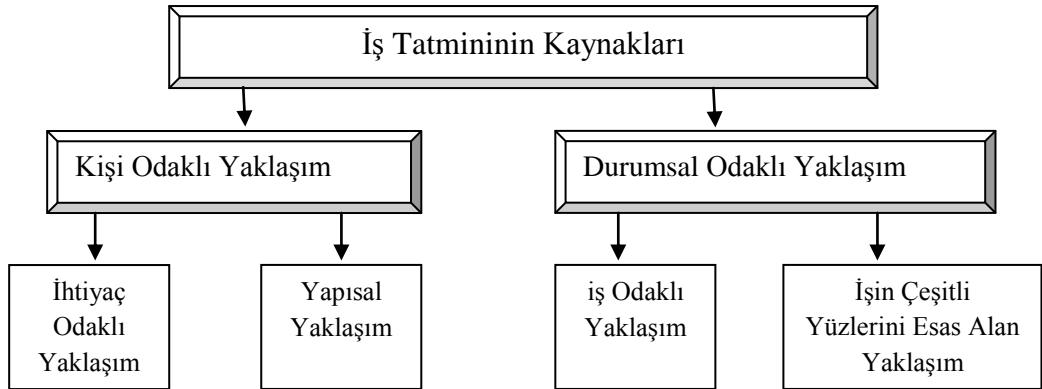
Çalışan personelin örgüt amaçları doğrultusunda verimli çalışmaları aynı zamanda yöneticileri de başarılı göstermektedir. Stres yaşayan çalışan aynı zamanda yöneticisinin de strese girmesine neden olacaktır. Müdür ve amirleri tarafından takdir edilmek, çalışanın işe karşı şevkini ve çalışma azmini tetiklemektedir.

2.2.3 İş Tatminine Etki Eden Faktörler

Bu konu ile ilgili yapılan bir çok araştırmada, iş yeri ile ilgili olarak işin niteliği, doğası, çalışma koşulları, güvenliği, ücret, ödüllendirme, denetim sıklığı, yönetim tarzı, iletişim, yükselme ve kariyer olanakları, iş arkadaşları, iletişim, sosyal hakları ve çalışanla ilgili olarak da kişilik gibi bir çok faktör iş tatminine etki etmektedir. (Üngüren v.d., 2010: 2925)

Çalışanın işine karşı genel tutumunun, iş tatmini olarak değerlendirilmesinden dolayı, kişide yaptığı iş ile ilgili olumlu duyguları uyandıracak faktörleri iş tatminini oluşturan değişkenler olarak görmek yanlış olmayacaktır. İş tatminini etkileyen faktörler çok boyutlu ve birbiri ile ilişkili olduğundan dolayı ancak bütün faktörler değerlendirilerek iş tatmin seviyesi belirlenebilmektedir (Öztekin, 2008).

İş tatmini ile ilgili yapılan bütün çalışmaların temelinde "çalışan insan işinde nasıl mutlu olur?" sorusuna cevap vermeye çalışılırken, çoğunlukla iş tatminine etki eden faktörler üzerinde durulmuş ve değişik yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Şekil 2.2'de de görüldüğü gibi, Ezzedeem (2003:2) iş tatminini "kişi odaklı" ve "durumsal odaklı" bakış açılarıyla değerlendirmiştir. (Pelit ve Öztürk, 2010 da gösterildiği gibi)



Şekil 2.2: İş tatmini çalışmalarına ilişkin yaklaşımlar (Ezzedeem, 2003: 2, Aktaran Pelit ve Öztürk, 2010).

İş tatminini oluşturan etkenlerin temelinde; yapılan işin kendisi, türü, ücreti, fiziki koşulları, gerektirdiği bilgi ve yetenek düzeyi, iş seçimi, iletişim, güvenlik, bağlılık gibi, bir çok faktör yer almakta ve bu faktörler çalışanın fizyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını oluşturmaktadır. Her bir çalışanın bu faktörlere vereceği değer aynı olmayıp birbirinden farklı olabilmektedir. Örnek olarak bir çalışan için en önemli etken ücret iken, bir başka çalışan için işin güvenliği daha önemli olabilir. Ayrıca bireylerin algılarında ki farklılıktan dolayı bir çalışanın tatmin düzeyini yükselten etmen, diğer bir çalışanın tatmin düzeyini düşürebilmektedir. (Yiğit v.d., 2011: 6)

Çalışanların iş ortamını değerli, yaptıkları işi anlamlı ve yaptıkları iş sayesinde kendilerinin geliştiklerine inanmaları iş tatmini olumlu yönde etkilemektedir. Genel olarak iş tatminine etki eden faktörler, bireysel ve örgütsel olarak iki grup altında toplanmaktadır.

2.2.3.1 Bireysel faktörler

Çalışanların işlerinden tatmin olmaları çok sayıdaki demografik özellikler ile fiziksel, psikolojik ve iş yeri değişkenlerine bağlı olup kişiden kişiye değişmektedir. Genel olarak yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durum gibi demografik özellikler ile çalışanın kişilik özellikleri iş tatminine etki etmektedir. (Hertzberg, 1966; Miller, 1985; Spector, 1997; Sekiguchi ve Kato, 2003; Worrell, 2004; Keser, 2005, Aktaran: Çavuş ve Cumaliyeva, 2013)

2.2.3.1.1 Yaş

Yapılan bir çok araştırmada yaş grupları arasında, iş tatmini açısından farklılıklar olduğu belirtilmiştir. Bu araştırmalara göre yaş ile iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğu, yani yaş artıkça çalışanın daha yüksek pozisyonlarda ve nitelikli işlerde bulunmalarından dolayı iş tatmininin de arttığı belirtilmiştir. (Öztekin, 2008) Konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, beklentilerinin yüksekliğinden dolayı işe yeni başlayan genç çalışanlarda iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu ve yaş ilerledikçe terfi ve kıdem alınması ile kendi işlerini bağımsız olarak yapabilmelerinden (otonomi) dolayı iş tatminlerinin giderek arttığı belirtilmiştir. (Davis 1984: 99, Aktaran Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 7)

Okpara (2006), iş tatmini ile yaş değişkenleri arasında U şeklinde bir "tatmin dönemi" olduğunu belirtmişlerdir. (Aktaran: Çavuş ve Cumaliyeva, 2013) Bu tatmin dönemine göre, yirmili yaşlarda işe başlayan kişilerin, iş konusunda daha heyecanlı ve istekli olduklarından dolayı iş tatminleri yüksek olmakta, otuzlu yaşlara gelindiğinde ise bu heyecan ve moral, yüksek beklentilerinin karşılanamaması sonucunda azalarak, iş tatminlerinin de yavaşça azalmasına sebep olmaktadır. Kırklı yaşlardan sonra ise çalışanların, yaptıkları işe uzun süre zaman ve emeklerini harcamalarıyla işle uyumları artmakta ve başka işleri denemenin zorluğunu da bildikleri için iş tatminleri yükselmektedir. (Öztekin, 2008 de gösterildiği gibi)

2.2.3.1.2 Cinsiyet

Hulin ve Smith (1964: 88- 92), Sauser ve York (1978: 537-547) gibi bir çok araştırmacıya göre erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde iş tatmin düzeylerinin görüldüğünü; ancak Clark (1997) ise bu durumun tam tersi olarak kadınların erkeklere oranla daha yüksek düzeyde iş tatmini duyduklarını; Bilgiç (1998: 549- 557), Karcıoğlu ve Akbaş (2010: 14) gibi araştırmacılar ise cinsiyetin iş tatminini etkilediği yönünde tam bir bulgunun olmadığını belirtmişlerdir. (Toprak, 2013; Öztekin, 2008; Çelik, 2012’de gösterildiği gibi)

Çalışanların cinsiyetlerinin farklı olması, işlerinden beklentilerinin, amaç ve hedeflerinin de farklı olmasına sebep olmakta ve bununla birlikte iş tatmin düzeylerinin de farklı olmasını sağlamaktadır. Sonuç olarak kabul görmüş bir sonuç olmamasına rağmen, cinsiyeti diğer etkenlerle birlikte değerlendirdiğimizde, iş tatmini açısından anlamlı bir sonuç çıkmaktadır.

2.2.3.1.3 Eğitim seviyesi

Eğitim seviyesi; insanların eğitim kurumlarından ne kadar yararlandıklarını gösteren bir değişkendir. Yapılan araştırmalarda, eğitim seviyesi yüksek çalışanlarda, eğitim seviyesi düşük çalışanlara göre iş tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yüksek eğitim almış çalışanların iş tatminlerinin yüksek olmasının nedeni olarak, daha iyi iş olanakları ile daha yüksek ücret karşılığında çalışıyor olmaları gösterilmektedir. Fakat her zaman yüksek eğitim almış çalışanların iyi koşullarda ve iyi ücretli bir işi olmayabilmekte ve bu durum eğitim

seviyesi yüksek olan çalışanın, eğitim seviyesi düşük olan çalışana göre daha az tatmin olmasını sağlamaktadır. (Toprak, 2013)

Yüksek öğrenim almış ve dolayısı ile bilgi birikimi yüksek olan çalışanların amaç ve beklentileri de yüksek olmaktadır (Aşık, 2010). Aynı eğitim seviyesindeki çalışanlar için koşullar ne şekilde olursa olsun, aynı iş yerinde farklı işlerde ve farklı ücretlerle çalışmaları iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle bütün iş alanlarında, eğitim seviyelerini arttıran çalışanların görev yerleri ve maaşları iyileştirilmelidir. Aksi takdirde çalışanların iş tatmin seviyesi düşeceğinden dolayı personel devir oranı artacaktır.

2.2.3.1.4 Kişilik yapısı

Çalışanların iş tatmininde, kişilik yapıları çok önemli bir etkidir. Kişilik, insana genetik olarak geçen ve sonrasında çevresel, fiziksel ve zihinsel özelliklerle etkileşen, kişiye özgü düşünce ve davranış kalıpları olarak tanımlanmaktadır (Özsoy ve Yıldız, 2013). Her insanın kendine özgü bir kişilik yapısı mevcuttur. İnsanlar kişilik özellikleri sayesinde birbirlerinden farklılaşırlar. Bu kişilik özelliklerinden dolayı her çalışanın işinden tatmin olma derecesi birbirinden farklıdır. Otoriter, endişeli, karamsar, baskıcı, anlayışsız, katı ve abartılı davranışlara sahip, yeniliklere açık olmayan, öz saygısı düşük, asabi, içine kapanık, olumsuz ve nevroitik kişilik yapısına sahip çalışanlar daha az iş tatmini yaşamaktadırlar (Şengül, 2008). Burada bu kişilik yapısına sahip insanların iş seçiminde çok dikkat etmeleri ve kişilik yapılarına uygun işlerde çalışmaları gerekmektedir.

Holland (1996)'a göre kişilik ile iş arasında oluşan uyumsuzluk, çalışanın tatmin olmamasına ve dolayısı ile iş performansının da düşmesine sebep olmaktadır (Toprak, 2013'de gösterildiği gibi).

2.2.3.1.5 Medeni durum

Evli bireylerin bekar bireylere göre daha düzenli bir hayat yaşamalarından dolayı hem yaşam hem de iş tatmin seviyelerinin daha yüksek olacağı düşünülmektedir. Erdoğan (1996) aile bağları zayıf olan, monoton bir hayat yapısı olan ve iş alışkanlığı olmayan, düşük sorumluluk sahibi çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğunu belirtmiştir. Evli kadınların ev işlerinde, eşlerinden

yardım görmemeleri de artan sorumluluk ve iş yükünden dolayı iş tatminini azaltmaktadır. (Toprak, 2013)

2.2.3.2 Örgütsel Faktörler

İş tatminini etkileyen bir çok faktör mevcuttur. İşin kendisi, ücret, iş yükü, fiziksel çalışma koşulları, terfi olanakları, üstlerle ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, yaratıcılık, iş güvenliği, otonomi, örgüt yapısı, örgütün imajı, örgüt kültürü, yönetim ve denetim gibi etkenler iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler olarak gösterilmektedir.

2.2.3.2.1 İşin kendisi

Çalışan için yaptığı işin sağladığı olanaklar (niteliği), başlı başına bir tatmin sebebi olabilmektedir. Çalışanın yaptığı işi benimseyerek işinin önemli ve anlamlı olduğuna inanması iş tatminine olumlu yönde etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Burada çalışanın tatmin olabilmesi için yaptığı işi kendince beğenmesi gerekmektedir. Başaran (2000: 218) bir kişinin işini beğenebilmesi için; yaptığı işte yeteneklerini kullanabilmesinin, öğrenme ve kendini geliştirebilme imkanı bulabilmesinin, işin kendisinin sorumluluk almaya ve yaratıcılığa yönlendirmesinin gerektiğini belirtmektedir. (Toprak, 2013'de gösterildiği gibi)

Kurum içinde çalışanlara sağlanan olanaklar arasında terfi ve yükselme fırsatının olması; çalışanlar tarafından gerekli şartların yerine getirilmesi ile istenilen niteliklere ulaşıldığı takdirde daha üst makam ve mevkilere yükselebile inancının varlığı, motivasyonu arttırarak iş tatmininin oluşmasında etkili bir rol oynamaktadır .(Özkalp, 2004:76-77)

Yapılan birçok araştırmada, sorun çözmeye dayalı olan ve çalışanın kendi kararlarını verebildiği (otonomi) işlerde daha çok tatmin oldukları belirtilmiştir. Fakat özellikle tedavi edici hizmet sunan hastane gibi kurumlarda çalışan sağlık çalışanları arasında, doktor gibi yüksek otonomiye sahip personelin iş tatmin düzeylerinin yüksek olmasına karşın, hemşire, hasta bakıcı gibi otonomi düzeyi düşük personelin iş tatminlerinin düşük olduğu görülmektedir. (Yılmaz v.d., 2006; Çam v.d., 2005)

2.2.3.2.2 Ücret

İş tatmini konusunda önemli faktörlerden bir tanesi de çalışanın yaptığı işe karşılık aldığı ücrettir. Çalışanın en temel ihtiyaçlarını giderebilmesi için belirli bir ücret (maaş) alması gerekmektedir. Alınan ücret, çalışanın ne kadar fiziksel ve zihinsel ihtiyaçlarını karşılayabiliyor ise o kadar iş tatmininin artmasını sağlamaktadır. Fakat Groot ve Brink (1999:344), çalışanın aldığı ücret ne kadar yüksek olursa olsun, diğer çalışanlar arasında ki ücret dağılımı adil olmadığı sürece tatminsizliğin söz konusu olacağını belirtmişlerdir. (Aşık, 2010'da gösterildiği gibi) Ücret; çalışanın yeteneğine, işin sorumluluk seviyesine ve toplumun ekonomik yapısına uygun olduğu sürece, iş tatminini yükseltici etkisinden söz edilebilmektedir.

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan iş tatmini ile ilgili araştırmalarda, Ünal ve diğ. (2001:116), doktorların yeterli ücret aldıklarından dolayı iş tatminlerinin yüksek, Tortumoğlu ve diğ. (2004) ise doktor dışında kalan sağlık personelinin yeterli ücret almadıklarını düşündükleri için iş tatminlerinin düşük olduğunu ve Aydın (2007: 20) hemşirelerin, aldıkları eğitim ve mesleki bilgiye göre yetersiz ücret aldıklarını düşündüklerini belirtmişlerdir. (Toprak, 2013'de gösterildiği gibi)

2.2.3.2.3 Çalışma koşulları

Çalışma koşulları, iş ortamının fiziksel, teknik ve mekansal özellikleridir. Çalışanın iş verimliliğini ve performansını doğrudan etkileyen çalışma koşullarının, çalışanın işini istekli bir şekilde yapmasında ve motivasyonunun sağlanmasında etkisi oldukça fazladır. İş yerinde ki çalışma koşullarının kötü olması çalışanın rahat çalışmasını engellemekte ve tedirgin olmasını sağlamaktadır. İş tatminin sağlanmasında, çalışma ortamında olması ve uygulanması gerekli fiziki özellikler şu şekilde belirtilmiştir. (Hayta, 2007)

- a. Hava Koşulları: İş yerinin hava sıcaklığı, ortamın nemi ve havanın temizliği personelin rahat çalışmasını sağlamaktadır.
- b. Aydınlatma: Çalışanın kazalardan korunabilmesi ve psikolojik olarak mutlu olabilmesi için yeterli aydınlatmanın yapılması gerekmektedir.
- c. Renkler: Çalışma alanlarının tek renk yerine göze hoş gelen değişik renklerle düzenlenerek, ışığı yansıtmayıp absorbe eden boyalar

kullanılmalıdır. Ayrıca yangın söndürme araç ve gereçlerinin kırmızı, kesici ve delici gibi tehlikeli olabilecek araç ve gereçlerin turuncu, fiziksel tehlikenin olduğu yerleri sarı, radyasyon tehlikesi mor renklerle belirtilmesi gerekmektedir.

- d. Gürültü: Yüksek ve dağınık şekildeki yoğun sesler, çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığını bozarak zamanla öfke, asabiyet ve kararsızlık gibi davranış bozukluklarına neden olmaktadır.
- e. Temizlik ve Bakım: Çalışma ortamının sürekli temiz tutulması ve gerekli bakımların yapılması, çalışanların enfeksiyonlardan, kazalardan ve hastalıklardan korunmalarını sağlamaktadır. Ayrıca iş yerleri kemiricilere ve böceklere karşı düzenli olarak ilaçlanmalıdır.
- f. Ergonomik Yapı: İş yerlerinde ki iş alanlarının, odaların ve koridorların yapısı, mimarisi (alan genişliği, tavan yüksekliği vs.) ve birbirine bağlı bölümlerin birbirine yakınlığı çalışanın işini rahat ve ferah yapabilmesini sağlamaktadır.
- g. Çalışma Saatleri: Fiziksel yorgunluk iş tatminsizliğine yol açmaktadır. Bu nedenle çalışanların yorgunluklarını giderebilmeleri ve enerjilerini tekrar kazanabilmeleri için düzenli dinlenme aralarının ve yıl içerisinde uzun süreli izinlerin verilmesi gerekmektedir.

