

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞE YABANCILAŞMAYA
ETKİSİNDE STRESLE BAŞA ÇIKMANIN ARACI ETKİSİ:
DARÜLACEZE ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turgay ÖZKAN

İşletme Ana Bilim Dalı
İşletme Yönetimi Bilim Dalı

EYLÜL,2022

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞE YABANCILAŞMAYA
ETKİSİNDE STRESLE BAŞA ÇIKMANIN ARACI ETKİSİ:
DARÜLACEZE ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turgay ÖZKAN
(Y2012.040008)

İşletme Ana Bilim Dalı
İşletme Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Şule DARICAN

EYLÜL,2022

ONAY FORMU

ONUR SÖZÜ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Duygusal Emek Davranışının İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Stresle Başa Çıkmanın Aracı Etkisi: Darülaceze Çalışanları Örneği” adlı çalışmanın, proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (.../.../2022)

Turgay ÖZKAN

ÖNSÖZ

Tez çalışmam süresince çalışmalarımda bana her türlü yardımı sağlayan ve ilgisini esirgemeyen kıymetli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Şule DARICAN'a, vermiş olduğu öneri ve görüşlerle desteğini her zaman hissettiğim kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Funda Hatice SEZGİN'e, bütün yaşamım boyunca tüm desteklerini hissettiğim kıymetli babam Yakup ÖZKAN'a, kıymetli annem Melek ÖZKAN'a ve kıymetli kardeşim Orhan ÖZKAN'a, araştırmamın her aşamasında desteğini hissettiğim hayat arkadaşım Aleyna ÜLKÜ'ye, Darülaceze Başkanlığı kıymetli çalışanlarına sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Eylül, 2022

Turgay ÖZKAN

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞE YABANCILAŞMAYA ETKİSİNDE STRESLE BAŞA ÇIKMANIN ARACI ETKİSİ: DARÜLACEZE ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

ÖZET

Günümüzde hizmet sektörü piyasada gittikçe daha da büyük bir paya sahip olmaktadır. Bu değişim ve büyümeye bağlı olarak farklı kavramlar da ortaya çıkmaktadır. Bu kavramların başında duygusal emek gelmektedir. Günlük rutin yaşantımızın her anında duygusal emek kavramıyla beraber hareket etmekteyiz. Çalışan bireyler içinde buldukları örgütün sistemine göre hareket etmektedirler. Bu durum örgütlerin çalışanları araç olarak görmesinden kaynaklanmaktadır. Emek kavramı bu noktada karşımıza duygusal emek olarak farklı bir yapıda çıkmaktadır. Bireylerin çalışma hayatı boyunca işe yabancılaşmalarının ve işte oluşan stresle başa çıkabilmelerinin en önemli faktörlerinden biri olarak duygusal emektir. Duygusal emek açısından pozitif bir noktada olan çalışan örgütten uzaklaşma ve stresten daha uzak bir noktada yer alır.

Bu araştırmanın amacı, Darülaceze çalışanlarında duygusal emeğin işe yabancılaşmada stresle başa çıkmanın aracı etkisinin ne düzeyde olduğunu belirlemektir. Araştırma, İstanbul ilinde Darülaceze’de görev alan 185 personel ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen verilere göre duygusal emeğin işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Sonuç olarak, sağlık sektöründe duygusal emek yaklaşımı işe yabancılaşma üzerinde olumlu bir etki sağlamakta ve stresle başa çıkma aracı önemli bir etkiye sahiptir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma, Stresle Başa Çıkma

MEDIATOR ROLE OF COPING WITH STRESS ON THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR ON WORK ALIENATION: THE CASE OF DARÜLACEZE EMPLOYEES

ABSTRACT

Today, the service sector has an increasingly large share in the market. Depending on this change and growth, different concepts also arise. Emotional labor comes at the beginning of these concepts. We act together with the concept of emotional labor at every moment of our daily lives. Employees act according to the system of the organization in which they are located. This situation is due to the fact that organizations see employees as tools. The concept of labor appears at this point in a different structure as emotional labor. The alienation of individuals from work during their working life and the work that occurs at work it is emotional labor as one of the most important factors in their ability to cope with stress. The employee, who is at a positive point in terms of labor, is more distant from the organization and stress. The aim of this research is to determine the level of the mediating effect of emotional labor on coping with stress in alienation from work in Darülaceze employees. The research was carried out with 185 personnel working at the Darülaceze in Istanbul province. According to the data obtained as a result of the analyzes, it is revealed that the effect of emotional labor on work alienation has a positive and significant effect on coping with stress. As a result, the emotional labor approach in the health sector has a positive effect on work alienation and a tool to cope with stress has an important effect.

Keywords: Emotional Labor, Alienation From Work, Coping With Stress

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONUR SÖZÜ	i
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvii
I. GİRİŞ	1
II. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, TANIMI, BOYUTLARI, YAKLAŞIMLARI, ÇALIŞANLARA OLUMLU VE OLUMSUZ YANSIMALARI, UNSURLARI VE SONUÇLARI	3
A. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı	3
B. Duygusal Emegin Boyutları	5
1. Yüzeysel Rol Yapma	6
2. Derin Rol Yapma	6
3. Doğal Duygular.....	7
C. Duygusal Emek Yaklaşımları	7
1. Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı.....	7
2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı.....	7
3. Morris ve Feldman'in Duygusal Emek Yaklaşımı	8
4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı	9
5. Kruml ve Geddes Yaklaşımı.....	11

D. Duygusal Emek Unsurunun Çalışanlara Olumlu ve Olumsuz Yansımaları	11
E. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler.....	15
1. Bireysel Faktörler.....	16
a. Demografik Faktörler	16
b. Duygusal Zekâ	16
c. Kıdem	17
d. Empati.....	17
e. Duygulanım	17
2. Örgütsel Faktörler	18
a. Özerklik	18
b. Sosyal Destek.....	18
3. Durumsal Faktörler	18
a. Müşterilere Gösterilen Duyguların Çeşitliliği	18
b. Müşteri Etkileşim Süresi.....	19
c. Müşteri Yoğunluğu.....	19
d. Müşteri Saldırganlığı	19
4. Duygusal Emegin Sonuçları.....	20
a. Duygusal Emegin Çalışanlar Açısından Sonuçları.....	20
b. Duygusal Emegin Örgüt Açısından Sonuçları.....	25
c. Duygusal Emegin Müşteri Açısından Sonuçları.....	27

III. YABANCILAŞMA VE İŞE YABANCILAŞMA KAVRAMI VE TANIMI, TÜRLERİ, NEDENLERİ, ÖNLEYİCİ YÖNTEMLER VE SONUÇLARI..... 29

A. Yabancılaşma ve İşe Yabancılaşma Kavramı ve Tanımları	29
B. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Tanımı.....	32
C. İşe Yabancılaşma Türleri	36
1. Örgüt Bireyinin Gücsüzlüğü (Powerlessness)	36

2. İşgörenlerde Anlamsızlık	36
3. Kuralsızlık (Normlessness)	37
4. Örgüt İçi Yalıtılmışlık (Isolation)	37
5. İşgörenin Kendine Yabancılaşması.....	37
D. İşe Yabancılaşma Nedenleri	38
1. Psikolojik Nedenler.....	40
a. İşbölümü	40
b. Kitle İletişim Araçları	40
c. İnanç, Tutum ve Değerler	41
2. Sosyal Nedenler	41
a. Toplumsal ve Kültürel Yapı	41
b. Teknolojik ve Ekonomik Yapı	41
c. Sanayileşme ve Kentleşme	42
E. İşe Yabancılaşmayı Önleyici Yöntemler	42
1. Bireysel Yöntemler	42
a. Kendini Tanıma	42
b. Kendini Geliştirme	42
2. Örgütsel Yöntemler.....	43
a. İş Zenginleştirme	43
b. İş Rotasyonu	43
c. Takım Geliştirme.....	43
d. Yönetime Katılma	44
e. Yabancılaşma Yönetimi	44
f. Stres Yönetimi	44
g. Çatışma Yönetimi	44
F. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları.....	45

1. İş Tatmininin Azalması.....	45
2. Örgütsel Sessizlik.....	45
3. Tükenmişlik Sendromu.....	45
4. Örgütsel Bağlılığın Azalması.....	46
5. İşten Ayrılma Niyeti ve İşe Devamsızlık.....	46
6. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Düşmesi.....	46
IV. STRESLE BAŞA ÇIKMA.....	47
A. Stres Kavramı ve İnsan Yaşamındaki Yeri.....	47
B. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri.....	50
1. Nefes ve Gevşeme Egzersizleri.....	51
2. Uyku.....	51
3. Dengeli ve Sağlıklı Beslenme.....	51
4. Zaman Yönetimi.....	52
5. Hipnoz/Hipnotik Telkinler.....	52
6. Alternatif Yöntemler.....	52
C. İş Hayatında Stres ve Stresle Başa Çıkma.....	53
1. İş Stresi ve Örgütsel Stres Kavramları.....	54
2. İş Yaşamında Ortaya Çıkan Stres Unsurlarının Kaynakları.....	56
a. Örgüt Temelli Stres Unsuru Kaynakları.....	60
b. Birey Temelli Stres Unsuru Kaynakları.....	61
3. İş Hayatında Stresle Başa Çıkma Yöntemleri.....	62
V. GEREÇ VE YÖNTEMLER.....	67
A. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	67
B. .Araştırmanın Deseni.....	68
C. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	68
D. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları.....	71

E. Veri Toplama Aracı	71
1. Verilerin İstatistiksel Analizi	72
F. Anketin Güvenilirlik Analizi	73
G. Araştırmanın Hipotezleri	73
VI. BULGULAR.....	75
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	75
B. Ölçeklere Ait Yüzde Dağılım Bilgileri.....	82
C. Boyutlara Ait Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	90
D. Grup Farklılığı Analizleri	91
E. İlişki Analizi	101
F. Regresyon Analizi	103
VII.SONUÇ VE ÖNERİLER.....	107
VIII. KAYNAKÇA	119
EKLER.....	131
ÖZGEÇMİŞ.....	139

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1. Örneklem Büyüklükleri Tablosu.....	68
Çizelge 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları	73
Çizelge 3. Araştırmanın Hipotezleri.....	73
Çizelge 4. Cinsiyet Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı	75
Çizelge 5. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	76
Çizelge 6. Çalışılan Bölüme Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	76
Çizelge 7. Çalışma Şekline Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	77
Çizelge 8. İş Yerinde Çalışma Süresi Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı..	78
Çizelge 9. Toplam Mesleki Deneyime Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	78
Çizelge 10. Yaş Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	79
Çizelge 11. Medeni Duruma Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı	80
Çizelge 12. Aylık Gelire Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	80
Çizelge 13. Aylık Gelir Yorumlanmasına Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	81
Çizelge 14. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım	82
Çizelge 15. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım	84
Çizelge 16. Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım	86
Çizelge 17. Boyutlara Ait Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	90
Çizelge 18. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	91
Çizelge 19. Eğitim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları.....	92
Çizelge 20. Çalışılan Bölüm Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları	93
Çizelge 21. Çalışma Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları.....	94

Çizelge 22. İş Yerine Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması	
Sonuçları.....	95
Çizelge 23. Toplam Mesleki Deneyim Açısından Kruskal-Wallis Sınaması	
Sonuçları.....	96
Çizelge 24. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları	97
Çizelge 25. Medeni Durum Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları.....	98
Çizelge 26. Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları	99
Çizelge 27. Aylık Gelir Yorumlanması Açısından Kruskal-Wallis Sınaması	
Sonuçları.....	100
Çizelge 28. Korelasyon Analizi Sonucu.....	101
Çizelge 29. Regresyon Analizi Tahmin Sonuçları	104

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli.....	9
Şekil 2.	Grandey modeli duygusal emek süreci.....	10
Şekil 3.	Kruml ve Geddes duygusal emek modeli.....	11
Şekil 4.	Maslach ve Jackson'ın tükenmişlik modeli	24
Şekil 5.	Seeman'a göre işe yabancılaşma boyutları.....	35
Şekil 6.	İşe yabancılaşmaya yol açan örgütsel nedenler	39
Şekil 7.	Stresin fiziksel etkileri neticesinde ortaya çıkan rahatsızlıklar	48
Şekil 8.	Örgütsel stres yapısı	57
Şekil 9.	İş stresinin çeşitli kaynakları ve olası sonuçları	59
Şekil 10.	Alternatif bir iş stresi kaynakları modeli	60
Şekil 11.	İş stresi ile başa çıkma konusunda işletmeler için alternatif süreç modeli	64
Şekil 12.	İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	70
Şekil 13.	Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı	70
Şekil 14.	Araştırmanın Modeli	73
Şekil 15.	Cinsiyet Değişkenine Ait Sıklık Dağılım Grafiği	75
Şekil 16.	Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	76
Şekil 17.	Çalışılan Bölüme Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	77
Şekil 18.	Çalışma Şekline Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	77
Şekil 19.	İş Yerinde Çalışma Süresine Ait Sıklık Dağılım Grafiği	78
Şekil 20.	Toplam Mesleki Deneyime Ait Sıklık Dağılım Grafiği	79
Şekil 21.	Yaşa Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	79

Şekil 22. Medeni Duruma Ait Sıklık Dağılım Grafiği.....	80
Şekil 23. Aylık Gelire Ait Sıklık Dağılım Grafiği.....	81
Şekil 24. Aylık Gelir Yorumlanmasına Ait Sıklık Dağılım Grafiği	81

I. GİRİŞ

Çalışanların kurumları için ortaya koymuş oldukları emek kurumlarının başarısı ve yüksek performansı için son derece önemli ve birincil kaynak olmaktadır. Fakat son yıllarda, emek kavramı farklı bir şekil almak suretiyle yeni bir kimlik kazanmıştır. Bu kimlik ve birlikte ortaya çıkan kavramlardan biri olarak duygusal emek, çalışanların sahip oldukları duygu ve düşüncelerin kurumları içerisindeki değerlerine olan etkisini farklı bir açıdan değerlendirmektedir. Çalışanlar her ne kadar kurumları için belirli bir disiplin ve düzen dahilinde hareket ediyor olsalar da duygusal olarak düşünmekte ve hareket etmektedirler. Bu durum, çalışanların, iş süreçlerine duygularını da kattıklarının bir göstergesidir. Kimi zaman olumsuz sonuçlar veren kimi zaman da son derece olumlu çıktılar sağlayan bu durum duygusal emek kavramının iki yönlü olarak değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Duygusal anlamda ortaya çıkan tablo, olumsuz bir durumu ifade ettiği süre zarfında, çalışanların yaptıkları işe ve içerisinde buldukları kuruma aynı oranda olumsuz bir bakış açısı geliştirmeleri mümkündür. Özellikle de yaptıkları işten uzaklaşan ve yaptıkları işten keyif almayan çalışanlar, nihayetinde, işe yabancılaşma adı verilen duyguyu yaşamaya başlamaktadırlar. Bu duygu, çalışanlar açısından işlerinden ayrılmaya kadar varacak bir negatif duygu yüklü taşımalarına sebebi verebilecektir. İşe yabancılaşma duygusu çalışanların verimlilik ve performanslarını en alt düzeye indirirken, aynı zamanda, çalışanların iş ile alakalı olan tüm unsur, aktör süreç parçalarını kendilerinden uzak tutmalarına sebebiyet vermektedir. Bu şekilde, işe yabancılaşma, çalışanların, iş ile başlayıp kurum ile sona eren bir kopuş süreci yaşamalarına sebebiyet vermektedir.

Ortaya çıkan genel olumsuz tablo, kendi başına bir stres duygusu yaratan unsur olarak da değerlendirilebilir. Stres, insan yaşamında her an karşılaşılabilen bir negatif unsur olmakla birlikte iş yaşamı içerisinde kendisini çok daha fazla hissettiren bir niteliğe sahiptir. İşten ya da iş ortamından kaynaklanan birçok stres

unsuru bireylerin iş yaşamındaki faaliyetlerine olumsuz yönde etkileyebilir, ancak bu durum yalnızca bireyin iş hayatındaki durumu ile kısıtlı olmamaktadır. Çalışan bireyler, iş ortamında yaşadıkları stres baskısını, zaman içerisinde özel yaşamlarına da ister istemez aktarabilmektedirler. Bu şekilde, stres, insan yaşamında bir alandan diğerine, kolaylıkla, negatif yönde etki edebilen bir soruna dönüşmektedir. İş yaşamı üzerinde değerlendirildiğinde stresin hem çalışanlara hem de iş ortamına olumsuz yönde etki etmemesi adına kurumsal yönetimlerin stresi önlemeye yönelik adımlar atmaları gerekmektedir. Bununla birlikte çalışanların da benzer bir sorumluluk almak sureti ile hem iş yaşamları hem de sosyal yaşamları için stresle başa çıkabilecek yöntemler bulmaları ya da var olan yöntemlere odaklanmaları gerekmektedir.

Yapılan bu çalışmanın birinci bölümünde konu ile ilgili giriş yapılmış, ikinci bölümünde duygusal emek, duygusal emek yaklaşımlarının tarihsel gelişimi, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumlu ve olumsuz yansımaları ve bu yansımaları etkileyen unsurlara değinilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, işe yabancılaşma kavramı, tanımı, tarihsel gelişimi, işe yabancılaşma türleri, işe yabancılaşma nedenleri, işe yabancılaşmayı önleyecek yöntemler konuları işlenmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde stres kavramı, stresle başa çıkmanın insan yaşamındaki önemi, stresle başa çıkma yöntemleri ve iş hayatında stresi kontrol altına alma yöntemleri konularına değinilmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, deseni, evreni ve örnekleme, araştırmanın varsayımları ve kısıtları, araştırmanın veri toplama aracı, verilerin istatistiksel analizi, güvenilirlik analizi ve araştırmanın hipotezleri belirtilmiştir.

Çalışmanın altıncı bölümünde toplanan verilerin analiz edilmiş elde edilen bulgular paylaşılmıştır.

Çalışmanın son bölümü olan yedinci bölümde ise tartışma, sonuç ve öneriler yer almaktadır.

II. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, TANIMI, BOYUTLARI, YAKLAŞIMLARI, ÇALIŞANLARA OLUMLU VE OLUMSUZ YANSIMALARI, UNSURLARI VE SONUÇLARI

A. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı

Emeğin yalnızca fiziksel olarak karşımıza çıkan bir kavram olmadığı fikrinin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte emeğin duygusal anlamda da bir boyutunun olduğu kabul edilmektedir. Bu durumun karşımıza çıkmasındaki en önemli unsur, emek kavramının giderek daha da soyut ve maneviyat faktörleriyle beraber ölçülmesine dair bir eğilimin artmış olmasıdır. Özellikle iş dünyasını kapsayan, bağlı buldukları örgütün işleyişine ve yapısına manevi açıdan da önem veren bireyler açısından sergilenen emek yalnızca fiziksel ve iş gücü açısından değerlendirilebilecek durumda değildir; bu durum bireylerin daha fazla başarı elde edebilmek adına duygusal bir emek ortaya koymalarına neden olmaktadır. Bu, bazen de bireysel çıkarlara odaklı olarak bazen de örgütsel destek amacına yönelik olarak ortaya çıkmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016:131-132). Bu şekilde, duygusal emeği, birey temelli olarak kişisel ve kurumsal etkiler yaratabilen bir manevi unsur olarak görmek mümkündür.

Son yıllarda çok fazla ön plana çıkan bir kavram olarak duygusal emek, bilinçli ya da bilinçsiz olarak çalışanlar tarafından sergilenen iş davranışlarını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte duygusal emek, çalışanların, aralarında süregelen iletişim faaliyetlerin ya da çalışanın görev aldığı kurum ile arasındaki iletişim faaliyetlerinde, kurum nezdinde, kendisinden beklenen duyguların dışavurumu ve bununla birlikte yeterlilik arz edecek şekilde iş performansı sergilenmesine yol açan bir duygu durumudur (Ünlü ve Yürür, 2011:188). Duygusal emeğin, hangi duyguya bağlı olursa olsun, kademeli olarak ortaya koyacağı ve bireysel olduğu kadar kurumsal etkiler de yaratabilecek türden performans yansıması bulunmaktadır.

Duygusal emek kavramını ortaya sunan ilk araştırmacı olan Hochschild (1983) açısından bu kavram yerine getirilmesi zorunlu olan bir görev ortaya çıkarmaktadır. Duyguların, bireyin etrafındakiler tarafından sade ve açık bir Şekilde gözlemlenebilecek biçimde sergilenmesi ve yönlendirilmesidir. Ayrıca Hochschild, duygusal emeğin zaman içerisinde, bireyin karŐılaŐtıĐı maddi ve manevi baskı sonucu, belirli bir ücret dahilinde satılması ve alınması mümkün hale gelebilen bir varlık halini aldığını belirtmiştir (Karaman, 2017:33). Buna göre Hochschild, genel değerlendirmesi ile birlikte duygusal emeğin, zaman içerisinde, duyguların dışında bir unsura dnŐebileĐine dair bir görüşü ön plana çıkarmaya çalıŐmıŐtır.

Konuyu kendi araştırmaları dahilinde değerlendiren Ashforth ve Humphrey (1993), alıŐanlarının duygusal sistemlerinin yönetilebilmesinin mümkün olamayacağını, fakat gözlemlenebilecek düzeydeki davranışlarının da var olduğunun önemine odaklanmıştır. Ashforth ve Humphrey araŐtırmacı için bir çalışan üzerinde kesin bir kanaat oluşmasına destek sağlayan çalışanın gündelik olarak sergilediği davranıŐlarıdır. Bu nedenle de çalışanların davranışlarının arka planında bulunan nedenlerden haberdar olunması kolay olmamaktadır; asil nitelikli ve belirleyici nokta, fiziksel, mevcut, somut ve rahatlıkla gözlemlenebilen davranışlar olmaktadır (Bağcı ve Bursalı, 2015:73). Ashforth ve Humphrey açısından, duygusal emeğin, gözlemlere dayalı olarak çalışanların aslında ortaya ne koyduklarının anlaşılması ile değerlendirilmesi mümkün olmaktadır.

Duygusal emeğin ortaya çıkışı, bir anda zorunlu bir unsur haline gelmesi ve çalışan bireyler nazarında belirli bir seviyede çıkar odaklı konuları direkt etkilemesi nedeni ile birlikte bir rol yapma davranıŐını beraberinde getirmektedir. Zaman içerisinde birer alışkanlık halini alan ve derinleŐen bu tür davranışlarla birlikte çalışan bireyler, bağlı buldukları kurumun kendilerinden yana olan beklentileri ile kendi istek, dilek ve fikirlerini uyumlu bir forma sokmaya, bir başka deyişle, sergilemeleri zorunlu olan davranışları, ielleŐtirilmiŐ bir Şekilde ortaya koymaya çalışmaktadırlar (OĞuz ve zkl, 2016:132). Bu Şekilde, duygusal emek, çeşitli dıŐ etmenler ile birlikte dışa vurumu zorunlu hale gelen bir duygu ve performans bütünü haline gelmektedir ki bu durumun, çalışanlar

açısından, yeterli derecede olumlu karşılınıp karşılınmayacağı kesin bir durum arz etmemektedir.

Duygusal emek kavramı, sadece bir çalışan bireyin duygularını dolaylı olarak ifade eden bir yapıya sahip değildir. Duygusal emek bir unsur olarak çalışanların pratikteki durumlarının belirlenmesi ve ifade edilmesi açısından da önemlidir. Bir başka deyişle çalışanların ortaya koydukları performans, onların duygusal emek konusunda bakış açıları ve çalışma tempolarını biraz da manevi açıdan değerlendirmeleri ile ilintilidir. Geçmiş yıllarda konunun manevi boyutundan ziyade maddi boyut ortaya konurken, artık çok daha fazla soyut kavramlarla ilintili bir iş dünyasından bahsedilmekte, bu noktada da çalışanların ortaya koymuş oldukları performans, duygusal emek dahil birçok farklı manevi unsurla birlikte değerlendirilmektedir (Karaman, 2017: 34). Duygusal emek, bu haliyle, bir fikir ve duygu dışı vurumu olarak da değerlendirilecektir.

B. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek, fiziksel ve somut olarak ortaya çıkışı açısından, farklı boyutlarda cereyan etmektedir. Her kurum ve çalışan açısından, içerisinde bulunulan sektöre göre de farklılıklar içerebilen duygusal emek, bu şekilde, farklı boyutlar halinde ortaya çıkmaktadır.

Literatürde, duygusal emeğe dair, farklı bir boyutlandırma da söz konusudur ve bu boyutlandırmanın içerisine ön plana çıkan hususlar aşağıdaki gibidir (Güngör, 2009:171-174):

- Duyguların gösterim sıklığı: Çalışanların, işleri ne kadar yoğunsa ya da görevlerini yerine getirme konusundaki zorunlulukları ne zaman ortaya çıkarsa, işleri ile ilgili emeklerini o şekilde ortaya koymalarını ifade etmektedir.
- Görev sırasında gösterilen özen: Çalışan bireylerin, görevlerini yerine getirirken, almış oldukları sorumluluk ve görevlerinin getirileri neticesinde, duygusal emeği ortaya koymak açısından sarf ettikleri özeni ifade etmektedir.

- Duyguların çeşitliliği: Görevin getirileri kadar, işletmelerin, çalışanlarından yana olan beklentilerinin çeşitliliği de duygusal emeğin ortaya çıkışında önemli bir yere sahiptir.
- Duygusal uyumsuzluk: Çalışanların, anlık ya da genel olarak sahip oldukları duygular ile birlikte kurumlarının ya da anlık şartların, kendilerinden beklediği duygusal durumun arasındaki uyumluluğu ifade etmektedir.

Sıralanan unsurlar ele alındığında, çalışanların sahip oldukları duygular, çalışanların sergiledikleri duygular ve çalışanlardan beklenen duygular arasındaki uyum-uyumsuzluk durumu, duygusal emeğin, iş süreçlerinde ortaya konması adına yönlendirici olmaktadır.

Öte yandan, genel olarak ele alındığında, duygusal emeğin boyutlarını, yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duygular olarak sıralamak mümkündür. Sıralanan bu, üç duygusal emek boyutu dışında, bir de samimi davranış boyutunun bulunduğu görülmektedir. Çalışanlar, bu boyutta, aslında sahip oldukları duygu ve düşünceleri geri plana atarak, en iyisini ortaya koymak adına, mümkün olduğunca samimi, yakın ve olumlu yönde ilişkiler kurmak adına çabalamakta ve bu şekilde de işlerinin sorumlusu olarak görevlerini yerine getirmeye devam etmeye çabalamaktadırlar (Başbuğ vd., 2010:257).