2.2.3.2.4 Örgüt iklimi

Kişilerin çalıştıkları kuruma karşı hissettikleri psikolojik algı olarak adlandırılan örgütsel iklim, çalışanların iş tatmin düzeylerini doğrudan etkilemektedir. Örgüt ve kurumlarda açık ve samimi bir ortamın olması, adil ödül ve ceza verilmesi, yöneticiler ve çalışanlar arasında birlik duygusunun geliştirilmesi, lider ve yöneticilere güven duyulması, baskıcı olmayan anlayışlı ve cesaretlendirici yönetim tarzının olması, çalışanların kendi kendilerini yönetme (otonomi) imkanlarının olması; çalışanların güven duygularının artmasını, içtenliklerinin ve öz saygılarının oluşmasını sağlamakta ve çalışanların mutluluklarını arttırarak iş tatminlerini olumlu yönde etkilemektedir. (Tutar ve Altınöz, 2010)

Kurum ve örgütlerdeki yöneticilerin yönetim tarzları, iş tatmini açısından oldukça önemli bir faktördür. Günümüzde, çalışanların alınan kararlarda söz sahibi olmalarının ve yönetime katılmalarının sağlanması, doğru bir liderlik ve yönetim

için gerekli hale gelmiştir. Çalışanlarının fikirlerini alarak kararlar veren yöneticiler ile çalışanları arasında, iyi bir iletişim oluşmakta ve çalışanlarda, kendilerine değer verildiği duygusu oluşmaktadır. Ayrıca kararların çalışanlarla birlikte alınması, çalışanların sorumluluk duygularının yükselmesini ve iş performanslarının artmasını sağlamaktadır. (Tutar ve Altınöz, 2010)

Toprak (2013) iş tatmini ile bir araştırmasında, çalışanın yöneticilerle birlikte kararlar verebilmesinin, kişinin kendisine saygı duyulma ve tanınma ihtiyacını karşıladığını belirtmiştir. Ayrıca Feldman ve Hugh (1986) iş tatmini açısından yetersiz ücret alan çalışanların bile, iyi bir yönetimle iş tatminlerinin arttırılabileceğini belirtmişlerdir. (Bozkurt ve Bozkurt, 2008'de gösterildiği gibi)

Çalışan personelin performansını etkileyen örgüt iklim algısı konusunda bir çok araştırma yapılmıştır. Özellikle Hawthorne ve Ohio State Üniversitesi Liderlik araştırmalarına göre, denetleyen yöneticilerin baskıcı olmayan, anlayışlı ve cesaretlendirici tutumlarının, çalışanların davranışlarını ve iş tatminini olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. (Tutar ve Altınöz, 2010)

2.2.3.2.5 Sosyal etkileşim ve iletişim

Bireyler karşılıklı olarak iletişime geçtikleri kişi veya gruplardan etkilenmektedirler. Bu etkilenme karşılıklı iletişimin düzeyine bağlı olarak değişmektedir. Bu etkileşim sonucunda kişilerde oluşan davranış, duygu ve düşünce değişiklikleri "sosyal etkileşim" olarak adlandırılmaktadır (www.sosyolojisi.com). Bireyin ilişkiye girdiği kişiler ile davranışları da bilinçli bir şekilde, karşılıklı olarak değişecektir. Çalışanların en çok iletişime geçtikleri ve dolayısı ile en yoğun etkileşime girdikleri ortamlar da iş yerleridir. Sosyal etkileşiminin iş tatminini olumlu yönde etkileyebilmesi için, çalışanın kendi tutum ve davranışlarının, diğer çalışanların tutum ve davranışları ile benzerlik göstermesi ve diğer çalışanlar tarafından kabul edilmesi gerekmektedir. (Toprak, 2013: 61)

Kurum içinde yapılan işlere ilişkin gerçekleştirilen faaliyetlerin, çalışanlar tarafından algılanma biçimi ve bu algılara kurumun vermiş olduğu tepki olarak değerlendirilen örgütsel adalet kavramını; Elovainio ve diğ. (2005) iş ortamında oluşan sosyal etkileşimin kalitesi olarak belirtmişlerdir. (Kutanis ve Mesci, 2010'da gösterildiği gibi) İş ortamında, kurum ve çalışanlar arasındaki sosyal etkileşim,

adalet duygusunun gelişmesine ve dolayısı ile iş tatminin de oluşmasına etki etmektedir.

İletişim kişinin kendisiyle, kişiler arası (müşteri, iş arkadaşları vb.) ve gruplar arası olmak üzere çeşitli boyutlardadır. Çalışma alanına yönelik iletişim şekillerinden birinci basamakta yer alan çalışanların yöneticilerle olan ilişkileri; kariyer ilerlemesi, ücret, hak ve menfaatler göz önüne alındığında, çalışanın etkileşim boyutu daha da artmakta ve davranışsal olarak yöneticilerine karşı gösterdikleri duygusal emek yoğunluğu da artmasına sebep olmaktadır. (Yüksel, 2005: 292)

2.2.4 İş Tatmini ile İlgili Kuramlar

Hayatlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde geçiren insanların, ihtiyaçlarının karşılanması iş tatmin düzeyinin artmasını sağlamaktadır. İş tatmini insanların psikolojik sağlıklarının göstergelerinden biri olarak algılanmaktadır. Bu nedenle Maslow (1954), Vroom (1964), Korman (1967) gibi bir çok psikolog ve araştırmacı tarafından araştırma konusu olmuş ve değişik kuramların oluşmasına neden olmuştur. (Yiğit v.d., 2011)

Yönetimde insanların etkili ve verimli çalışabilmeleri için geliştirilmiş motivasyon kuramları üç çeşittir. Birinci kuram açıklayıcı model olup, yöneticilerin çalışanlarını nasıl motive edebileceğini açıklamaya çalışır. İkinci kuram içerik modeli olup, çalışanları motive eden etmenlerin neler olduğunu ve üçüncü kuram da süreç modeli olup, davranışın nasıl ortaya çıktığını araştırmaktadır. (Ağırbaş v.d., 2008)

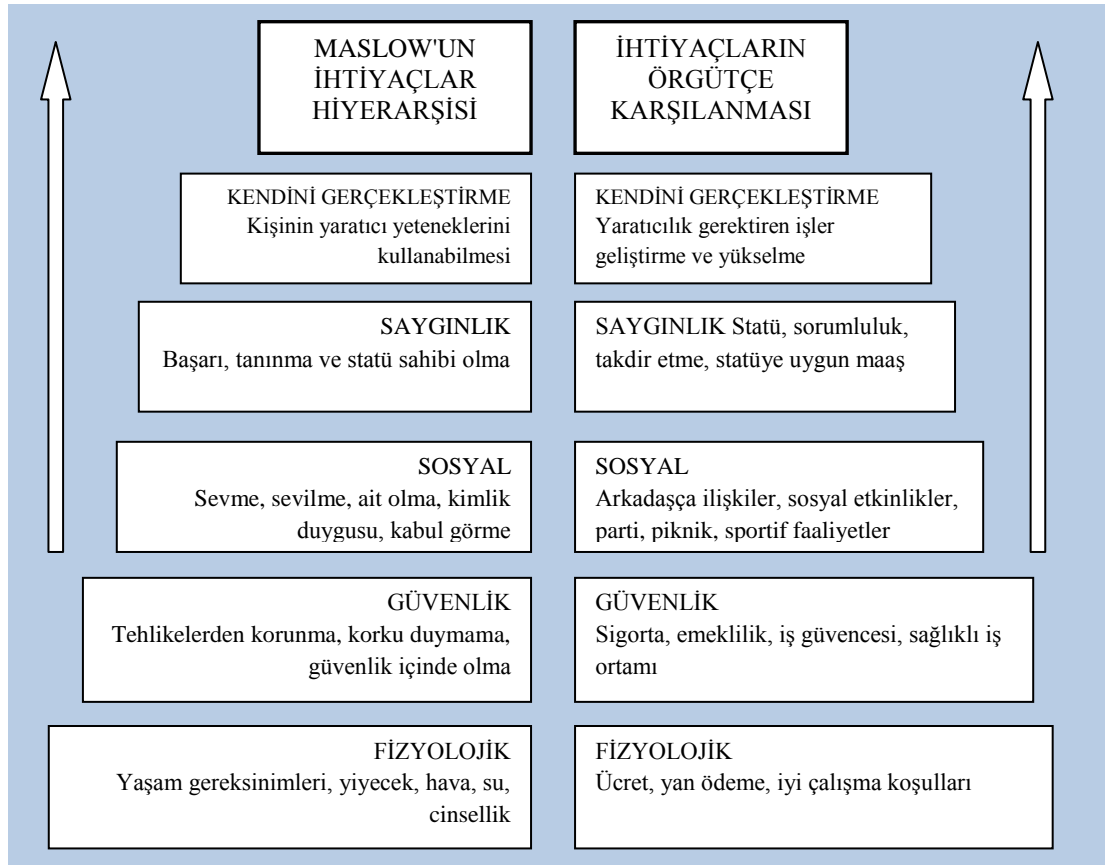
İş tatmini ile ilgili güdüleyici kuramlar ise çalışanın davranışları ile ilişlili olarak, yukarıda ki açıklayıcı ve içerik modeline yakın olan, *içerik (kapsam)* kuramları ve süreç modeline yakın olan ve aynı ismi taşıyan *süreç kuramları* olarak iki gruba ayrılmıştır. İçerik kuramları, çalışanı "neyin motive ettiğini" açıklarken, süreç kuramları ise çalışanın "nasıl motive edildiğini" açıklamaya çalışmaktadırlar. (Tanrıverdi, 2008)

2.2.4.1 İçerik (kapsam) kuramları

İçerik (kapsam) kuramlarının temelini, kişisel ihtiyaçlar oluşturmaktadır. İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, çift faktör kuramı, başarı ihtiyacı kuramı ve erg kuramı olmak üzere dört kuramdan oluşan gereksinim kuramları, insanların ihtiyaçlarının karşılanması sonucu tatmin olma durumunu açıklamaktadırlar.

2.2.4.1.1 Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı

Abraham Maslow 1970 yılında "Motivasyon ve Kişilik" adlı yapıtında sunduğu ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı ile, Şekil 2.3'de gösterildiği gibi insan ihtiyaçlarını önem sırasına göre birer basamak halinde katagorilere ayırmakta ve bu ihtiyaçları giderecek örgütsel araçları belirlemeye çalışmaktadır. (Can v.d., 2012)



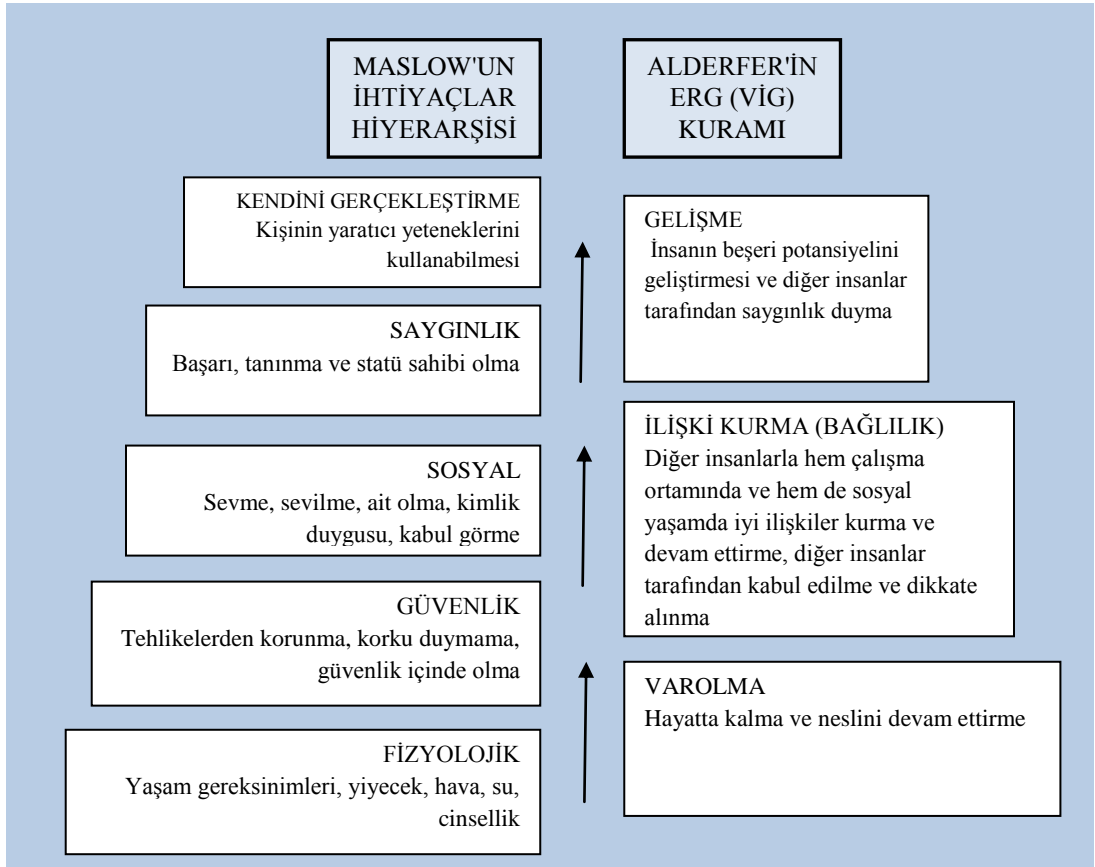
Şekil 2.3: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve örgütçe karşılanması (Can v.d., 2012: 373).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında ki esas temel konu, insanı harekete geçiren ve davranışlarını etkileyen, insanın ihtiyaçlarıdır ve insan, tatmin edilmeyen

ihtiyaçlarının karşılanması için harekete geçmektedir. İnsan ihtiyaçları aşağıdan yukarıya doğru silsile yolu ile birbirini takip etmekte ve bir basamaktaki ihtiyaç karşılanmadan bir üst basamağa geçilememektedir. (Göksu, 2002)

2.2.4.1.2 Alderfer'in ERG (VİG) kuramı

Clayton Alderfer 1972 yılında Maslow'un beş basamaklı ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı'na uyarlama yaparak şekil 2.4'de gösterildiği gibi üç basamaklı hale getirmiştir. bu basamaklar; varoluş (existence), ilişki kurma (relatedness) ve gelişme (growth) ihtiyaçları olarak üç grup halindedir. (Can v.d., 2012: 376-377)



Şekil 2.4: Maslow ve Alderfer'in gereksinim kuramları arasındaki ilişki (Can v.d., 2012: 375).

Maslow'a göre ihtiyaçların tatmin edilmesi açısından, bir basamaktaki ihtiyaç karşılanmadan diğer basamağa geçilemediği söz konusu iken, Alderfer'e göre tüm ihtiyaçlar aynı anda bireyde, bireyin kişisel ve çevresel özelliklerine göre değişik yoğunluklarda bulunabilmektedir. Alderfer, kişilerin bu basamaklarda ilerlerken

mantıksal bir ilerleme kaydettiğini, fakat bazı kişilerin bu ihtiyaçlarını karşılayamadıklarını ve geri dönüp, diğer basamaklarda ki ihtiyaçlarına ağırlık verdiklerini belirtmiştir. (Can v.d., 2012)

2.2.4.1.3 Herzberg'in çift faktör kuramı

Sabuncuoğlu ve Tüz (1998:115) Herzberg'in Kuramı ile çalışanın, çalışma ortamı ile ilgili beklentilerinin ve çalışanları nelerin daha fazla motive edebileceğinin ve bunun tam tersi olarak hangi çalışma ortamlarının tatmin edici olmadığını belirlenmesini amaçladığını belirtmişlerdir. Başaran'a (2000:217) göre de "doyum, doyumsuzluğun karşıtı değildir ve çalışan, işinden doyum sağlamadan ama aynı zamanda doyumsuz olmadan da çalışabilir." (Aktaran: Ateş v.d., 2012: 149)

Herzberg yaptığı araştırmalarda, çalışanlar için bazı faktörlerin olmaması durumunda tatminsizlik oluşurken, aynı faktörlerin var olmasının ise ekstra tatmin hissi oluşturmadığını belirtmiştir. Herzberg dışsal (hijyen) faktörler adını verdiği bu ekstra doyum sağlamayan faktörlere karşın, iş ortamında yokluğunda belirgin bir doyumsuzluk yaşatan ancak varlığında ise tatmini ve iş performansını aşırı şekilde arttıran bazı faktörlere de içsel (motive edici) faktörler olarak adlandırmıştır. (Aktaran: Ateş v.d., 2012: 149)

Dışsal (hijyen) faktörler; örgüt politikası ve yönetimi, çalışma koşulları, ücret, çalışanlar arası (alt-üst ve çalışma arkadaşlarıyla) iletişim ve çalışma güvenliği olup bu faktörlerin yetersizliği iş tatminsizliği oluşturmakta, fakat bu faktörlerin yeterli olmasında tamamiyle motivasyon ve iş tatminini oluşturur anlamına gelmemektedir. (Sağlam, 2007)

İçsel (motivasyonel) faktörler; işin kendisi, statü, sorumluluk, ilerleme imkanları, tanınma, kendini geliştirebilme imkanı, bir işi başarı ile bitirmenin verdiği mutluluk, çalışanın yaptıklarının çevresi tarafından takdir edilmesi gibi faktörler olup, Koçel'e (2003: 641) göre bu faktörlerin, çalışanları motive etmesinin ve iş tatminlerinin artmasını sağlamasının nedeni çalışanlarda ki kişisel başarı hissini arttırmasıdır. (Aktaran: Yıldırım, 2007: 9)

2.2.4.1.4 McClelland'ın başarı gereksinimi kuramı

McClelland'ın kuramında, diğer kuramlardan farklı olarak ihtiyaçların öğrenme yolu ile sonradan oluşacağı belirtilmekte ve bu sonradan kazanılan üç temel ihtiyacın (başarı, güç, arkadaşlık) insan davranışları ile çevresel etmenler arasındaki ilişkisi vurgulanmaktadır. Bu üç temel ihtiyaç şu şekilde açıklanmaktadır. (Can v.d., 2012)

Başarı ihtiyacı olan insanlar:

1. Sorunlara çözüm bulmakta kişisel sorumluluk almak isterler,
2. Amaca yöneliktirler,
3. Gerçekçi ve elde edilebilir amaçlar koyarak belli bir dereceye kadar riske girerler,
4. Yaptıkları işin sonucunu görmek isterler,
5. Yüksek enerji ve istekle zorlu çalışmalara girerler,

Güç ihtiyacı olan insanlar:

1. Diğer kişiler üzerinde güç sahibi olmayı ve hakimiyet kurmayı isterler,
2. Bu gücün sağlanabilmesi için rekabete girmekten kaçınmazlar,
3. Rakipleriyle karşılaşmaktan zevk alırlar,

Arkadaşlık ihtiyacı olan insanlar:

1. Çevrelerinde ki insanlarla arkadaşlık ve duygusal paylaşım içine girmek isterler,
2. Çevresinde ki insanlar tarafından sevmek çok hoşlanırlar,
3. Kalabalık ortamlarda bulunmaktan zevk duyarlar,
4. Bir çok gruba katılarak kimlik duygusuna sahip olmak isterler.