1. Yüzeysel Rol Yapma

Çalışanlar ile kurum arasındaki ilişki ve iletişim sığ bir düzeydedir. İşletmeler, çalışanlarında, sadece görevlerini yapmak sureti ile ücretlerini almalarını beklemektedir. Fakat bu durum, çalışanlarda isteksizlik ve kurumdan soğuma hissiyatı yaratmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012:112). Sıradan ve rutin faaliyetlere dayalı olarak ortaya çıkan bu davranış, zaman içerisinde, taraflar arasında bir iletişim ve duygu kopukluğuna sebebiyet verebilecektir.

2. Derin Rol Yapma

İçerisinde buldukları işletme ortamının şartları her ne düzeyde olursa olsun, çalışanların, mutlak olarak profesyonel bir şekilde, işlerine odaklanmak sureti ile görevlerini yerine getirmeleri ve işletmelerinin çıkarlarını gözetmeleridir. (Kaya ve Özhan, 2012:112; Tekin, 2021:41). Profesyonellik,

çalışanların duygusal emek gösterme konusundaki davranışlarını tetiklemektedir. Hem kurumlarına karşı sorumluluklarını yerine getirmek hem de kariyerlerinin sekteye uğramaması adına, bireylerin, duygusal emek konusunda bir sürdürülebilir davranış içerisinde oldukları görülmektedir.

3. Doğal Duygular

Çalışanların, işletmelerine bağlılık duygusu beslesinler ya da beslemesinler, dönemsel şartların gereği olarak işletmelerinin yararına olacak şekilde davranışlarda bulunmalarıdır (Tekin, 2021:41-42). Bu tür bir durumda, bireylerin, hiçbir şekilde, kurumları ile ilgili olan duyguları ön plana çıkmamaktadır; bu noktada, asıl ön plana çıkan husus, kurumsal çıkarlara odaklı bir şekilde hareket edildiğinin gösterilmesidir.

C. Duygusal Emek Yaklaşımları

1. Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Kavramsal olarak duygusal emeği literatüre, 1983 yılında kazandıran ilk isim olan Hochschild, mesleklerin, kendi içlerinde, duygusal bir yapıları ve kimlikleri olduğuna inanmaktadır. Çalışanlar, her ne kadar, profesyonel bireyler olsalar da iş süreçlerini yürütürken, mümkün olduğunca duygularını da sürecin içerisine dahil etmektedirler. Buna göre Hochschild, bireysel anlamda, çalışanların, başarılı olma durumlarının, duygu durumları ve duygularını ne şekilde yönetebildikleri ile doğrudan ilintili olmaktadır. İşin kalitesi ne denli belirleyici olsa da işi yapanların duygularının sürece dahil olması da belirleyici olmaktadır (Köse vd., 2011: 168).Hochschild, duygusal emeğin, maddi ve manevi unsurlar ile birlikte şekillendiği süre zarfında bir anlam yaratabileceğini ortaya koyan bir yaklaşıma sahip olmuştur.

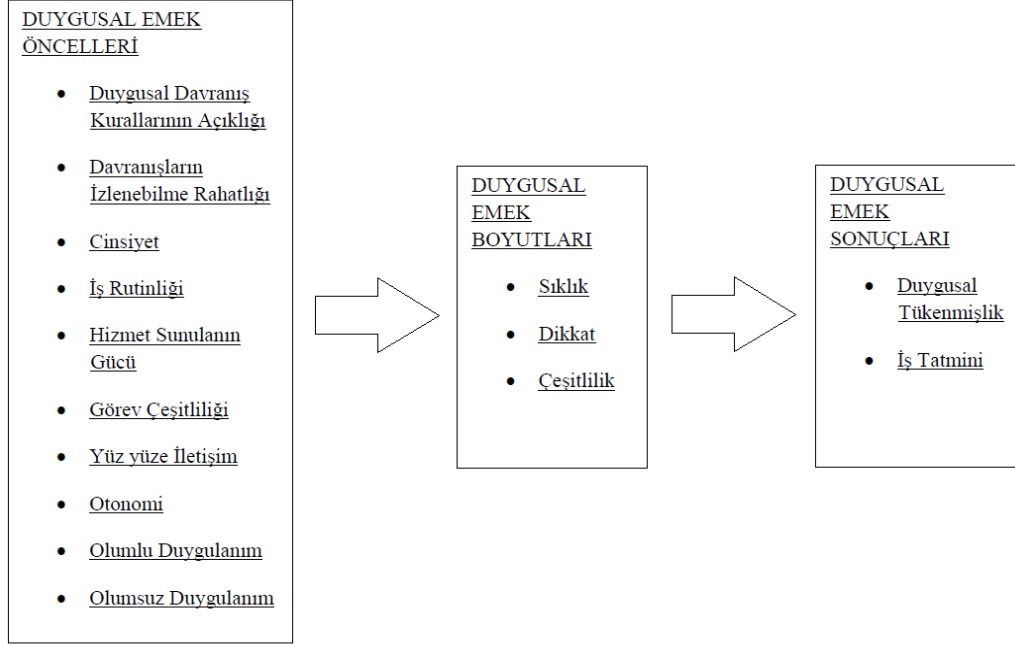
2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Konuyu farklı bir açıdan ele alan Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların duygularının, ne noktada konuşlanmış olursa olsun, mutlak olarak bir yönetim mekanizmasına ihtiyaç duyduğunu belirtmişlerdir. Özellikle karlılık ve işletmeye sadık olan müşterilerin sayısının arttırılması adına, işletme yönetimleri, çalışanlarının duygusal kapasiteleri ve bunların olumlu yansımalarından

faydalanmak durumundadırlar. Çünkü bu duygular, müşterilerin de işletmeye, duygusal anlamda bağlanmasının yolunu açmaktadır. Öte yandan, duygusal emeğin bireysel ya da kurumsal anlamda fark etmeksizin, doğru şekilde yönetilmesi, çalışanların, bu süreçten kazançlı çıkmalarını sağlayabilecektir. Buna göre çalışanlar, duygularının yaratmış olduğu olumlu etki ile birlikte finansal ödüller, terfi ve iş çevresinin genişlemesi gibi kazanımlar elde edebileceklerdir (Çelik ve Topsakal, 2016:206). Ashforth ve Humphrey açısından, duygusal emekte ön plana çıkan husus, mutlak olarak sistemin kontrollü bir şekilde ön plana çıkarılması ve buna istinaden de çalışanlardan yüksek verim elde edilmesi söz konusu olmalıdır.

3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Konuyu hizmet sektörü bazında araştıran Morris ve Feldman, bu sektörün, hizmet odaklı satış gerçekleştirilmesinden dolayı, çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimin önemli olduğuna dikkat çekmektedir. Bu etkileşimin olumlu hale gelmesi adına, öncelikli olarak çalışanların duygularının, olumlu bir şekilde sürecin içerisine dahil edilmesi gerekmektedir. Bu duyguların olumlu bir şekilde adaptasyonu ve müşterilere sunumu, zaman içerisinde, müşterilerin, hizmet, kurum, çalışanlar, marka vb. unsurlar üzerinde de olumlu duygular ekseninde düşünmelerine yardımcı olacaktır (Oral ve Köse, 2011:466). Morris ve Feldman, duygusal emeğin en önemli yansımasının, her açıdan, müşteriler üzerinde olduğu düşüncesi ile süreci değerlendirmiş ve çalışan-müşteri etkileşimindeki manevi unsurların önemine işaret etmişlerdir.



Şekil 1. Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli

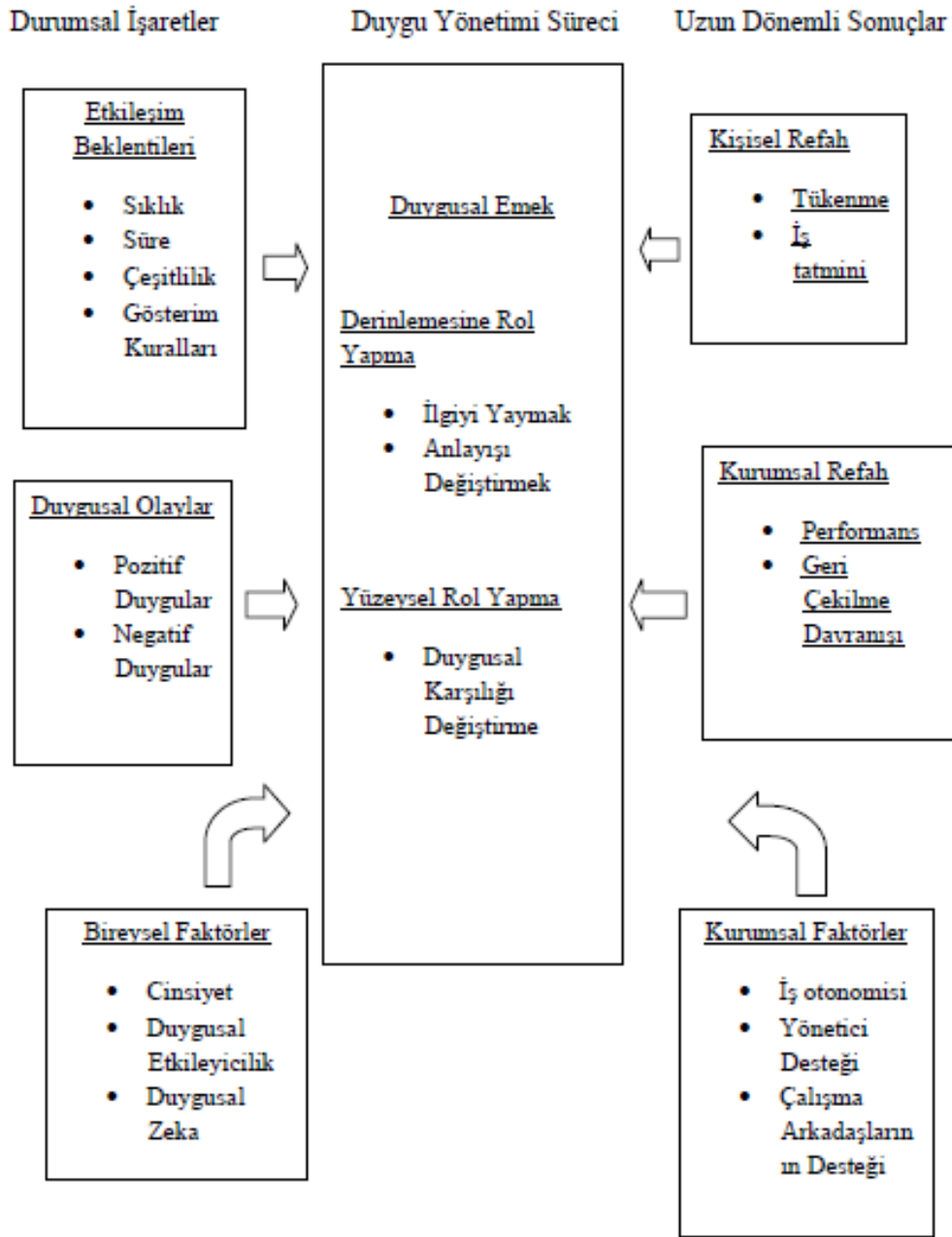
Kaynak: (Durak, 2019:17).

Şekil 1'de yer alan Morris ve Feldman'a ait duygusal emek modelinde, duygusal emek öncellerinin ardından duygusal emek boyutları ile birlikte duygusal emek sonuçları ortaya çıktığı görülmektedir. Araştırmacılar, olumlu yansımalarının dışında, olumsuz olarak ortaya çıkabilecek sonuçları dahilinde değerlendirdikleri duygusal emeğin, duygusal tükenmişlik sorunu ile iş tatmini konusunda sorunlara da yol açabilme ihtimalinin bulunduğunu ortaya koymuşlardır.

4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Grandey, konunun, daha çok, olumsuz boyutlarına odaklanmak sureti ile duygusal emek yoğunluğunun, çalışanlar üzerindeki stres ve tükenmişlik duygusu baskısına odaklanmıştır. Buna göre çalışanlar, duygusal emek yoğun şekilde çalıştıklarında, bu şekilde, ne denli başarılı olurlarsa olsun, zaman içerisinde, ciddi ölçekli bir yıpranma yaşayacaklar ve bu şekilde de işlerinden, iş çevrelerinden ve kurumlarından soğuyacaklardır. Bu durum, duygusal emeğin yoğunluğunun, uzun vadede, çalışanların duygusuzlaşmasına ve tükenmişlik hissiyatı ile görevlerini tam olarak yerine getirmelerinin mümkün olmamasına sebebiyet verecektir (Kaya ve Özhan, 2012:117). Grandey açısından duygusal emeğin psikolojik anlamda yaratmış olduğu etki, büyük ölçüde, bir yorgunluk ve

stres ortaya çıkarmaktadır ki bu da çalışanlar açısından, duygusal emeğin, olumsuz bir şekilde değerlendirilmesine sebebiyet verebilecektir.



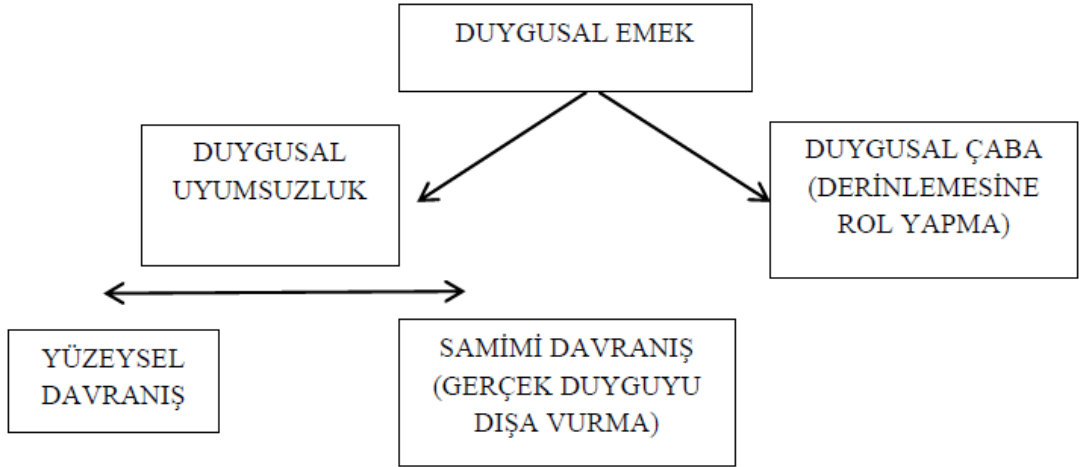
Şekil 2. Grandey modeli duygusal emek süreci

Kaynak: (Durak, 2019:21)

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

5. Kruml ve Geddes Yaklaşımı

Kruml ve Geddes (2000), açısından duygusal emek, duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olarak iki boyuttan meydana gelmektedir. Duygusal uyumsuzluk, çalışanların, kendi hissettikleri duygularla ortaya bir emek koyarken, hissettikleri duyguların birbirlerinden farklı yanlarını ortaya koymaktadır. Araştırmacılara göre çalışanların sahip oldukları duygularındaki süreklilik, sahip oldukları gerçek duyguyu dışa vurmaya başlarken, yüzeysel bir rol yapmaya giden yolda duygusal uyumsuzluk düzeyi artmaktadır. Fakat duygusal çabada, derinlemesine rol yapma durumunun ortaya çıkması söz konusudur. Birey, aslında hiç hissetmediği duyguları hissetmek adına büyük bir çaba ortaya koymaktadır (Başbuğ vd., 2010:257). Bir başka deyişle, bireyler, duygularının onları yönlendirdiği şekilde çalışmaya dair mücadele vermektedirler.



Şekil 3. Kruml ve Geddes duygusal emek modeli

Kaynak: (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010:257).

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

D. Duygusal Emek Unsurunun Çalışanlara Olumlu ve Olumsuz Yansımaları

Duygusal emek, manevi anlamda destekleyici ve iş açısından, somut unsurları ön plana çıkaran bir husus olsa da çalışanlar üzerinde, gözle görülür bir

baskı yaratması ve bu baskının da çalışanların faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemesi söz konusu olabilmektedir. Bu noktada, duygusal emekten ne şekilde faydalanıldığıнын tespiti önem arz etmektedir.

Genel olarak bakıldığında, duygusal emeğin, çalışanlar nezdindeki olumlu yansımalarını, aşağıdaki unsurlar ile açıklamak mümkündür (Güngör, 2009: 179; Oğuz ve Özkul, 2016: 137-140):

- Olumlu yönde oluşan duygusal, yönetsel ve finansal başarının temel unsuru haline gelmektedir.
- Olumlu duyguların varlığı, işletme yönetiminin yanı sıra, diğer, iş çevresindeki aktörler ile de olumlu ilişkiler kurulmasını sağlamaktadır.
- İşletme yapısı içerisindeki kuralların katılığı göz ardı edilerek, disiplinli bir şekilde, bu kurallara uyumluluk gösterilmektedir.
- İşletmenin karar mekanizmasına karşı muhalif bir tutum sergilemesi söz konusu olan kesimlerin sayısı ve etkililiğini azalmaktadır.
- Yoğun çalışma temposunda, şartlarına ve zorluğuna karşın, bu şartlara uyumluluk gösterilmesi adına istekli davranılmasıdır.

Sıralanan unsurlar göstermektedir ki duygusal emek, pozitif biçimde şekillendirildiğinde, çalışanların, kurumları için yapacakları işleri, ortaya koyacakları emeği ve genel uygulamaları, aynı şekilde, pozitif bir şekilde kabullenmeleri ve buna göre hareket etmeleri söz konusu olmaktadır. Bir başka deyişle, duygusal emeğin pozitif şekilde oluşturulması, çalışanlar nezdinde, bir kabullenme duygusu yaratmaktadır.

Bir başka açıdan bakıldığında, motivasyon, duygusal emek açısından, çalışanları olumlu etkileyebilecek unsurlardandır. Çalışanların günlük iş akışları düzeninde verimlilik, motivasyon ve performans düzeylerini arttırabilmek adına son derece kritik bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Motivasyon hem maddi hem de manevi unsurlarla desteklenebilen bir kavramdır. Fakat bu süreç sona erdiğinde motivasyon çalışanların manevi yapısına hitap etmektedir. Bu noktada duygusal emek doğrudan motivasyondan etkilenebilmektedir. Duygusal emeğin ortaya çıkışında, asıl ve olumsuz duyguların saklanmasından ziyade, mümkün olduğunca duyguların saklanmasına yönelik olarak ortaya çıkabilecek durum,

motivasyonun varlığıyla birlikte negatif ve sorunlu olan duyguların ortadan kaldırılarak, duygusal emeğin daha olumlu bir işleyişinin olmasına yardımcı olacaktır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316). Bir başka deyişle, motivasyon, duygusal emeğin, tüm negatifliklerine karşı direnç göstermesine yardımcı olmaktadır.

Duygusal emek ve motivasyon ilişkisini anlamlandırabilmek adına aşağıdaki noktalardan faydalanmak mümkündür (Duran ve Gümüş, 2013:247):

- Çalışma ortamında motivasyonun sağlanmasıyla beraber çalışanların direkt pozitif düşünceleri ve pozitif bir şekilde hareket etmeleri sağlanmaktadır,
- Motivasyon, çalışanların duygusal emek hakkındaki faaliyetlerinde daha içten hareket etmelerini gerçekleştirmekte ve olumlu duygularını daha kolay dışarı vurmalarını sağlamaktadır,
- Duygusal emek açısından en fazla ihtiyaç duyulan konu, yüksek performans sergilemesi ve süreklilik arz etmesi adına, işletme yönetimi ve diğer çalışanlar tarafından bireye sağlanacak olan zihinsel ve sözlü motivasyondur,
- Motivasyonu yüksek çalışanlar daha pozitif düşünmekte ve bu pozitif düşüncelerini hem söylemlerine hem de emeklerine yansıtabilmektedirler. Bu durumda motivasyon, işletme içerisinde genişleyen bir unsur olmaktadır,
- Duygusal emeğin samimiyetinin belli olabilmesi ve dışarıya daha dürüst bir şekilde vurulabilmesi adına olumlu bir çalışma ortamına ihtiyaç duyulmaktadır; motivasyon ile bu şekilde bir ortam yaratılabilir hale gelmektedir,
- Örgütsel emek bakımından kritik olan bu konu, çalışanların sergilemiş oldukları performansın olabildiğince sürdürülebilir ve işletmenin tüm unsurları için olumlu çıktılar yaratabilmesidir; motivasyon bu noktada tetikleyici bir unsurdur.

Bu açıdan değerlendirildiğinde, yönetimler ve yöneticiler, motivasyon odaklı düşündükleri ve hareket ettikleri süre zarfında, mutlak olarak çalışanların

duygusal emek konusundaki eğilimlerinin hem kendileri ile hem de kurumları için faydalı hale gelmesine yardımcı olmaktadırlar.

Öte yandan, duygusal emeğin, çalışanlar nezdindeki olumsuz yansımalarını, aşağıdaki unsurlar ile açıklamak mümkündür (Güngör, 2009: 179; Delen, 2017: 49):

- Sosyal yaşam-iş yaşamı dengesinin bozulması ihtimali, çalışan bireylerin, psikolojik olarak zarar görmelerine sebebiyet vermektedir.
- İş stresi faktörüne bağlı olarak ortaya çıkan fiziksel ve mental tükenmişlik duygusunun, faaliyetleri engellemesi söz konusudur.
- Duygusal anlamda yaşanan sorunların neticesinde, iş süreçlerinin kontrol edilememesi sorunu ortaya çıkmaktadır.
- Çalışanlar için dahil oldukları yapıyı kabullenmek ve uyumluluk göstermek, giderek daha zorlu hale gelmektedir.
- Yine aynı şekilde, içerisinde bulunulan çevreye dair bir yabancılaşma duygusu yaşanmaktadır.
- Manevi anlamda yaşanan çöküş ile birlikte işe odaklanma ve iş yerinde bulunmama sorunları baş göstermektedir.
- İş başarısı ve karlılık konusunda, işletme yönetiminin baskısının, duygusal anlamdaki öğeleri kısıtlama durumları ortaya çıkmaktadır.

Sıralanan unsurların ortaya koyduğu tablo, işin stresinin ve iş ortamının yarattığı baskının, duygusal emek konusunda, sınırları zorlayan bir niteliği bulunmaktadır. Bu durum neticesinde, çalışan bireyler, kendilerini, süreçlere, işe, iş çevresine, müşterilere vb. iş unsurlarına odaklamakta giderek daha da zorlanmaktadırlar.

Öte yandan, iş stresi unsurunun da süreç içerisinde göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Duygusal emek ile ilgili ilişkisine bakıldığında iş stresinin, duygusal emek üzerinde doğrudan, hızlı ve güçlü bir etkisinin bulunduğu görülmektedir. Çalışan bireyler, duygusal emek dahilinde, mümkün olduğunca gerçek duygularını gizlemeye çalışırken, bu gizlenme durumu, aslında yeterli düzeyde olumlu düşünülmesini ve olumlu hareket edilmesini engellemektedir. Çalışanlar, zaman içerisinde, gizlemiş oldukları

olumsuz duygularını bir şekilde açığa çıkarmakta, bu şekilde de dayanılmaz hale gelen baskın duygular dışı vurulmaktadır. Bu dışı vurumun temelinde iş stresinin önemli bir etkisi bulunmaktadır (Gül, 2007:219). Stres, çalışanların direnç gösterebilecekleri sorunlarının, tüm engellere rağmen ortaya çıkarak çalışanlara ve kuruma zarar vermesine sebep olmaktadır.

Bununla birlikte yaşanan iş stresi örgüt içerisinde duygusal emeğin son derece olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Sorunlara karşı dayanıksızlık gösterilirken kendine güvensizlik hissiyatını da ortaya çıkarmaktadır. Duygusal emekte çalışanlar, karşılaşılan sorunları, işlerini kaybetmemek, mevcut konumlarını korumak ya da işletmelerine olan bağlılık gibi nedenlerle kendilerini ayakta tutmaya çalışsalar da zaman içerisinde bu gücü kaybetmekte ve kendilerine güvenecek şekilde dirayetli durma kabiliyetlerini kaybetmektedirler. Bu vesile ile de çalışanların işlerine dair isteklerini ve çevrelerine dair iletişim becerilerini kayb ettikleri gözlemlenebilecektir (Çelik ve Topsakal, 2016: 203). Özellikle de iletişim ve etkileşim odaklı süreçlerin ortadan kalkması, kurumsal yapı içerisinde, olumlu bir faaliyet alanının yaratılmasına engel olmaktadır.

Tüm bu etkenler ile birlikte iş stresi, duygusal emeği olumsuz yönde etkilemektedir. Var olan direnci kırarak depresyon halini tetiklemekte ve ortaya çıkarmaktadır. Çalışanlar, iş stresinin baskısını hissettikleri an itibari ile bir noktaya kadar direnç gösterebilirler de stresin bir türlü son bulmaması sonucu depresyona girmekte, öncelikle kendilerini dinç tutma yetilerini kaybetme, zamanla hem iş hem de sosyal çevrelerine zarar vermekte ve ilerleyen safhalarda da işlerinden uzaklaşmaktadırlar. Bu süreç son derece hızlı bir şekilde ilerlemekte ve bu nedenle de iş stresinin son derece hızlı bir şekilde çalışanları çevrelerinden uzaklaştırarak öncelikle zihinsel daha sonrasında da fiziksel olarak zarar görmelerine sebebiyet vermektedir (Yücebalkan ve Karasakal, 2016: 191). Sürecin belki de en büyük ve en olumsuz etkisi, iş ve sosyal çevre ile yaşanan iletişim ve etkileşim süreçlerinin sektöre uğrayarak, çalışan bireyin, çevresel anlamdaki birçok ortamdan uzaklaşmasıdır.

E. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği etkileyen unsurları, bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörler olarak üç grupta incelenmiştir.

1. Bireysel Faktörler

Duygusal emek, bireysel faktörler tarafından etkilenmektedir. Bu değişkenleri, demografik faktörler, duygusal zeka, kıdem, empati, duygulanım olarak sıralayabiliriz.

a. Demografik Faktörler

Duygusal emeğin oluşumu açısından demografik anlamda, aşağıdaki unsurlar ön plana çıkmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 113-115):

- Cinsiyet: Kadınlar ile erkekler arasında, duygusal emeğin ortaya çıkışı ve uygulanması adına, belli bariz farklılıklar bulunmaktadır.
- Yaş: Daha olgun çalışanlar, duygularını kontrol etmek ve işe yansıtma konusunda, genç çalışanlara göre daha etkilidirler.
- Gelir düzeyi: Yüksek gelir düzeyine sahip çalışanlar, duygularını kontrol etmek ve işe yansıtma konusunda, düşük gelirli çalışanlara göre daha etkilidirler.
- Medeni durum: Evli çalışanlar, sorumluluk odaklı düşünceleri neticesinde, duygularını ifade etme hususunda, bekar bireylere göre daha itidallidirler.
- Çalışma süresi: Çalışanların, iş yerinde geçirmiş oldukları çalışma süresi uzadıkça, bu durum, duygusal olarak yıpranmalarına sebebiyet verebilmektedir.
- İş yapma biçimi: İş yükü, rol, sorumluluk vb. hususların bireye olan etkileri, duygusal emek konusundaki yaklaşımları da etkilemektedir.