Yukarıda açıklanan üç temel ihtiyaç birbirinden farklı tatmin duyguları oluşturmakta ve kurama göre, çalışanın işinde etkili ve verimli olabilmesi; kişinin ihtiyacının diğer ihtiyaçlara göre önemine, görev olarak üstlendiği işin yapılabilme olasılığına ve başarı sonrasında alacağı ödülün değerine bağlıdır. (Can v.d., 2012: 375-376)

2.2.4.2 Süreç kuramları (bilişsel kuramlar)

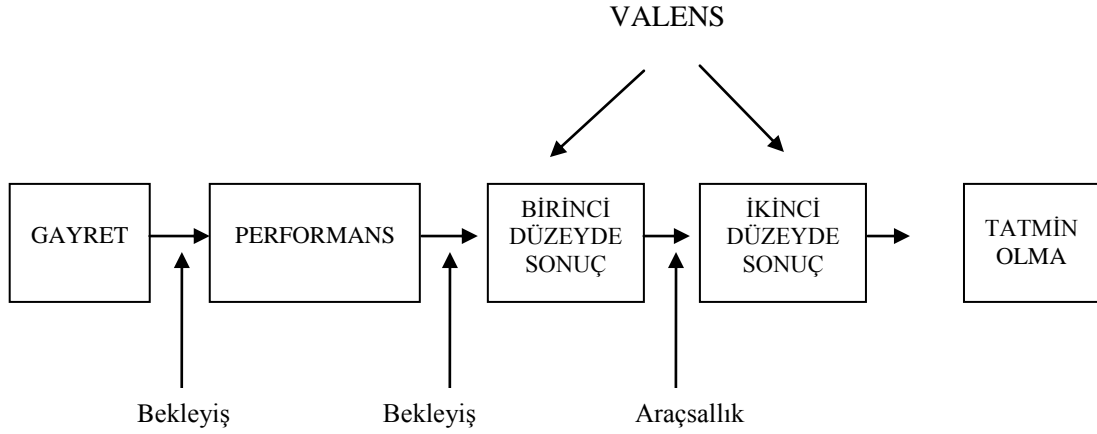
Süreç kuramları, iş ortamında ki çalışanın motivasyon (güdüleme) sürecinin nasıl işlediğini araştırmaktadır. Süreç kuramlarının temelinde, "belirli bir davranışı

gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması için neler yapılmalıdır" sorusuna cevap aranmaktadır. (Toprak, 2013: 69) İnsan davranışlarının nedenini açıklamaya yardımcı olan öğrenme süreci, kurumlardaki davranışların çoğunun öğrenilmiş davranış (algı, tutum, amaç ve coşkusal tepkiler) olmasından dolayı, süreç kuramlarını anlamamıza yardımcı olmaktadır. Öğrenme süreci, koşullandırılmış öğrenme, gözlemlenerek öğrenme ve edimsel koşullandırma (işe zamanında gelme v.b. gibi) ile öğrenme şeklinde üç tip olup iş yerlerindeki davranışların çoğu edimsel koşullandırma sonucu oluşmaktadır. (Can v.d., 2012: 376-377) Edimsel davranış kuramına göre yapılan ve sürekli pekiştirilen davranışlar sonucunda öğrenme gerçekleşmekte ve bundan dolayı, örgüt tarafından yapılması istenilen davranışların ödüllendirilmesi, istenmeyen davranışların ise cezalandırılması gerekmektedir. (Can v.d., 2012: 376-377)

2.2.4.2.1 Victor Vroom' un beklenti kuramı

Victor Vroom'a (1964) göre bir insanın, belirli bir iş için gayret göstermesi iki faktöre bağlıdır. Bunlardan ilki, kişinin ödülü arzulama derecesi (valens) ve ikincisi ise beklenti olup, bu iki değer çarpılmasıyla kişinin motivasyon gücü belirlenmektedir. Koçel (2005:649) bunu "Motivasyon = Valens X Bekleyiş" olarak göstermektedir. (Aktaran Ünlü v.d., 2013: 11)

Beklenti kuramında Şekil 2.5'de de gösterilmiş olan, dört ayrı kavramdan bahsedilmektedir. Bunlardan ilki, belirli bir davranıştan sonra elde edilen *birinci ve ikinci derecedeki sonuçlar* olup, birinci derecedeki sonuçlar; işi yapma ile doğrudan ilişkili olan verimlilik, devamsızlık, iş gücü devri ve verimlilik gibi sonuçlardır. İkinci derecedeki sonuçlar ise birinci derecedeki sonuçların getireceği, ücret artışı, yükselme ve iş yeri arkadaşlarınca kabul veya reddedilme gibi ödül ve cezalardan oluşmaktadır. (Can v.d., 2012: 379)



Şekil 2.5: Wroom'un motivasyon (beklenti) modeli (Koçel, 2003: 650).

İkinci kavram, bireyin belirli bir gayret sarf ederek elde edeceği ödülü arzulama derecesi olarak tanımlanan ve çekicilik olarak da adlandırılan *valens* kavramıdır. Başka bir ifade ile valens, bireyin gözünde davranışlarının sonuçlarının değeri ve bireylerin bunlar hakkındaki tercihidir. Bu tercih bireyin amacına ulaşmasındaki istek derecesini göstermektedir. (Can v.d., 2012: 379)

Üçüncü kavram olan *bekleyiş* ise, bireyin belirli bir davranışa yöneldiği ve belirli bir gayreti gösterdiği zaman istediği sonucu elde edebileceği konusunda ki inancı olarak tanımlanmaktadır. Kişi, kendisinin emek harcayarak ve çaba sarf ederek belirli bir ödülü alacağına inancı varsa daha çok çalışıp gayret edecektir. (Ünlü v.d., 2013: 11)

Son kavram olan *araçsallık*, birinci derecedeki sonuçların, ikinci derecedeki sonuçlar ile ilişkisinin birey tarafından algılanma derecesi olarak belirtilmektedir. Kişi "bunu yaparsam şu sonucu elde ederim" düşüncesiyle hareket etmektedir. Buna göre bir iş yerinde beklenti ya da valens (çekicilik) değerlerinden biri eksik olursa motivasyon oluşmayacaktır. (Koçel, 2003: 650)

2.2.4.2.2 Skinner'in davranış şartlandırma (sonuçsal şartlandırma) kuramı

Skinner (1950), Pavlov'dan esinlenerek ortaya koyduğu kuramında, bireylerin göstermiş oldukları davranışların, daha önce karşılaştıkları sonuçlar doğrultusunda şartlandırıldığını belirtmiştir. Bireyler davranışlarını, herhangi bir nedenden (ihtiyaç, amaç, önceki şartlanmalar v.b. gibi) dolayı göstermektedirler. Bir davranış sonrasında ortaya çıkan sonuç, davranışın tekrarlanıp tekrarlanmayacağını

belirlemektedir. Thorndike'in "Etki Kanunu" ile açıkladığı gibi, insanlar kendilerine mutluluk veren davranışları tekrarlar ancak acı veren davranışları tekrarlamamaktadırlar (Ünlü S., "İş Yaşamında Motivasyon Kuramları", 2013). Ulrich ve arkadaşları (1966) oluşan bu iki farklı durum için pekiştirme, olumsuz pekiştirme, ortadan kaldırma ve cezalandırma yöntemlerinden bahsetmişlerdir. (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 15-16 da gösterildiği gibi)

1. Olumlu pekiştirme: Kişinin arzulanan bir davranışı göstermesi sonucunda, bu davranışı tekrarlamasını sağlamak için yapılan ödüllendirme olarak belirtilmektedir. Grant'a (1964) göre bu ödüllendirme, içsel (eser yaratma, prestij kazanma v.b. gibi) ve dışsal (maaş zammı, terfi, izin v.b. gibi) olabilmektedir. (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 16 da gösterildiği gibi)

2. Olumsuz pekiştirme: Eren (2000: 25) bu yöntemi, bir kişinin yaptığı veya yapmaya çalıştığı davranışı yada tutumu önlemek ve o kişiyi arzu edilen davranışa yönleltmek için başvurulan tedbirler olarak belirtmiştir. Olumsuz pekiştirmede uygulanan yöntemler bir cezalandırma yöntemi değildir. Kişide görülen hatanın, yüzüne vurularak söylenmesi (teşhir edilmesi) olumsuz pekiştirmeye örnek verilebilmektedir. (Tütüncü ve Küçükusta, 2008)

3. Son verme: Grant'a (1964) göre bu yöntem istenmeyen bir davranışın ortaya çıkışını, tamamen önlemek için alınan tedbirlerden oluşmaktadır. Bu yöntem bir cezalandırma yöntemi olmayıp, kişiye yapmış olduğu bir davranışın bir daha tekrarlanması halinde, o kişinin işyerinde ki beklentilerinin karşılanamayacağını hissettirilmesi olarak açıklanabilmektedir. (Tütüncü ve Küçükusta, 2008'de gösterildiği gibi)

4. Cezalandırma: Cezalandırma çoğunlukla sosyal ve duygusal yönden uygulanan, statü düşürme, çalışma yerinin değiştirilmesi ve işten süreli uzaklaştırma gibi yöntemlerden oluşabilmektedir. Koçel'e (2005:648) göre cezalandırma yöntemi olumsuz bir davranışın tekrarlanmasını azaltsa da, tamamen ortadan kalkmasını sağlamayabilmekte ve bunun yanı sıra, kişide kırgınlık, kızgınlık ve karşı koyma gibi olumsuz duyguların oluşmasını sağlayabilmektedir. Bundan dolayı cezalandırma yerine ödüllendirme yöntemleri tercih edilmelidir. (Ünlü S., "İş Yaşamında Motivasyon Kuramları", 2013)

2.2.4.2.3 Adams'ın denklik (eşitlik) kuramı

Eşitlik kuramı R.Stacy Adams (1965) tarafından geliştirilmiş ve temelinde, kişinin iş başarısı ve tatmin olma durumunun, o kişinin çalıştığı iş yerindeki eşitlik veya eşitsizlik derecesiyle ilişkilendirildiğini belirtmiştir (Pelit ve Öztürk, 2010). Tüm çalışanlar motivasyonlarının iyi olması için iş ilişkilerinde eşit bir şekilde davranılmasını istemektedirler. Çalışanlar benzer yada eşit iş yaptıkları kişilerle sürekli kendilerini karşılaştırmaktadırlar. Bu karşılaştırmayı yaparken de çalıştıkları kuruma sundukları girdiler (emek, bilgi, deneyim, zeka ve yetenek v.b. gibi) ile kurumdan aldıkları çıktılar (ücret, prim, ikramiye, statü artışları, yetki, sosyal yardımlar ve iş güvenliği gibi) birbirleri arasındaki orantıları mukayese etmektedirler.

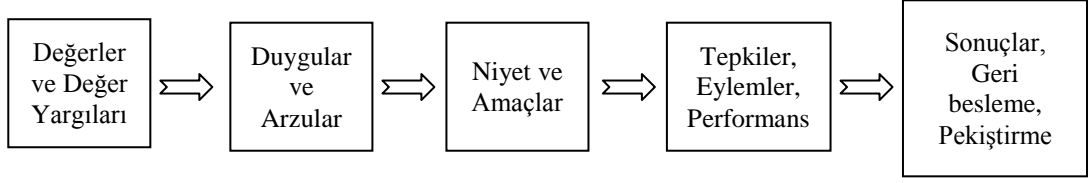
Eşitsizlik algısının oluşması sonucunda çalışanlarda görülen iki çeşit davranış modeli gözükmektedir. Bunlardan ilki diğer çalışanların veya kendilerinin girdi ve çıktılarını değiştirmek için mücadele etmek, ikincisi de bunlarla uğraşmayıp devamsızlık, istifa, işyeri değişiklik talebinde bulunmaktır. Adil iş ortamında çalışmak, kişilerin olumlu yönde güdülenmelerini ve iş performanslarını arttırmaktadır. (Ünlü S., "İş Yaşamında Motivasyon Kuramları", 2013: 13)

2.2.4.2.4 Edwin Locke'un amaç kuramı

Amstrong (1993) ve Çetinkanat (2000), Edwin Locke'un (1968) geliştirdiği amaç kuramına göre, kendilerine yüksek amaçlar belirleyen veya başkalarının onlar için belirlediği yüksek amaçları kendilerince kabul etmiş bireylerin; daha çok gayret göstererek çalıştıklarını ve daha iyi performans gösterdiklerini ifade etmişlerdir. (Aktaran: Okyay, 2009: 12)

Efil (2006: 158), Locke'un bu kuramında, bir amacın belirlenme sürecinde; amacın açıklığı, amacın güçlüğü ve amacın yoğunluğu olarak üç temel özellikten söz etmiştir (Şekil 2.6). Amacın açıklığı ilkesinde, nitelikleri tamamı ile iyi bir şekilde açıklanmış amaçların, çalışanların bu belirgin amaçlar doğrultusunda sahiplenme duygularının ve performanslarının artacağı belirtilmiştir. Amaçların güçlüğü ilkesinde, ulaşılabilir zor amaçların kolay amaçlara göre daha yüksek performans oluşumuna neden olacağı açıklanmıştır. Amaçların yoğunluğu ilkesinde

ise Can'a (1999: 184) göre amacı ve o amaca nasıl ulaşabileceği belirlenmelidir.
(Ünlü S., "İş Yaşamında Motivasyon Kuramları", 2013: 14)



Şekil 2.6: Edwin Locke'un amaçlar kuramı (McGraw-Hill, Inc., USA: 1992: 194, Aktaran: Pekel, 2001: 19).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI

3.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın ana amacı, sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelinin duygusal emek gösterip göstermediklerini, duygusal emek gösterenlerin tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarını ve son olarak işlerinden tatmin olup olmadıklarını tespit ederek, duygusal emek ile sarf edilen çabanın sağlık çalışanları üzerindeki etkisinin, tükenmişlik ve iş tatminine etkilerini ortaya koymak ve tüm değişkenler arasındaki ilişkileri bulmak suretiyle sağlık kurumları yöneticilerine, akademisyenlere, çalışanlara ve çalışma hayatına girecek olan bireylere faydalı olmak ve bilime katkı sağlamaktır.

Bu ana amacın yanında, ulaşılan bulgular ve sonuçlar kapsamında, sağlık kurum ve kuruluşlarının insan kaynakları politikalarının iyileştirilebilmesi ile bazı farkındalıkların yaratılarak ulusal sağlık sistemine katkı sağlamak çalışmamızın diğer bir amacını oluşturmaktadır.

3.2 Araştırmanın Önemi

Sağlık sektörü, insan hayatının söz konusu olduğu çok kritik bir çalışma alanıdır. Yapılan en küçük bir hatanın bile maliyetinin insan hayatı olması nedeniyle bu alanda sağlık çalışanlarının yaşadığı tükenmişlik ve tatminsizlik sadece bireysel açıdan değil, toplumsal açıdan da kritik bir öneme sahiptir. Sağlık çalışanlarının yaşadığı iş tatmini, hasta ve hasta yakınlarını pozitif yönlü etkilemektedir. Kendilerini sağlık personelinin ellerine teslim eden hastalar başvurdukları sağlık kurumlarına güven duyarak tedavi olmaya gitmektedirler. Bu güveni sarsan en ufak

bir durum ise sağlık kurumlarının mterisi olan hastaların tekrar aynı kuruluu tercih etmemesiyle yani, işletmenin mterisini kaybetmesiyle sonuçlanmaktadır.