Çalışanların, iş dışındaki yaşamlarının içerisinde, onları var eden tüm unsurlar, zaman içerisinde, iş yaşamlarının da bir parçası olmak sureti ile onların duygusal emek davranışlarına etki edebilmektedir.

b. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ konusunda, çalışanların, geniş çaplı olarak düşünebilmeleri ve bu konuda, yeterince, çevrelerine olumlu bir bakış açısı ile yaklaşabilmeleri, aynı zamanda, duygusal emek açısından da daha itidalli bir şekilde süreçleri değerlendirebilmelerinin yolunu açmaktadır. Bu sayede, çalışanlar, duygularını

kontrol etmek ve olumlu biçimde kullanmak adına doğru şekilde hareket etmektedirler (Üzümcü ve Şahin, 2017: 91). Duygusal zeka ile birlikte duygusal emeğin olumlu yönde etkileşimi, daha kontrollü ve daha nitelikli bir şekilde çalışılması iş üretilmesi adına, çalışanlara destek sağlamaktadır.

c. Kıdem

Çalışanların, sahip oldukları rol ile birlikte bir işletme ya da sektörde geçirmiş oldukları süre, onların, duygusal emek konusundaki tutum ve davranışlarının şekillenmesi açısından da yönlendirici olmaktadır. Özellikle de tecrübe unsurunun ön plana çıktığı bu süreçte, çalışanların, süreçlere dair vermiş oldukları tepkiler, duygusal emek konusundaki durumlarını ortaya koymaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).Kıdem, bir bakıma, ciddi ölçekli bir tecrübe anlamını taşımaktadır. Bu şekilde, kıdemin yükselişi, duygusal emeğin ne zaman ve ne şekilde ortaya çıkacağına ayarlanmasına da yardımcı olmaktadır.

d. Empati

Empati, çalışanlar açısından, her anlamda önem arz eden bir husus olmakla birlikte çalışanların, duygusal anlamda, çevrelerini daha iyi anlamalarına da yardımcı olmaktadır. Bu konu ile ilgili olarak Hochschild, empati becerisinin, duygusal emek açısından önemli olduğunu ve buna bir örnek olarak da kabin memurlarının işe alım süreçlerinde empati yeteneklerinin önemli bir ölçüt olarak değerlendirildiğini dile getirmiştir (Oral ve Köse, 2011:468).Duygusal emek açısından, bu emeğin bireye ve kuruma ne denli etkilerinin olabileceği konusunda, bireyin, karşındakileri algılama ve doğru değerlendirme konusundaki yetenekleri, önemli bir unsur olmaktadır.

e. Duygulanım

Duygusal emek gayretinde, bu durumu gösterme biçiminde ve müşteri üzerinde meydana getireceği etkilerde bireyin içinde bulunduğu ruh hali belirleyici bir faktördür. Duygulanımı olumlu çalışanlar, görevlerini yerine getirirken devamlı olarak pozitif bir davranışa sahip olacaklarından, iletişim içerisinde oldukları müşterilere de olumlu ruh halleri yansıyacak ve başarıları artacaktır (Oğuz ve Özkul, 2016: 135). Bir pozitiflik halini ifade eden duygulanım, bu sayede, bireyin kendisinden iş çevresine etki eden tüm olumlu duyguları içerisinde barındırmaktadır.

2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emek, örgütsel faktörler tarafından etkilenmektedir. Bu değişkenleri, özerklik, sosyal destek, olarak sıralayabiliriz.

a. Özerklik

Çalışanlar üzerinde baskı oluşturulmadığı ve bu şekilde, çalışanların, büyük ölçüde serbest bırakılarak hareket etmelerinin sağlandığı bir ortamda, duygusal anlamda, çalışanların, kendilerini daha rahat hissetmeleri söz konusu olacaktır. Yine böyle bir çalışma ortamı içerisinde, çalışanların, duygusal emek konusundaki davranışlarını şekillendirmek açısından daha sağlıklı ve daha fazla, sürecin getirilerine uygun olarak hareket etme durumlarının olacağı görülmektedir (Üzümcü ve Şahin, 2017:95). Diğer bir deyişle, baskının olmadığı bir ortam, çalışanların, kendilerine ait unsurlarını daha olumlu ve etkili bir şekilde göstermeleri adına önemli ve yönlendirici olmaktadır.

b. Sosyal Destek

İşletme yapısı içerisinde, çalışanların gerek işletme yönetiminden gerekse de iş arkadaşlarından, yeterli derecede sosyal destek alması ya da alamaması, duyu durumlarının şekillenmesi konusunda yönlendirici olmaktadır. Her iki durumda da çalışanlar, kendi duygularını, düzgün bir şekilde oluşturmaya ve bu sayede de kendileri ve işletmeleri için en uygun ve en kabul edilebilir, profesyonel davranışları sergilemeye çalışmaktadırlar (Oğuz ve Özkul, 2016:136). Çalışanların, sadece birer işgören olarak değerlendirilmemeleri, bunun ötesinde, değer görme hakkı olan birer birey olarak görülmeleri, duygusal emek konusundaki şevklerini arttıracaktır.

3. Durumsal Faktörler

Duygusal emek, durumsal faktörler tarafından da etkilenmektedir. Bu değişkenleri, müşterilere gösterilen duyguların çeşitliliği, müşteri etkileşim süresi, müşteri yoğunluğu ve müşteri saldırganlığı olarak sıralayabiliriz.

a. Müşterilere Gösterilen Duyguların Çeşitliliği

İşletmelerin, çalışanlarından yana olan ve müşterilere karşı sergilenmesi istenen davranışların varlığı ön plana çıkmaktadır. İşin ve müşterinin çeşitliliğine göre değişkenlik gösteren bu durum, beraberinde, çalışanlar için giderek

farklılaşan bir duygusal yapının oluşmasına sebebiyet vermektedir. Bu durum, kimi zaman planlı ve bilinçli olmakta kimi zamanda anlık ve bilinçsiz olarak yaşanmaktadır (Çaldağ, 2010:38). Planlı ya da bilinçli olmasına bakılmaksızın, müşteriler nezdinde olumlu yansımaları olan davranışların tamamı, duygusal emeğin olumlu yansımalarını ortaya koymaktadır.

b. Müşteri Etkileşim Süresi

Çalışanlar açısından, bu hususta, önem arz eden nokta, bir müşteri ile tek seferde, ne kadar çok etkileşim içerisinde kaldıklarıdır. Sunulan hizmetin niteliği, bu noktada, çalışanların duygu durumları açısından belirleyici olmaktadır. Aynı zamanda, müşterilerin genel durumları, beklentileri ve statüleri de sürecin içerisinde belirleyici ve çalışanların duygularını yönlendirici nitelikte olabilmektedir (Çaldağ, 2010: 36-37). Müşteri-çalışan etkileşiminde, sürecin içerisinde, çalışanların duygusal emek ortaya koymak adına çabalamaları ve bunun zaman değeri, müşterilerin memnuniyeti açısından da belirleyici olabilecektir.

c. Müşteri Yoğunluğu

Etkileşim süresi, işletmelerin, müşteriler ile ilgili olarak yürütülen süreçlerde, çalışanlarından yana beklentileri olan duygu ve davranışları, ne denli süre ile ortaya koymalarının beklendiğini göstermektedir. Bu noktadaki süreç algısı, duyguların, müşteriler ve diğer çevre üzerinde, ne denli yoğun bir etki yaratması isteniyorsa, o denli sık olarak gösterilmesi ile şekillendirilmektedir. Müşteriler ile olan ilişkilerin sürdürülebilirliği ve yoğunluğu, çalışanların, duygusal emek açısından, daha yoğun bir şekilde konsantre çalışmalarını zorunlu kılmaktadır (Oğuz, 2015:98). Duygusal emek açısından, mutlak, kalıcı ve etkililik gerektiren yoğunluk, çalışanların, konu ile olan bağlarının güçlü kalması açısından da önemlidir.

d. Müşteri Saldırganlığı

Müşterilerin, çeşitli konularda, fiziksel ve sözlü olarak sergiledikleri saldırgan tavırlar, çalışanların, bu durumu idare edebilmeleri adına, ortaya, ciddi bir duygusal emek koymalarını zorunlu hale getirmektedir. Çalışanların kendilerine yönlendirilen eleştiri ve sert söylemler karşısında, mümkün olduğunca direnebilmeleri ve bu şekilde de müşterilerin davranışlarını

dizginleyebilmeleri son derece önemli bir duygusal ve zihinsel hazırlık gerektirmektedir (Akgeyik ve Güngör, 2009: 33-35). Müşterilerin her türlü davranışına hâkim ve hazırlıklı olmak çalışanlar açısından duygusal emek konusunda kendilerine ne denli hâkim olduklarını da göstermektedir.

4. Duygusal Emegin Sonuçları

a. Duygusal Emegin Çalışanlar Açısından Sonuçları

Duygusal emek, çalışan bireyler açısından, bir otokontrol mekanizması oluşturması vesilesi ile hem kurum içerisinde hem de kurum dışındaki iletişim süreçlerinde, nitelikli bir etkileşimin oluşmasına imkân sağlamaktadır. Çalışanlar, duygusal emegin sağlamış olduğu nitelikli iletişim ve yüksek performanslı çalışma faaliyetleri neticesinde hem kendileri hem de kurumları açısından önemli katkılar sağlayabilmektedirler (Kart, 2011:224). Duygusal emek ile birlikte çalışanların, olumlu bir iletişim şeklini benimsedikleri ve bunun faydalarından yararlandıkları görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında, duygusal emegin çalışanlar açısından ortaya koymuş olduğu olumlu sonuçları aşağıdaki unsurlar ile açıklamak mümkündür (Kart, 2011: 224-227; Yanar, 2018: 29; Durak, 2019:45-46; Dündar, 2019:29-30):

- Çalışanlar açısından, zaman içerisinde oluşan özveri mesleğe ve kuruma olan bağlılığın düzeyini arttırmaktadır.
- Etkileşim becerisinin giderek yükselmesi, beraberinde, müşteri memnuniyeti düzeyinin artmasına destek olunmasını sağlamaktadır.
- İş tatmini, sürdürülebilir bir hal almakta ve bu şekilde de çalışanlar, yaptıkları işe devam etmek konusunda, herhangi bir tereddüt yaşamamaktadırlar.
- Çalışanlar hem işin gereği olan kurallarla özdeşleşmekte hem de sosyal yaşantılarındaki kuralları iş hayatına uyarlayarak, disiplinli ve düzenli bir çalışma mekanizması dahilinde hareket etmektedirler.
- Çalışanların duygusal emek algısı ve pratiğinin kuruma olumlu yansımaları neticesinde, bu durumun, çalışanların ücretlerine ve terfi şanslarına da olumlu yansımalarının olması söz konusudur.

- Çalışanlar açısından, duygusal emeğin ortaya koymuş olduğu olumlu tablonun karşısında, elde etmiş oldukları pozitif durumun, sürdürülebilir bir yüksek performansa yardımcı olması mümkündür.

Duygusal emeğin çalışanlar açısından ortaya koymuş olduğu olumlu sonuçlar ele alındığında, çalışanların duygusal emek algılarının ve uygulamalarının, pratikteki olumlu yansımalarının, sonuca doğrudan ve olumlu etki ettiği; çalışanların da süreçten son derece olumlu getiriler elde etmeleri neticesinde, bir bakıma, duygusal emeği, iş yaşamlarının bir rutini haline getirdikleri anlaşılmaktadır.

Sürecin çalışanlar açısından ortaya koymuş olduğu olumsuz unsurlar ise aşağıdaki şekilde değerlendirilebilecektir (Durak, 2019: 42-46):

- Stres: Duygusal emek konusunda yoğun olarak atılacak olan adımlar ve sergilenecek davranışlar, iş ortamındaki stres ile birlikte yerleşik bir stres duygusu yaratacaktır.
- Tükenmişlik: Duygusal emek konusunda yoğun olarak geçirilecek olan iş süreçleri, beraberinde, çalışanlar açısından, tükenmişlik duygusunu ve isteksizliği beraberinde getirmektedir.
- İşten ayrılma niyeti: Duygusal emeği sürdürülebilir bir şekilde sergileme konusundaki zorunluluk, çalışanlar açısından, zamanla, baskının yaratmış olduğu olumsuz etki ile işten ayrılma duygusunu tetikleyecektir.
- Düşük performans: Çalışanların, duygusal emek gösterme konusundaki isteksizlikleri, zamanla, performans düzeylerinin gerilemesine neden olacaktır.

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına bakıldığında, çalışanların, kendilerini baskı altında hissetmeleri neticesinde ortaya çıkan baskın ve rahatsız edici bir durumun emareleri gözlemlenmektedir ki bu emareler, çalışanları, işten ayrılma kararının alınmasına dek uzanan bir sürecin içerisine sevk etmektedir.

Başka bir değerlendirmede ise, duygusal emek faktörünün çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri, farklı unsurlarla, aşağıdaki şekilde açıklanmıştır (Delen, 2017:49):

- Sosyal hayatta zaman geçirilen fiziksel ortam ve ruh hali ile iş hayatı içerisinde zaman geçirilen ortam arasındaki farkların duygusal travma yaratmasıdır.
- Stresten kaynaklı olarak fiziksel ve ruhsal anlamdaki tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasıdır.
- İş süreçlerinin kontrolünün kaybedilerek ortaya çıkması sonucunda yaşanan ve önlenemeyen depresyon duygusudur.
- Fiziksel ve mental açıdan, içerisinde bulunulan durumdan kaynaklı olarak ortama uyum sağlanamamasıdır.
- Duygusal anlamda ortaya çıkan sorunlar neticesinde işe odaklanma ve iş yerinde bulunma konusunda yaşanan sorunlardır.
- İşin kendisinden ve iş ortamından yaşanan mutsuzluğun etkisi ile işe ve iş çevresine yabancılaşmasıdır.
- Örgüt yönetiminin iş konusunda yaratmış olduğu baskının etkisi ile duygusal anlamda kısıtlanma hissiyatının ortaya çıkışıdır.
- İşteki görev ile mevcut var olan kişilik arasında yaşanan uçurumun sonucunda, sosyal hayata negatif yönde etki eden kimlik sorunlarıdır.

Sıralanan unsurlar göstermektedir ki duygusal emek, zaman içerisinde, çalışanlar açısından, yaratmış olduğu baskı ile birlikte sadece iş yaşamında değil, aynı zamanda, sosyal yaşamda da olumsuz etkiler yaratmaktadır.

Duygusal emek ile ilgili araştırmalarda, kavramın çalışanlar üzerindeki etkisine dair en önemli hususlardan biri motivasyon olarak görülmüştür. İki kavram arasındaki etkileşimi değerlendirmek adına aşağıdaki unsurları ön plana çıkarmak mümkündür (Duran ve Gümüş, 2013 247):

- Çalışma ortamında elde edilen motivasyonla birlikte doğrudan doğruya çalışanların pozitif düşünceleri ve pozitif hareket etmeleri sağlanmaktadır,
- Motivasyon, çalışanların duygusal emek konusundaki faaliyetlerinde pozitif duygularını kolaylıkla dışarı vurmalarını ve daha samimi hareket etmelerini sağlamaktadır.

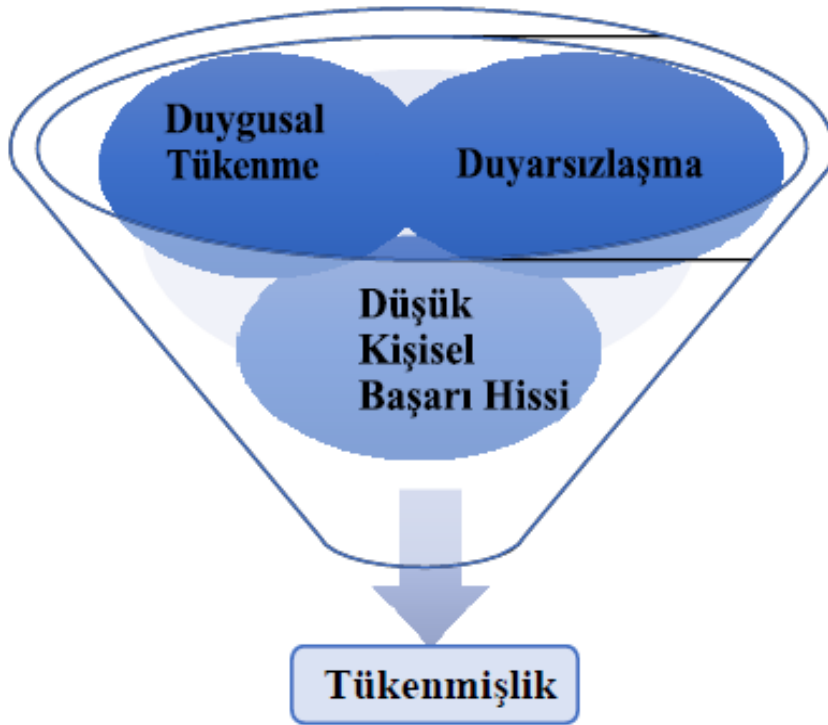
- Duygusal emeğin en fazla ihtiyaç duyduğu konu, yüksek performans sergilemesi ve süreklilik arz etmesi adına, işletme yönetimi ve diğer çalışanlar tarafından bireye sağlanacak olan sözlü ve zihinsel motivasyondur.
- Motivasyonla birlikte çalışanlar daha olumlu düşünmekte ve bu olumlu düşüncelerini hem emeklerine hem de söylemlerine yansıtabilmektedirler; bu şekilde motivasyon, işletme içerisinde yayılan bir unsur olmaktadır.
- Duygusal emeğin samimiyeti ve dışa daha dürüst bir şekilde vurulması adına olumlu artırıcı bir çalışma ortamına ihtiyaç duyulmaktadır; motivasyonla bu tip bir ortamın yaratılması mümkün hale gelmektedir.
- Örgütsel emek açısından kritik olan konu, çalışanların ortaya koymuş oldukları performansın mümkün olduğunca sürdürülebilir ve işletmenin tüm unsurları için olumlu çıktılar yaratabilmesidir; motivasyon bu noktada tetikleyici bir unsurdur.

Kavramların karşılaştırılmasına bakıldığında, duygusal emek olduğunda motivasyonun; motivasyon olduğunda da duygusal emeğin var olduğunun işaretleri söz konusudur. Özellikle de motivasyonun sürdürülebilir olması, bir işletmede, çalışanların, duygusal emek konusunda daha pozitif düşünmelerine ve daha özverili olarak davranmalarına yardımcı olmaktadır.

Öte yandan, duygusal emek kavramının en çok örtüştürüldüğü unsurlardan birisi de tükenmişlik duygusu olmaktadır. Modern dönemin iş hayatı çalışanlarında belki de en fazla rastlanan ruhsal rahatsızlıkların başında gelen tükenmişlik sendromu zaman içerisinde fiziksel rahatsızlıklara da sebebiyet vererek, duygusal emeğin yeterince etkin bir şekilde birey tarafından kabullenilememesi ve bu nedenle de sürece uyum sağlayamama sorunlarını yaratmaktadır. Konuya dair detaylı ve çok değişkenli araştırmalardan birini gerçekleştiren Grandey (1999), duygusal emek ve tükenmişlik kavramları arasında doğru orantılı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Buna göre duygusal emeğin, her ne kadar direnilen bir kavram olarak ortaya çıksa da zaman içerisinde bireyin direncini kırdığını ve yine zaman içerisinde kademeli olarak tükenmişlik hissinin ortaya çıkışına neden olduğunu belirlemiştir (Kaya ve Özhan, 2012: 117). Duygusal emeğin yoğunluğu bir bakıma, bireylerin, kendilerinin çok

ötesine geçmelerine sebebiyet vermekte ve bu şekilde tükenmişlik hissiyatı ile sınırlı davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır.

Yine iki kavram arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında, güçlü bir şekilde, duygusal emeğin, tükenmişliğin tüm değişkenlerinin belirleyicisi konumunda bulunduğunu iddia etmişlerdir. Buna göre duygusal emekte karşılaşılabilecek ve ortaya çıkacak olan her olumsuzluk, tükenmişlik sendromunun yaşanması konusunda ciddi boyutlarda sorunun da ortaya çıkmasına ve bireyin fiziksel ve ruhsal olarak, çok kısa bir süre zarfında yıpranmasına sebebiyet verecektir (Zapf vd., 2001: 541).



Şekil 4. Maslach ve Jackson'ın tükenmişlik modeli

Kaynak: (Ardıç ve Polatçı, 2008:71)

Şekil 4'te Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli yer almaktadır. Bu modele göre duygusal emeğin de sürecin içerisine dahil edilmesi ile birlikte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissiyatının ortaya çıkışı neticesinde, düşük düzeyde gerçekleşen kişisel başarı hissi, nihai noktada, bir tükenmişlik hissiyatına sebebiyet vermektedir.

Doktorlar üzerinde yaptığı araştırmasında, konunun spesifik boyutlarını anlamaya çalışmış ve araştırması sonucunda, duygusal tükenme ile yüzeysel davranış ve ona bağlı olarak da duyarsızlaşma arasında doğrudan ve olumlu bir

ilişki olduğunu tespit etmiştir (Köksel, 2009: 78-79). Bir başka deyişle bireylerin duygusal emek konusunda sadece süreci kurtarmak ve bazı sorunların üzerini kapatarak iş sürecini verimli geçirmek adına vermiş oldukları mücadele, ilerleyen zaman içerisinde gerçek anlamda bir soruna dönüşebilmekte ve bunun ilk emaresi de tükenmişlik olmaktadır.

Duygusal emek, aslında, bireyin kendinden ödün vermek zorunda kaldığı ve bu nedenle de belirli bir zaman zarfının ardından, gözle görülür bir yıpranmanın ve duyarsızlaşmanın ortaya çıktığı bir durum yaratmaktadır. Bu duyarsızlık, iş çevresine ve bünyesinde çalışılan işletmenin yönetimine karşı olmanın yanı sıra, zamanla, bireyin sosyal hayatında da olumsuz etkilerini gösterebilmektedir. Bu durumun, söz konusu olumsuzlukların ötesinde sorunlara sebebiyet vermeyeceği düşünülse de duygusal emeğin sürdürülebilir bir davranış olması ve psikolojik anlamda kontrolünün kolay olmaması, tükenmişlik duygusunun yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Fakat bu durum, yalnızca bireyin iş yaşamı dahilinde gözlemlenmemekte, ilerleyen zamanla, geniş bir alana yayılarak özel hayata da olumsuz etki etmektedir (Eroğlu, 2014: 151). Başka bir deyişle, duygusal emekle birlikte yaşanan bir tükenmişlik, bireyin yaşamında, olumsuz anlamda, zincirleme bir etki yaratmaktadır.

b. Duygusal Emeğin Örgüt Açısından Sonuçları

Duygusal emeğin, örgütler nezdinde ortaya çıkan etkilerine bakıldığında, en temel ve olumlu olan husus, çalışanların ortaya koymuş oldukları olumlu davranışların ve sergiledikleri performansın, kurumsal bir başarı yaratmaya yardımcı olmasıdır. Bu sayede, kurumlar, çalışanlarının duygusal emek konusunda göstermiş oldukları hassasiyet neticesinde, nitelikli bir işletme olarak değerlendirilmekteler ve böylelikle de daha fazla müşterinin tercihi haline gelmektedirler. Bu durum, beraberinde, müşteri memnuniyeti duygusunu da getirmekte ve işletmelerin ürün ve hizmet niteliğini de arttırmaktadır (Durak, 2019: 40). Bir başka deyişle, Duygusal emeğin, çalışanlar nezdindeki niteliği, kurumsal niteliği de şekillendirmektedir.

Öncelikli olarak bakıldığında, duygusal emek faktörünün çalışanlarla birlikte örgütler üzerindeki olumlu etkilerini aşağıdaki unsurlarla açıklamak mümkündür (Güngör, 2009: 179):

- Çalışanların olumlu yönde ortaya çıkan duyguları ve işletme içerisindeki pozitif yaklaşımları başarı yanında finansal getiriye de birlikte sunmaktadır,
- Var olan olumlu yöndeki duygularla birlikte iş çevresi ve işletme yönetimi ile geliştirilen pozitif ilişkiler,
- Örgütün bağlı olduğu kurallara kayıtsız şartsız uyumlu bir şekilde hareket edilmesi,
- Örgüt içerisinde rahatsız edici, düzeni bozmaya yönelik agresif tutumlardan ve muhalif davranışlardan mümkün olduğunca uzak durulması,
- Zorlu çalışma temposu altında olsa dahi bu şartlara uyum sağlama konusunda herhangi bir zorluk yaşanmaması, son derece pozitif bir yaklaşımla sürece dahil olunmasıdır.

Çalışanların, duygusal emek konusunda yaşamış oldukları olumsuz duygular ve üzerlerindeki baskının olumsuz etkileri, uzun vadede, hizmet sunum şekillerine ve iş ilişkilerine yansıdığı süre zarfında, çalışanlar, dolaylı olarak kurumlarının iş sunum değerine ve niteliğine de yansımaktadır. Bu şekilde, müşteriler, çalışanların niteliksiz tutum, davranış ve uygulamalarına paralel olarak kurumları da olumsuz olarak değerlendirmektedirler (Dündar, 2019: 31-33). Çalışan-kurum değeri etkileşiminin bulunduğu bir durumda, duygusal emek ile birlikte ortaya çıkabilecek olan her türlü sorun, beraberinde, kurumsal başarısızlık da getirecektir.

Diğer açıdan baktığımızda duygusal emek faktörünün çalışanlarla birlikte örgütler üzerindeki negatif etkilerini aşağıdaki koşullar altında açıklamak mümkündür (Delen, 2017:49):

- Mental ve fiziksel olarak içerisinde bulunulan ortama ve duruma uyum sağlanamaması,
- Duygusal açıdan meydana gelen sorunlar neticesinde iş yerinde bulunma ve işe odaklanma konusunda yaşanan sorunlar,
- İş ortamından veya işin kendisinden yana ortaya çıkan mutsuzluğun etkisi ile iş çevresine ve işe yabancılaşma,

- Örgüt yönetiminin iş konusunda yaratmış olduğu baskının etkisi ile duygusal anlamda kısıtlanma hissiyatının ortaya çıkışı,
- Mevcut var olan kişilik ile işteki görev arasında yaşanan farka bağlı olarak sosyal hayata olumsuz yönde etki eden kimlik sorunları.

Çalışanların bu denli yıpranmışlığı, her ne kadar, kendilerinin süreçten son derece olumsuz etkilenmiş olma durumları ile açıklanmaya çalışılsa da aslında etki, yine zincirleme olmakta ve çalışanlar, duygusal emek yoğunluğu neticesinde kendi yaşadıkları mutsuzluklarını kurumlarına da yansıtmaktadırlar.

c. Duygusal Emeğin Müşteri Açısından Sonuçları

Literatürün geneline bakıldığında, araştırmacıların, duygusal emeğin, çalışanlar temelli olduğu kadar, kurumların kimliğine şekil veren bir rolünün olduğunu dile getirdikleri fark edilmektedir. Buna göre duygusal emek, kurumsal kimliğin ve prestijin, müşteriler nezdinde doğru ve nitelikli bir şekilde algılanması adına son derece kritik bir değere sahiptir. Bu nedenle de çalışanların olumlu ve olumsuz duygusal emek pratikleri müşterilerin işletmelere dair algılamalarını yönlendirmektedir (Elganas ve Sheppard, 2019:1264). Bir başka deyişle, duygusal emek, ortaya çıkış şekline ve yarattığı etkilere göre müşterilerin düşüncelerine, doğrudan ve dolaylı olarak yön vermektedir.

Konu ile ilgili yaptıkları araştırmalarında, müşterilerin, bir ürün ve hizmet ile birlikte bir kurum konusundaki fikirlerinin netleşmesi aşamasında, söz konusu ürün ve hizmeti sunan ve satan çalışanların tutum ve davranışlarını daha fazla önemsediklerini tespit etmişlerdir (Groth vd., 2009: 969-970). Bu noktada, duygusal emeğin süreç içerisindeki katkısı ve yönlendirmesi, çalışanların bu konudaki becerisi ile birlikte müşterilerin sürecin unsurlarını algılamalarına bağlı olarak değişmektedir.

Çoğunlukla, hizmet sektöründe yoğunlaşan araştırmaların ortaya koymuş olduğu tabloda, çalışanların duygusal emek konusundaki tutum, davranış ve uygulamalarının, müşteriler nazarındaki etkilerini, aşağıdaki unsurlar ile açıklamak mümkündür (Lee vd., 2014: 86):

- Çalışanların olumlu duygusal emek davranışları, söz konusu çalışanların ve kurumlarının, müşteriler nazarında, favori haline gelmesini sağlamaktadır.

- Çalışanların, sundukları hizmet ile birlikte ortaya koymuş oldukları sosyal davranışları, müşterilerin görüşlerine şekil vermektedir.
- Çalışanların duygusal emek konusundaki performansları, müşterilerin, bir kurum hakkındaki fikirlerinin, hızlı bir şekilde, bir yöne çekilmesine yardımcı olmaktadır.
- Müşterilerin bir ürün, hizmet ya da işletme hakkında istekli ya da isteksiz olmasında, o işletmenin çalışanlarının iletişim kurma konusundaki istekli ya da isteksiz tutumlarının önemli bir etkisi olmaktadır.

Yukarıda değinilen unsurlar, çalışanların duygusal emek algılamalarının, müşterilerin, bir işletme, ürün, hizmet, çalışan profili vb. hususlardaki görüşlerinin yerleşik hale gelmesine yardımcı olmaktadır. Genel olarak bakıldığında, çalışanlar, duygusal emek konusundaki sergiledikleri tutum ve davranışlarla, müşteriler için kurumlarının birer yansıması olmaktadır.

III. YABANCILAŞMA VE İŞE YABANCILAŞMA KAVRAMI VE TANIMI, TÜRLERİ, NEDENLERİ, ÖNLEYİCİ YÖNTEMLER VE SONUÇLARI

A. Yabancılaşma ve İşe Yabancılaşma Kavramı ve Tanımları

Yabancılaşma, bir kişinin çevresinden veya diğer insanlardan geri çekilmesi veya izole edilmesiyle oluşmaktadır. Yabancılaşma belirtileri gösteren insanlar genellikle sevdiklerini veya toplumu reddetmektedir. Bu sorunla karşılaşan bireyler kendi duyguları da dahil olmak üzere, mesafe ve yabancılaşma duyguları da gösterebilmektedirler. Yabancılaşma, karmaşık, ancak yaygın bir durumdur hem sosyolojik hem de psikolojiktir ve bireylerin sağlığını çok boyutlu olarak etkileyebilir ve mevcut tıbbi koşulların desteğini zorlaştırabilir. Genel olarak soruna dair tedavi, yabancılaşmanın nedenini teşhis etmeyi ve tedaviyi takip etmeyi içermektedir (Kırman ve Atak, 2020: 280).

Sosyal açıdan değerlendirildiğinde, yabancılaşma, sosyologlar tarafından, çeşitli sosyal yapısal nedenlerle kendi topluluklarının değerlerinden, normlarından, uygulamalarından ve sosyal ilişkilerinden kopuk hisseden bireylerin veya grupların deneyimlerini tanımlamak için kullanılan daha geniş bir kavramdır. Yabancılaşma sorununu yaşayan bireyler, toplumun ortak, ana akım değerlerini paylaşmamakta, topluma, gruplara ve kurumlara iyi bir şekilde entegre olmamakta ve ana akımdan sosyal olarak izole olmaktadır (Osmanoğlu, 2016: 68-70).

Sosyal hayvanlar olarak değerlendirilen insanlar, her zaman toplumla ilişkili güçlü duygusal ihtiyaçlara ve arzulara sahiptirler. Bir bireyin davranışı ve kişiliği bile toplumdaki deneyimlerinden etkilenmektedir. Birçok birey, kendilerinden ya da çevrelerinden kaynaklanan nedenlerle dünyanın dört bir yanındaki toplumlardan tecrit edilmiş ya da tecrit olmuşlardır. Bu durum, güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk ve şiddetli tecrit duygularının egemen olduğu çeşitli yabancılaşma kalıplarının ortaya çıkmasına neden olmakta ve bireylerin benlik

imajını, güvenini, benlik saygısını ve sosyal davranışlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Akman, 2012: 110-112).

Araştırmacılar açısından bakıldığında, yabancılaşma, dildeki en zor ve karmaşık kelimelerden biri olarak uzun zamandan beri hukuki, psikolojik ve sosyolojik anlamı olmak üzere üç alan dahilinde değerlendirilmeye çalışıldığı görülmektedir. Hukuki anlamda, hak ve mülklerin devrini ifade etmektedir. Sosyolojide ise kendine, topluma, işe vb. karşı nefret ve ayrılık duygusuna sahip olmak anlamına gelmektedir. Psikolojik anlamda vecd, zevk ve mutluluk anlamını taşımaktadır (Aşık, 2018: 178-179).

Yabancılaşma kavramı, birçok farklı alanda ve birçok farklı anlamda kullanılmaktadır. Bu farklılıkların temel nedeni ise geçmiş yıllarda, yabancılaşma konusunda, birçok farklı kültür, toplum ve isim için kavramın ifade ettiklerinin, sürekli olarak değişiklik göstermesidir. Buna istinaden, yabancılaşma kavramının, tarihsel süreçte yaşadığı evrimi, aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Shah, 2015: 44-47):

- Plato'nun yabancılaşma yaklaşımı: Her bir insanın kimliği ve kişiliği birbirinden farklı olmakla birlikte dünyanın iyi ve kötü olduğuna dair yaklaşımları da farklılaşmaktadır. Özellikle de kötü duygular, bireylerin kendi yabancılaşma duygularının şekillenmesine yardımcı olmaktadır.
- Plotinus'un yabancılaşma yaklaşımı: O'nun teorisine göre, evren ve diğer tüm şeyler ve varlıklar bölünmez Birlik'ten (Tanrı'dan) türemiştir. Bu nedenle de o şeyler bir o kadar mükemmeldir ve onun mükemmelliği, adım adım her şeyin ondan taşarak oluştuğunu göstermektedir. İnsanlar ne kadar ileri giderlerse, o kadar çok yayılma adımı meydana gelir, o kadar çok şey var olur ama bir o kadar fazla yabancılaşma gerçekleşir.
- Eski Ahit'te yabancılaşma yaklaşımı: Eski Ahit'te, "yabancılaşma" terimi kullanılmaktadır. Bu, insani nitelikleri, hümanist özelliklerden bağımsız ve ilgisiz olan maddi şeylerin özellikleri ve yönleri olarak dönüştürebilen ve varlık olarak insanı yöneten bir eylem anlamına gelmektedir.
- İslam'da yabancılaşma yaklaşımı: İslam'da da yabancılaşmanın köklerini "Adem ve Havva'nın Düşüşü" efsanesinde bulmak mümkündür. Cennetten

kovulmuş olmak ve cenneti yeniden kazanmak adına verilen mücadelenin beraberinde bir yabancılaşma duygusu getirdiğine inanılmaktadır.

- Hegel'in yabancılaşma yaklaşımı: Hegel için yabancılaşma teknik bir terimdir; bu, ruhun gerçek öz-bilgiyi elde edeceği süreçte gerekli bir andır. Doğadan ayrılmış insan zihni, kendisine ait olmayan bir dünyada tecrit edilmiş ve kaybolmuştur. Bu da çevreye dair bir yabancılaşmadır.
- Feuerbach'ın yabancılaşma yaklaşımı: O'na göre Tanrı kendine yabancılaşmış insandır. Tanrı, insana yabancılaşmış insanın "mutlaklaştırılmış" özüdür. İnsan kendine yabancılaşmamıştır. Feuerbach, doğayı Tanrı'nın kendine yabancılaşmış bir biçimi olarak kabul etmeyi reddeder. Ona göre insanın bir şey yapıp formüle ettiği ya da yarattığı zaman kendine yabancılaşması söz konusudur.

Yabancılaşma kavramının tarihsel anlamda ön plana çıkmasında en fazla fark yaratan isim ise, Karl Marx olmuştur. Marx'ın yabancılaşma teorisi, O'nun endüstriyel kapitalizme ve hem ondan kaynaklanan hem de onu destekleyen sınıf-tabakalı sosyal sisteme yönelik eleştirisinin merkezinde yer almaktadır. Marx'ın terimi kullanma ve kavram hakkında yazma şekli, o bir entelektüel olarak büyüdükçe ve geliştikçe değişmiş, ancak terimin en sık Marx ile ilişkilendirilen ve sosyoloji içinde öğretilen versiyonu, kapitalist bir üretim sistemi içinde işçilerin yabancılaşması olmuştur. Marx'a göre, ücret karşılığında işçilerden emek satın alan zengin işverenler ve yöneticiler sınıfını ön plana çıkaran kapitalist üretim sisteminin örgütlenmesi, tüm işçi sınıfının yabancılaşmasına neden olmaktadır. Bu düzenleme sonucunda işçilerin yabancılaşması dört farklı durumda görülmektedir (Uluç, 2020:30-36):

- Ürettikleri ürüne başkaları tarafından tasarlanıp yönlendirildiği ve ücretli-iş sözleşmesiyle işçiye değil kapitaliste kâr sağladığı için yabancılaşmaktadırlar.
- Tamamen başka biri tarafından yönetilen, doğası gereği son derece spesifik, tekrarlayan ve yaratıcı bir şekilde ödüllendirilmeyen üretim çalışmasının kendisine yabancılaşmaktadırlar. Ayrıca, sadece hayatta kalmak için ücrete ihtiyaçları olduğu için yaptıkları iştir.

- Sosyo-ekonomik yapının üzerlerine yüklediği talepler ve onları gören ve tedavi eden kapitalist üretim tarzının nesneye dönüşmesiyle gerçek benliklerine, insan özneleri olarak değil, bir üretim sisteminin değiştirilebilir öğeleri olarak arzularına ve mutluluk arayışlarına yabancılaşmaktadırlar.
- Emeklerini mümkün olan en düşük değere satmak için bir rekabette onları karşı karşıya getiren bir üretim sistemi tarafından diğer işçilerden yabancılaştırılmaktadırlar. Bu yabancılaşma biçimi, işçilerin ortak deneyimlerini ve sorunlarını görmelerini ve anlamalarını engellemeye hizmet etmekte, yanlış bir bilinci teşvik etmekte ve bir sınıf bilincinin gelişmesini engellemektedir.

Marx'ın gözlemleri ve teorileri 19. yüzyılın erken sanayi kapitalizmine dayansa da işçilerin yabancılaşması teorisi bugün için geçerlidir. Küresel kapitalizm altında emeğin koşullarını inceleyen sosyologlar, yabancılaşmaya neden olan koşulların ve bunun deneyiminin aslında yoğunlaştığı ve kötüleştiği tespitinde bulunmaktadırlar.

Öte yandan, Max Weber, yabancılaşma kavramını irdelediği çalışmalarında, bu sorunun ortaya çıkışında, bürokratik yapının (işletme, okul, hastane vb.) çalıştırdığı kişileri sadece çalışma odaklı olarak değerlendirmesinin büyük bir sorun olarak yer aldığını dile getirmiştir. O'nun yaklaşımına göre insan, çalışan ve üreten bir birey olarak sadece iş alanı ile kısıtlı hale getirilemeyecektir. Onu etkin ve başarılı hale getirecek olan teşviktir. Fakat teşvikin olmadığı noktada çalışanlar, emeklerini geri planda tutmayı tercih edeceklerdir. Bu açıdan bakıldığında, işe yabancılaşma, bireylerin emeğini geriye çekme hissiyatlarının bir sonucu olarak algılanabilir (Gügerçin ve Aksay, 2017: 139).

B. İşe Yabancılaşma Kavramı ve Tanımı

Çalışanlar, işletmeleri ile olan ilişkilerinde, her zaman üzerlerine düşen görevi yapmak adına çaba sarf ediyor olsalar da bu durum zaman içerisinde değişime uğrayabilmektedir. Bu değişim, çalışanların, içerisinde buldukları iş ortamına karşın uzak, çekingen ve isteksiz olmalarına sebebiyet verebilmektedir. Bu sayede ortaya çıkan bir kavram olarak işe yabancılaşma, çalışanların zaman

içerisinde, işletmelerinin uygulamalarına, çeşitli sebepler ile uzaklaşmaları, zihinsel olarak kendilerini işletmelerinin dışında konumlandırmaları ve bu şekilde de görevlerini yerine getirme konusunda isteksizleşmeleri olarak görülmektedir (Şimşek vd., 2006:575-576). İsteksizlik duygusu, işe yabancılaşmanın temelinde yer alan, önemli ve büyük bir sorunu ifade etmektedir.

Başka bir değerlendirmede, işe yabancılaşma, bir uyumsuzluk unsuru olarak değerlendirilmektedir. Buna göre bir çalışanın kimliği, kişiliği, kapasitesi vb. unsurlar ile bir işletmede kendisine verilen ya da kendisinin aldığı görev ve sorumlulukların ilk baştan beri uyumsuz olması ya da zaman içerisinde bir uyumsuzluğun ortaya çıkması, işe yabancılaşma olarak değerlendirilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 318-319). Bu tanımlamaya bakıldığında işe yabancılaşma sorununun ortaya çıkışında sadece işletme ya da iş unsuru ile ilgili değil, aynı zamanda çalışanın kendisi ile ilgili de çeşitli sorunlar söz konusu olabilmektedir. Bu nedenle de işe yabancılaşma kişisel ve örgütsel bir sorun olarak görülebilir.

Farklı bir değerlendirmede işe yabancılaşma, çalışan bireyin iş ile ilgili faaliyetlerinden ve işinden kendisini soyutlaması ya da işletme içerisindeki bir ya da birkaç unsur aracılığıyla soyutlanmasıdır. Nair ve Vohra'ya (2009) göre işe yabancılaşma, bireyin iş ile olan bağlarını, geri dönülmez bir şekilde koparmasıdır (Atay ve Gerçek, 2017: 324). Burada iş ile ya da işletme ile olan bağların kopması arasındaki farklılığın anlaşılması büyük önem arz etmektedir. Çünkü işletmelerin uygulamalarıyla çalışanların algılamaları farklı olabilmektedir.

İşe yabancılaşma, büyük ölçüde, işletmelerin faaliyetlerinin bir neticesi olarak algılanmaktadır. Bu değerlendirmede, yabancılaşma, işletmelerin sahip oldukları politikaların, geçen zamanla birlikte çeşitli nedenlerden dolayı kabul görmemesi ve çalışanların beklentilerine paralel bir biçimde şekillenmemesi ile birlikte ortaya çıktığı anlaşılabilecektir. Bu noktada, ilerleyen zaman içerisindeki en önemli sorun, çalışanların, kendi işletmeleri ile birlikte tüm iş çevrelerine, kademeli olarak kendilerini uzak ve isteksiz hissetmeleri olmaktadır (Demirez ve Tosunoğlu, 2017:72). Bir başka deyişle, çalışanlar, kendilerine yeterli düzeyde destek sağlanmadığında, mutlu olmak ve kurumları ile bağlı olarak hareket etmek adına herhangi bir istek duymamaktadırlar.

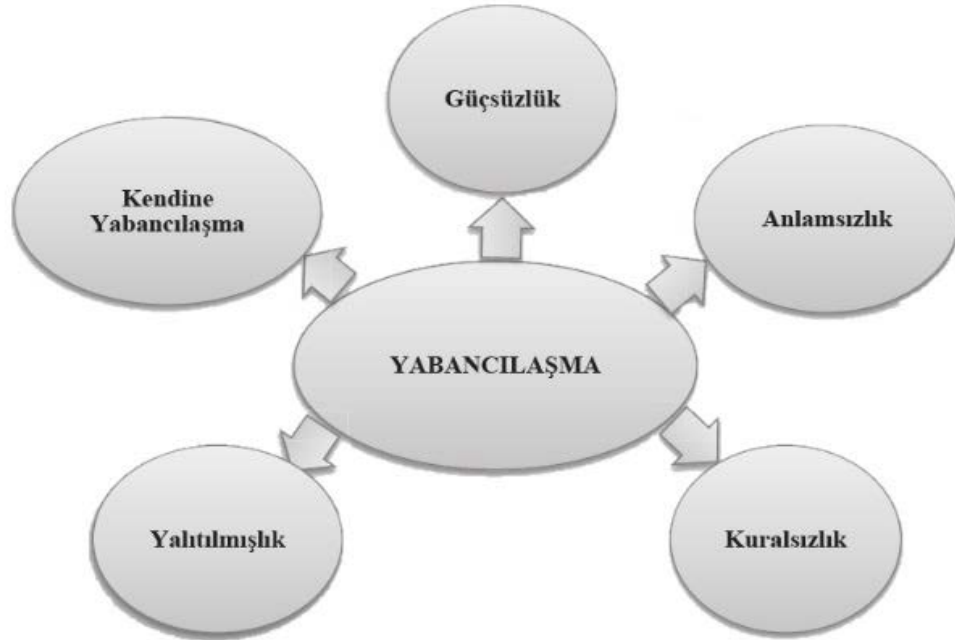
Geçmişte konuyu farklı açılardan ele alan birçok araştırmacının belirttiğine göre işe yabancılaşma duygusu ve düşüncesi, çalışanların kendileri dışında işletme ve işin niteliğinden de kaynaklanabilmektedir. Bu durum, işe yabancılaşma kavramını, giderek daha da karmaşık hale getirmektedir. Yine de birçok araştırmacının değerlendirmeleri göz önünde bulundurulduğunda, işe yabancılaşma, nedenleri ve etkileri farklı şekillerde olsa da çalışanların, aşamalı olarak karşılaştıkları ve zaman içerisinde düşük düşük performans, ilgisizlik ve uzaklaşma gibi duygularla baş etmelerini zorunlu hale getiren bir sorundur (Demir vd., 2018: 236-237). Bu durum, aslında, çalışanların, işe yabancılaşma sorununa karşı bir direnç sahibi olduklarını gösterse de nihai noktada, bu direnişe karşı çıkmamanın giderek daha zor hale geldiği anlaşılmaktadır.

Ortaya çıkış şekline bakıldığında, işe yabancılaşma, kademeli olarak ortaya çıkması söz konusu olan bir soruna işaret etmektedir. Bu sorun dahilinde, çalışanların, işletmeleri içerisinde yaşadıkları ve maruz kaldıkları sorunların şekil ve düzeyi büyük bir önem kazanmaktadır. Böylelikle, çalışanlar, bir işi yerine getirme hususunda ne kadar istekli ya da isteksiz olurlarsa olsunlar, belirleyici olan, daha önceki süre zarfında yaşadıklarıdır. Bu şekilde ele alındığında, işe yabancılaşma, farklı boyutlar ile birlikte gerçekleşmekte ve böylelikle de işletmeler ile çalışanlar arasındaki iletişim ve etkileşimin gerçekleştirilmesi adına birçok farklı sorun ortaya çıkmaktadır (Ertekin ve Özmen, 2017:26).

Seeman (1967), işe yabancılaşma sorununun, modern ve sanayileşmiş toplum yapıları içerisinde sürekli olarak yaşanan bir durumu ifade ettiğini dile getirmiştir. Çalışan sayısının hızla arttığı işletmelerde, işe yabancılaşma sorununun takibinin giderek daha zor hale geldiğini belirten Seeman, bu şekilde, konunun asli faktörlerinin fark edilme ihtimalinin giderek düşeceğini dile getirmektedir. Yine Seeman'a göre işe yabancılaşma, aşamalı olarak süre gelen bir yapı içerisinde, çalışanların sosyal yaşamalarına da etki eden bir sorun haline gelmektedir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 133).

Öte yandan Seeman, işe yabancılaşma konusunda bir boyutlandırma gerçekleştirmek sureti ile aşağıda sıralanan işe yabancılaşma boyutlarını ortaya koymuşlardır (Mürteza, Çolakoğlu ve Atay, 2017: 4-5):

- Güçsüzlük hissi: Çalışan bireyin, işinde olumlu olarak değiştirmek istediği unsurları bir türlü değiştirme şansının olmaması ya da girişimlerinin boşa çıkması ile yaşanmaktadır.
- Anlamsızlık hissi: Çalışan bireyin, yerine getirdiği her görevde, ne kadar başarılı olsa bile kendisi, işletmesi ve toplum için bir fayda üretmediği hissini ortaya çıkmasıdır.
- Kuralsızlık düşüncesi: Çalışan bireyin hem işletmesi içerisinde hem de sosyal yaşamında, doğru ve başarılı olana erişmek adına konulan kurallara olan bağlılığını ve inancını yitirmesidir.
- Topluma yabancılaşma hissi: Çalışan bireyin gerek işinde gerekse de toplumsal yaşamı içerisinde, toplumun bir parçası olmayı hak etmediği ya da toplumun onu hak etmediği hissine kapılmasıdır.
- Kendine yabancılaşma: Çalışan bireyin, iş hayatında başlayan bir süreçte, sosyal yaşamındaki unsurların da etkisi ile kendisini tanıyamaması ve buna istinaden de düzenli bir yaşam formunun olmamasıdır.



Şekil 5. Seeman'a göre işe yabancılaşma boyutları

Kaynak: (Tekin, 2021: 13).

Seeman tarafından, işe yabancılaşma ile ilgili olarak belirlenen boyutlar incelendiğinde, göze çarpan en önemli husus, kademeli bir şekilde, bireyin

yaşamında var olan bir yabancılaşma durumunun yaşanmasıdır. İş yaşamındaki yabancılaşma duygusu ve negatif yönlü duygular, çalışan bireyi, öncelikli olarak iş yaşamındaki süreçten uzaklaştırırken, ilerleyen safhada, onun, sosyal yaşamındaki alanının da dışına çıkmasına sebebiyet vermektedir. Sürecin en zorlu noktası, bireyin, son aşamada, kendisine yönelik olarak yaşamış olduğu yabancılaşma duygusudur. Bu yabancılaşma şekli, bireyin iş hayatını da kapsamak sureti ile birçok farklı alandan uzaklaştığını da göstermektedir.

C. İşe Yabancılaşma Türleri

1. Örgüt Bireyinin Gücsüzlüğü (Powerlessness)

Bu yabancılaşma şeklinde, bireyin, üretim süreci hakkında herhangi katkısı ve yorum yapma şansının bulunmadığını düşünmesi ve aslında erişmek istediği noktaya erişememesi söz konusudur. Birey, bu şekilde, sadece iş hayatında değil, genel yaşamındaki kontrolü kaybettiğini de düşünebilecektir. Bireyin çevresinde oluşan koşullar, süreci yönetmesini engellemektedir. Buna paralel olarak da erişilmek istenen noktadan, giderek uzaklaşılması söz konusudur. Gücsüzlükte, bireyin, yönetim sürecinin dışında kalmasının yanı sıra, ortaya çıkan bir çaresizlik duygusu da dikkati çekmektedir. Söz konusu duygular, çalışanların moral bozukluğu ile birlikte iş ile ilgili motivasyonlarının giderek azaldığını göstermektedir. Çalışanlar, bu dönemde, kendi doğrularını yansıtmadığı ve bu konuda yapabileceklerine dair inançlarını yitirmeleri neticesinde, tükenmişlik, yorgunluk ve umutsuzluk gibi duyguları da yaşayabilmektedirler (Kocadaş, 2020: 87).

2. İşgörenlerde Anlamsızlık

Çalışan bireyler için anlamsızlık, bireyin, yaptığı işin sisteme olan katkısını yetersiz ve anlamsız bir çaba olarak değerlendirmesi ile ortaya çıkmaktadır. Bir başka deyişle, çalışanlar, gerçekleştirdikleri işlerin, büyük bir amaca hizmet etmekten ziyade, sadece sistemin işleyişini mümkün kılan, sıradan faaliyetler olduğunu düşünmektedirler. Çalışanlar tarafından, yapmış oldukları işler, giderek daha fazla durağan, sıkıcı ve basit algılanırsa, anlamsızlık duygusunun boyutları da gelişmektedir. Anlamsızlık duygusunu tecrübe eden bir çalışan, çalışmalarında, başarı ve devamlılık getirecek türden uygulama standardını

belirlemede ciddi zorluklar yaşamaktadır. Bununla birlikte çalışanların, neyin anlamlı neyin anlamsız olduğu konusundaki değerlendirmelerinin de giderek daha sorunlu hale gelmeye başladığı görülmektedir (Uğur ve Erol, 2015: 184).

3. Kuralsızlık (Normlessness)

İşe yabancılaşmada, kendi yol haritasını belirlemek sureti ile sistemin dışına çıkan çalışanlar, kendi hedeflerine ulaşmak adına, kuralsız bir çalışma ve davranış biçimini benimsemektedirler. Kuralsızlıkta, ön plana çıkan husus, toplumsal olduğu kadar kurumsal anlamda belirlenen normlara karşı gelmek sureti ile kendi istek ve beklentilerini karşılamak adına, çalışanların, kendi yol haritalarını belirlemeleridir. Bu şekilde, çalışan bireylerin, büyük ölçüde çıkarıcı ve sadece kendi beklentilerini ön plana çıkararak çalışmalarına odaklandıkları, buna istinaden de iş ortamında, ortak hedeflere yönelik hareket etme arzusunun kaybolduğu görülmektedir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008:7).