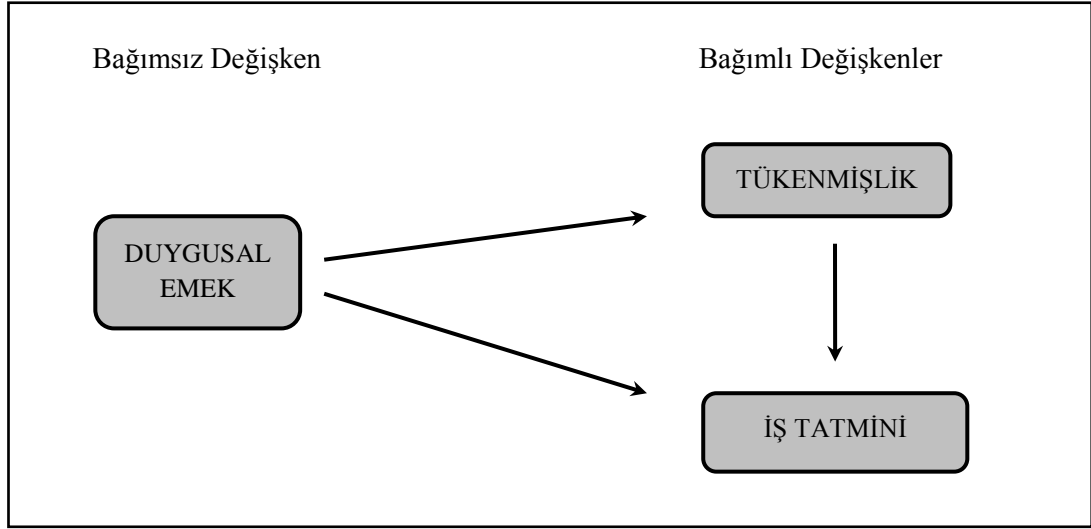
Hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurum ve örgütlerde çalışan personelin davranışları ile kurumun veya örgütün i sonuçları arasındaki ilişkiler incelendiğinde pozitif yönlü olduğu görülmektedir. Özellikle rekabetin hızla arttığı son yıllarda personel davranışları örgütler için çok önem kazanmıştır. Bunun sonucunda da yoğun duygusal emek davranışlarının sergilendiği sağlık kurumlarında görev yapan personelinin taşıdığı sorumluluk gittikçe artmaktadır. Personel için gerekliliklerini uygularken sergilediği davranışlar ile karşı tarafa (mteri, hasta, ğrenci v.b.) belirli bir duygusal mesaj iletmektedir ki; bu duygularını kontrol etmesi, üstlendiği i rolünün bir özelliğidir. Bu i rolünü "duygu ifadesi" takınarak yapmak "duygusal emek" oluşumuna sebep olmakta ve bu emek zamanla tükenmişlik ve bu tükenmişliğin sonucunda da i tatminsizliğinin oluşmasına neden olacaktır.

Ancak Şu da unutulmamalıdır ki, sağlık çalışanlarının kutsal ve fedakarlık gerektiren bir meslek içerisinde olmalarının yanında, bazı stres kaynaklarından dolayı, ruh sağlığının olumsuz yönde etkilenebilmesi açısından da riskli bir meslektir. Bu noktadan hareketle, sağlık personelinin i tatmininin yanında, onların tükenmişlik düzeyleri ile mesleklerini icra ederlerken göstermiş oldukları duygusal emeklerinin bütüncül bir yaklaşımla ele alınması ve duygusal emeğin, tükenmişlik ve i tatminini ne seviyede etkilediklerinin ortaya çıkarılması bu çalışmanın hedefidir. Bu sayede sağlık yöneticilerinin ve çalışanlarının, duygusal emeğin farkındalığını görebilmenin yanında, tükenmişlik ve i tamini üzerindeki etkisini kavrayabilme imkanı elde etmiş olacaklardır.

3.3 Araştırma Modeli ve Hipotezleri

3.3.1 Araştırma Modeli

Modelde, duygusal emek değişkeni bağımsız değişken olarak, tükenmişlik ve i tatmini değişkenleri ise bağımlı değişken olarak ele alınarak Şekil 3.1'de gösterilmiştir. Ayrıca duygusal emek ve tükenmişliğin alt boyutları da araştırma kapsamında incelenmiştir.



Şekil 3.1: Araştırma modeli.

3.3.2 Araştırma Soruları ve Hipotezler

Önceki bölümlerde ve yukarıda açıklanan kuramsal ilişkilerden hareketle oluşturulan araştırma soruları ve hipotezler aşağıdaki gibidir.

Araştırma soruları şu şekilde oluşturulmuştur.

1. Demografik değişkenler duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatminine etki etmekte midir?
2. Duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkisi var mıdır? Örneğin, yüzeysel rol yapan çalışanların tükenmişlik düzeyleri nasıldır?
3. Duygusal emeğin iş tatmini üzerine etkisi var mıdır? Örneğin, derinden rol yapan kişilerin iş tatmin seviyeleri nasıldır?
4. Duygusal emek ile tükenmişlik arasında bir ilişkiden söz edilebilir mi? Duygusal emeğin hangi boyutunda ki bireyler, ne oranda tükenmişlik yaşamaktadırlar?
5. Duygusal emek gösterenlerin tükenmişlik düzeyleri nedir?

Yukarıda sıralanan araştırma sorularını cevaplamak üzere, Şekil 3.2’de yapısal eşitlik modeli üzerinde gösterilen ve aşağıda sıralanan hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotez 1: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 2: Duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 3: Yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 4: Derinden rol yapmanın tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır.

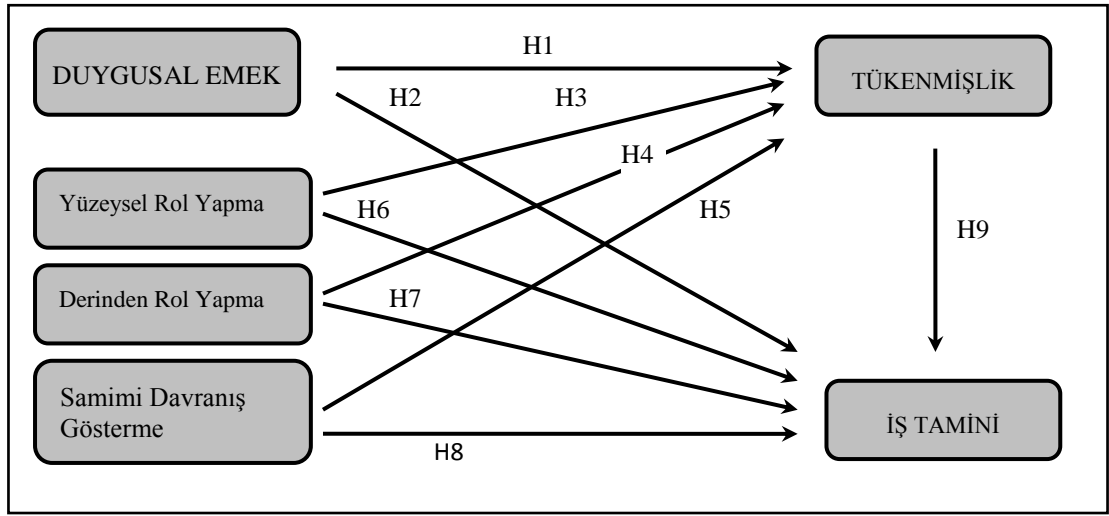
Hipotez 5: Samimi davranış göstermenin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 6: Yüzeysel rol yapmanın iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır..

Hipotez 7: Derinden rol yapmanın iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 8: Samimi davranış göstermenin iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 9: Tükenmişliğin iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.



Şekil 3.2: Araştırmanın hipotezleri.

3.4 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, verilerin toplanmasında kullanılan örnekleme göre değişiklik gösterebileceğinden araştırmanın bulguları, verilerin toplandığı Ankara'da ki kamu hastanelerinde çalışan sağlık personeli ile sınırlıdır. Bu nedenle farklı örneklem için modelin test edilmesi gerekebilir.

Araştırma sırasında ele alınan değişkenler, zamanla değişim gösterebileceğinden, araştırmanın bulguları uygulandığı zaman dilimi ile sınırlı kalacaktır.

Bütün değişkenlerin tek bir anket uygulaması ve buna benzer bir metodoloji ile aynı zaman dilimi içinde ve aynı değerlendiriciler tarafından yapılmasından dolayı oluşabilecek ortak yöntem varyansı da göz önünde bulundurulmalıdır.

Anketlerin cevaplandırılması sırasında, hem hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişimde bulunan hem de gönüllü olarak katılmak isteyen sağlık personeline

ulaşmakta güçlüklerin yaşanması da çalışmanın sınırlılıkları kapsamında değerlendirilmelidir.

Ayrıca anketlerde kullanılan duygusal emek ve tükenmişlik değişkenlerinin tüm alt boyutlarının kullanılmasına rağmen, ölçek doğrulamasını sağlayacak geçerlilik değerlerine ulaşılması amacıyla bu alt boyutlara ait katılımcı tarafından yanlış algılanabilecek bazı maddelerin kontrollü olarak anlam bütünlüğü bozulmadan değiştirilmesi ve çıkarılması çalışmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

3.5 Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, seçilen bir örnekleme anket uygulaması şeklinde nicel araştırma yöntemleri kullanılarak yapılmıştır. Uygulanan anket formu Ek-A gösterilmiştir.

3.5.1 Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Ankara ilinde ki kamu hastanelerinde çalışan, hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişim halinde bulunan doktor, hemşire, sağlık teknikeri/teknisyeni (anestezi, acil tıp, laboratuvar, röntgen v.b. gibi) ve diğer sağlık memurları (hasta bakıcı, tıbbi sekreter, danışma v.b. gibi) oluşturmaktadırlar. Ancak Ankara ilinde görev yapan tüm bu sağlık çalışanlarına ulaşmak mümkün olmadığından, araştırmanın kuramsal bağlamına göre uygun bir örneklem (convenience sampling) üzerinde yapılması dikkate alınarak, olasılıklı örneklem yöntemlerinden basit rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu amaçla, Ankara'da bulunan ve kamu hastanelerinde çalışan toplam 468 sağlık personeline anket formları ulaştırılarak veriler toplanılmıştır. Verilerin toplanmasında iki ayrı yöntem kullanılmıştır. Bunlardan ilki, kâğıda basılı olarak hazırlanan bir grup anketin sağlık çalışanlarına uygulanması, diğeri ise elektronik ortamda anket formunun gönderilerek geri dönütlerinin alınmasıdır. Araştırma için yapılan anket uygulamasında her iki yöntem ile toplam 468 anketin geri dönüşü sağlanabilmiştir. Bu anketlerden 23 adedinin eksik ve uygun olarak doldurulmadığı tespit edildiğinden araştırmaya dahil edilmemiştir. Sonuç olarak örneklem grubu olarak 445 sağlık çalışanı üzerinde araştırma yapılmıştır.

Örneklem sayısının yeterliliği aşağıdaki formülle istatistiksel olarak hesaplanabilmektedir.

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq} \quad \text{Denklem 3.1}$$

Yukarıda ki formülde **n** örnekleme alınacak birey sayısını, **N** hedef kitledeki birey sayısını, **t** belirli bir anlamlılık düzeyinde t-tablosuna göre bulunan teorik değeri, **p** incelenen olayın görüş sıklığı yani gerçekleşme olasılığını, **q** incelenen olayın görülmeyiş sıklığını yani gerçekleşmeme olasılığını, **d** olayın görüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasını belirtmektedir.

Bu formül ile 0,95 güvenirlilik ve 0,05 örneklem hatası hesaplanarak temsil edilebilecek evren büyüklükleri Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

Tablo 3.1: Çeşitli evren büyüklükleri için örneklem sayıları (0,95 güvenirlilik ve 0,05 örneklem hatası için)
(Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2004: 49-50, Aktaran Taşcı, 2010).

Evren Büyüklüğü	100	500	750	1000	2500	5000	10000	25000	50000	100000	1000000
Örneklem Sayısı	80	217	254	278	333	357	370	378	381	383	384

Tabloda gösterilmiş olan değerlerine bakıldığında, 1.000.000 kişiden oluşan bir evren için 384 örneklem sayısının yeterli olduğu görülmektedir. Araştırmada 384 kişilik örneklem sayısına ulaşılmış, hatta bu sayı % 16 arttırılarak (61 kişi eklenerek) 445 kişilik örneklem üzerinde inceleme yapılmıştır. Bu rakamlar düşünüldüğünde, araştırma örnekleminin yeterli olduğu söylenebilir.

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan 2012 yılına ait Ankara ilinde çalışan sağlık personeli sayıları Tablo 3.2’de gösterilmiştir. Bu verilere göre 15.262 doktor, 15.446 hemşire, 11.449 sağlık memuru ve toplamda 42.157 kişilik bir evren sayısına ulaşılmaktadır.

Tablo 3.2: Ankara’da çalışan sağlık personeli sayısı (TÜİK).

STATÜ	Doktor	Hemşire ve Ebe	Sağlık Memuru	TOPLAM
Evren Sayısı	15.262	15.446	11.449	42.157

3.5.2 Veri Toplama Aracı

Araştırma için veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ölçeklerinin, daha önce geliştirilmiş ve Türkiye için uyarlaması yapılarak kullanılmış olması ile birlikte daha önceki benzer çalışmalarda da kullanılarak güvenilirlik ve geçerliklerinin sağlanmış olmasından dolayı bu çalışmada söz konusu ölçekler tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklere ait bilgiler aşağıda açıklanmıştır.

3.5.2.1 Kişisel bilgi formu

Araştırmaya katılacak sağlık personelinin demografik özelliklerini saptamak üzere kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bu formda eğitim durumu, yaş, cinsiyet, meslekte çalışma süresi, medeni durum, statü, ve gelir durumu ile ilgili 7 adet soru yer almaktadır.

Katılımcıların demografik özelliklerine ait betimleyici anket soruları, anketin ilk bölümünde yer almaktadır. Verilen bu cevaplar doğrultusunda örnekleme ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 3.3'te sunulmuştur. Görüldüğü gibi katılımcıların %3,6'sı (16) ilköğretim, %12,6'sı (56) lise, %55,7'si (248) lisans, % 13,3'ü (59) yüksek lisans ve %14,8'i (66) doktora eğitim seviyesinde olup çoğunluğun lisans mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Katılımcıların yaş durumlarına bakıldığında, %10,6'i (47) 20-25 yaş, %16,4'ü (73) 26-30 yaş, %22,5'si (100) 31-35 yaş, %28,1'i (125) 36-40 yaş, % 22,5'i (100) 41 yaş ve üzerinde iken, %56,2'i (250) kadın, %43,8'i (195) ise erkektir. Örneklem grubunun meslekte çalışma sürelerine bakıldığında, %7,4'ü (33) 0-1 yıl, %13,0'ü (58) 2-5 yıl, %14,8'i (66) 6-10 yıl, %45,2'si (201) 11-20 yıl, %19,6'sı (87) 21 yıl ve üzerinde olduğu görülmektedir. Buna göre, 11-20 yıllık mesleki deneyime sahip kişilerin, çok daha yüksek oranda araştırmaya katıldığı izlenmektedir.

Ayrıca, katılımcıların %69,9'u (311) evli ve %30,1'i (134) bekar olup, %18,9'u (84) doktor, %34,6'ı (154) sağlık teknisyen ve teknikeri, %31,5'i (140) hemşire ve %14,8'i (66) hizmetli, hasta bakıcı ve görevli olarak çalışmaktadırlar. Gelir durumları incelendiğinde ise katılımcıların, %2,9'unun (13) 0-1000 TL., %11,9'unun 1001-2000 TL., %58,4'ünün (260) 2001-3000 TL., %8,3'ünün (37)

3001-4000 TL. arasında ve %18,4'unun (82) 4000 TL. ve üstünde maaş aldıkları görülmektedir.

Tablo 3.3: Örnekleme ait betimleyici istatistikler.

DEMOGRAFİK VE MESLEKİ ÖZELLİK	KATEGORİ	N (Frekans)	Yüzde %
Eğitim Durumu	İlköğretim	16	3,6
	Lise	56	12,6
	Lisans	248	55,7
	Yüksek Lisans	59	13,3
	Doktora	66	14,8
	TOPLAM	445	100,0
Yaş	20-25	47	10,6
	26-30	73	16,4
	31-35	100	22,5
	36-40	125	28,1
	41 ve Üstü	100	22,5
	TOPLAM	445	100,0
Cinsiyet	Kadın	250	56,2
	Erkek	195	43,8
	TOPLAM	445	100,0
Meslekte Çalışma Süresi	0-1	33	7,4
	2-5	58	13,0
	6-10	66	14,8
	11-20	201	45,2
	21 ve Üstü	87	19,6
	TOPLAM	445	100,0
Medeni Hal	Evli	311	69,9
	Bekar	134	30,1
	TOPLAM	445	100,0
Statü	Doktor	84	18,9
	Teknisyen/Tekniker	154	34,6
	Hemşire	140	31,5
	Hizmetli/Hasta Bakıcı/Görevli	66	14,8
	TOPLAM	445	100,0
Gelir Durumu	0-1000 TL.	13	2,9
	1001-2000 TL.	53	11,9
	2001-3000 TL.	260	58,4
	3001-4000 TL.	37	8,3
	4001 TL ve Üstü	82	18,4
	TOPLAM	445	100,0

3.5.2.2 İş tatmin ölçeği

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin belirlenebilmesi için Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlanmış (Bilgin, 1995) 5 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde olup, (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman seçenekleri kullanılarak katılımcılara sunulmuştur. Ölçek 5 maddeden oluşmakta olup bunlardan "İşimi yaparken, gün hiç bitmeyecek gibi geliyor" ifadesi olumsuz anlam taşıdığı için ters puanlanmaktadır. Ölçekte ayrıca "İşimden tatmin olduğumu hissediyorum" ve "İşimde kendimi mutlu hissediyorum" gibi ifadeler de yer almaktadır. İş tatminini ölçmek için anket formunda kullanılan madde numaraları Tablo 3.4'de gösterilmiştir.

Tablo 3.4: İş Tatminini ölçmek için kullanılan madde numaraları.

Ölçek Adı	Ölçekteki Madde Numaraları
İş Tatmin Ölçeği	1, 2, 3*, 4, 5

* Üçüncü madde ters değerlendirilecektir.

SPSS 18.0.0 programına göre yapılan bu anket çalışması sonucunda, iş tatmin ölçeğine ait Cronbach Alfa katsayısı.84 olarak hesaplanmıştır.