4. Örgüt İçi Yalıtılmışlık (Isolation)

Kurumsal yapı içerisinde, çalışanların beklentilerinin tam anlamıyla karşılanmaması, zaman içerisinde, çalışanların birbirlerinden ve kurumdan kendilerini uzak tutmalarına sebebiyet vermektedir. Çalışanlar, her ne kadar kurum içerisinde çalışmaya devam etseler de kuruma paralel bir şekilde faaliyetlerini sürdürmemekte, büyük ölçüde, kendilerine uygun yaşam formuna odaklı olarak işlerini yapmaktadırlar. Çalışan bireyler, iletişim kurmadan yaşayamayacak insanlar olarak değerlendirilseler dahi, işletme içerisinde, kendilerine uygun bir yaşam ortamı ve alanı bulamadıkları süre zarfında, kendilerini süreçten izole etmeyi tercih edeceklerdir (Çiftçi ve Öneren, 2018: 506-507).

5. İşgörenin Kendine Yabancılaşması

Bireysel olarak kendine yabancılaşma, çalışanların, kendi nitelikleri içerisinde yer almayan, tamamıyla başkalarının yönlendirmelerine odaklı davranışlar sergiliyor olmalarıdır. Bireyler, kendi yeteneklerini arka planda bırakmak sureti ile başkalarının, kendileri için belirlemiş olduğu yol haritasına göre hareket etmeye çalışmaktadırlar. Bu durum, bireylerin, zaman içerisinde, kendileri dışındaki bir hayatın ve dünyanın parçası olmalarına sebebiyet

vermektedir ki bu durumun bir getirisi olarak bireyin kendisine yabancılaşma sorunu ortaya çıkmaktadır (Kocadaş, 2020:88).

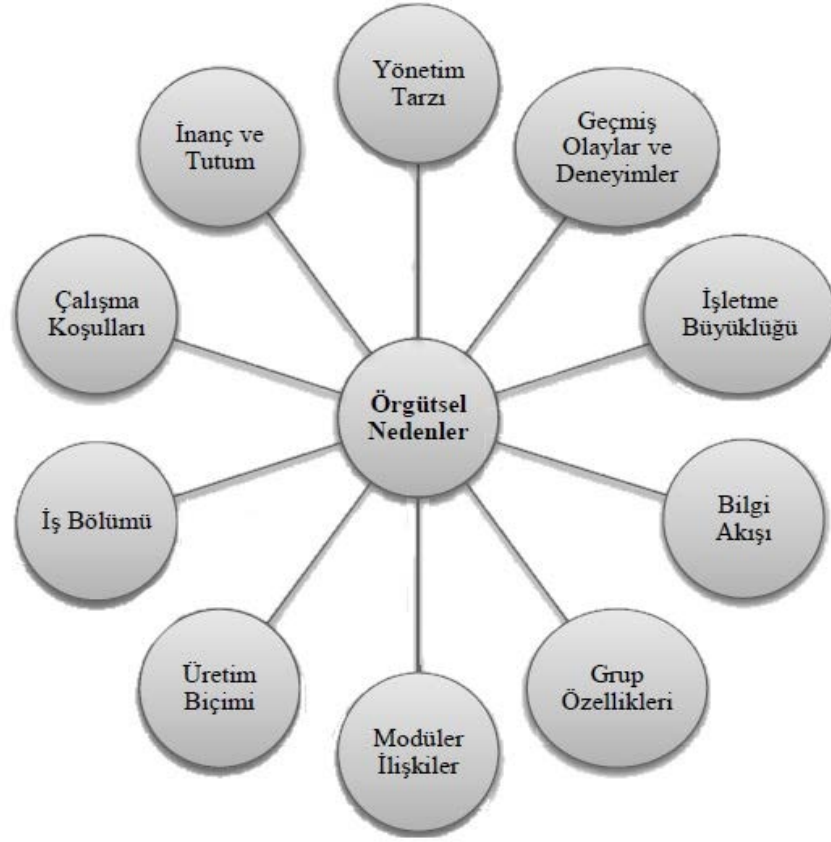
D. İşe Yabancılaşma Nedenleri

İşe yabancılaşma konusunda, literatürde değinilen unsurlar, iş hayatı dahilinde varlığı güçlü bir şekilde hissedilen duygu, davranış, faaliyet ve söylemleri kapsamaktadır. Böylelikle, iş yaşamının akışı dahilinde, bir çalışanın işinden, iş yerindeki çevresinden ve kurumundan uzaklaştıracak unsurların, işletmelerin yapısı içerisinde de önemszenmesi ve değerlendirilmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Genel olarak ele alındığında, işe yabancılaşmayı şekillendiren unsurları, aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Elma, 2003: 43-64):

- Bürokrasi: İş ortamında söz konusu olan ve çalışmaya büyük bir engel teşkil eden yapı, işe yabancılaşma adına tetikleyici bir unsurdur.
- Teknolojik yoğunluk ya da eksiklik: Kimi işletmelerde, çalışanların teknoloji ile uyumsuzluğu ya da uyumlu olan çalışanlara karşın teknoloji kullanımının azlığı işe yabancılaşma sorunu yaratabilmektedir.
- İşin niteliği: İş-çalışan uyumsuzlukları, işletmelerde genel olarak bir sorundur. Fakat işin niteliğinin belirlenmeden atılacak adımlar, doğal bir işe yabancılaşma duygusu yaratabilecektir.
- Tükenmişlik: Çalışanların çok yoğun tempoda çalıştırılmaları ve buna istinaden de karşılığını alamamaları ya da temponun hiç düşmemesi, yabancılaşma adına bir nedendir.
- Katılım eksikliği: Çalışanların birbirleri ile ortak işler gerçekleştirme konusundaki eksiklikleri ve işletmelerde çalışanlara yeterince söz hakkı tanınmaması, yabancılaşma hissiyatını doğurmaktadır.
- İş doyumsuzluğu: Çalışanların kimi zaman, yapmak istedikleri iş potansiyelinin altında kalmaları ya da ellerindeki işi yapmanın kendilerine bir haz vermediğini fark etmeleri, işe yabancılaşma duygusuna yol açmaktadır.
- Stres: İş ortamında sıklıkla fark edilen stres unsuru, belki de işe yabancılaşma adına en ciddi ölçekli etkiyi yaratmaktadır.

- Örgütsel iklim: İş ortamının birlik, beraberlik, sosyallik vb. pozitif ve bütünleştirici bir yapısının olmaması, çalışanların zamanla süreçten izole olmasına ve iş, iş çevresi ve işletmeye yabancılaşmasına yol açacaktır.

İşe yabancılaşmaya neden olan unsurların sayısı incelendiğinde, işletmelerin içerisinde, aslında son derece hassas bir dengenin kurulmasına ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır. Fakat işletmelerin daha verimli ve daha başarılı bir şekilde faaliyetlerini sürdürmeleri açısından, dikkat edilmesi gereken, çok sayıda unsurun varlığının bulunmasının yanı sıra, yalnızca işe yabancılaşma sorunu açısından değil, konunun, işletmelerin karşılaşmaları muhtemel olan birçok sorundan da uzaklaşmaları adına önemli olduğu değerlendirilebilir.



Şekil 6. İşe yabancılaşmaya yol açan örgütsel nedenler

Kaynak: (Şimşek vd., 2006: 573).

Şimşek vd. (2005) tarafından oluşturulan ve yukarıda, Şekil 6 üzerinde gösterilen şemada, işe yabancılaşma konusunda etkili olan unsurlar değerlendirilmiştir. Sürecin içerisinde, işletme yönetimlerinin sorumluluk alanı içerisinde yer alan, çok sayıdaki unsur ön plana çıkarılırken, aynı zamanda,

modüler ilişkiler gibi çalışanların kendilerinin de sürecin içerisine dahil olduğu, sağlıklı ilişki türlerinin de sürece dahil edildiği görülmektedir.

İşe yabancılaşma sorununun ortaya çıkışındaki diğer etmenlere bakıldığında, psikolojik ve sosyal nedenlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Buna göre çalışan bireylerin kendisinden olduğu kadar çevrelerinden ve iş ortamlarından kaynaklanan sorunlar ve çeşitli yanlışlar, işe yabancılaşma sorununun, bireyler üzerinde kalıcı bir etki yaratmasına sebebiyet vermektedir.

1. Psikolojik Nedenler

İşe yabancılaşma duygusunun ortaya çıkışında, sürecin beraberinde getirmiş olduğu psikolojik nedenler dikkat çekmekte ve bu psikolojik nedenlerin boyutları ve şekilleri, çalışanlar arasında farklılıklar arz edebilmektedir.

a. İşbölümü

İşbölümünün yoğunluğu, işletme içerisinde, çalışanların, hangi işi ne için yaptıklarını bilmekte zorlanmalarına dair sorunu da beraberinde getirmektedir. Buna göre işbölümünde, işletme içerisinde giderek daha karmaşık hale gelen durum, nihayetinde, çalışanların, işlerine odaklanmalarına engel teşkil ederken, aynı zamanda, onların iş ile ilgili olarak yaşamış oldukları sorunların artmasına sebebiyet verebilecektir (Çilesiz, 2014: 19). Bu sorunlardan biri olarak işe yabancılaşma, işbölümünün fazla olması nedeni ile konsantrasyon eksikliğinin bir sonucu olmaktadır.

b. Kitle İletişim Araçları

Kitle iletişim araçlarının yoğun bir şekilde kullanımı, bireylerin iş odaklı bir şekilde çalışmalarından ziyade, kitle iletişim araçlarındaki unsurlara daha fazla vakit ayırmalarına sebebiyet vermektedir. Bu şekilde, bireyler, kitle iletişim araçlarında karşılaştıkları dünya ile gerçek dünya arasındaki bağı kurmakta zorlandıkları süre zarfında, gözle görülür bir şekilde iş ortamı başta olmak üzere, farklı hususlara dair yabancılaşma duygusu hissetmektedirler (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008:13). İşe yabancılaşmada, iş dışı faktörlerin tetikleyici bir niteliği bulunmaktadır ve kitle iletişim araçları bunlardan biridir.

c. İnanç, Tutum ve Değerler

Konu ile ilgili olarak gerçekleştirilen birçok araştırma göstermektedir ki bireylerin sahip oldukları inanç, tutum ve değerleri oluşturan unsurlar, ne denli kurumları ile benzerlik ve farklılık arz ederse, bu durum, işe yabancılaşma konusunda da belirli oranda bir etki yaratmaktadır. Bu etki göstermektedir ki söz konusu inanç, tutum ve değerler, kurumlarınıninki ile çatıştığında, çalışanlar, işe yabancılaşma duygusu ile hareket etmektedirler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 340). Bir başka deyişle, çalışan-kurum uyumsuzluğunun söz konusu olması, işe yabancılaşma duygusu için güçlü bir zemin yaratmaktadır.

2. Sosyal Nedenler

Bireyin, içerisinde bulunduğu sosyal yapı, hayatının birçok farklı unsurunun şekillendirilmesine yardımcı olmaktadır. Bunların arasında, işe yabancılaşma duygusu da sürecin içerisinde önemli bir parça olarak değerlendirilebilecektir.

a. Toplumsal ve Kültürel Yapı

Genel olarak çalışanların, iş yaşamı ve genel olarak iş faaliyetleri hakkındaki görüşlerinin şekillenmesinde, içerisinde buldukları toplumun önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bu durum, bireyin içerisinde bulunduğu toplumsal ve kültürel yapının, çevrelere uyumluluk göstermeleri adına, olumlu ya da olumsuz yönde, tetikleyici bir etkisinin bulunduğunu göstermektedir. Özellikle de sistemin sağlıklı olarak işlediği ülkelerde, işe yabancılaşma duygusu yerleşiktir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008:14). Çalışanlar, süreçlere uyumluluk açısından, mutlak olarak toplumsal ve kültürel yapının sunduğu imkân ya da yarattığı sorunları takip etmektedirler.

b. Teknolojik ve Ekonomik Yapı

Teknolojinin ilerlemesi ve bunun ekonomi üzerinde yarattığı etkiler, artık, birbirine paralel olarak değerlendirilmektedir. Teknoloji, özellikle iş yaşamında, köklü değişikliklerin yaşanmasına sebebiyet verirken, ekonomik yapıdaki çarpıklıklar ve çalışanların karşılıksız kalan emekleri, işe yabancılaşma duygusunun kendisine bir zemin bulması adına fırsat yaratmaktadır (Çilesiz, 2014:21-22). Her ne kadar, bireyler teknolojik gelişmeleri yakından takip etseler de bu durum, iş odaklı yaşamı sekteye uğrattırırken, bir yandan da ekonomik

anlamda yaşanan zorluklar, insanların iş ile aralarındaki etkileşimin azalmasına neden olmaktadır.

c. Sanayileşme ve Kentleşme

Sanayileşme ve kentleşme, aslında, bireylerin iş yaşamına olan adaptasyonlarının artmasına neden olabilecek bir durum gibi gözükse de gerçekler düşünüldüğü gibi değildir. Buna göre sanayileşme ve kentleşmenin birey üzerinde yaratmış olduğu baskı, zaman içerisinde, bireyin sistemden ve toplumdaki uzaklaşmasına sebebiyet verebileceği gibi bunun ilk emareleri de iş yaşamında söz konusu olmaktadır. İçerisinde bulunduğu iş hayatının yoğunluğundan bunalan birey, zamanla, işine yabancılaşmaktadır (Demirel ve Ünal, 2012:4). Diğer bir deyişle, sistemin yarattığı rahatsızlık, çalışanların, iş yaşamı başta olmak üzere birçok şeyden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

E. İşe Yabancılaşmayı Önleyici Yöntemler

İşe yabancılaşma, var olan bir sorun olmakla birlikte bu durumun önlenmesi mümkün olmaktadır. Bu noktada, bireysel ve örgütsel olarak alınacak önlemlerin büyük bir değeri bulunmaktadır.

1. Bireysel Yöntemler

İşe yabancılaşmaya karşı alınacak olan önlemlerde, bireylerin kendi başına atacakları adımlar, daha hızlı sonuçlara erişilebilmesi adına son derece önemlidir.

a. Kendini Tanıma

Çalışanın kendini tanıması, güçlü ve zayıf yönlerini bilerek bu doğrultuda kendini ifade edebilmesi demektir (Karaca, 2010: 80). Kendini tanıyan çalışan hem performansını hem verimliliğini hem de hedeflerine daha kolayca ulaşabileceğinin farkındadır. Bu çalışanlar örgütlerde daha başarılı ve daha verimli olmaktadır. Kendini tanımak, işi tanımak anlamını da taşımaktadır.

b. Kendini Geliştirme

Kendini geliştirmeyi hedef edinen çalışan bireyler örgüt içerisinde kendilerini daha iyi ifade edebilmekte ve karşılaştıkları problemleri doğru kararlar sayesinde çözebilmektedirler. Kendisini geliştirebilen çalışan yaptığı işte potansiyelini en üst seviyeye çıkarabilmektedir (Tekke ve Coşkun, 2019: 791-

793). Böylelikle çalışan yaptığı işten ve sonuçlarından memnun kalacaktır. Kendisini geliştirebilen bir birey, bu sayede, işten uzaklaşmadan, en iyisini verebileceği bir iş süreci yaratmaktadır.

2. Örgütsel Yöntemler

Örgütler, çalışanlarından en yüksek verimi elde etmek adına, onların iş ile ilgili tüm sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak zorunda oldukları gibi işe yabancılaşma hususu, bunlar arasında belki de en kritik noktada olandır.

a. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, hem başarı fırsatı, tanınma, sorumluluk alma gibi faktörlerin hem de beceri, işin özüne dair yeteneklerin geliştirilmesini ifade eder. Zenginliğe sahip bir iş durumu çalışanın stresten uzak kalmasını sağlayacaktır. Çalışanlar, bu şekilde, işin içerisinde kendileri için yeni şeyler keşfetmek sureti ile yabancılaşma duygularından uzaklaşacaklardır (Güçlü, 2001: 103). Özellikle de iş ile ilgili yenilikçi unsurlar, çalışanların ilgisini arttıracaktır.

b. İş Rotasyonu

İş rotasyonu, çalışanların rutin iş duygusundan kurtulmaları adına farklı bireylerin, farklı zaman dilimlerinde, farklı görevleri üstlenmelerini sağlamaktadır. Çalışanlara farklı görevler verilmesi onun coşkusu arttırabilir ve moralini daha da yükseltebilir. Örgütlerin bu sayede çalışan-iş ilişkisini daha net bir şekilde görmesi açısından fayda sağlayacaktır (Ortega, 2001: 1361). Rotasyon, iş ortamı ile çalışanların arasındaki etkileşimin gelişmesini sağlayan bir unsurdur. Bu sayede çalışanın yaptığı işe uzaklaşmasının önüne geçilecektir.

c. Takım Geliştirme

Takım geliştirme, bir arada işi yürütmesi gereken çalışanların etkinliğini arttırmak için uygulanan bir yöntemdir. Bunun amacı, ileride oluşabilecek sorunların daha verimli bir şekilde çözümlenebilmesi ve sürecin daha işlevsel yürütülebilmesini sağlamaktır (Woodman ve Sherwood, 1980: 166). Takım geliştirme negatif duygulardan uzaklaşmayı, işe yabancılaşmayı ve bir problemi hemen kontrol altına alarak çözümlenmeyi kolaylaştırır. Bu durum, beraberinde, işe daha fazla kendisini veren çalışan profili oluşturulmasını da sağlamaktadır.

d. Yönetime Katılma

Yönetime katılma, hem kendileri hem de çalıştıkları örgüt hakkında alınacak kararlarda söz sahibi olması demektir (Eroğlu, 2006: 192). Bu durum çalışanlar açısından büyük önem arz etmektedir. Örgüte karşı aitlik duygusunun oluşması açısından önemli bir etkiye sahiptir. Örgüte ait olmadığını düşünen çalışan işe yabancılaşma eğilimine girmektedir. Çalışanın kendisini örgütün bir parçası olarak görmesi işe yabancılaşmadan ziyade yaptığı işe daha da odaklanmasını sağlamaktadır. Yönetime katılma, çalışanlar için sistemin içerisinde var olma ve iş ile ilgili bağlarını koruma şansını yaratmaktadır.

e. Yabancılaşma Yönetimi

Yabancılaşma yönetiminde önem arz eden husus, yabancılaşmaya neden olan unsur ve süreçleri önceden görebilmektir. Kurumsal yönetimlerin, işe yabancılaşma konusunda bir tehdit olarak algılanabilecek olan tüm konular ile ilgili olarak alacakları önlemler ve sürecin şartlarını iyileştirmek adına atacakları adımlar, işe yabancılaşma duygusunun yaratacağı tehlikelerin, korkulan süreçler ortaya çıkmadan engellenmesini sağlayacaktır (Yetiş, 2013:29). Çalışanlar için de yabancılaşma duygularına karşı alınan önlemler, sürece uyumlulukları açısından kritik bir değer taşımaktadır.

f. Stres Yönetimi

Stres, hem çalışan hem de örgüt açısından önemli bir problemdir. Çalışanın iş gerek iş hayatında gerek iş dışında yaşadığı olumsuzluklar işe yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Performans ve verimliliğin azalmasına sebep olabileceğinden örgütün çalışan üzerindeki baskısı da stresin daha da artmasını sağlamaktadır (Hannigan vd., 2004: 235). Sadece işe yabancılaşma açısından değil, iş yaşamının her alanında, stres yönetiminin doğru şekilde kurgulanmasının önemli bir katkısı bulunmaktadır.

g. Çatışma Yönetimi

Çatışma, örgüt içerisinde iki kişi ya da grup arasındaki anlaşmazlıklardır (Akkirman, 1998: 2). Yönetim, çalışanlar arasındaki çatışmanın en aza indirgenmesini sağlayarak güvenilir bir ortamın yaratılmasının örgüte faydasını bilmektedir. Çalışanlar, işe yabancılaşma konusunda kendilerini iten çatışma

unsurlarının azaldığını gördükçe sistemin içerisinde kalmak adına daha istekli olarak hareket edeceklerdir.

F. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

İşe yabancılaşma, önlenemez bir hal aldığıında, çalışanlar ve bağlı buldukları kurumlar için çok sayıda sorunun farklı farklı dönemlerde ya da aynı anda ortaya çıkmasına sebebiyet verebilmektedir.

1. İş Tatmininin Azalması

İşe yabancılaşma ile birlikte otomatik bir şekilde gelişen iş tatminsizliği, çalışanların mutsuzluğunu tetiklemektedir. Çalışanlar, işe yabancılaştıkları kadar içerisinde buldukları ortama da yabancılaşmakta ve bu durum, beraberinde iş tatmini konusunda istenen seviyeye erişilmesine engel teşkil etmektedir. İş tatmini giderek azalan çalışanlar, buna paralel olarak verimlilik ve performans düşüşü yaşamaktadırlar (Turan ve Parsak, 2011:7). İş tatminsizliği niteliksiz ve isteksiz bir iş sürecinin ortaya çıkmasına da sebebiyet vermektedir.

2. Örgütsel Sessizlik

İşe yabancılaşma duygusunun ortaya çıkışı ile birlikte kurumsal anlamda yaşanan temel sorun, mutlak olarak çalışanların, süreçlerin dışında kalmak adına verdikleri mücadele, onları, buldukları iş ortamının içerisinde sessiz ve etkisiz kılmaktadır. İşten giderek uzaklaşmış olan çalışanlar, sürecin kendilerine getireceklerini göz ardı etmek sureti ile kendilerini sessiz bir şekilde geri plana alabilmektedirler (Kahya, 2018: 986-987). İşe yabancılaşma, çalışanların, zaman içerisinde örgütsel anlamdaki tüm konularda sessiz kalmalarını ve düşüncelerini paylaşmadan, sadece mevcut süreçleri devam ettirmektedirler.

3. Tükenmişlik Sendromu

Çalışanların iş ile ilgili yaşadıkları sorunlar, işe yabancılaşma duygusu ile birlikte kendilerini artık işe veremeyecekleri bir durumu da beraberinde getirmektedir. Bu noktada ortaya çıkan tükenmişlik sendromu, işi yapmama konusundaki en önemli etmendir. Buna göre çalışanlar, kendilerini, enerji olarak iş yerine ve işlerine odaklamakta zorlanırken fiziksel, zihinsel anlamda yorgunluk

ve bitkinlik hissiyatı yaşamaktadırlar (Özçelik, 2019:57). Bu durum, işe yabancılaşmanın zorlu ve yıpratıcı bir boyutunu ifade etmektedir.

4. Örgütsel Bağlılığın Azalması

İşte yaşanan mutsuzluk ve ortaya çıkan işe yabancılaşma duygusu, nihai noktada, çalışanların, örgütleri ile ilgili olan görüşlerinin de olumsuz bir noktaya gelmesine sebebiyet vermektedir. Bu şekilde ortaya çıkan örgütsel bağlılığın azalması sorunu, çalışanların, giderek işlerinden ve örgütlerinden kendilerini çekmelerine sebebiyet vermektedir. Örgütsel anlamda yaşanan olumsuz duygular, bağlılık duygusunun zarar görmesine neden olmaktadır (Tutar, 2010:177-183). Çalışanlar için örgütsel bağlılığın azalması işe olduğu kadar örgüte yabancılaşmanın da bir göstergesidir.

5. İşten Ayrılma Niyeti ve İşe Devamsızlık

İşe yabancılaşmış ve bu duygusu yerleşmiş bireyler için temel davranış, işe gelmeme ve devamsızlık yapma konusundaki eğilimdir. İş yerinde bulunmama arzusunda olan çalışanlar, bir bakıma, işten ayrılma duygusu ile de yüzleşmektedirler. Bu şekilde, işten ayrılma niyetine sahip olan çalışanlar, kendileri için alternatif olarak görülebilecek tercihleri değerlendirmeye başlamaktadırlar (Özçelik, 2019:57). İşe yabancılaşma, artık işinden uzaklaşmaya başlayan bir bireyin temel davranış nedeni olmaktadır.

6. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Düşmesi

İş ortamı her ne konumda olursa olsun, işe yabancılaşma duygusuna sahip bireyler, çalışma ortamlarındaki kalitenin gerilediğine ve niteliksel bir düşüşün yaşandığına inanmaktadırlar. Bu inanış, çalışanlar açısından, iş ortamındaki kusurlara daha fazla odaklanmalarını doğal bir düşünce haline getirmektedir. Bu sayede, çalışanların, iş ortamları ile ilgili olan görüşleri, sıradan sorunların bile iş ortamındaki kalitenin gerilediğine dair bir düşüncenin oluşmasına yol açmaktadır (Mercan, 2006: 40). İşe yabancılaşma duygusu, iş çevresinin, çalışanlar tarafından, sürekli olarak eleştirilmesine yol açmaktadır.

IV. STRESLE BAŞA ÇIKMA

A. Stres Kavramı ve İnsan Yaşamındaki Yeri

Bireylerin gündelik yaşamlarında sıklıkla karşılaşılan bir sorun olan stres, bireylerin yaşadıkları karşısında fiziksel ve psikolojik olarak gösterdikleri direnç ve bu direncin neticesinde yine fiziksel ve psikolojik anlamda bireyde yarattığı etkilerdir. Kimi bireyler için stres, ona karşı gösterilen, belirli orandaki direnç ile birlikte belirli oranda ortadan kaldırılabılırken, kimi bireyler açısından ciddi ölçekli zihinsel zararlara ve fiziksel anlamda yaşanan çeşitli hastalıkların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Kavramsal anlamda ele alındığında, stresin, bireylerin, içerisinde fiziksel olarak çabaladıkları yaşamları ile mental olarak çabaladıkları düşünsel yaşamlarında yaşadıkları sorunlar neticesinde ortaya çıkan reaksiyonların dışı vurumu ve birey üzerindeki yansımalarıdır (Serinkan, 2012: 23). Bu şekilde, stresin, bir çıktı olarak bireyler üzerindeki çeşitli yansımalarının bulunduğu anlaşılmaktadır.

Başka bir tanımlamada ise stresin, yaratmış olduğu zincirleme etki ile birlikte ele alındığı görülmektedir. Buna göre stres, bireylerin psikolojik olarak olumsuz yönde etkilendikleri konuların, fiziksel olarak kendilerinde yaratmış olduğu etkiye karşın, bireylerin karşılık vermek adına yetersiz kalmaları ve bunun sonucunda da çeşitli yönlerden olumsuz bir şekilde etkilenmelerine sebebiyet veren unsurların toplamını ifade etmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 17). Fiziksel etkiler, stresin, bireyler üzerindeki baskın ve olumsuz yapısının da bir göstergesi olarak algılanabilecektir.

Literatürdeki değerlendirmelere bakıldığında, çoğunlukla, stresin, insanın kendi zihninde yarattığı bir duygu ya da düşüncenin, tam olarak gerçeğe dönüşmemiş olsa bile yarattığı olumsuz etkileri kapsadığı görülmektedir. Bu, bir ön aşama olarak kabul edilebilir ve bir sonraki aşamada, doğrudan doğruya, bireylerin, stres sorunu ile karşılaştıkları görülmektedir. Fakat stres, yalnızca endişe ile ortaya çıkan ve mevcut, çeşitli sorunların meydana getirdiği bir durumu

ifade etmemektedir. Stres, ruhsal olarak insanın yaşadığı sorunların teşvik ettiği bir zaman dilimi içerisinde, insan bünyesinin güçsüzleşmesine ve fizyolojik sorunların ortaya çıkmasına sebebiyet vermesi ile de ilişkilendirilmektedir (Ertekin, 1993:7). Streste, insan bedeninin bir direniş gösterdiği fark edilse bile bu direnişin, yeterli düzeyde bir olumlu getirisinin bulunduğu görülmemektedir; süreç, bireylerin rahatsızlanmasına dek uzanan bir yapıyı oluşturmaktadır.

Stres ile ilgili olarak gerçekleştirilen araştırmalarda, kavramın, aslında bir uyarı mekanizması olarak iş gördüğü gözlemlenmektedir. Buna göre stres, insanların yaşamları dahilinde ortaya çıkan birçok negatif yöndeki kaynaktan etkilenen ve bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığına olumsuz yönde etki etme kapasitesine sahip olan; bunun da ötesinde, etkisini çok uzun bir zaman zarfında canlı olarak koruyabilecek unsurlara odaklı bir bilgilendirme, hazırlık sistemi olarak değerlendirilebilir (Akgemci, 2001:302).

Hans Selye (1977), yaptığı çalışmalarda stresin bir uyarı mekanizması olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmalar stresin mekanizmanın varlığına kesinlikle zarar veren bir yapısı olduğu ortaya konulmuştur. Buna göre Selye, stresin sadece insan zihninde yarattığı bir tahribatın bulunmadığını, asıl olumsuz etkilerini, uzun vadede insanın fiziksel yapısı üzerinde yarattığını dile getirmektedir (Yüksel, 2014:111). Selye'nin görüşü, stresin etkilerinin farklı zaman dilimlerine yayılabilecek durumda olduğunu göstermektedir. Böylesi bir durum, stresin asıl etkilerinin, çok uzun vadede kendisini gösterebilecek durumdadır.



Şekil 7. Stresin fiziksel etkileri neticesinde ortaya çıkan rahatsızlıklar

Kaynak: (Yüksel, 2014:114).

Şekil 7’de yer alan ve temel olarak hipertansiyon ile başlayan stresin insan yaşamındaki etkileri, zamanla, birçok riskli ve insan yaşamını tehdit edebilen hastalıklara dönüşmektedir. Son safhada yer alan psikolojik bozukluklar, stres ile birlikte tek başına bir sorun olabileceği gibi strese bağlı olan fiziksel rahatsızlıkların sonucunda yaşanan bir negatif psikolojik durumu da ifade etmektedir.

Başka bir kavramsal değerlendirmede stresin yalnızca belirli birkaç nedenden etkilenen değil, birçok farklı noktadaki unsurlardan beslenerek gelişen bir kavram olarak ele alınmıştır. Bu değerlendirmede stres, insan hayatında, neredeyse her an, her alan ve her nedenden ötürü ortaya çıkabilecek derece hassas bir kavramı ifade etmektedir (Erdoğan vd., 2009:448). Bireyin hayatındaki olumlu unsurların varlığı, stres unsurlarının hiçbir zaman ortaya çıkmayacakları anlamını taşımamaktadır.

Bireyin gündelik yaşamında, sıklıkla karşılaşılan bir unsur olarak stres, bir uyarma süreci ile başlayan etkilere sahiptir. Bireyler, yaşadıkları ya da karşılaştıkları stres unsuru ile birlikte zihinsel olarak kendilerini bu süreçte hazırlamaları gerektiğini düşünmektedirler. Yine de bireyin kendisini süreçte hazırlamasına karşın, fiziksel mental olarak yaşanan çatışma, bireyin fiziksel anlamda süreçten son derece olumsuz etkilenmesine sebebiyet verebilmektedir. Anlık yaşanan bu süreçler, bireylerin stres sorununda, çeşitli sağlık sorunlarına geçiş yapmalarına neden olmaktadır (Cüceloğlu, 1992:268). Bu hali ile stres, bireylerin fiziksel ve mental olarak gündelik yaşamlarında bir yıpranma duygusunu yaşamalarına ve bu durumun, yaşamlarının geri kalanına da etki etmesine neden olmaktadır.

Stresin varlığı, bireylerin yaşamında, bir direnç duygusunun da ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır. Bu şekilde, bireyler, nadir bir şekilde de olsa, kendilerini, stresin getirisi olan tüm olumsuzluklara karşı direnç göstermek adına dikkatle sürece odaklamakta ve bu şekilde de yaşayabilecekleri zararları en alt düzeye indirmeye çalışmaktadırlar. Bu direnç sürecinde, bireylerin olumlu yönde tepki vermeleri söz konusu olursa, bünyeleri, daha az zarar görecek ve stresin etkilerine karşın bireyler, yaşamlarına devam edebileceklerdir. Fakat başarısızlık söz konusu olursa, süreç, düşünülen çok daha kötü bir şekilde ilerleyecektir

(Batıgün ve Şahin, 2006:34-35). Bu nedenle, gündelik yaşamda, stresin etkileri kadar, bireylerin buna karşın verdikleri tepki de önemli olmaktadır.

Her ne olursa olsun, stres, bireyin yaşamında, kalıcı bir tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasına sebebiyet verebilmektedir. Stresin başlangıcından itibaren geçen süre zarfında, bir son aşama olarak da görülebilecek olan bu durum, zamanın ilerlemesi ile fiziksel olduğu kadar ruhsal anlamda bir çöküşün yaşanmasına da sebebiyet verebilecektir. Bu sayede, stresin, birey üzerinde güçlü ve kalıcı etkiler yaratabilecek türden bir sorununun söz konusu olduğu görülmektedir (Cüceloğlu, 1992:271). Başka bir deyişle, stresin varlığı, bireyin yaşamının köklü bir şekilde olumsuz etkilenmesine sebebiyet verebilecek durumdadır ve bu noktada, bireylerin dirençleri, artık düzeltilmesi kolay olmayan bir etkinin ortaya çıkmasına da neden olabilecektir.

B. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Stres unsuru, insan yaşamında kendisini hissettirmeye başladığı andan itibaren, ciddi ölçekli, olumsuz etkiler yaratmakla birlikte bireylerin yaşamlarının şeklinin değişimine de sebebiyet vermektedir. Bu nedenle, bireysel olarak stresle başa çıkma konusunda yapılacak olan bazı temel uygulamalar, bu konuda, olumlu bir ilerlemenin sağlanmasını mümkün hale getirecektir.

Temel olarak strest ile başa çıkma süreçlerinde sergilenmesi gereken davranışları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Üstündağ vd., 2019:75):

- Mevcut, içerisinde bulunulan yaşam şartlarını değiştirme.
- Problem odaklı bakış açısından uzaklaşma.
- Stres kaynaklarını tespit etme ve çözüme yönelik olarak hareket etme.
- Rasyonel düşünmeye odaklı bir analiz yaklaşımı tercih etme.
- Duyguların ön plana çıktığı davranışları terk etme.
- İçerisinde bulunulan stresli durum ve süreç için alternatif bir süreç tasarlama.
- Stres yaratma potansiyeli bulunan unsurlardan, mümkün olduğunca uzaklaşmaya çalışma.

- Strese sebebiyet veren olumsuz duygu ve durumları çevre ile paylaşarak hızlı ve etkili çözümler bulmaya çalışma.

Sıralanan unsurlar göstermektedir ki stresle başa çıkma süreçlerinde ön planda olan unsur, mutlak olarak stresin temel nedenleri ile ilintili olarak düşünmek ve hareket etmektir. Bu noktada, bireylerin, sürecin içerisinde geriye çekilen ya da sürecin getirilerini kabullenen bir ruh halinden uzaklaşmak sureti ile kendilerine yeni ve daha pozitif bir yol haritası belirlemelerinin büyük bir önemi bulunmaktadır. Bu sayede, stresin bireylerde baskı oluşturduğu unsurların bireylerin aktif yaşamından uzaklaşması mümkün olacaktır.

1. Nefes ve Gevşeme Egzersizleri

Doğal ve olması gereken nefes alıp verme burundan ve karın hareketleri ile yapılır. Bu diyaframdan alınan nefestir. Nefesin diyaframdan alındığı anda ciğerler oksijen ile dolarken karın dışarı doğru itilir. Nefes verirken de içeri doğru hafifçe çekilen karın suretiyle diyafram çalıştırılmış olunur. Doğru diyafram nefesi almak için, nefes burundan alınıp ağızdan verilmelidir (Tutar, 2016:219-220). Diyafram nefesi, yatmakta olan veya çiçek koklayan kişinin doğal nefes alış biçimidir. Bu tür bir fiziksel faaliyet, anlık olarak sağlıklı düşünmek sureti ile stres tehdidinden uzaklaşılmasına yardımcı olabilecektir.

2. Uyku

Uyku, stresle baş edebilmek için oldukça önemli bir argümandır. Uykusuzluk, kişilerin enerjisini tüketir ve performanslarında düşüşe yol açabilir. Yeteri kadar uyumayan bireyler, problemlerini çözmek için gereken enerjiden yoksun kalmaktadırlar. Hatta ciddi uykusuzluk problemi yaşayan kişiler, kontrolü tamamen kayb ettikleri hissine kapılabilmekte ve stres düzeyleri artmaktadır (Kaba, 2019:71). Düzenli uyku ile birlikte ortaya çıkan dinginlik hissi, stresin yarattığı olumsuz etkilerin azaltılması konusunda önemli bir adım olabilecektir.

3. Dengeli ve Sağlıklı Beslenme

Sağlıklı beslenmenin iyi ve kaliteli yaşama olan katkısı, yadsınamaz bir gerçektir. Kötü beslenme alışkanlıkları ise sempatik sinir sistemine bağlı stres tepkilerini doğrudan uyararak veya yorgunluğu ve sinirsel duyarlılığı artırarak stres oluşumuna yol açabilmektedir. Her iki durumda da gündelik hayatın stresine

karşı olan dayanma gücü, önemli ölçüde azalmaktadır. Protein, su, karbonhidrat, yağ, mineral ve vitamin gibi besinlerin gereğinden fazla alınması organizma için zararlıdır (Kaba, 2019:71).Stresin yarattığı fiziksel yıkımın toparlanması ve sağlıklı bir şekilde düşünerek stres yaratan unsurlara karşı mücadele edilebilmesi adına beslenme şeklinin doğru bir biçimde oluşturulması gerekmektedir.

4. Zaman Yönetimi

Zaman, yaşamdır. Geçen zamanı telafi etmenin ve yerine koymanın olanağı yoktur. Zamanı boşa geçirmek, yaşamı boşa geçirmek anlamına gelmektedir. Buna karşın kişinin geçen zamana hâkim olması, yaşamına hâkim olması demektir. Zamanı iyi kullanan birey, yaşamının kalitesini yükseltebilir ve geçen zamandan kendisi ve hedefleri için en iyi şekilde faydalanabilir. Zamanı iyi kullanmak için; amaç ve öncelikleri belirleyerek kişinin zamanını gerçekten yapmak istediği şeylere ayırması ve yaşamından daha fazla doyum alması gerekmektedir. Zamanını iyi yönetmeyen ve düzenlemeyen birey kaçınılmaz olarak stres yaşamaktadır (Tozkoparan, 2019:25-38). Zamanın yönetimi konusunda atılacak doğru adımlar, yaşamın akışı içerisindeki faaliyetlerin baskı altında olmadan ve stressiz gerçekleştirilmesine yardımcı olacaktır.

5. Hipnoz/Hipnotik Telkinler

Birçok çalışma hipnozun; sınav kaygısı, stres, tıbbi müdahaleler gibi durumsal anksiyete içeren durumlarda ve baş ağrısı gibi stres kaynaklı rahatsızlıklarda etkili bir teknik olduğunu ortaya koymaktadır. Hipnoterapi ve kendi kendine yapılan hipnoz (otohipnoz), bireyin kaygı veya stresini manidar bir biçimde azalttığını ve bu durumun sadece kaygı bozuklukları değil stres ve anksiyete içeren herhangi bir sorun durumunda da geçerli olduğu ifade edilmektedir (Kaba, 2019:73-74). Kişisel tercihlere dayalı olarak şekillenen hipnoz teknikleri, derin bir tedavi ile stresten uzaklaşmak isteyen bireyler açısından özel bir uygulama olarak görülebilecektir.

6. Alternatif Yöntemler

Stres ile başka çıkma konusunda genel geçer bazı uygulamalar olsa da bireyler, içerisinde buldukları stresli ortamın etkilerini azaltabilmek adına, kendileri karar vermek ve bu sayede de alternatif stres azaltıcı yöntemler

keşfetmek durumunda kalabilmektedirler. Söz konusu alternatif yöntemleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Dede, 2013: 54-57):

- Gevşeme teknikleri: Çeşitli şekillerde gerçekleştirilen bu uygulamalar, bireylerin fiziksel ve mental olarak rahatlamları adına, farklı zamanlarda, farklı mekanlarda ve farklı biçimlerde gerçekleştirilebilecektir.
- Pozitif düşünme: Anlık ya da uzun süreden beri varlığını sürdüren stres unsurları için bireylerin pozitif düşünmek sureti ile stresi kendilerinden uzaklaştırmak adına, mental bir şekilde verilen mücadele ve olumlama yöntemidir.
- Hobi edinme: Hobiler, bireylerin çevrelerindeki stres unsurlarından uzaklaşmaları adına teşvik edici birer unsur olurken, aynı zamanda, bireylerin, yaşamlarını farklı bir yöne sevk etmeleri adına da faydalı olmaktadır.
- Dini değerler: Kimi bireyler için mensubu oldukları dinin öğretileri, stres ile mücadele etme konusunda ruhsal birer destekleyici unsurdurlar. Bu şekilde, bireylerin, inançlarına daha fazla odaklanmak sureti ile çevrelerinde stres yaratan hususları kendilerinden uzaklaştırmaları mümkün olmaktadır.
- Sosyal destek: Stresin en fazla tetiklemiş olduğu konulardan biri olan yalnızlık hissini ortadan kaldırılması adına, çevreden alınacak olan sosyal destek bu hissini ortadan kaldırılması ile birlikte stres baskısından uzaklaşılmasına da yardımcı olacaktır.

Yukarıda yer alan unsurlar birer alternatif olarak gözükse de kimi bireyler için stresle başa çıkma süreçlerinde büyük ölçekli yararlar sunabilecektir. Bu nedenle, strese karşı gösterilecek olan çabada, bireylerin kendi ruhsal yapıları ve ihtiyaçları önemli bir yere sahip olmaktadır.

C. İş Hayatında Stres ve Stresle Başa Çıkma

İş yaşamındaki stres, bireyin yaşamı içerisinde en baskın olan stres hususlarından biridir. Bununla birlikte örgütsel stres kavramı da ön plana

çıkarken, süreç ile ilgili olarak çeşitli mücadele yöntemleri de değerlendirilmektedir.

1. İş Stresi ve Örgütsel Stres Kavramları

Stres, bireyin yaşamında yoğun bir etki yaratırken, bu etkinin en fazla gözlemlendiği alan iş dünyası olmaktadır. İş stresi kavramı, iş hayatındaki baskın, sorunlu ve gergin ortamın bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İş stresi, alışlagelmiş olan stres kavramının ötesinde, iş yaşamındaki sorunların, insanların yaşamlarının geneline etki etmesi ile ortaya çıkmaktadır. İş stresi, yalnızca iş yaşamında söz konusu olan sorunlardan kaynaklanıyor olsa da etki alanı son derece geniş olmaktadır. Yaşanan stres ortamı, iş yaşamından çıkarak, bireylerin yaşamlarının içerisinde her an ve ortama etki edebilme potansiyeline sahiptir (Şenyiğit, 2004: 104). Bu şekilde, iş stresinin, zincirleme bir etki ile bireylerin yaşamlarına zarar verdiği anlaşılmaktadır.

Öte yandan, iş stresi, çalışan bireylerin, iş yaşamı ile ilgili olan beklentilerinin yüksek düzeyde olmasına rağmen, işletmelerin beklentilerinin çalışan bireylerin beklentilerinden çok daha yüksek bir düzeyde konuşlandırılması neticesinde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, iş stresinin, çalışan ve işletme görüşleri arasındaki farklılıkların yarattığı baskı ortamının bir sonucu olduğunu belirtmek mümkündür (İştar, 2012:2). İşletmelerin, çalışanlarından yana olan beklentilerinin düzeyi arttıkça, çalışanları üzerinde yaratmış oldukları baskının ve iş stresinin düzeyi de artmaktadır.

İş stresi, varlığı ve yarattığı etkiler ile birlikte içerisinde birbirinden farklı birçok unsuru barındıran bir kavramdır. Buna göre iş stresi içerisinde yer alan unsurlar, yarattıkları sorun etkisi ile birlikte her bir birey için farklı etkiler yaratabildiği gibi bu etkilerin olumsuzluğu, iş yaşamı dışındaki alanı da olumsuz etkilerken, bu olumsuz etki, iş yaşamı ile sosyal yaşam arasında karşılıklı bir etkileşime sebebiyet vermektedir. Bu süre zarfında sorun, bireyin çalıştığı iş ortamı ile ilgili olabildiği gibi bireyin kendisi ile de ilgili olabilmektedir. Bu şekilde, iş stresi, birçok farklı unsurun tetiklediği bir sorun olarak dikkat çekmekte ve sürecin içerisine bireyler de dahil olabilmektedir (Erdoğan vd., 2009: 449). İş stresi, her ne kadar, birey dışı faktörler ile ele alınsa da sürecin içerisine bireylerin kendileri de dahil olabilmektedir.

İş stresi bireysel anlamda ele alındığı zaman içinde bulunulan iş ortamının çalışmada yarattığı tahribatın bir çıktısı olarak değerlendirilebilmektedir. Özellikle de iş hayatı içerisinde meydana gelen ekonomik problemler, iş stresini tetikleyen en önemli unsurlardan biri olmaktadır. Bu vesile ile iş stresi, bireyin bağlı bulunduğu örgüt dahilinde, kendisine sunulmayan maddi imkanların ya da hakların neticesinde ortaya çıkan bir sorundur. Bununla birlikte finansal sorunların içerisinde değerlendirilebilecek olan terfi, unvan vb. faktörler de iş stresinin tanımlaması içerisinde ele alınabilmektedir (Baltaş, 2002: 14). Bu şekilde, iş stresi, çalışanların iş ortamındaki algılamaları açısından hassas dengeler üzerine kurulu olarak gözükmektedir.

İş stresinin bu noktaya kadar gerçekleştirilen değerlendirmelerinde, genel olarak birey üzerindeki etkilerine dayalı olarak bir değerlendirmede bulunulmuştur. Fakat iş stresinin kavramsal değerlendirmesine bakıldığında, sürecin sonunda en zararlı çıkan tarafların işletmeler oldukları görülmektedir. İşletmelerin içerisinde yer alan tüm, çalışmaya engel teşkil eden unsurlar, iş stresinin tanımına eklenmektedir. Bu şekilde, işin ve bireyin kendisinden başlamak üzere yine işin kendisine ve bireye zararı bulunan; bu şekilde de nihai noktada işletmelerin başarı ve karlılık faaliyetlerine olumsuz etki eden olay ve olguların tümü iş stresini ifade etmektedir (Kılıç ve Özafşarlıoğlu, 2013: 210). Bireysel anlamdaki unsurların da üzerinde etkili olduğu iş stresi, bu sayede, çalışanların da zarar verebilecekleri bir süreç çıktısını ifade etmektedir.

İnsanların sosyal birer varlık olarak ele alınmasının sonucunda iş stresi, aslında zamanda bireyin hayatının tüm alanlarında varlığını hissettirmektedir. Bir başka deyişle iş stresi, bireyin sosyal hayatında son derece olumlu bir süreç içerisinde olsa da varlığını iş hayatından bireyin sosyal hayatına taşıyabilecek düzeydedir. Bu şekilde de süreç, iş stresini, birey açısından bir rutin haline dönüştürmeye ve etkisinin geniş bir alana yayılmasına sebebiyet vermeye başlamaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:64). İş hayatı-sosyal hayat arasındaki bu geçiş, iş stresinin olumsuz etki alanının giderek genişlemesine sebebiyet vermektedir.

Öte yandan, iş stresi ile birlikte ön plana çıkan bir kavram olan örgütsel stres, çalışanlar ve kurumlar açısından ortak bir soruna işaret etmektedir. Örgütsel stres, kurum içerisindeki birçok farklı unsurdan beslenmek sureti ile çalışanları ve

kurumların genel yapılarını, aynı anda, olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanların zihinsel olarak değerlendirdikleri bir sorun olarak örgütsel stres, iş yaşamının içerisindeki birçok farklı unsurdan beslenmek sureti ile bir anda, manevi anlamda bir yıpranma duygusu yaratmaktadır. Bireylerin manevi algılamaları, her ne kadar, bireysel bir çapta değerlendirilse de sürecin olumsuz etkileri, geniş bir tabana yayılmaktadır (Güllüoğlu, 2012: 79). Bu nedenle, örgütsel stresin, kurumsal yapı içerisinde, psikolojik anlamda zorlayıcı ve hemen, her faktörden etkilenebilecek bir sorun olduğunu görmek mümkündür.

“Mesleki stres”, “çalışma stresi”, “endüstriyel stres”, “iş baskısı”, “iş gerilimi” vb. kavramlarla eşlenik olarak değerlendirilebilecek olan örgütsel stres, bir kurum yapısı içerisinde cereyan eden ve o kurumun kendi nitelikleri ve sorunlarına paralel olarak şekillenen stres sorunlarını ifade etmektedir. İş kollarındaki farklılıklar, örgütsel stresin de farklı şekillerde ortaya çıkmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu şekilde, örgütsel stres, işletmelerin kendi içlerinde ortaya çıkan sorunlar ile birlikte şekil almakta ve bu sayede de işletmelerin psikolojik ortamlarının ne yönde gelişeceğine karar vermektedir. Kurumsal ve bireysel sorunlar, bir bütünü oluşturarak örgütsel stresi şekillendirmektedirler (Atılğan ve Dengizler, 2007:64). Buna göre örgütsel stresin, farklı iş kollarının şartlarıyla birlikte sorun yaratma ve olumsuz etkilere sebebiyet verme potansiyelinin düzeyinin de farklılaşabileceği görülmektedir.

2. İş Yaşamında Ortaya Çıkan Stres Unsurlarının Kaynakları

İş yaşamı içerisindeki stres unsurları, sektörel farklılıklar başta olmak üzere birçok farklılık ekseninde şekillenmektedir. Literatürde de birçok kişi, iş yaşamındaki stres unsurlarının kaynaklarını araştırmış ve kendileri açısından önem arz ettiğini tespit ettikleri unsurları değerlendirmişlerdir.

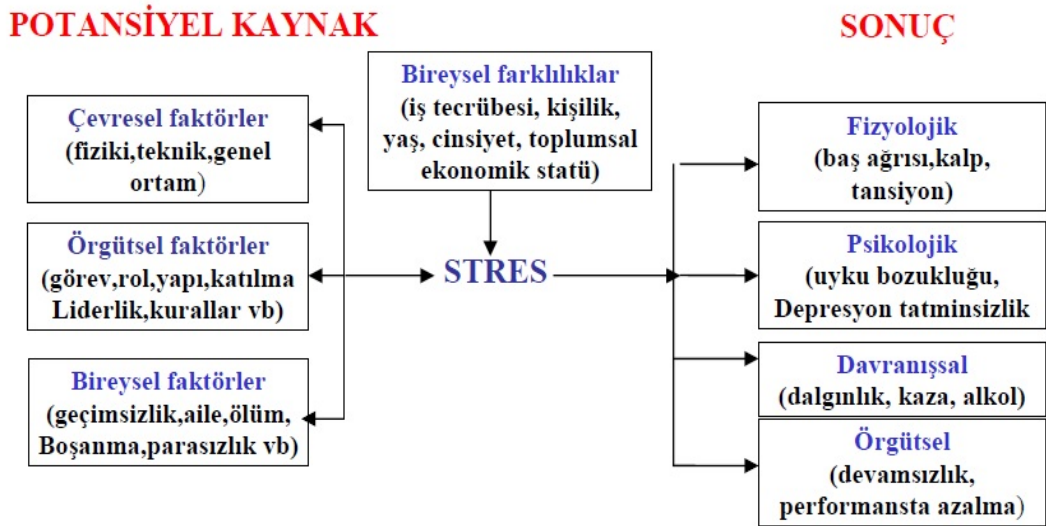
Söz konusu araştırmalardan birini yürüten Luthans (1992: 404), literatürde önemli bir referans olarak alınan, iş yaşamında ortaya çıkan stres unsurlarının kaynaklarını aşağıdaki şekilde tespit etmiştir:

- Yönetim politikaları: Örgüt yönetiminin çalışanları değerlendirme konusundaki başarısız ve hakkaniyetten uzak tutumları; ücret dengesinin yoksunluğu; kurumsal bir disiplinin olmayışı; çalışanlar ve sistem

arasındaki uyumsuzluk; çelişkili söylem ve uygulamalar; çalışan sirkülasyonunun fazlalığı.

- Kurumun yapısal nitelikleri: Merkeziyetçi yönetim anlayışının benimsenmesi; çalışanların karar alma sürecinin dışında bırakılması; bürokrasi ve formalitenin yoğunluğu; departman, yönetim ve yönetici bireyler ile çalışanlar arasındaki iletişim kopukluğu, hatta çatışma.
- Kurumun sunduğu fiziksel koşullar: Yoğun nüfusa sahip iş ortamı; yüksek gürültülü çalışma alanları; sağlığa zararlı olan ürünlerin çalışma ortamında yoğun bir şekilde bulunması; havasızlık; iş güvenliğinin göz ardı edilmesi.
- Yönetimsel süreçler: İletişim süreçlerinin kısıtlılığı; başarının ödüllendirilmemesi; hedefsiz bir çalışma süreci; görev tanımlarının belirsizliği; hakkaniyete dayalı uygulamaların söz konusu olmaması; yetersiz ve eksik bilgilendirme sorunları.

Luthans'ın değerlendirmelerine bakıldığında, genel anlamda, kurum yapısı içerisindeki teknik unsurlar ile fiziksel birçok unsurun, iş hayatındaki stres unsurlarını tetiklemek adına etki olduğu görülmektedir. Bu noktada, sürecin yönetim şekli de Luthans'ın değerlendirmeleri içerisinde önemli bir yere sahiptir.