3.5.2.3 Tükenmişlik ölçeği

Araştırmada katılımcıların tükenmişlik düzeylerini tespit etmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte tükenmişliğin *duygusal tükenme*, *duyarsızlaşma* ve *kişisel başarı hissi azalması* olarak üç alt boyutu yer almaktadır. Duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve kişisel başarı hissi azalması boyutu ise 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddeler, katılımcı tarafından anlaşılabilirliğinin kolaylaştırılması amacıyla 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16., 17., 18. ve 19. maddeler (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman şeklinde; 20., 21., 22., 23., 24., 25., ve 27. maddeler ise (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Orta Düzeyde Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum seçenekleriyle 5'li Likert tipinde iki farklı şekilde

hazırlanmıştır. Ankete katılan kişilerden her bir madde için kendilerini en iyi ve gerçek olarak ifade edebilmelerini sağlayan seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. Ölçekteki maddeler, “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum”, “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum”, “Hastalara ne olduğu umurumda değil”, gibi cümlelerden oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik ölçeği alt boyutları ve bu boyutları ölçmek için kullanılan madde numaraları Tablo 3.5’de gösterilmiştir.

Tablo 3.5: Tükenmişlik ve alt boyutları ölçmek için kullanılan madde numaraları.

Alt Boyut Sayısı	Alt Boyutlar	Ölçekteki Madde Numarası
1	Duygusal Tükenme	6, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 27
2	Duyarsızlaşma	10, 13, 19, 22, 24
3	Kişisel Başarı Hissi Azalması*	9, 17, 18, 20, 21, 23, 25, 26

* Kişisel Başarı Hissi Azalması maddelerinin hepsi ters değerlendirilecektir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Cristine Maslach tarafından geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Bu Türkçeye uyarlanan ölçeğin Cronbach Alfa katsayıları duygusal tükenme için.83, duyarsızlaşma için.71 ve kişisel başarı hissi azalması için ise.72 olarak hesaplanmıştır (Demir, 2010: 48).

SPSS 18.0.0 programına göre yapılan bu anket çalışması sonucunda, tükenmişliğin bütününe ait Cronbach Alfa katsayısı.88, tükenmişliğin alt boyutları için Cronbach Alfa katsayısı ise; duygusal tükenme için.83, duyarsızlaşma faktörü için.83 ve kişisel başarı hissi azalması faktörü için ise.76 olarak hesaplanmıştır.

3.5.2.4 Duygusal emek ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, ilk olarak Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından oluşturulmuştur. Bu ölçek daha sonra Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından bazı maddelerinin çıkarılması ve bazı maddelerinin ise geliştirilmesi sonucunda şu anda ki son halini almıştır. Ölçekte, *yüzeysel rol yapma*, *derinden rol yapma* ve *doğal (samimi) duygular* olmak üzere üç boyut ele alınmaktadır. Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir. Ölçekteki maddeler, “Hasta ve yakınları ile uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım”, “Hastalar ile ilgilenirken iyi

hissediyoymuşum rolü yaparım”, “Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” gibi cümlelerden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddeler, katılımcı tarafından anlaşılabilirliğinin kolaylaştırılması amacıyla 28., 29., 30., 31., 32., 33., 34., 35., 36. ve 37. maddeler (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman, (5) Her Zaman şeklinde; 38., 39. ve 40. maddeler ise (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Orta Düzeyde Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum olarak 5’li Likert tipinde iki farklı şekilde hazırlanmıştır. Ankete katılan kişilerden her bir madde için kendilerini en iyi ve gerçek olarak ifade edebilmelerini sağlayan seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. Diefendorf ve arkadaşları (2005) tarafından yapılan ilk ölçeğin güvenilirlik katsayıları; yüzeysel rol yapma boyutu için.92, derinden rol yapma boyutu için.85 ve doğal duygular için ise.83 ‘tür (Basım ve Beğenirbaş, 2012 de gösterildiği gibi).

Duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışması, geçerlilik ve güvenilirlik testi ile birlikte Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği alt boyutları ve bu boyutları ölçmek için kullanılan maddelere ait numaralar Tablo 3.6’da gösterilmektedir.

Bu çalışmada ölçeğin güvenilirliğini ortaya koymak amacıyla, SPSS 18.0.0 programı ile yapılan araştırmaya göre, duygusal emeğin alt boyutları için Cronbach Alfa katsayısı; yüzeysel rol yapma için.91, derinden rol yapma için.85 ve doğal duygular faktörü için ise.77 olarak ölçülmüştür. Ölçeğin geneline ait Cronbach Alfa katsayısı ise, .75 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.6: Duygusal emek alt boyutları ve boyutları ölçmeyi hedefleyen madde numaraları.

Alt Boyut Sayısı	Alt Boyutlar	Ölçekteki Madde Numarası
1	Yüzeysel Rol Yapma	28, 29, 30, 31, 32, 33
2	Derinden Rol Yapma	34, 35, 38, 39
3	Doğal Duygular	36, 37, 40

3.5.3 Veri Toplama Süreci

Araştırmada verilerin toplanması için, ilk önce araştırma konusuyla ilgili olarak makaleler, kitaplar, elektronik kaynaklar ve raporlar incelenerek teorik bilgilerin elde edilmesi sağlanmıştır.

Çalışmada kullanılan anket formu literatürlerden derlenmiş ve uluslararası ülkelerde kabul görmüş ve ülkemizde de kullanılmış olan, güvenilirlik testleri yapılmış anket soruları kullanılmıştır.

İlk olarak GATA Etik Kuruluna başvuru yapılmış olup 07.01.2014 tarihinde kurul tarafından araştırma konusu, etik ilkelere uygun görülmüştür. Daha sonra bu karar raporu ve anket formu ile GATA Anketleri Değerlendirme Komisyonu'na başvuru yapılmış ve 07.02.2014 tarihinde komisyon, anket formunun uygun olduğuna karar vermiştir.

Araştırma için daha önce belirlenmiş hastanelere gidilerek hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişimde bulunan ve istekli olan sağlık çalışanlarına ulaşılarak, anket formları dağıtılmış ve özellikle araştırmanın amacı ile ilgili olarak katılımcılara gerekli açıklamalar yapılmıştır. Genellikle aynı gün içerisinde anket formları toplanmış ve SPSS 18.0.0 programı kullanılarak elde edilen veriler kayıt altına alınmıştır. Diğer bir veri toplama yöntemi olarak da, bir grup sağlık çalışanına elektronik ortamda anket formları gönderilmiş ve geri dönüşü olan anket formlarından elde edilen veriler, SPSS 18.0.0 programına kaydedilmiştir. Toplanan anketlerden eksik ya da hatalı doldurulanlar araştırmaya dahil edilmemiştir. Bu anket dağıtım, toplama ve verilerin kaydedilmesi işlemine, 17 Mart 2014 tarihinde başlanmış olup, hedeflenen 445 anket sayısına ulaşıldığı 25 Haziran 2014 tarihinde de son verilmiştir.

3.6 Verilerin Analizi

Araştırmada, değişkenlerin parametrik test varsayımlarını karşılayıp karşılamadığını değerlendirmek için değişkenlerin merkezi eğilim ölçütleri ve histogram grafikleri incelenmiş ve verilerin normal dağılıma uygun olduğu gözlemlenmiştir. Bu uygunluk göz önünde bulundurularak verilerin analizinde parametrik yöntemler tercih edilmiştir.

Katılımcıların ilgili ölçeklerde belirtilen sorulara verdiği cevaplar ile demografik özellikleri arasında farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve T-testi kullanılmıştır. Yorumlama yapılırken anlamlılık değeri $p < 0,05$ olarak dikkate alınmıştır. Araştırmada gruplar arası farkı belirlemede Post hoc testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır. Ayrıca, Pearson korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve gücü tespit edilmiştir. Yorumlama kısmında ise Büyüköztürk'ün (2013:32) belirttiği gibi, korelasyon katsayısının 0,00-0,30 arasında olması düşük, 0,30-0,70 arasında olması orta, 0,70-1,00 olması durumunda ise yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir.

Regresyon analizleri ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki tahmin güçleri belirlenebilmektedir. Bu nedenle, bağımsız değişken olan duygusal emek faktörünün birden çok alt boyutu olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış değişkenleri ile bağımlı değişkenlerimiz olan iş tatmini, tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkilerin açıklanması için çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin doğrusal olup olmadığı, çoklu regresyon analizinde incelenmiştir. Ayrıca regresyon analizlerinde, histogram ve normal dağılım eğrileri incelenmiş olup normal bir dağılım gösterdiği görülmüştür. Regresyon analizlerinde anlamlılık düzeyi olarak $p < 0,05$ dikkate alınmıştır.

Araştırmanın istatistiksel bulguları dört kısım altında ele alınmıştır. Birinci kısımda, araştırmadaki bağımlı ve bağımsız değişkenlerin betimleyici istatistikleri ortaya konmuştur. İkinci kısımda tüm değişkenler arasındaki korelasyonlar incelenerek, değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Üçüncü kısımda ise demografik değişkenlerin, bağımlı ve bağımsız değişkenler üzerindeki etkilerine bakılmış ve son olarak dördüncü kısımda da bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki yordama güçlerinin ne kadar olduğu incelenmiştir.

3.6.1 Betimleyici İstatistikler

Araştırmada kullanılmış olan bütün değişkenlerin ortalama, minimum, maksimum değerleri ile standart sapmaları Tablo 3.7'de gösterilmektedir.

Tablo 3.7: Değişkenlere ait betimleyici istatistik analiz sonuçları.

Değişken	Toplam	Ort.	Min.	Maks.	SS
İŞ TATMİNİ	445	3.01	1.40	5.00	.69
TÜKENMİŞLİK	445	2.52	1.00	4.59	.55
Duygusal Tükenme	445	2.85	1.00	4.22	.80
Duyarsızlaşma	445	2.16	1.00	4.60	.71
Kişisel Başarı Hissi Azalması	445	2.37	1.00	4.13	.53
DUYGUSAL EMEK	445	2.67	1.54	4.00	.49
Yüzeysel Rol Yapma	445	1.92	1.00	5.00	.83
Derinden Rol Yapma	445	2.85	1.00	5.00	.90
Samimi Davranış	445	3.95	1.67	5.00	.58

Bu tabloda iş tatmin değişkeninin (Ort.=3,01; ss=69) ortanın üzerinde olduğu görülmekte olup katılımcıların çoğunun iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğu kabul edilebilmektedir. Fakat, tükenmişlik değişkeni ve buna ait alt boyutları incelendiğinde duygusal tükenmenin (Ort.=2,85; ss=0,80) ortanın üzerinde ve diğer duyarsızlaşma (Ort.=2,16; ss=0,71) ve kişisel başarı hissi azalması (Ort.=3,37; ss=0,53) boyutlarının ise ortanın altında olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğunun, tükenmişliğin başlangıç dönemi olan duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilmektedir. Ayrıca duygusal emek değişkeninin genel ortalamasının (Ort.=2,67; ss=0,49) ortanın biraz üzerinde olduğu izlenmekte ve alt boyutlardan yüzeysel rol yapma (Ort.=1,92; ss=0,83) hariç diğer boyutların puanlarının ortanın üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların daha çok samimi davranış (Ort.=3,95; ss=0,58) sergiledikleri görülmektedir.

3.6.2 Değişkenler Arası Korelasyonlar

Araştırmada bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla, pearson korelasyon analizleri kullanılmıştır. Bu analizlerde, her bir değişkene ait alt boyutların diğer alt boyutlarla ilişkilerini incelemek için boyutlar arası korelasyonlara bakılmıştır (Tablo 3.8).

Değişkenler ve boyutlar arası korelasyonlar dikkate alındığında genel olarak, anlamlı ilişkilerin var olduğu görülmekle birlikte özellikle duygusal emek ve alt boyutlarının iş tatmini ile ilişkisi gözlenememiştir.

İş tatmininin diğer faktörlerle ilişkisine bakıldığında ile genel olarak tükenmişlik ve alt boyutları ile negatif yönlü yüksek bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. İş tatmininin sırasıyla, genel tükenmişlik ($r=-0,61$; $p<0,01$) ve duygusal tükenme ($r=-0,60$; $p<0,01$) ile negatif yönlü ve yüksek, kişisel başarı hissi azalması ($r=-0,45$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=-0,32$; $p<0,01$) ile yine negatif ama orta seviyeli bir ilişki bulunmaktadır. Buradan hareketle iş tatmini düşük bireylerde, tükenmişlik ve duygusal tükenmenin yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasının ise orta seviyede olduğu izlenmektedir. Ayrıca tükenmişlik yaşayanlarda da iş tatmin seviyesinin düştüğü izlenmektedir.

İş tatmininin duygusal emek ile olan ilişkisine baktığımızda ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. İş tatmininin, sırasıyla duygusal emek ($r=-0,03$; $p<0,01$), yüzeysel rol yapma ($r=-0,06$; $p<0,01$), derinden rol yapma ($r=-0,06$; $p<0,01$) ve samimi davranış ($r=-0,06$; $p<0,01$) ile ilişkisi bulunmamaktadır.

Tükenmişlik ve alt boyutlarının kendi aralarındaki korelasyonlarına bakıldığında ise, tüm faktörlerin kendi aralarındaki ve toplam tükenmişlik ile olan ilişkileri pozitif yönlü ve yüksek ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Özellikle genel tükenmişlik ile duygusal tükenme ($r=0,90$; $p<0,01$) arasındaki çok yüksek ilişki dikkat çekmekte olup diğer duyarsızlaşma ($r=0,75$; $p<0,01$) ve kişisel başarı hissi azalması ($r=0,71$; $p<0,01$) ile de çok yüksek bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, duygusal tükenmenin, genel olarak tükenmişlik üzerinde, diğer tükenmişlik boyutlarına göre daha baskın bir etkiye sahip olduğunu görülmektedir.

Tükenmişlik ve alt boyutlarının, duygusal emek ile arasındaki ilişkilerine bakıldığında, kişisel başarı hissi azalması ($r=-0,03$; $p<0,01$) ile negatif yönlü fakat anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmekle birlikte, diğer genel tükenmişlik ($r=0,12$; $p<0,01$), duygusal tükenme ($r=0,14$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,14$; $p<0,01$) ile pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişki izlenmiştir.

Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik ve alt boyutlarının aralarındaki ilişkiye baktığımızda, duyarsızlaşma ($r=0,32$; $p<0,01$) ile orta düzeyde, genel tükenmişlik ($r=0,27$; $p<0,01$), duygusal tükenme ($r=0,19$; $p<0,01$), ve kişisel başarı hissi azalması ($r=0,18$; $p<0,01$) ile de düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Samimi davranış ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında ki ilişkide, genel tükenmişlik ($r = -0,19$; $p < 0,01$), duygusal tükenme ($r = -0,08$; $p < 0,01$), duyarsızlaşma ($r = -0,20$; $p < 0,01$) ve kişisel başarı hissi azalması ($r = -0,24$; $p < 0,01$) ile aralarında negatif yönlü düşük düzeyde ilişkili oldukları görülmektedir.

Duygusal emek ve alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında, samimi davranış ve derinden rol yapma boyutları ($r = 0,08$; $p > 0,01$) hariç diğer tüm boyutlar arasında anlamlı ilişkiler görülmektedir. En yüksek ilişkinin yüzeysel rol yapma ile genel duygusal emek ($r = 0,77$; $p < 0,01$) arasında, en düşük ilişkinin ise, samimi davranış ile genel duygusal emek ($r = -0,10$; $p < 0,01$) arasında olduğu gözlenmiştir. Bu bulgu, yüzeysel rol yapmanın diğer duygusal emek boyutlarına nazaran daha etkin bir boyut olduğu ve yüzeysel rol yapma boyutunun bir anlamda duygusal emek değişkenini ifade edebileceği söylenebilir. Ayrıca yüzeysel rol yapma ile samimi davranış ($r = -0,49$; $p < 0,01$) ve genel duygusal emek ($r = -0,10$; $p < 0,01$) arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.8: Değişkenler ve alt boyutlar arası korelasyonlar.

		İŞ TATMİNİ	TÜKENMİŞLİK	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi Azalması	DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Samimi Davranış
İŞ TATMİNİ	Pearson Correlation	1								
	Sig. (2-tailed)									
TÜKENMİŞLİK	Pearson Correlation	-,608**	1							
	Sig. (2-tailed)	,000								
Duygusal Tükenme	Pearson Correlation	-,598**	,895**	1						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000							
Duyarsızlaşma	Pearson Correlation	-,321**	,753**	,539**	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000						
Kişisel Başarı Hissi Azalması	Pearson Correlation	-,453**	,708**	,407**	,399**	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000					
DUYGUSAL EMEK	Pearson Correlation	,003	,115*	,138**	,144**	-,027	1			
	Sig. (2-tailed)	,948	,016	,004	,002	,568				
Yüzeysel Rol Yapma	Pearson Correlation	-,056	,266**	,187**	,319**	,176**	,774**	1		
	Sig. (2-tailed)	,236	,000	,000	,000	,000	,000			
Derinden Rol Yapma	Pearson Correlation	,056	-,075	,022	-,095*	-,174**	,734**	,208**	1	
	Sig. (2-tailed)	,237	,113	,641	,045	,000	,000	,000		
Samimi Davranış	Pearson Correlation	,057	-,191**	-,081	-,195**	-,244**	-,102*	-,485**	,008	1
	Sig. (2-tailed)	,233	,000	,088	,000	,000	,031	,000	,872	

** . p< 0,01; * p< 0,05

3.6.3 Demografik Değişkenlerin Diğer Değişkenlere Etkileri

Çalışmada araştırmaya katılan sağlık personelinin demografik değişkenlerin (eğitim durumu, yaş, cinsiyet, meslekte çalışma süresi, medeni durum, statü, gelir durumu) diğer değişkenler ile birbirlerine olan etkilerini ortaya koymak amacıyla iki ortalama arasında anlamlı fark olup olmadığını belirtmek için T- Testi, ikiden fazla olan ortalamaların karşılaştırılması için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca t-testi ve varyans analizlerinden elde edilecek sonuçların sağlıklı olup olmadığını anlaşılabilmesi için, Verilerin analizi sırasında Levene F testi kullanılarak varyansların homojen olup olmadığı kontrol edilmiş olup, tüm değişkenlerde grup varyanslarının çoğunlukla homojen olduğu ($p < 0.05$) tespit edilmiştir. Bunun yanında, gruplar arasında farklılıkların olup olmadığını belirlemek için Post Hoc testlerinden, Tukey HSD testinden yararlanılmıştır. Aşağıda, demografik değişkenlerin bağımlı değişkenlerle olan araştırma sonuçları, sırası ile tablolar yardımı ile açıklanmıştır.