Şekil 8. Örgütsel stres yapısı

Kaynak: (Aytaç, 2009: 41)

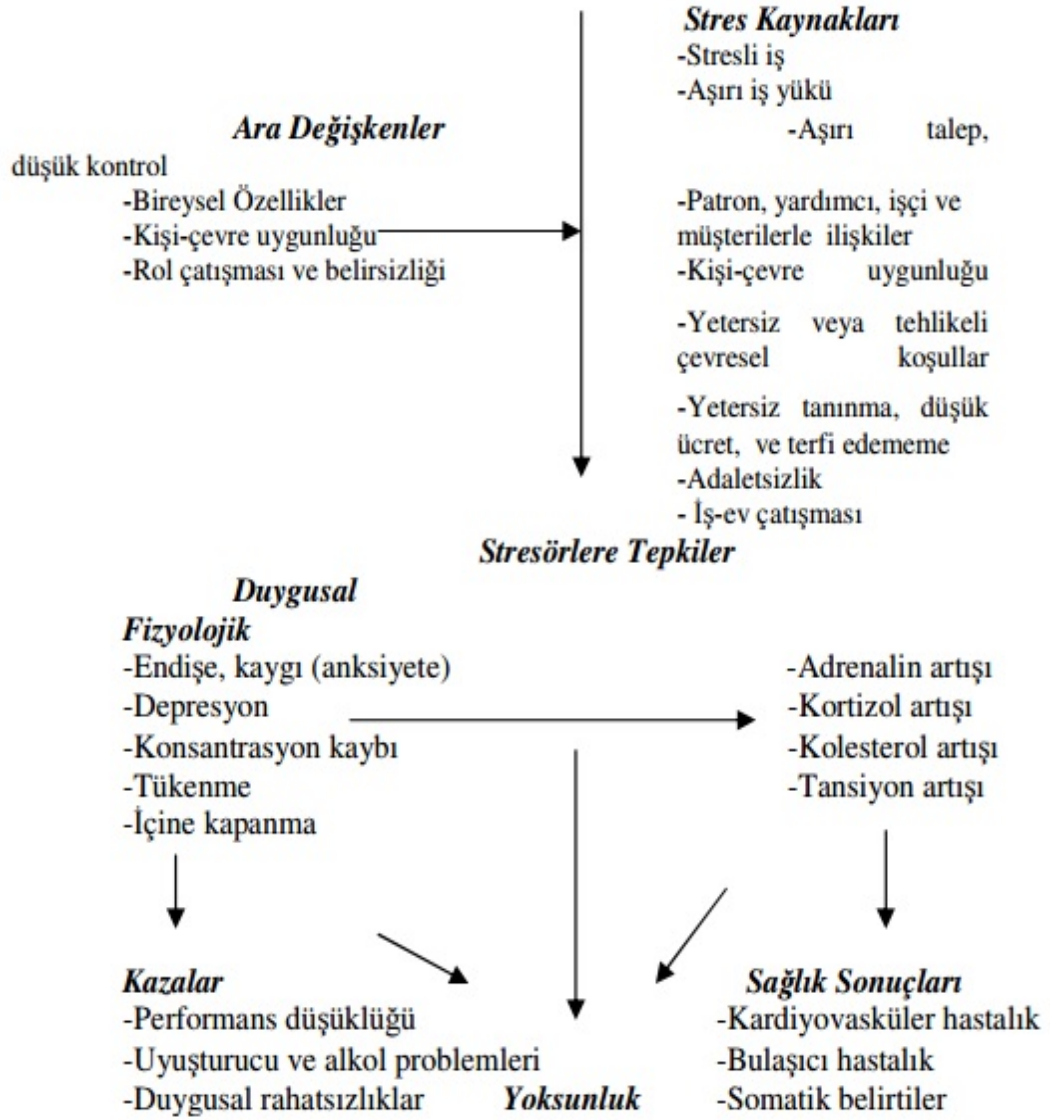
Şekil 7'de yer alan şemada, örgütsel stresin yapısına dair bir değerlendirme yer almaktadır. Bu değerlendirmeye göre örgütsel stres, örgüt, birey ve çevre

odaklı birçok faktörden beslenmektedir. Fakat süreç açısından ön plana çıkarılması gereken en önemli husus, örgütsel stresin yaratmış olduğu fiziksel, zihinsel ve ruhsal olumsuz sonuçlardır. Örgütsel stres konusundaki en önemli tehdit, sorunun boyutlarının, çalışanları, iş yaşamına devam edemeyecek noktaya getirme ihtimalinin bulunmasıdır.

Konuyu ele alan diğer araştırmacılar Kahn ve Byosiere (1995:198) gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında, iş yaşamındaki stresin tetikleyici unsurları olarak tespitlerini aşağıdaki şekilde sıralamaktadırlar.

- Bir işteki zorluk düzeyinin rasyonel olarak belirlenmemesi.
- İş süreç tasarımlarındaki karmaşa.
- Rutin bir çalışma ortamı iş yükünün yarattığı baskı.
- Gece vardiyasının yoğun bir şekilde uygulanarak çalışanlara zorunlu koşılması.
- Fiziksel çalışma ortamının iş yapmaya elverişli olmaması.
- Yönetim-çalışan iletişim niteliğinin düşük olması.
- İş paydaşları ile yaşanan iletişim sorunları.
- Bağım karar alma eğiliminin sürekli engeller ile karşılaşması.
- Görev-birey dengesi kurulmadan iş ve görev tebliğinin yapılması.
- Bireysel olarak kaldırılabilir olandan daha fazla iş yükünün bulunması.
- İş ve görev dağılımı konusunda, rasyonel olmayan uygulamaların ön plana çıkması.

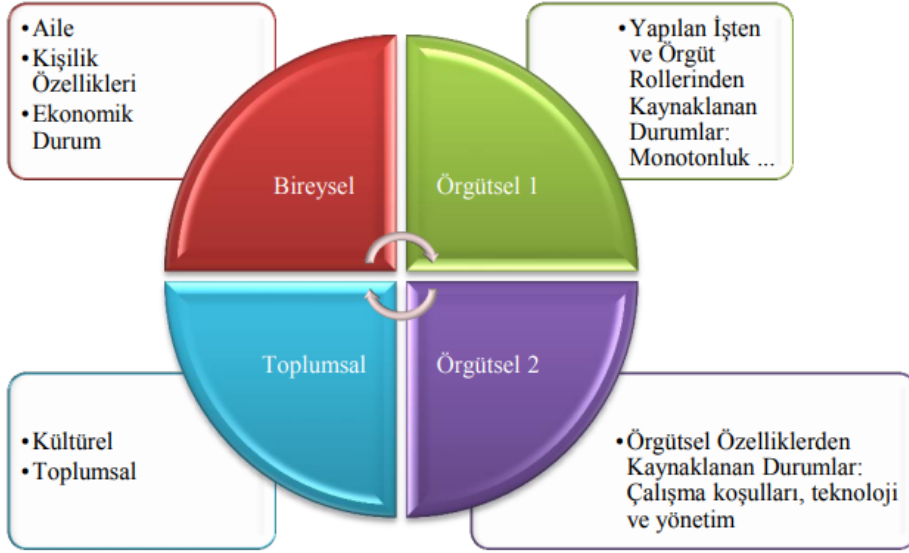
Kahn ve Byosiere'nin tespitlerine bakıldığında, iş yaşamındaki stresi tetikleyen ve çalışma ortamının niteliklerine bağlı olarak şekillenen bu durumun, temel olarak çalışanların verimliliğine ve performansına gereken özeni göstermeyen işletme yönetimleri için geçerli olduğunu söylemek mümkündür. Bu sayede, çalışanların iş odaklı olarak hareket etmelerinin önüne bir engel konmaktadır ve bu şekilde, iş yapmaktan ziyade iş stresine karşı bir mücadele verme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır.



Şekil 9. İş stresinin çeşitli kaynakları ve olası sonuçları

Kaynak: (Erdoğan vd. 2009: 451)

Şekil 8’de, daha detaylı ve farklı açılardan ele alınmış olan iş stresinin kaynakları ve olası sonuçları şema olarak gösterilmektedir. Şemada, dikkati çeken en önemli husus, iş stresi ile birlikte ortaya çıkan tabloda, sürecin, sağlık açısından birçok farklı olumsuz sonucu beraberinde getirmesidir. Bu şekilde iş stresi neticesinde, bireyler sadece iş ortamından uzaklaşmamakta, aynı zamanda, sosyal yaşamlarını da olumlu bir şekilde sürdürmek adına sahip olabilecekleri birçok unsurdan vazgeçmek durumunda kalmaktadırlar. Bu durum, sağlıklarının tehdit altında olması ile doğrudan ilintili olmaktadır.



Şekil 10. Alternatif bir iş stresi kaynakları modeli

Kaynak: (Işık, 2007: 27)

Şekil 10'da yer alternatif iş stresi kaynakları modelinde, toplumsal stres kaynakları dikkat çekmektedir. Buna göre iş stresi için kuruma ve bireyin kendisine dayalı sorunların yanı sıra bireyin çevresinde yer alan topluma ait unsurlar da bir iş stresi unsuruna dönüşebilmektedir. Bu noktada, iş stresi içerisinde toplumun, öncelikle, özel yaşamında bireye olumsuz yönde etki ettikten sonra bu etkinin iş yaşamına sirayet ettiğini/edebileceğini düşünmek mümkündür.

a. Örgüt Temelli Stres Unsuru Kaynakları

Gümüştekin ve Öztemiz (2005: 274-276), iş yaşamındaki stresin ortaya çıkmasında, üzerinde örgütün etkili olduğu unsurları aşağıdaki şekilde sıralamaktadır:

- İş yükü ve çalışma standartları: İş stresine dair en ciddi tehlikeyi yaratan unsurlardır. İşin kaldırılabilir düzeyin üzerinde olması ve işin standartlarının tam olmaması ciddi bir tehdittir.
- Rolden kaynaklı sorunlar: Çalışanların kapasiteleri, kendilerine verilen görev ve görevin uyumsuzluğu sorunlarından kaynaklı olarak ortaya çıkmaktadır.

- Statü: Çalışanların örgüt içerisinde herhangi bir şekilde konumlarının belirlenmesi konusunda net bir belirli durumun yaşanmaması neticesinde çatışmaların yaşanmasından kaynaklanmaktadır.
- Örgütse İletişim: Örgütün en tepesinden tabanına dek yayılan bir düzlemde işletimin, tüm çalışanlar bireyler (yöneticiler de dahil olmak üzere) arasında yerleşik hale getirilmemesi.
- Adalet: Örgüte ve çalışanlara dair kararların net bir kararlılık ve hakkaniyet algısı dahilinde alınmaması, kurallara uygun kararların alınmaması ve uygulanmamasıyla ilintili sorunlardır.
- Değişim: Örgütün kendi yapısının ve çalışanlarının herhangi bir değişim sürecine hazır olmamasına karşın, baskın ve baskıcı bir şekilde çalışanlar üzerinde değişim algısının yerleştirilmesi sonucu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmacıların tespitleri, genel olarak iş yaşamı içerisinde, örgütsel anlamda sürece zarar veren unsurların ön plana çıkarıldığı bir eksenle şekillendirilmiştir. Bu duruma göre örgütsel anlamda yaşanan yönetim sorunları ve eksiklikleri, sürecin sağlıklı bir şekilde işlemesine engel teşkil etmekte ve çalışanların, iş ortamından kaynaklanan düzeylerinin artmasını tetiklemektedir.

b. Birey Temelli Stres Unsuru Kaynakları

Yine Gümüştakin ve Öztemiz (2005:277-278) bu sefer, çalışanların süreç içerisinde etkilerini değerlendirdikleri çalışmalarında, birey temelli stres unsuru kaynaklarını aşağıdaki unsurlar ile açıklamaktadırlar:

- Kişilik nitelikleri: Örgütün ve işin yapısı ne kadar uygun ve düzgün olursa olsun, önem arz eden asıl konu bireyin sahip olduğu kişilik özellikleridir. Bireylerin bu özellikleri onların örgüte, kendilerine verilen işe ve iş çevresine nasıl yaklaşacakları konusunda belirleyici olmakta, dolayısıyla iş stresine de etki etmektedir.
- Demografik nitelikler: Bireyin cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi vb. özellikler, onun iş stresi ile ilgili yaklaşımlarının ve özellikle de iş stresi ile başa çıkma kapasitesinin derecesini ve değerini belirlemektedir.
- Bireysel beklentiler: Çalışanların işten ve örgütlerinden yana olan beklentileri, onların elde ettikleri karşılığa göre nasıl hareket edeceklerine

dair fikir de vermektedir. Bu vesile ile karşılanmayan beklentiler birer iş stresi nedenidir.

- Kişi-örgüt uyumu: Sürecin en başından itibaren, bireyin örgüt ile olan uyumu onun örgüte ne denli kendisini yakın hissedip hissetmeyeceğini ve görevini üstlenip üstlenememe konusundaki fikrini belirlemektedir. Bu şekilde de ortaya çıkan tabloda uyum sorunları, iş stresini ortaya çıkarmaktadır.

Sıralanan unsurlar göstermektedir ki özellikle bireysel beklentiler ve kişi-örgüt uyumu, bireylerin iş yaşamındaki stres sorunu ile yüzleşmelerinde önemli bir etmen olmaktadır. Bu şekilde, bireylerin, kendilerinden kaynaklı olarak süre gelen stres unsurları, yine bireylerin kendileri tarafından, doğru şekilde yönetilmediği süre zarfında sorunlar sürdürülebilir bir hale gelebilecektir.

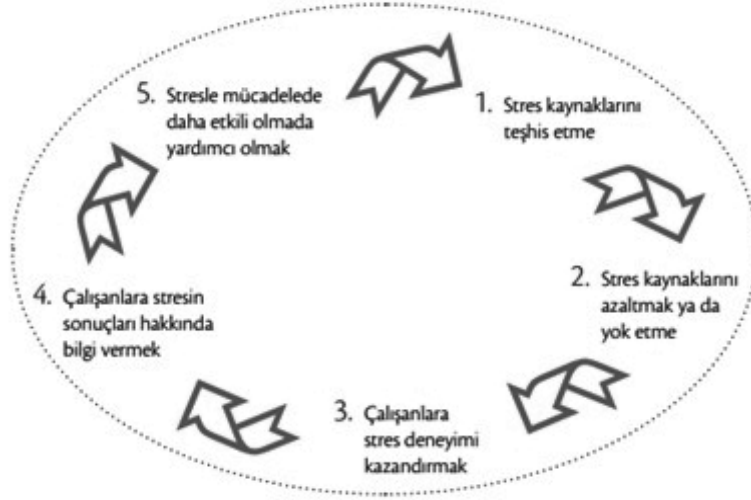
3. İş Hayatında Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

İş yaşamında, stresle başa çıkma konusunda önemli etkisinin bulunduğu görülen aktör, kurum yönetimleri olmaktadır. Buna göre kurum yönetimleri, iletişimden iş tasarımına; finansal süreçlerin kontrolünden istihdama kadar birçok farklı konuda çalışanlarının stres yükünden uzak olmaları adına gereken önlemleri almak ve gerektiğinde yenilikçi uygulamalar gerçekleştirmek adına sorumluluk almak zorundadırlar. Bu şekilde, yönetimler, bir bakıma, iş stresi ile başa çıkma konusunda değerli bir sosyal sorumluluk üstlenmiş durumdadırlar (Işıkhana, 2004:134). Çünkü çalışanlar, sadece kurumsal yapı içerisinde rolleri ve önemi olan bireyler değil, aynı zamanda, toplum içerisinde de önemli rolleri bulunan bireyler olarak bir değere sahiptirler.

Genel olarak bakıldığında, iş stresinin tamamen ortadan kaldırılmasının son derece zor olduğu görülmektedir. Bu durum, kurumsal yönetimlerin, mümkün olduğunca sürecin yönetimini kontrol etmelerini ve bu sayede de stresin etkilerini terse çevirmeleri gereken bir durumu ifade etmektedir. Aksi bir durum, iş stresini çalışma hayatının kalıcı bir parçası haline getirmekte ve iş stresi nedeni ile çalışanların süreçlere odaklanmaları adına büyük ölçekli sorunlar yaşanabilmektedir. Buna istinaden, iş stresi ile başa çıkması konusunda kurumsal yönetimlerin önem vermeleri gereken konuları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Erdoğan, 1999: 324-325):

- Örgüt içerisindeki yönetim sürecinin şekillenmesinde mutlaka çalışanların görüşlerine başvurulması,
- Çalışanların yeteneklerinin belirlenerek onlara uygun görevlerin verilmesi; kapasitelerini aşan işlerin sorumluluğunun verilmesinden kaçınılması,
- Örgüt çıkarlarına fayda sağlayacak ve iletişim süreçlerini zarara uğratmayacak şekilde örgüt çalışanları arasında rekabetin teşvik edilmesi,
- Çalışanların başarıya olan inançlarının düşmesine olanak vermeden başarı bilinci ile hareketlerinin desteklenmesi ve teşvik edilmesi,
- Örgütün belirlemiş olduğu kariyer planlama süreçlerinin çalışanlar açısından uygunluğu ve uyumunun gözden geçirilmesi,
- Çalışanların bürokratik anlamda iş takiplerinin yapılması ve özellikle sosyal haklarının gözetilmesi,
- Çalışanların örgütün birer parçası olduğu ve aralarındaki bütünlük duygularının geliştirilmesi ve bu vesile ile de örgütün bir arada hareket edebilmesi adına beraberlik algısının bir kimlik unsuru haline getirilmesidir.

İş stresi ile başa çıkma konusunda yukarıda sıralanan unsurlar incelediğinde, kurumsal yönetimlerin, çalışanları ile doğrudan ve nitelikli ilişkiler kurdukları gibi onların düşüncelerini önemseyerek çıkarlarına odaklı bir sistem tasarımının gerekliliği göze çarpmaktadır. Bu sayede, çalışanların, iş stresi tehdidinden uzak, daha yüksek verimlilik ve performans ile çalışmalarını mümkün olmaktadır.



Şekil 11. İş stresi ile başa çıkma konusunda işletmeler için alternatif süreç modeli

Kaynak: (Soysal, 2009:33)

Şekil 7’de, iş yaşamında, iş stresi ile başa çıkma konusunda işletmeler için alternatif süreç modeline dair bir şema yer almaktadır. Şemada, sürecin teşhis ile başlayıp, strese karşı mücadelede dozu arttırmaya uzanan bir silsilenin varlığı dikkati çekmektedir. Süreç içerisinde en dikkat çekici unsur ise çalışanlara stres deneyimini kazandırılması aşamasıdır. Bu sayede, çalışanların, stres konusundaki algı ve alışkanlıklarının yerleşmesinin sağlanarak daha nitelikli bir şekilde sürece uyum göstermeleri ve tekrar karşılaşılan bir stres sürecinde, sorun karşısında en az düzeyde zarar görme konusunda kendilerini, kendi başlarına hazırlayabilmeleri konusunda bir ön hazırlık gerçekleştirilmektedir.

Öte yandan, iş stresi ile başa çıkma konusunda, yalnızca kurumsal yönetim anlayışının sahip olduğu değerler ön plana çıkmamaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanların da kendileri için çeşitli önlemler almaları gerekmektedir. Söz konusu önlemler ve uygulamalar aşağıdaki şekilde sıralanabilecektir:

- **Biyolojik Geri Bildirim:** Biyolojik geri bildirim, çalışan bireyin yaşadığı stresin nedenlerinin, belirli bir süre zarfında yapılan araştırmalar sayesinde sözlü ve gözleme dayalı olarak tespitidir. Bunun dışında tıbbi araçlar sayesinde de bireyin vücudun stresin ne boyutta olduğu ve buna işletme içerisindeki durumunun etkisinin ne olduğu tespit edilebilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012:144).

- Odaklı Düşünme: Odaklı düşünme yolu, hem zihinsel hem de fiziksel anlamda bireyin rahat bir şekilde, belirli bir konu üzerinde düşünerek fikir yoğunluğu yaşamasıdır. Uygulamada “meditasyon” olarak da bilinen bu yöntem ile çalışan bireylerin hem sosyal hayatlarına hem de çalışma hayatlarına dair daha odaklı bir şekilde düşünerek sorunlarına ve en nihayetinde stres sorununa çözüm bulmaları konusunda yol göstericidir niteliktedir. Aynı zamanda odaklı düşünme, bireyin vücut fonksiyonlarını düzene sokmak adına fiziksel bir rahatlama ve bir dinlenme süreci yaşamasına da yardımcı olmaktadır (Tarhan, 2002:51).
- Davranış Değişiklikleri: Örgütsel stresin ortadan kaldırılması ve ona karşı önlemler alınması noktasında, bireyin üstleneceği görevlerin belki de ne önemlisi davranış değişikliklerine yönelik çalışmalardır. Davranış değişiklikleri, bireyin kendisini değiştirmek adına kendisinin atacağı adımlar şeklinde olabileceği gibi bireyin dışarıdan destek alarak gerçekleştirebileceği atılımları da ifade etmektedir (Ertan, 2006:72).
- Egzersiz ve Spor: Sağlık sorunlarının giderek yaygınlaştığı son zamanlarda doktorların çözüm olarak ilk aşamada önerdiği çözüm yöntemlerinden biri de bireyin ilgi duymasının ve uygulamasının zorunlu tutulduğu egzersiz ve spor aktiviteleridir. Bu aktiviteler, bireylerin fiziksel olarak zinde kalmalarına imkan sağladığı gibi stres yükünü üzerlerinden atmaları adına da önemli bir fırsatı sunmaktadır (Ferah, 2009:51).

Sıralanan unsurlar, büyük ölçüde, çalışanların kendilerini önemsemeleri ve konuya odaklı olarak hareket etmeleri adına son derece önemlidir. Bu noktada, çalışanlar, iş stresi ile başa çıkmak adına, bir bakıma, kendi yol haritalarını benimsemektedirler.

V.GEREÇ VE YÖNTEMLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, deseni, evreni ve örnekleme, varsayımları ve kısıtları veri toplama aracı, verilerin istatistiksel analizleri ve hipotezler hakkında bilgiler verilecektir.

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışlarının, işe yabancılaşma ve stresle başa çıkma üzerinde etkisini belirlemek, aynı zamanda stresle başa çıkmanın da işe yabancılaşmaya etkisini Darülaceze çalışanları üzerinde incelemektir. Yapılan literatür taraması sonucu duygusal emek, işe yabancılaşma ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiye dair çalışmaların az olması bu çalışmanın çıkış noktası olmuştur. Bununla birlikte duygusal emeğin çalışmanın anlamına olan etkisini araştıran bir çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da Darülaceze çalışanlarının seçilmesi, bu sektörün bazı sorunlarını daha görünür kılmayı ve duygusal emeğin bu sektörde olumlu veya olumsuz ne gibi etkiler bıraktığını, işe yabancılaşmanın etkisinin stresle başa çıkmanın belirleyebilecek olması sebebiyle ortaya çıkmıştır.

Bu çalışma literatüre eksik kalan bazı sorunların görülebilir olmasını sağlayacaktır. Duygusal emek çalışanlardan bazı duygusal davranışların gösterimini talep etmektedir. Çalışanların duyguların ortaya konması bir nesne ile değil de insanla olan etkileşimi gerektirmektedir. Bir başka deyişle ortaya konulan emeğin sonucu insanda görülmektedir. Hem emeği gösterenin insan olması hem de emeğin sonucunun, bazı sektörler bakımından yine bir başka insanda görülmesi duygusal emeği ilgi çekici kılmıştır. Bu yeni emek türüne ilişkin literatür ve araştırmaların geçmişi de henüz oldukça yenidir. Bu nedenle bu emek türünün çalışmayı nasıl anlamlandırdığı ve işe ilişkin yabancılaşma yaşayıp yaşamadığı, varsa bu yabancılaşmanın ne türden bir yabancılaşma olduğu ve stresle başa çıkmanın etkisi araştırmanın esas konusunu oluşturmaktadır.

B. Araştırmanın Deseni

Bu çalışmada deneysel olmayan nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma deneysel olmayan nicel araştırma yöntemlerinden tarama deseni ile hazırlanmıştır. Tarama deseni, bir evren içerisinde seçilen bir örneklem üzerinde yapılan çalışmalar ile evren genelindeki eğilim, tutum ve görüşlerin nicel olarak betimlenebilmesini sağlar. Tarama deseni, bir grubun belirli bir konu ya da sorun hakkındaki görüşlerinin bir dizi soru aracılığıyla belirlenmesidir. Seçilen grup içindeki bireylerden grubun mevcut durumunu belirlemeyi, görüş, inanç ve tutumları hakkında bilgi elde etmeyi sağlar.

C. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Söz konusu araştırmanın ana kütlesi, İstanbul'da hizmet veren Darülaceze kurumunda farklı görevlerde çalışan 340 kişi olan personelidir. Örneklem ise, bu sağlık personeli içinden çalışmaya gönüllü katılan 20-65 yaş aralığındaki doktor, hemşire, teknisyen, hasta bakıcı, idari personel, destek hizmetleri personellerinden toplam 185 kişiden oluşmaktadır. Anket çalışması 09.05.2022-24.05.2022 tarihleri aralığında uygulanmıştır. Belirli ana kütlede çekilecek örnek sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen tabloda 0.05 örnekleme hatası için $p=0.80$ ve $q=0.20$ için 165 kişi olarak belirlenmiştir.