Araştırmaya katılanların, eğitim durumlarına göre iş tatmini seviyeleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için ANOVA testi uygulanmıştır. Eğitim durumu; ilköğretim (1), lise (2), lisans (3), yüksek lisans (4), doktora (5) olmak üzere beş kategori belirlenmiştir. Tukey testi ile bu kategorilerden hangilerinin arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Bu analizin sonuçları Tablo 3.9'da gösterilmiştir. Buna göre, iş tatmini [$F_{(4,440)}=23,030$; $p=0,00$] ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. Aynı zamanda, tükenmişlik [$F_{(4,440)}=14,240$; $p=0,00$] ve alt boyutları olan duygusal tükenme [$F_{(4,440)}=10,020$; $p=0,00$], duyarsızlaşma [$F_{(4,440)}=6,102$; $p=0,00$], kişisel başarı hissi azalması [$F_{(4,440)}=11,885$; $p=0,00$] ile eğitim durumları arasında da anlamlı farklılıklar olduğu gözlenmiştir. Benzer şekilde duygusal emek [$F_{(4,440)}=3,730$; $p=0,05$] ve alt boyutu olan yüzeysel rol yapma [$F_{(4,440)}=5,888$; $p=0,00$], değişkenlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Bu sonuçlar, doktora ve yüksek lisans eğitimi alan sağlık çalışanlarının ilköğretim, lise ve lisans eğitimi alan sağlık çalışanlarına göre işlerinden daha fazla tatmin olduklarını göstermektedir. Tükenmişlik konusunda ise, eğitim durumu lise ve lisans seviyesinde olan sağlık çalışanlarının, diğer yüksek lisans ve doktora gibi

daha üst seviyede eğitim almış sağlık çalışanlarına göre tükenmişlik ve tükenmişliğin bütün alt boyutlarını daha yüksek seviyede yaşadıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.9: Eğitim durumuna göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
İş Tatmini	Gruplar arası	36,708	4	9,177	23,030	,000	1-5, 2-4, 2-5, 3-4,
	Gruplar içi	175,328	440	,398			3-5
	Toplam	212,036	444				
Tükenmişlik	Gruplar arası	15,265	4	3,816	14,240	,000	1-2, 2-4, 2-5,3-4
	Gruplar içi	117,915	440	,268			3-5
	Toplam	133,179	444				
Duy.Tükenme	Gruplar arası	23,491	4	5,873	10,020	,000	
	Gruplar içi	257,883	440	,586			2-4, 2-5, 3-4, 3-5
	Toplam	281,374	444				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	11,678	4	2,920	6,102	,000	
	Gruplar içi	210,533	440	,478			2-4, 2-5, 3-4
	Toplam	222,212	444				
KBHA	Gruplar arası	11,931	4	2,983	11,885	,000	
	Gruplar içi	110,419	440	,251			2-4, 2-5, 3-4, 3-5
	Toplam	122,349	444				
Duygusal Emek	Gruplar arası	3,439	4	,860	3,730	,005	
	Gruplar içi	101,400	440	,230			1-2, 2-3, 2-4
	Toplam	104,838	444				
Yüzeysel Rol Y.	Gruplar arası	15,590	4	3,898	5,889	,000	
	Gruplar içi	291,207	440	,662			1-2, 2-3, 2-4, 2-5
	Toplam	306,798	444				
Derinden Rol Y.	Gruplar arası	1,811	4	,453	,560	,692	
	Gruplar içi	355,575	440	,808			-
	Toplam	357,386	444				
Samimi Davranış	Gruplar arası	1,124	4	,281	,829	,507	
	Gruplar içi	149,137	440	,339			-
	Toplam	150,261	444				

Duygusal emek incelendiğinde ve ortalamalara bakıldığında ise, belirgin bir şekilde lise mezunu sağlık çalışanlarının diğer gruplara göre daha yüksek seviyede duygusal emek harcadıkları ve yüzeysel rol yaptıkları, ayrıca ilköğretim seviyesinde ki çalışanların daha az derinden rol yaptıkları ve doktora eğitimi almış katılımcıların daha az samimimi davranış gösterdikleri görülmektedir.

Yine katılımcıların yaşlarına göre iş tatmini seviyeleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için ANOVA, varsa bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit edebilmek için ise Tukey testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.10'da belirtilmiştir. Ankette, katılımcılara ait yaş grupları 20-25 arası (1), 26-30 arası (2), 31-35 arası (3), 36-40 (4), 40 ve üstü olmak üzere beş kategoride sunulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde ankete katılan sağlık çalışanlarının yaşları ile onların iş tatminleri arasında anlamlı farklılıklara rastlanılmamıştır. Katılımcıların, yaş gruplarına göre genel tükenmişlik [$F_{(4,440)}=3,786$; $p=0,05$], duygusal tükenme [$F_{(4,440)}=4,143$; $p=0,03$] ve duyarsızlaşma [$F_{(4,440)}=6,571$; $p=0,00$] verileri incelendiğinde anlamlı farklılıkların olduğu, fakat kişisel başarı hissi azalması ile yaş grupları arasında herhangi bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca yaş grupları ile duygusal emek ve alt boyutu olan derinden rol yapma arasında anlamlı bir ilişki görülmezken, diğer duygusal emek alt boyutlarında (yüzeysel rol yapma [$F_{(4,440)}=5,712$; $p=0,00$] ve samimimi davranış [$F_{(4,440)}=5,665$; $p=0,00$]) anlamlı ilişki görülmektedir.

Tablo 3.10: Yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
İş Tatmini	Gruplar arası	2,293	4	,573	1,202	,309	
	Gruplar içi	209,744	440	,477			-
	Toplam	212,036	444				
Tükenmişlik	Gruplar arası	4,431	4	1,108	3,786	,005	
	Gruplar içi	128,748	440	,293			1-2, 1-5
	Toplam	133,179	444				
Duy.Tükenme	Gruplar arası	10,214	4	2,553	4,143	,003	
	Gruplar içi	271,160	440	,616			1-2, 2-4
	Toplam	281,374	444				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	12,525	4	3,131	6,571	,000	
	Gruplar içi	209,687	440	,477			1-2, 1-5, 3-5, 4-5
	Toplam	222,212	444				
KBHA	Gruplar arası	1,140	4	,285	1,035	,389	
	Gruplar içi	121,209	440	,275			-
	Toplam	122,349	444				

Tablo 3.10 (Devam): Yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Duygusal Emek	Gruplar arası	1,767	4	,442	1,886	,112	
	Gruplar içi	103,071	440	,234			-
	Toplam	104,838	444				
Yüzeysel Rol Y.	Gruplar arası	15,144	4	3,786	5,712	,000	
	Gruplar içi	291,654	440	,663			2-5, 3-4, 3-5
	Toplam	306,798	444				
Derinden Rol Y.	Gruplar arası	6,166	4	1,542	1,931	,104	
	Gruplar içi	351,220	440	,798			-
	Toplam	357,386	444				
Samimi Davranış	Gruplar arası	7,359	4	1,840	5,665	,000	
	Gruplar içi	142,902	440	,325			1-3, 3-5
	Toplam	150,261	444				

Bu sonuçlara göre, ankete katılan sağlık çalışanlarının yaşları ile onların iş tatminleri arasında anlamlı farklılıklara rastlanılmamasına rağmen, ortalamalar arasındaki farklara bakıldığında, genç sağlık çalışanlarının diğer yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarına nazaran, iş tatmin düzeylerinin biraz daha düşük olduğu söylenebilir. Ayrıca, 26-30 yaş aralığındaki çalışanların tükenmişliği ve duygusal tükenmeyi diğer yaş gruplarına göre daha az yaşadıkları, benzer şekilde 41 ve üstü yaş grubundaki sağlık çalışanlarında da duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasının daha az görüldüğü tespit edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş tatmini seviyeleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.11’de gösterilmiştir. Bu sonuçlara göre, kadın ve erkek sağlık çalışanlarında, konu ile ilgili değişkenlerin çoğunluğunda anlamlı farklılıklar olduğu gözlenmektedir. Kadın sağlık çalışanlarının, erkek sağlık çalışanlarına göre daha fazla duygusal tükenme [$t_{(443)}=2,274$; $p<0,05$] yaşadıkları ve daha fazla samimi davranış sergiledikleri görülmektedir. Buna karşılık; kadın sağlık çalışanlarının, erkek sağlık çalışanlarına göre daha az iş tatmini [$t_{(443)}=2,092$; $p<0,05$] yaşadıkları ve daha az duygusal emek [$t_{(443)}=4,715$; $p=0,00$] harcadıkları, benzer şekilde daha az yüzeysel rol [$t_{(443)}=4,844$; $p=0,00$] ve derinden rol [$t_{(443)}=2,963$; $p<0,01$] yaptıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.11: Cinsiyete göre t-testi sonuçları.

Değişken/ Boyut	Ortalama Farkı	Std. Hata Fark	t	sd	p
İş Tatmini	-,13758	,06578	-2,092	443	,037
Tükenmişlik	,06848	,05348	1,281	443	,201
Duygusal Tükenme	,17402	,07653	2,274	443	,024
Duyarsızlaşma	-,06037	,06761	-,893	443	,372
KBHA	,03029	,05019	,604	443	,546
Duygusal Emek	-,21386	,04535	-4,715	443	,000
Yüzeysel Rol Yapma	-,37533	,07748	-4,844	443	,000
Derinden Rol Yapma	-,25174	,08498	-2,963	443	,003
Samimi Davranış	,15959	,05512	2,895	443	,004

Ankete katılan sağlık çalışanlarının meslekte çalışma süreleri ile iş tatminleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için ANOVA kullanılmıştır. Ankette sağlık çalışanlarının, mesleklerinde geçirmiş oldukları hizmet süreleri için 0-1 yıl (1), 2-5 yıl (2), 6-10 yıl (3), 11-20 (4), 21 yıl ve üstü (5) olacak şekilde beş kategori oluşturulmuştur. Verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 3.12’de gösterilmiştir. Buna göre, iş tatmini [$F_{(4,440)}=3,035$; $p<0,05$], ve yüzeysel rol yapma [$F_{(4,440)}=4,097$; $p<0,01$] değerleri ile sağlık çalışanlarının mesleki hizmet süreleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmekte olup, bunun gibi anlamlı farklılıklar diğer değişkenlerde gözlenmemiştir.

Tablo 3.12: Meslekte çalışma sürelerine göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
İş Tatmini	Gruplar arası	5,694	4	1,423	3,035	,017	
	Gruplar içi	206,343	440	,469			3-4
	Toplam	212,036	444				
Tükenmişlik	Gruplar arası	1,899	4	,475	1,591	,176	
	Gruplar içi	131,280	440	,298			-
	Toplam	133,179	444				
Duy.Tükenme	Gruplar arası	4,081	4	1,020	1,619	,168	
	Gruplar içi	277,293	440	,630			-
	Toplam	281,374	444				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	3,773	4	,943	1,900	,109	
	Gruplar içi	218,439	440	,496			-
	Toplam	222,212	444				
KBHA	Gruplar arası	2,616	4	,654	2,403	,049	
	Gruplar içi	119,734	440	,272			-
	Toplam	122,349	444				
Duygusal Emek	Gruplar arası	1,121	4	,280	1,188	,315	
	Gruplar içi	103,718	440	,236			-
	Toplam	104,838	444				
Yüzeysel Rol Y.	Gruplar arası	11,018	4	2,754	4,097	,003	
	Gruplar içi	295,780	440	,672			1-5, 3-5
	Toplam	306,798	444				
Derinden Rol Y.	Gruplar arası	5,980	4	1,495	1,872	,114	
	Gruplar içi	351,406	440	,799			-
	Toplam	357,386	444				
Samimi Davranış	Gruplar arası	3,190	4	,798	2,386	,051	
	Gruplar içi	147,071	440	,334			-
	Toplam	150,261	444				

Bu sonuçlara göre, meslekte çalışma süreleri 6-10 yıl arası olan sağlık çalışanların daha fazla iş tatmini yaşadıklarını ve bu farkın 11-20 yıl hizmet sürelerine sahip sağlık çalışanları ile anlamlılık taşıdığını göstermektedir. Bununla birlikte iş tatmini konusunda, diğer kategoriler arasında anlamlı fark gözükme de, ortalamalarına bakıldığında 0-1 yıl hizmet süresi olan sağlık çalışanlarının, diğerlerine nazaran daha fazla iş tatmini yaşadıkları gözlemlenmiştir. Bunun sonucu

olarak, işe yeni başlayan sağlık çalışanlarının iş tatmin seviyeleri yüksek olup zamanla bu iş tatmin seviyeleri, özellikle 11-20 yıllık çalışma sürecinde en düşük seviyeye geldiği ve sonrasında tekrar yükselişe geçtiği izlenmiştir. 21 yıl ve daha üstü hizmet süresine sahip olan sağlık çalışanlarının, 2-5 yıl ve özellikle 0-1 yıl arası hizmet sürelerine sahip sağlık çalışanlarına göre anlamlı derecede, daha az yüzeysel rol yaptıkları görülmektedir. Ayrıca, ortalamalara bakıldığında da işe yeni başlayan sağlık çalışanlarının yüksek derecede yüzeysel rol yaptıkları ve hizmet süreleri arttıkça daha az yüzeysel rol yaptıkları sonucu çıkarılabilmektedir. Bununla birlikte ortalamalarda, 21 yıl ve üstü hizmet süresine sahip sağlık çalışanlarının daha fazla samimimi davranış göstermeleri, dikkat çekmektedir.

Katılımcıların medeni hallerine göre iş tatmini seviyeleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.13’de gösterilmiştir. Bu sonuçlara göre, evli ve bekar sağlık çalışanlarında, konu ile ilgili olarak derinden rol yapma dışında kalan değişkenlerde anlamlı farklılıklar olmadığı gözlenmiştir. Evli sağlık çalışanlarının, bekar sağlık çalışanlarına göre daha fazla derinden rol yapma [$t_{(443)} = 2,247$; $p < 0,05$] davranışı sergiledikleri görülmektedir. Ayrıca ortalama puanlarına bakıldığında, bekar sağlık çalışanlarının, evli sağlık çalışanlarına göre daha fazla tükenmişlik ve alt boyutu olan duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.13: Medeni duruma göre t-testi sonuçları.

Değişken/ Boyut	Ortalama Farkı	Std. Hata Fark	t	sd	p
İş Tatmini	-,01148	,07149	-,161	443	,872
Tükenmişlik	-,07092	,05656	-1,254	443	,211
Duygusal Tükenme	-,09027	,08224	-1,098	443	,273
Duyarsızlaşma	-,13648	,07290	-1,872	443	,062
KBHA	-,00817	,05430	-,150	443	,881
Duygusal Emek	,01042	,05027	,207	443	,836
Yüzeysel Rol Yapma	-,12339	,08579	-1,438	443	,151
Derinden Rol Yapma	,20741	,09229	2,247	443	,025
Samimi Davranış	,01537	,06018	,255	443	,798

Katılımcıların iş yerlerinde ki statülerine göre iş tatminleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. Ankette statüler; doktor (1), teknisyen/tekniker (2), hemşire (3) ve hizmetli/hasta bakıcı/görevli (4) olmak üzere dört kategoride ele alınmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.14’de yer almaktadır. Bu sonuçlar neticesinde, duygusal emek ve samimi davranış gösterimleri hariç tüm değişkenler ile sağlık çalışanlarının statüleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Katılımcıların statüleri ile iş tatmin düzeyleri [$F_{(3,441)}=40,20$; $p=0,00$], tükenmişlik [$F_{(3,441)}=9,801$; $p=0,00$], duygusal tükenme [$F_{(3,441)}=6,904$; $p=0,00$], duyarsızlaşma [$F_{(3,441)}=3,074$; $p<0,05$], KBHA [$F_{(3,441)}=10,14$; $p=0,00$], yüzeysel rol yapma [$F_{(3,441)}=3,925$; $p<0,05$] ve derinden rol yapma [$F_{(3,441)}=2,774$; $p<0,05$] değişkenleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.14: Statüye göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
İş Tatmini	Gruplar arası	45,537	3	15,179	40,204	,000	
	Gruplar içi	166,500	441	,378			1-2, 1-3, 1-4, 2-4
	Toplam	212,036	444				
Tükenmişlik	Gruplar arası	8,324	3	2,775	9,801	,000	
	Gruplar içi	124,855	441	,283			1-2, 1-3, 1-4
	Toplam	133,179	444				
Duy. Tükenme	Gruplar arası	12,622	3	4,207	6,904	,000	
	Gruplar içi	268,752	441	,609			1-2, 1-3, 1-4
	Toplam	281,374	444				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	4,552	3	1,517	3,074	,028	
	Gruplar içi	217,660	441	,494			1-3
	Toplam	222,212	444				
KBHA	Gruplar arası	7,899	3	2,633	10,146	,000	
	Gruplar içi	114,450	441	,260			1-3, 1-4, 2-3, 2-4
	Toplam	122,349	444				
Duygusal Emek	Gruplar arası	1,803	3	,601	2,572	,054	
	Gruplar içi	103,035	441	,234			-
	Toplam	104,838	444				

Tablo 3.14 (Devam): Statüye göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Yüzeysel Rol Y.	Gruplar arası	7,979	3	2,660	3,925	,009	
	Gruplar içi	298,818	441	,678			2-3
	Toplam	306,798	444				
Derinden Rol Y.	Gruplar arası	6,618	3	2,206	2,774	,041	
	Gruplar içi	350,768	441	,795			3-4
	Toplam	357,386	444				
Samimi Davranış	Gruplar arası	2,358	3	,786	2,344	,072	
	Gruplar içi	147,903	441	,335			-
	Toplam	150,261	444				

Yapılan analize göre, sağlık çalışanları arasında en çok doktorların, en az ise hizmetli, hasta bakıcı ve görevlilerin iş tatmini yaşadıkları tespit edilmiştir. Ortalama değerlere bakıldığında, genel olarak en çok tükenmişlik ve alt boyutlarını (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve KBHA) yaşayan sağlık çalışanlarının hizmetli, hasta bakıcı ve görevlilerin olduğu, en az yaşayanların ise doktorların olduğu da dikkat çekmektedir. Duygusal emek konusunda, hemşirelerin yüzeysel rol yapma değerlerinin diğer sağlık çalışanlarına göre yüksek, teknisyen ve teknikerlerin ise düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca hizmetli, hasta bakıcı ve görevlilerin derinden rol yapma sunumlarının, diğerlerine göre düşük olduğu gözlenmektedir. Genel olarak bütün sağlık çalışanlarının samimi davranış gösterdikleri izlenmektedir.

Araştırmaya katılanların, aylık gelir durumlarına göre iş tatmini seviyeleri, tükenmişlik düzeyleri ve duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı farklılıkların var olup olmadığını tespit etmek için yine ANOVA testi uygulanmış ve Tukey testi ile bu kategorilerden hangilerinin arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Aylık gelir durumu; 0-1000 TL. (1), 1001-2000 TL. (2), 2001-3000 TL. (3), 3001-4000 TL. (4), 4000 TL. ve üstü (5) olmak üzere beş kategori belirlenmiştir. Buna göre yapılan analizin sonuçları Tablo 3.15’de gösterilmiştir.

Tablo 3.15: Aylık gelir durumuna göre ANOVA sonuçları.

Değişken/ Boyut		Kareler Toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
İş Tatmini	Gruplar arası	46,339	4	11,585	30,763	,000	1-5, 2-3, 2-4,
	Gruplar içi	165,697	440	,377			2-5, 3-5, 4-5
	Toplam	212,036	444				
Tükenmişlik	Gruplar arası	13,754	4	3,439	12,669	,000	1-2, 2-3, 2-5,
	Gruplar içi	119,425	440	,271			3-5, 4-5
	Toplam	133,179	444				
Duy.Tükenme	Gruplar arası	23,269	4	5,817	9,917	,000	1-2, 2-3, 2-5,
	Gruplar içi	258,105	440	,587			3-5, 4-5
	Toplam	281,374	444				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	8,662	4	2,165	4,462	,002	
	Gruplar içi	213,550	440	,485			2-4, 2-5
	Toplam	222,212	444				
KBHA	Gruplar arası	10,943	4	2,736	10,805	,000	1-2, 1-3, 2-5,
	Gruplar içi	111,406	440	,253			3-5, 4-5,
	Toplam	122,349	444				
Duygusal Emek	Gruplar arası	2,072	4	,518	2,218	,066	
	Gruplar içi	102,766	440	,234			-
	Toplam	104,838	444				
Yüzeysel Rol Y.	Gruplar arası	2,540	4	,635	,918	,453	
	Gruplar içi	304,257	440	,691			-
	Toplam	306,798	444				
Derinden Rol Y.	Gruplar arası	5,658	4	1,414	1,769	,134	
	Gruplar içi	351,729	440	,799			-
	Toplam	357,386	444				
Samimi Davranış	Gruplar arası	3,866	4	,967	2,905	,022	
	Gruplar içi	146,395	440	,333			
	Toplam	150,261	444				

Buna göre, iş tatmini [$F_{(4,440)}=30,076$; $p=0,00$], tükenmişlik [$F_{(4,440)}=12,66$; $p=0,00$], duygusal tükenme [$F_{(4,440)}=9,917$; $p=0,00$], duyarsızlaşma [$F_{(4,440)}=4,462$; $p<0,01$] ve KBHA [$F_{(4,440)}=10,80$; $p=0,00$] ile katılımcıların aylık gelir durumları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarının aylık gelir durumlarının, duygusal emek ve alt boyutları ile arasında anlamlı farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlar, özellikle 4000 TL. ve üstü aylık geliri olan sağlık çalışanlarının diğerlerine göre daha fazla iş tatmini yaşadıklarını ve 0-1000 TL. arası aylık gelire sahip olanlar dikkate alınmayıp diğer sonuçlar değerlendirildiğinde, kişilerin aylık gelir durumu azaldıkça, iş tatmin seviyesinin de azaldığını göstermektedir. Aylık gelir durumuna göre tükenmişlik düzeylerine bakıldığında, en fazla tükenmişliğin 1001-2000 TL. arası aylık geliri olanlarda, en az tükenmişliğin ise 0-1000 TL. ve 4000 TL.'nin üstünde aylık geliri olanlarda görüldüğü tespit edilmiştir. Yine duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ve kişisel başarı hissi azalmasının en fazla görüldüğü grubun 1001-2000 TL. arası aylık gelirine sahip sağlık çalışanlarında olduğu izlenmiştir. Ayrıca en az duyarsızlaşma yaşayan grubun, 3000 TL.'nin üstünde aylık geliri olan sağlık çalışanlarında olduğu gözlenmiştir.

3.6.4 Değişkenler Arası Regresyon Analizi Bulguları

Araştırmada, bağımlı değişkenler ile bağımsız veya birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin açıklanabilmesi için regresyon analizi kullanılmıştır. Daha açık bir ifade ile, regresyon analizi yapılarak değişkenler arasındaki ilişkileri ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki yordama (bilinen veya gözlenen durumlardan yola çıkarak bilinmeyen veya gözlenmeyen durumlar hakkında tahminde bulunmak) etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.

3.6.4.1 Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analiz Bulguları

Duygusal emegın alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış faktörlerinin genel tükenmişlik üzerine ve daha sonra tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve KBHA faktörleri üzerine etkilerini açıklamak amacıyla yapılan regresyon analizlerinin sonuçları aşağıda tablolar yardımı ile açıklanmıştır.

Tablo 3.16'da görüldüğü gibi, yapılan çok yönlü regresyon analizine göre, duygusal emek alt boyutlarının genel tükenmişlik ile ilişkilerini değerlendirmek istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) olup, genel tükenmişlik toplam varyansının % 9,1'ini anlamlı olarak açıklamaktadır.

Tablo 3.16: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	İkili (r)	Kısmi (r)
Sabit	2,641	,237		11,160	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	,173	,035	,263	4,909	,000	,266	-,228
Derinden Rol Yapma	-,079	,029	-,129	-2,766	,006	-,075	-,131
Samimi Davranış	-,059	,049	-,062	-1,192	,234	-,191	-,057
R = ,302 F _(3,441) = 14,791	R ² =,091 p =,000						

Tablo 3.17'ye bakıldığında tükenmişliği, duygusal emek alt boyutlardan yüzeysel rol yapmanın ($\beta=0,266$, $p<0,01$) yordadığı ve tükenmişlik toplam varyansının % 7,1'ini anlamlı olarak açıkladığı gözlenmektedir. Ayrıca aralarında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve yüzeysel rol yapma arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmektedir.

Tablo 3.17: Yüzeysel rol yapma faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	R ²	Standart Hata	B	t	p	β	F
Yüzeysel Rol Yapma	,071	,030	,175	5,805	,000	,266	-,228

Tablo 3.18'de tükenmişlik ile duygusal emek alt boyutlardan derinden rol yapma ($\beta=0,075$, $p>0,05$) arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.18: Derinden rol yapma faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	R ²	Standart Hata	B	t	p	β	F
Derinden Rol Yapma	,006	,029	-,046	-1,588	,113	-,075	2,522

Tablo 3.19'a bakıldığında tükenmişliği, duygusal emek alt boyutlardan samimi davranış faktörünün ($\beta=0,266$, $p<0,01$) yordadığı ve tükenmişlik toplam varyansının % 3,6'sını açıkladığı gözlenmektedir. Ayrıca aralarında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ve samimi davranış arttıkça tükenmişliğin azalacağı görülmektedir.

Tablo 3.19: Samimi davranış faktörünün genel tükenmişlik üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	R ²	Standart Hata	B	t	p	β	F
Samimi Davranış	,036	,044	-,179	-4,087	,000	-,191	16,702

Tablo 3.20'da görüldüğü gibi, yapılan çok yönlü regresyon analizine göre, duygusal emek alt boyutlarının duygusal tükenme ile ilişkilerini değerlendirmek istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) olup, duygusal tükenme toplam varyansının % 3,5'ini anlamlı olarak açıklamaktadır. Konu ile ilgili yapılan tek yönlü regresyon analizlerinde ise sadece yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olup, derinden rol yapma ve samimi davranış faktörleri arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Ayrıca yüzeysel rol yapma ve duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olup, yüzeysel rol yapma arttıkça duygusal tükenme de artmaktadır.

Tablo 3.20: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin duygusal tükenme üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	İkili (r)	Kısmi (r)
Sabit	2,450	,354		6,912	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	,190	,053	,198	3,592	,000	,187	,169
Derinden Rol Yapma	-,017	,043	-,019	-,397	,692	,022	-,019
Samimi Davranış	,021	,074	,015	,282	,778	-,081	,013
R = ,188 F _(3,441) = 5,379	R ² = ,035 p = ,001						

Tablo 3.21'de görüldüğü gibi, yapılan çok yönlü regresyon analizine göre, duygusal emek alt boyutlarının, tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma ile ilişkilerini değerlendirmek istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,01$) olup, duyarsızlaşma

toplam varyansının % 12,9'unu anlamlı olarak açıklamaktadır. Konu ile ilgili yapılan tek yönlü regresyon analizlerinde ise özellikle yüzeysel rol yapma ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ($R^2=,102$, $p<0,01$) ve pozitif yönlü ilişki olup, yüzeysel rol yapma arttıkça duyarsızlaşma da artmaktadır.

Tablo 3.21: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	İkili (r)	Kısmi (r)
Sabit	2,118	,299		7,079	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	,288	,045	,339	6,467	,000	,319	,294
Derinden Rol Yapma	-,130	,036	-,165	-3,611	,000	-,095	-,169
Samimi Davranış	,036	,062	-,030	-,586	,558	-,195	-,028
R = ,360 F _(3,441) = 21,866	R ² =,129 p =,000						

Tablo 3.22'de, duygusal emek alt boyutlarının, tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı hissi azalması (KBHA) ile ilişkilerini değerlendirmenin istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,01$) olduğu ve KBHA toplam varyansının % 10,1'ini anlamlı olarak açıkladığı görülmektedir. Konu ile ilgili yapılan tek yönlü regresyon analizlerinde de duygusal emeğin tüm alt boyutlarının, KBHA ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,01$) ve pozitif yönlü ilişki olduğu gözlenmiştir. Buna göre duygusal emek arttıkça KBHA da artmaktadır.

Tablo 3.22: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin KBHA üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	İkili (r)	Kısmi (r)
Sabit	3,183	,226		14,110	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	,082	,034	,130	2,451	,015	,176	,116
Derinden Rol Yapma	-,117	,027	-,199	-4,284	,000	-,174	-,200
Samimi Davranış	-,162	,047	-,179	-3,450	,001	-,244	-,162
R = ,318 F _(3,441) = 16,852	R ² =,101 p =,000						

3.6.4.2 Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini açıklayan regresyon analiz bulguları

Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış faktörlerinin iş tatmini üzerine etkilerini açıklamak amacıyla yapılan regresyon analizlerinin sonuçları aşağıda tablolar yardımı ile açıklanmıştır.

Tablo 3.23: Duygusal emek alt boyut faktörlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	İkili (r)	Kısmi (r)
Sabit	2,817	,312		9,030	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	-,047	,046	-,056	-1,011	,313	-,056	-,048
Derinden Rol Yapma	,052	,038	,068	1,386	,167	,056	,066
Samimi Davranış	,034	,065	,029	,525	,600	-,057	,025
R = ,093 F _(3,441) = 1,277	R ² = ,009 p = ,282						

Tablo 3.23'de, duygusal emek alt boyutlarının, iş tatmini ile ilişkilerini değerlendirmenin istatistiksel olarak anlamlı ($p > 0,05$) olmadığı görülmektedir. Fakat Tablo 3.24'de gösterilen tükenmişliğin iş tatmini üzerine etkisine bakıldığında; iş tatminini, tükenmişliğin ($\beta = 0,608$, $p < 0,01$) yordadığı ve iş tatmini toplam varyansının % 36,9'unu açıkladığı düşünüldüğünde, duygusal emeğin doğrudan iş tatmini ile arasında bir ilişki olmamasına rağmen, genel tükenmişlik toplam varyansının % 9,1'ini anlamlı olarak açıkladığından ve tükenmişliğin de iş tatminini % 36,9 gibi yüksek bir oran ile açıkladığından dolayı, çok kuvvetli olmasa da duygusal emek ile iş tatmini arasında dolaylı bir ilişkiden söz etmek mümkündür.

Tablo 3.24: Tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi sonuçları.

Değişken	R ²	Standart Hata	B	t	p	β	F
Tükenmişlik	,369	,048	-,767	-16,101	,000	-,608	259,254

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, insanların sağlıklı bir yaşam sürmeleri için çalışan sağlık personellerinin, sağlık kurumları tarafından daha iyi hizmet anlayışı ile ortaya koydukları iş yeri davranış kuralları ile fiziksel emeklerinin yanında uyguladıkları duygusal emek çabalarının, tükenmişlik ve iş tatmini üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu çalışmanın, kurumlar tarafından sağlık çalışanlarının yönetilmesine de katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Sağlık alanında, son yıllarda uygulanan SDP ve özel sektör kuruluşlarının daha fazla piyasaya girmesi, sağlık sektöründe kurumlar tarafından, müşteri (hasta) memnuniyetinin en önemli amaç haline gelmesini sağlamıştır. Sağlık sektöründe yapılan işin kalitesinin hasta ve yakınları tarafından tespit edilememesi, müşteri tatminini etkileyen en önemli ölçütün, sağlık çalışanları tarafından hasta ve yakınlarına gösterilen duygusal emek davranışlarının oluşturduğunu göstermektedir. Örnek olarak bir hastalık sonucu hastaya uygulanacak ameliyat kararını doktor vermekte ve ameliyat sonrasında büyük bir komplikasyon gelişmediği sürece yapılan işin kalitesini hasta ve yakınları ölçmemektedirler. Hasta ve yakınları yapılan işin kalitesini, hizmet alımı sırasında sağlık çalışanları tarafından kendilerine gösterilen davranış ve tutumları değerlendirerek belirlemektedirler. Sağlık sektöründe duygusal emeğin ön planda olduğu değerlendirilerek yapılan bu çalışma sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Yapılan analiz ve elde edilen bulgular sonucunda, yukarıda açıklanmış olan araştırma konusunun amacına ulaşıldığı düşünülmektedir. Duygusal emeğin ve alt boyutlarının tükenmişliğe etki ettiği, fakat iş tatminine etki etmediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte yapılan analizlerde tükenmişliğin önemli derecede iş tatminini etkilediği görülmüştür. Bu sonuçlara bakarak duygusal emeğin

tükenmişliği etkilediği ve tükenmişliğin de iş tatminini büyük bir oranda etkilediği değerlendirilmiştir.

Araştırmanın ilk kısmında ki betimleyici istatistiklere bakıldığında, sağlık çalışanlarının duygusal emek sergileme düzeylerinin üç alt boyutunda sırasıyla, yüzeysel rol yapmanın 1.92, derinden rol yapmanın 2.85 ve samimi davranışın da 3.95 gibi değerlere ulaştığı görülmekte ve 2.5'in üzerinde olan bu değerlere göre ortalamanın üzerinde duygusal emek davranışları sergilediklerini göstermektedir. Fakat yüzeysel rol yapmanın 1.92 gibi ortalamanın altında olması, duygusal emeğin içselleştirilip benimsendiğini ve samimi olarak uygulandığını göstermektedir. Katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin orta seviyede olduğu görülmektedir. Bu verilere göre, iş tatmin seviyesinin de 3.01 gibi ortalamanın üzerinde olması, benimsenen ve samimi olarak sunulan davranışların, sağlık çalışanlarının iş tatmin seviyelerini yükselttiği sonucunu göstermektedir. Ancak yapılan analizlerde, beklenildiği gibi duygusal emek davranışlarının iş tatmini ile ilişkisi bulunamamıştır.

Bu araştırmaya göre duygusal emek gösterimi olarak, yüzeysel rol yapan sağlık çalışanlarının daha çok tükendikleri, derinden rol yapan ve özellikle samimi davranış gösterenlerin ise daha az tükendikleri gözlemlenmiştir.

Ayrıca katılımcıların demografik verileri analiz edilerek aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişliğin azaldığı ve iş tatmin seviyelerinin arttığı sonucuna varılmıştır. Burada eğitim seviyesi yüksek çalışanların doktorlar olduğu göz önüne alınacak olursa, yaptıkları işte kendi kararlarını verebiliyor olmaları ve aylık ücretlerinin ortalamanın üzerinde olması iş tatminlerinin yüksek olmasını ve daha az tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarını cinsiyetlerine göre değerlendirdiğimizde, duygusal emek sunumunda kadınların erkeklere göre daha fazla samimi davranış gösterdikleri ve erkeklerin de kadınlardan daha fazla yüzeysel rol yaptıkları gözlenmiştir. Ayrıca tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenmeyi, kadınların erkeklere göre daha fazla yaşadığı tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının meslekte çalışma sürelerine bakıldığında, ilk yıllarda yüksek olan iş tatmin seviyelerinin 11-20 yıl çalışma sürecinde azaldığı ve daha

sonra tekrar yükseldiği, ayrıca işe yeni başlayan çalışanların daha fazla yüzeysel rol yaptıkları ve zamanla yaptıkları yüzeysel rol davranışlarını benimseyerek samimi davranış gösterdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların statülerine göre, sağlık çalışanları arasında en çok doktorların, en az ise hizmetli, hasta bakıcı ve görevlilerin iş tatmini yaşadıkları, bunun sonucunda da en çok tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanlarının hizmetli, hasta bakıcı ve görevlilerin olduğu, en az yaşayanların ise doktorların olduğu da dikkat çekmektedir. Duygusal emek konusunda, genel olarak bütün sağlık çalışanlarının samimi davranış gösterdikleri tespit edilmiştir.

Aylık gelir durumu incelendiğinde yüksek maaş alanların daha az tükenmişlik yaşadıkları ve daha fazla işlerinden tatmin oldukları tespit edilmiştir. Bunu da yüksek gelir durumu olan doktorların statüleriyle ilişkili olarak pozitif yönde iş tatmin seviyelerini etkilediği düşünülebilir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre önerilerimiz aşağıda açıklanmaktadır.

Bu çalışmada yalnızca Ankara ilinde bulunan kamu hastanelerinden örneklem seçilmiş olup, bundan sonraki çalışmalarda diğer özel sağlık kuruluşlarının da bu araştırmaya dahil edilmesiyle aralarındaki farklılıkları göstermesi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Sağlık kurum ve kuruluşları, mevcut hasta ve yakınlarının duygu, düşünce ve beklentilerini araştırarak misyon ve vizyonlarını belirlemelidirler. Bu doğrultuda müşteri (hasta vb.) memnuniyetini arttıracak değişiklikler yapmalıdırlar. Kurumlar iş yeri ve kurumsal davranış kuralları geliştirerek tüm personelinin bu kurallara uymasını sağlamalıdırlar. Ayrıca kurum kültürü oluşturarak tüm çalışanlarının bu davranış kurallarını benimsemelerini sağlamalı ve bir marka değeri oluşturmalıdırlar. Sağlık kurumları personel seçiminde, müşteri memnuniyetini büyük oranda etkileyen duygusal emek gösterimlerini sunabilecek, karşısında ki kişilere güven duygusunu verebilecek, güler yüzlü kişileri seçmeli ve oryantasyon eğitimlerini vermelidirler. Ayrıca mevcut çalışanlarını bu konuda hizmet içi eğitimlerle güçlendirmeleri gerekmektedir. Fakat burada dikkat edilmesi gereken en büyük husus, duygusal emek davranışı sunumuna yatkın olamayan çalışanların kurumsal davranış kurallarına uyacak şekilde duygusal emek sunmalarını sağlamak imkansızdır. Bu çalışanlar hizmet içi eğitimlerle ne kadar eğitim alırlarsa alsınlar kişilik yapıları duygusal emek sunumuna yatkın değil ise içten gelmeyen sahte

duygular ile yüzeysel rol yapma eğilimine yöneleceklerdir. Yüzeysel rol yapan kişilerde ise zamanla duygusal ve fiziksel travmalar görülebilmekte ve bunun sonucunda tükenmişlik ve iş tatminsizliği oluşabilmektedir. Sağlık kurumları yöneticileri, bu durumda olan duygusal emek gösterimlerine yatkın olmayan mevcut personeli, hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişimden uzak bölümlerde çalıştırmaları gerekmektedir.

Sağlık kurumu yöneticileri, çalışanlarının motivasyonlarını üst seviyede tutabilmek ve duygusal emek sunumlarını sağlayabilmek için baskıcı yönetim uygulamamaları, personele yaptıkları işi sevdirmeleri, adil örgüt politikası gütmeleri, uygun çalışma koşullarını sağlamaları, yeterli teknik donanım ve altyapıyı kurmaları, yeterli özerklik sağlamaları ve personel ile karşılıklı iletişim içerisinde olmaları için toplantılar düzenlemelidirler. Ayrıca personeli stresli ortamlardan uzaklaştırmak için, yapacakları toplantıları iş yeri dışında çeşitli etkinlikler düzenleyerek uygulamaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağırbaş, İ., Çelik, Y., Büyükkayıkçı, H. (2008). Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8 (3), 325-348.
- Akbolat, M., Işık, O. (2008). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11 (229-254).
- Akçay, C., Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1 (1), 3-25.
- Ardıç, K., Polatcı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Ardıç, K., Polatcı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (32), 21-46.
- Arı S.G., Bal, Ç.E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi". *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1), 131-148.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi* (467), 31-51.
- Ateş, H., Yıldız, B., Yıldız, H. (2012). Herzberg 'in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algularını Açıklayabilir mi?: Ampirik Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7 (2), 147-162.
- Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 1170-1189.

- Basım, H. N., Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları İle Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16 (2), 57-69.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., Yalçın, R. C. (2013). *Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emeğin Aracılık Rolü*. 2 14, 2014 tarihinde idealonline kütüphane: <http://goo.gl/fR5p3w> adresinden alındı
- Beğenirbaş, M. (2012). Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış doktora tezi). Kara Harp Okulu / Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Beğenirbaş, M., Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (3), 159-181.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikolojide Yöntem ve Pratik Çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bozkurt, Ö., Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 1-18.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, H., Kavuncubaşı, Ş., Yıldırım, S. (2012). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi* (Cilt 7). Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Cemaloğlu, N., Kayabaşı, Y. (2007). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki. *GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27 (2), 123-155.
- Çam, O., Akgün, E., Babacan, A. G., Bilge, A., Ünal, G. K. (2005). Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* (6), 213-220.

- Çavuş, Ş., Cumaliyeva D. (2013). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Özel Güvenlikte Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi* (37), 1-17.
- Çelik, H. (2012). Aile Hekimliğinde Çalışan Sağlık Personelinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çelikay, F., Gümüş, E. (2011). Sağlıkta Dönüşümün Ampirik Analizi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 66 (3), 55-92.
- Çetin, F., Hazır, K. (2012). Örgütsel Bağlamda Tükenmişlik Tepkisinin Gelişmesinde Kişilik Özelliklerinin Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 2 (3), 65-77.
- Çetin, F., Basım, H. N., Aydoğan, O. (2011). Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik İle İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 527-574.
- Demir, S. (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. (Yüksek lisans tezi). T.C. Atılım Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14 (1), 56-64.
- Dökmen, Ü. (1987). Empati Kurma Becerisi İle Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* (20), 183-207.
- Erçen, A. E. (2009). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri: Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (36), 1-8.
- Gedik, T., Akyüz, K. C., Batu, C. (2009). Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 1-11.
- Gerekan, B., Pehlivan, A. (2010). Kamu İç Denetim Elemanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 29-54.

- Girgin, G., Baysal, A. (2005). Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (4), 172-187.
- Göksu, T. (2002). Maslow'un ihtiyaçlar (Güdüler) Piramidi ve Polisin Yabancılaşma Olgusu. *Polis Bilimleri Dergisi*, 4 (3-4), 27-48.
- Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 147-159.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş*, 11 (1), 167-183.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (1), 21-41.
- İnce, M., Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya: Çizgi Kitapevi.
- Iraz, R., Ganiyusufoglu, A. (2011). Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (21), 427-450.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Karahan, Ş., Uyanık Balat, G. (2011). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (29), 1-14.
- Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 311-346.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Konakay, G., Altaş, S. S. (2011). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *SAÜ Fen Edebiyat Dergisi*, 35-71.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. (Yüksek lisans tezi) Celal Bayar Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Anabilim Dalı / Yönetim ve Organizasyon Programı, Manisa.

- Köse, S., Oral, L., TÜresin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 165-186.
- Kutunis, R. Ö., Mesci, M. (2010). Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Turizm Alanında Eğitim Veren Bir Yükseköğretim Kurumuna Yönelik Bir Örnek Olay Çalışması. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13 (19), 527-552.
- Man, F., Selek Öz, C. (2009). Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 75-94.
- Meydan, C. H. (2011). Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri İle İlişkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (2), 287-307.
- Meydan, C. H., Şeşen, H., Basım, H. N. (2011). Adalet Algısı ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Öncüllük Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2), 41-62.
- Monsanto İşyeri Davranış Kuralları*. (tarih yok). 12 9, 2013 tarihinde www.monsanto.com:
http://www.monsanto.com/SiteCollectionDocuments/Code-of-Business-Conduct-PDFs/code_of_conduct_turkish.pdf adresinden alındı
- Okyay, N. (2009). Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi. (Yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 587-600.
- Oral, L., Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 463-492.
- Oruç, S. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). (Yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.

- Özbek, M. F. (2010). İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri ve Önemi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 567-587.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkalp, E. (2003). Örgütlerde İşin Çalışanlar İçin Anlamı ve İş Dizaynı. *Kamu-İş*, 7 (2), 2-26.
- Özkalp, E. (2004). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Dizgi Ekibi.
- Özsoy, E., Yıldız, G. (2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1 (2), 1-12.
- Öztekin, Z. S. (2008). Orduda İş Tamini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma. (Doktora tezi). Eskişehir Anadolu Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. (Yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Mersin.
- Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi: Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında bir Örnek Olay Araştırması. (Yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Pelit, E., Öztürk, Y. (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2 (1), 43-72.
- Resmi Gazete (25785). (2005, 04 13). "Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usulü ve Esasları Hakkında Yönetmelik". 21, 2014 tarihinde T.C. Başbakanlığı Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü: <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=7.5.8044&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=> adresinden alındı
- Sağlam, A. Ç. (2007). Akademisyenlerin İşe Güdülenmesinde "Hijyen" ve "Güdüleme" Faktörlerinin Önemi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 52-57.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (50), 813-834.

- Şengül, A. (2008). İş Doyumu ve Tketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. (Doktora tezi). Celal Bayar Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Anabilim Dalı, Manisa.
- Tanrıverdi, L. (2008). "İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul İli Örneği). (Yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / Eğitim Yönetimi ve Denetimi, İstanbul.
- Taşcı, K. (2010). Özel Sektör ve Kamu Sektöründe İş Etiği Algısı ve Karşılaştırma. (Yüksek lisans tezi). T.C. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Taşkın, E., Kahveci, E. (2011, Ocak 15). *www.dunya.com*. Aralık 15, 2013 tarihinde Dünya Online: <http://www.dunya.com/marka-olmak-icin-nereden-baslamali-2-111535h.htm> adresinden alındı
- Toker, İ. (2013). Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler. (Uzmanlık tezi). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi / Acil Tıp Anabilim Dalı, Mersin.
- Toprak, E. (2013). Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. (Yüksek lisans tezi). Niğde üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Tutar, H., Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65 (2), 195-218.
- TÜİK. (tarih yok). Temmuz 29, 2014 tarihinde Türkiye İstatistik Kurumu: <http://www.tuik.gov.tr/PreTabloArama.do> adresinden alındı
- Türe, M. E. (2008). Özel Eğitim Sektöründe Çalışan Bireysel Eğitimcilerin Tükenmişlik Düzeyleri. (Yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu*. (tarih yok). Ekim 24, 2013 tarihinde tdk.org.tr: http://tdk.org.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.52927b918b0974.09727958 adresinden alındı

- Türkay, O., Ünal, A. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Yönetilmesi: Sakarya Otelleri Örneği*. Aralık 14, 2013 tarihinde [personel.kirklareli.edu.tr: http://www.kirklareli.edu.tr/download/by-files/46082515.html](http://www.kirklareli.edu.tr/personel.kirklareli.edu.tr:46082515.html) adresinden alındı
- Türkay, O., Ünal, A., Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal Etmenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKU Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 201-222.
- Tütüncü, Ö., Küçükusta, D. (2008). Organizasyonlarda Bireyler: Tutum, Davranış ve Motivasyon. *2.Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı*, (s. 21-24). Çeşme,İzmir.
- Ülgen, H., Mirze, S. K. (2013). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. (Cilt 6). İstanbul: Beta.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal Of Yaşar University*, 17 (5), 2922-2937.
- Ünlü, O., Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (37), 183-207.
- Ünlü, S. (2013). "İş Yaşamında Motivasyon Kuramları". Y. Tuna içinde, *İş ve Yaşamda Motivasyon* (s. 2-19). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Ünlü, S., Eroğlu, E., Gökdağ, R., Ergüven, M. S. (2013). *"İş ve Yaşamda Motivasyon"* (Cilt 1). (Y. Tuna, Dü.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- www.sosyolojisi.com. (tarih yok). mart 31, 2014 tarihinde Sosyal Bilimler Sözlüğü: <http://www.sosyolojisi.com/psikolojiye-giris/yazar/7-sosyolog.html?start=684> adresinden alındı
- www.turkcebilgi.com. (tarih yok). Aralık 10, 2013 tarihinde [turkcebilgi: http://www.turkcebilgi.com/ansiklopedi/otonomi](http://www.turkcebilgi.com/ansiklopedi/otonomi) adresinden alındı
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 196-211.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal Zeka ve Eğitim Açısından Doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* (25), 139-146.

Yiğit, R., Dilmaç, B., Deniz, E. M. (2011). İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması. *Polis Bilimleri Dergisi*, 13 (3), 1-18.

Yıldırım, S. (2007, Ağustos). Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi. (Yüksek lisans tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Anabilim Dalı, Kahramanmaraş.

Yılmaz, H., Karahan, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 197-214.

Yılmaz, S., Hacıhasanoğlu, R., Çiçek, Z. (2006). Hemşirelerin Genel Ruh Sağlığı Durumlarının İncelenmesi. *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*, 14 (3), 92-97.

Yüksel, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 291-306.

EKLER

1. Ek-A: Anket Formu	111
-----------------------------------	-----

Ek-A: Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu çalışma akademik bir çalışmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. İçinizden geldiği gibi cevaplamanız büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın başarısı sorulara vereceğiniz içten ve samimi cevaplara bağlıdır. Anket soruları kapsamında açık kimliğinizi ortaya çıkaracak nitelikte soru bulunmamaktadır. Araştırma açısından kimliğiniz değil cevaplarınız önem taşımaktadır. Sorulara cevap verirken “olması gerektiğini düşündüğünüzü” değil de “olanı” belirtmeniz doğru sonuçlara ulaşılması bakımından büyük önem taşımaktadır. Lütfen soru atlamadan bütün sorulara cevap veriniz. Bilime katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Selçuk SERİN

1. Eğitim Durumunuz

İlköğretim Lise Lisans Yüksek Lisans Doktora

2. Yaşınız

20-25 26-30 31-35 36-40 41 ve üstü

3. Cinsiyetiniz

Kadın Erkek

4. Meslekte Çalışma Süreniz

0-1 2-5 6-10 11 - 20 21 ve üstü

5. Medeni Haliniz

Evli Bekar

6. Statünüz

Doktor Teknisyen/Tekniker
 Hemşire Hizmetli/Hasta Bakıcı/Görevli

7. Gelir Durumunuz (Aylık)

0-1000 TL. 1001-2000 TL. 2001-3000 TL.
 3001-4000 TL. 4000 TL. üstü

Tablo A.1: Ölçek-1.

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden tatmin olduğumu hissediyorum.					
2	İşimden heyecan duyuyorum.					
3	İşimi yaparken, gün hiç bitmeyecekmiş gibi geliyor.					
4	Bu kurumda uzun süre çalışacağımı düşünüyorum.					
5	İşimde kendimi mutlu hissediyorum.					

Tablo A.2: Ölçek-2.

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
6	İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.					
7	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
8	Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
9	Hasta ve yakınlarının ne hissettiklerini anlayabilirim.					
10	Bazı hasta ve yakınlarına karşı duyarsızlaştığımı hissediyorum.					
11	Bütün gün hastalar ile çalışmak benim için çok yıpratıcı.					
12	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
13	Bu mesleğin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.					
14	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
15	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
16	Doğrudan doğruya hastalarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17	Hastalarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18	İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
19	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Tablo A.3: Ölçek-3.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
20	Hastalarımın sorunlarına, en uygun çözüm yollarını bulurum.					
21	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
22	Bu meslekte çalışmaya başladıktan sonra insanlara karşı sertleştim.					
23	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
24	Hastalara ne olduğu umurumda değil.					
25	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
26	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
27	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					

Tablo A.4: Ölçek-4

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
28	Hasta ve yakınları ile uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
29	Hastalar ile ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.					
30	Hastalar ile ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
31	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.					
32	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
33	Hasta ve yakınlarına, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
34	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
35	Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
36	Hastalara sergilediğim duygular samimidir.					
37	Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

Tablo A.4: Ölçek-5

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
38	Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
39	Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
40	Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					

Lütfen boş bıraktığımız soru olup olmadığını kontrol ediniz !

TEŞEKKÜR EDERİM...

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Selçuk SERİN
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Sarıkaya / 1981
Medeni Hali : Evli
E-Posta Adresi : selcukserin2010@hotmail.com
İletişim (Telefon) : 506 376 92 15

EĞİTİM

Lise : GATA Sağlık Astsubay Hazırlama ve Sınıf Okulu
(1995-1999)
Lisans : Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi, Çalışma
Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (2003-2007)
Yüksek Lisans : THK Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Yüksek Lisans (2012-2014)

MESLEKİ DENEYİM

1. 2000 - 2002 3.Kom.Tuğ.K.lığı Siirt (Shh.Kısım Astsb.)
2. 2002 - 2004 54.M.P.Tabur K.lığı Edirne (Shh.Takım Astsb.)
3. 2005 - 2007 Kıbrıs Asker Hastanesi (Cerr.Tek.)
4. 2007 - 2012 Elazığ Asker Hastanesi (Cerr. Tek.)
5. 2012 - 2014 Ankara Mevki Asker Hastanesi (Cerr. Tek.)
6. 2014 -..... Hakkari Asker Hastanesi (Cerr. Tek.)

KATILDIĞI EĞİTİM VE KURSLAR:

1. Sağlık Astsb. Staj Eğitimi (1999-2000)
2. GATA Cerrahi Teknisyenlik Kursu (2004-2005)

YABANCI DİL :

İngilizce