Çizelge 1. Örneklem Büyüklükleri Tablosu

Anakütle büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			±0.05 örnekleme hatası (d)			±0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50)

Belirlenen evrenden örneklem hacmini belirlemek için kullanılan formül aşağıdaki gibidir.

$$n = \frac{z^2 * p^2 * q * \frac{1}{\alpha}}{z^2 * (p - 1) + z^2 * p * q}$$

n = Örneklem büyüklüğü

N = Anakütle (evren) (340 kişi)

p = Olayın gerçekleşme olasılığı (0,5)

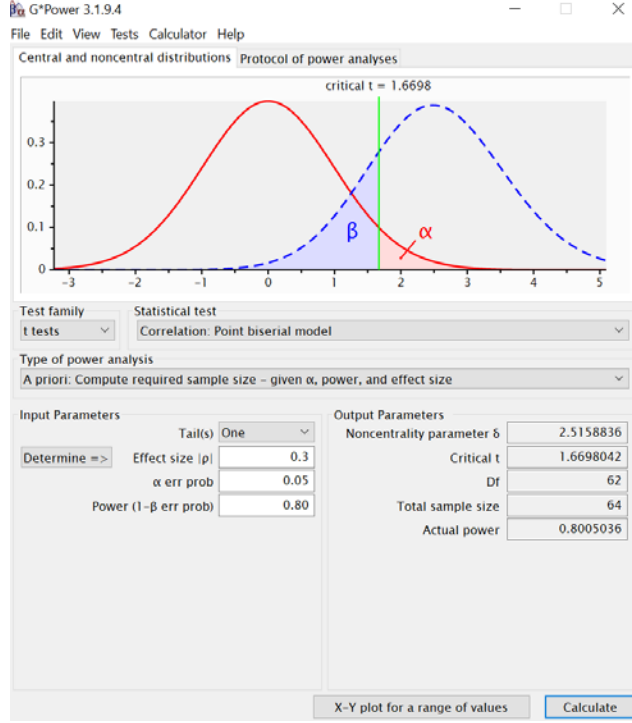
q = Olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5)

t = t test düzeyi (1,96)

α = Hata payı (%5)

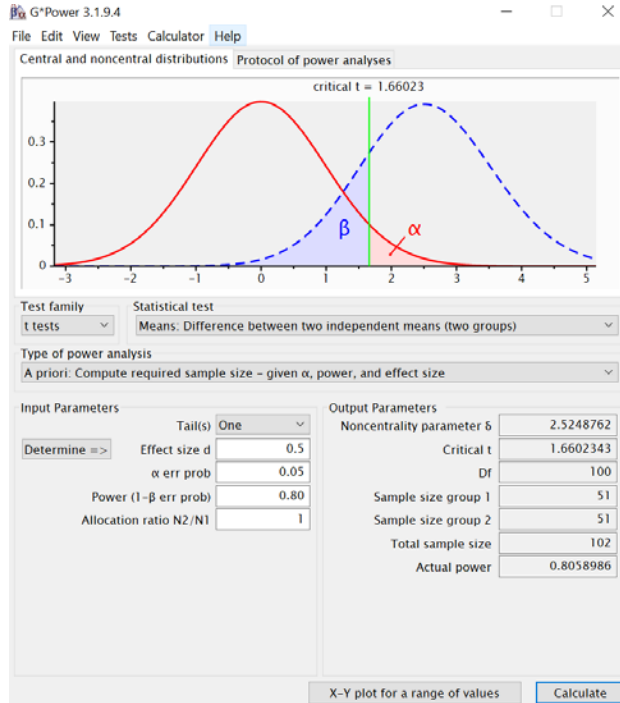
%5 hata payı ile anakütleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün minimum 165 çalışan olması gerektiği hesaplanmıştır.

Çalışmada ilişki ve grup farklılıkları analizi yapılacağı için bu iki yönetime yönelik Power Analiz (güç analizi) sonuçları verilerek, en az kaç örneklem gerekeceği belirlenmiştir. Power analiz G*POWER 3.1 sürümü ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarda, istatistiksel gücün $1 - \beta = 0.95$ olmasının yeterli olduğunu Cohen (1988) ve Parajapati et al., (2010) çalışmalarında belirtmiş, korelasyonlar ve grup farklılığı hesaplanacağı belirtilerek sonuçlar elde edilmiştir. İstatistik anlamlılık $\alpha = 0.05$ alınmıştır.



Şekil 12. İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda en az 64 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir.



Şekil 13. Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda grup farklılığı analizlerinde en az 102 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir.

- **Araştırmanın Dahil Olma Kriterleri:**

1. Darülaceze personeli çalışanı olmak.
2. Gönüllü olmak.
3. 20-65 yaş aralığında olmak.

- **Araştırmanın Dışlama Kriteri:**

1. Son bir yılda psikolojik bir rahatsızlığı olup, ilaç kullananlar.
2. Hamile ve emzirme döneminde olanlar.

D. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Bu araştırmaya yanıt veren Darülaceze personellerinin sorulara yanıt verirken duygu düşüncelerinin gerçeği yansıttığı kabul edilmiştir. Çalışanların yapılan ankete kendi hür iradeleriyle katıldığı ve anketi doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır. Araştırmaya katılan personeller soruları cevaplarırken tamamını anlayarak cevapladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek herhangi bir kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Anketin örneklem sayısının arttırılmasında zorluklar yaşanmış, çalışanlar meşgul olduklarını belirterek katılım konusunda isteksiz davranarak önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

E. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin elde edilebilmesi için hazırlanan anketin ilk bölümü olan demografik ve genel bilgiler formu (cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan bölüm, çalışma şekli, kurumdaki süre, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum, aylık gelir, gelir yeterliliği) çoktan seçmeli sorulardan hazırlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde “Duygusal Emek Ölçeği”, üçüncü bölümünde “İşe Yabancılaşma Ölçeği”, dördüncü bölümünde ise “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği” kullanılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: TheManagedHeart :Commercialization of Human Feeling’den uyarlanmıştır. Pala, T.,Sürgevil, O. (2016) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 12 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1-

Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

İşe Yabancılaşma Ölçeği: Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 6 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 7’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Kesinlikle Katılmıyorum, 7- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği: Moos, R. H. (1993) Coping Responses Inventory’den uyarlanmıştır. Ballı Koca, A. İ., Kılıç, K.C. (2016) tarafından kullanılan ölçekten faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 24 sorudan oluşmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiçbir Zaman, 2- Nadiren, 3- Bazen, 4- Çoğunlukla, 5- Her Zaman” şeklinde hazırlanmıştır.

1. Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada kullanılan ölçekten elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 26.0 ve AMOS 23.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Birinci aşamada, anketin ilk bölümünü oluşturan demografik ve genel bilgilere ilişkin yüzde ve sıklık dağılımları sunulmuştur. Ayrıca, ölçeklere yönelik cevapların yüzde ve sıklık dağılımları ile ortalama cevap ve st.sapma değerleri verilmiştir. Analizlerde kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi dağılımın normal olup olmamasına göre değişiklik göstermiştir. Bu nedenle, ölçek boyutlarına Kolmogorov-Simironve Shapiro-Wilk normallik sınamaları yapılmıştır. Verilerin dağılımları normal dağılıma uymadığı için grup farklılıkları sınamasında her bir ikili grup için Mann-Whitney-U testi ve üçlü ve fazla grup için de Kruskal Wallis testleri yapılmıştır. Gruplar arasındaki farkların kaynağını tespit edebilmek için ortalama sıra (meanrank) değerleri incelenmiştir. Ölçeğin dağılımında normal dağılıma uygunluk sağlanmadığından Kendall’s tau_b korelasyon analizi kullanılmıştır. Hipotezlerin sınanmasına yönelik ilişkilerin belirlenmesi amaçlı regresyon analizi uygulanmıştır. En küçük kareler varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması ile analizler gerçekleştirilmiştir.

F. Anketin Güvenilirlik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirlik ölçeğin sınanması sebebi ile en fazla kullanılmış olan testler genellikle; “Cronbach Alpha, İkiye Bölme (Split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” şeklindedir. Cronbach Alpha testi sonucunda ulaşılmış olan değer %70 veya üzerinde ise anketin başarılı olduğu söylenebilmektedir. Kimi araştırmacılar ise bu değer %75’in üzerin olmasını beklemektedir. Diğer güvenilirlik faktörlerinde %70’in üzerinde olması, anketin iç tutarlığa sahip olduğunu ve çıkarımlara güvenilebileceğini ortaya koymaktadır.

Çizelge 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları

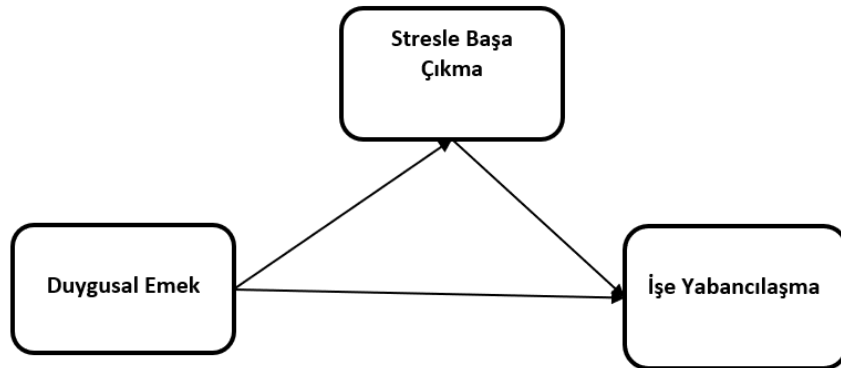
Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.891
Split	0.890-0.892
Parelel	0.892
Strict	0.891

G. Araştırmanın Hipotezleri

Model ve model çerçevesinde oluşturulan hipotezler aşağıdaki bölümde açıklanmıştır.

Çizelge 3. Araştırmanın Hipotezleri

H	Hipotezler
H ₁	H1: Duygusal emek ile işe yabancılaşma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₂	Duygusal emek ile stresle başa çıkma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₃	Stresle başa çıkma ile işe yabancılaşma istatistik anlamlı ilişkilidir.
H ₄	Duygusal emek davranışının işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın etkisi vardır.



Şekil 14. Araştırmanın Modeli

VI. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, demografik ve genel bilgilerin yüzde dağılımları, ankete yönelik cevapların yüzde dağılımları, hipotezlerin sınanmasına yönelik grup farklılığı, ilişki analizi sonuçları ve aracılık etkisinin belirlenmesi amaçlı regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

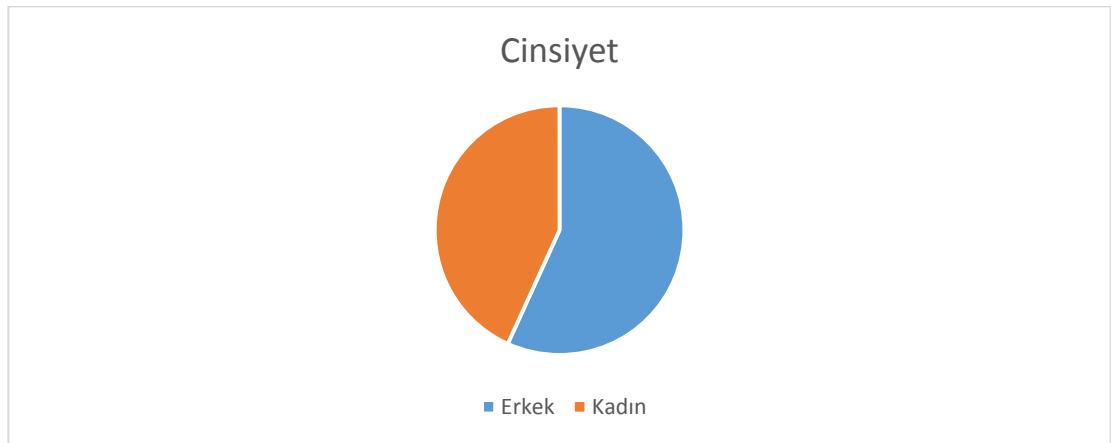
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik ve genel özelliklere ilişkin bilgileri sunulmuştur.

Çizelge 4. Cinsiyet Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Cinsiyetiniz	<i>f</i>	%
Erkek	105	56,8
Kadın	80	43,2
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %56,8'ierkek, %43,2'si kadındır.

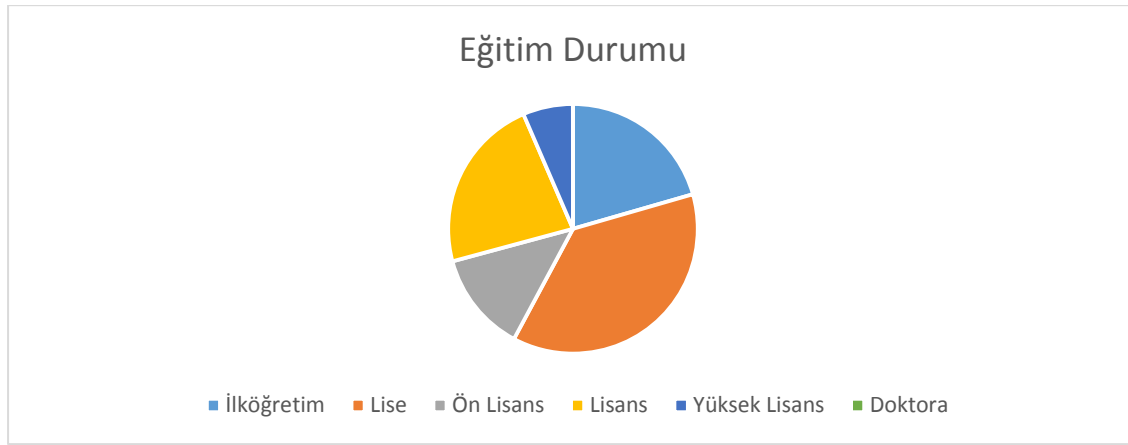


Şekil 15. Cinsiyet Değişkenine Ait Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 5. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Eğitim Durumu	<i>f</i>	%
İlköğretim	38	20,5
Lise	69	37,3
Ön Lisans	24	13,0
Lisans	42	22,7
Yüksek Lisans	12	6,5
Doktora	-	-
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %20,5'i ilköğretim, %37,3'ü lise, %13'ü ön lisans, %22,7'si lisans, %6,5'i yüksek lisans eğitim durumuna sahiptir.

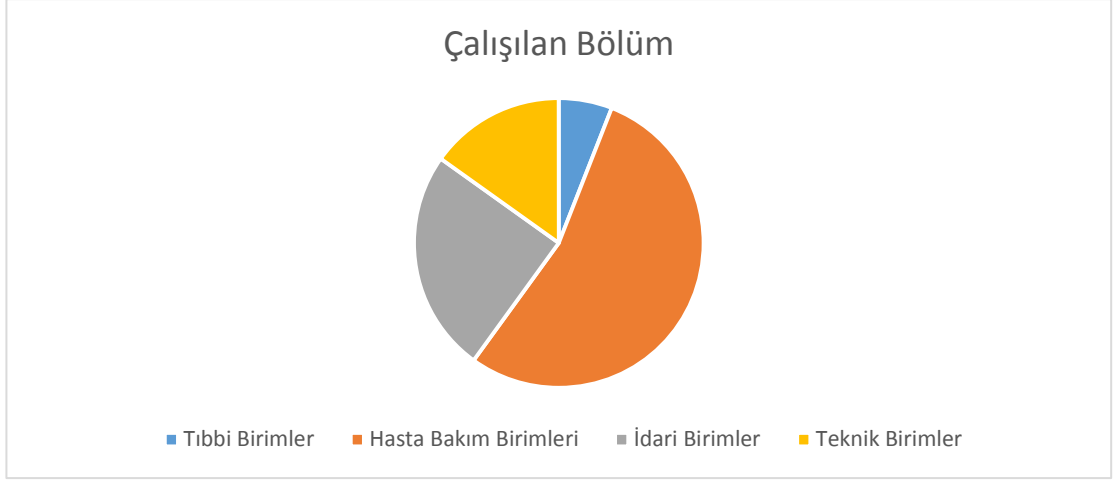


Şekil 16. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 6. Çalışılan Bölüme Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Çalışılan Bölüm	<i>f</i>	%
Tıbbi Birimler	11	5,9
Hasta Bakım Birimleri	100	54,1
İdari Birimler	46	24,9
Teknik Birimler	28	15,1
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %5,9'u tıbbi birimlerde, %54,1', hasta bakım birimlerinde, %24,9'ı idari birimlerde, %15,1'i teknik birimlerde çalışmaktadır.

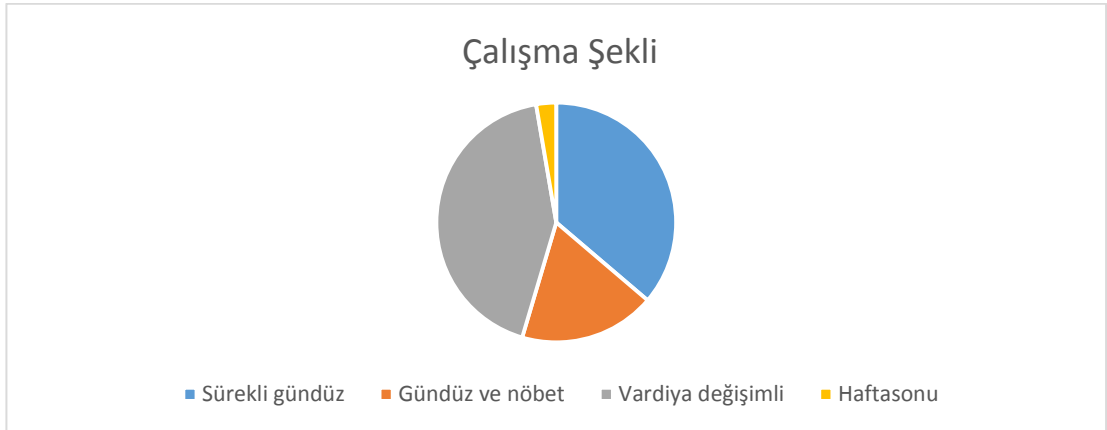


Şekil 17. Çalışılan Bölüme Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 7. Çalışma Şekline Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Çalışma Şekli	<i>f</i>	%
Sürekli gündüz	67	36,2
Gündüz ve nöbet	34	18,4
Vardiya değişimli	79	42,7
Haftasonu	5	2,7
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %36,2'si sürekli gündüz, %18,4'ü gündüz ve nöbetli, %42,7'si vardiya değişimli, %2,7'si de haftasonu çalışmaktadır.

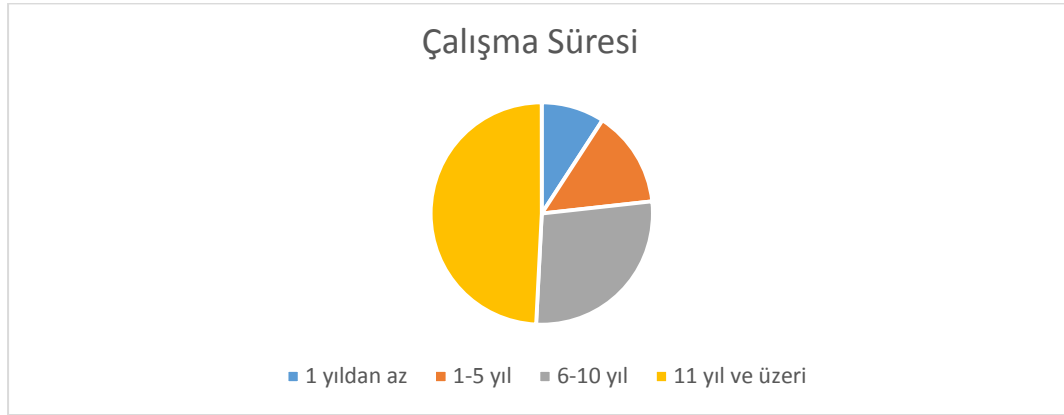


Şekil 18. Çalışma Şekline Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 8. İş Yerinde Çalışma Süresi Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

İş Yerinde Çalışma Süresi	<i>f</i>	%
1 yıldan az	17	9,2
1-5 yıl	26	14,1
6-10 yıl	51	27,6
11 yıl ve üzeri	91	49,2
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %9,2'si 1 yıldan az süredir, %14,1'i 1-5 yıldır, %27,6'sı 6-10 yıldır ve %49,2'si 11 yıl ve üzeri süredir bu iş yerinde çalışmaktadır.

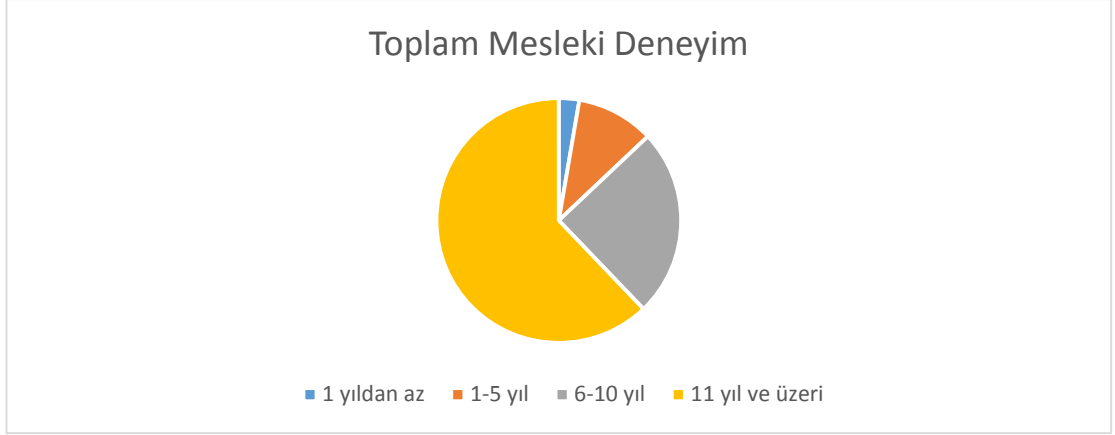


Şekil 19. İş Yerinde Çalışma Süresine Ait Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 9. Toplam Mesleki Deneyime Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Mesleki Deneyim	<i>f</i>	%
1 yıldan az	5	2,7
1-5 yıl	19	10,3
6-10 yıl	46	24,9
11 yıl ve üzeri	115	62,2
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %2,7'si 1 yıldan az, %10,3'ü 1-5 yıllık, %24,9'u 6-10 yıllık ve %62,2'si 11 yıllık ve üzeri sürede mesleki deneyimi vardır

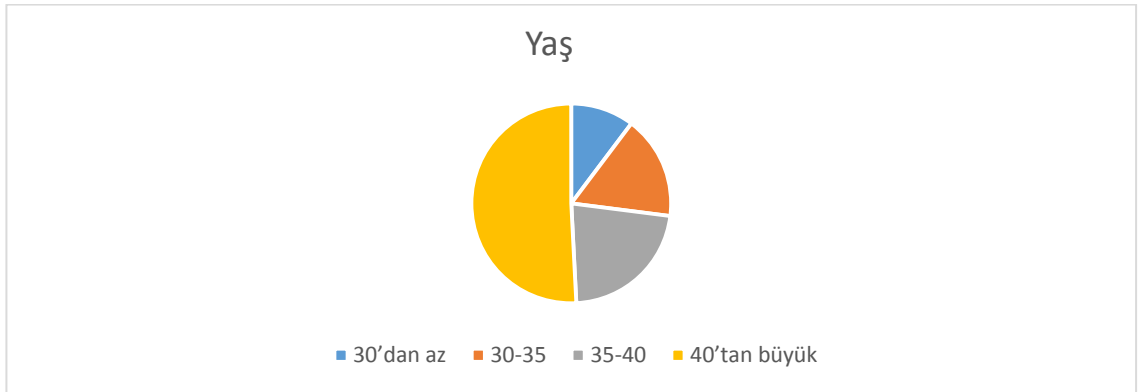


Şekil 20. Toplam Mesleki Deneyime Ait Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 10. Yaş Değişkenine Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Yaş	<i>f</i>	%
30'dan az	19	10,3
30-35	31	16,8
35-40	41	22,2
40'tan büyük	94	50,8
Toplam	185	100,0

Katılımcıların, %10,3'ü 30'dan az, %16,8'i 30-35, %22,2'si 35-40 ve %50,8'si 40'tan büyük yaş aralığındadır.

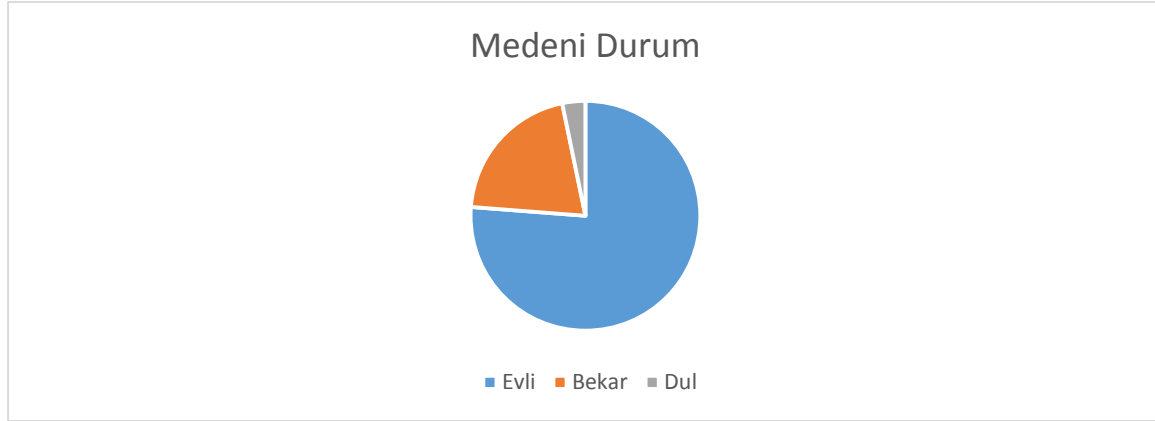


Şekil 21. Yaşa Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 11. Medeni Duruma Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Medeni Durum	<i>f</i>	%
Evli	141	76,2
Bekar	38	20,5
Dul	6	3,2
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %76,2'si evli, %20,5'i bekar ve %3,2'si duldur.

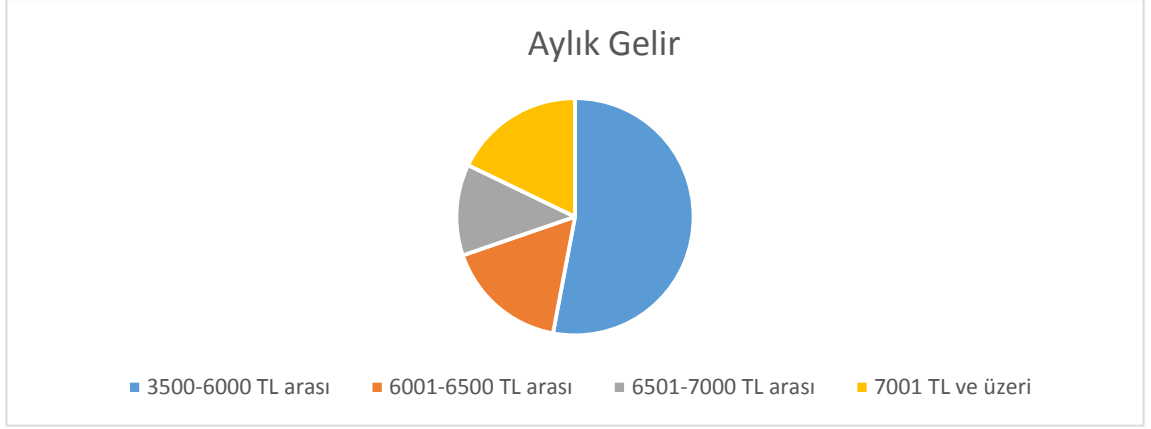


Şekil 22. Medeni Duruma Ait Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 12. Aylık Gelire Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Aylık Gelir	<i>f</i>	%
3500-6000 TL arası	98	53,0
6001-6500 TL arası	31	16,8
6501-7000 TL arası	23	12,4
7001 TL ve üzeri	33	17,8
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %53'ünün aylık geliri 3500-6000 TL aralığında, %16,8'sinin 6001-6500 TL aralığında, %12,4'ünün 6501-7000 TL aralığında ve %17,8'sinin 7001 TL ve üzerindedir.

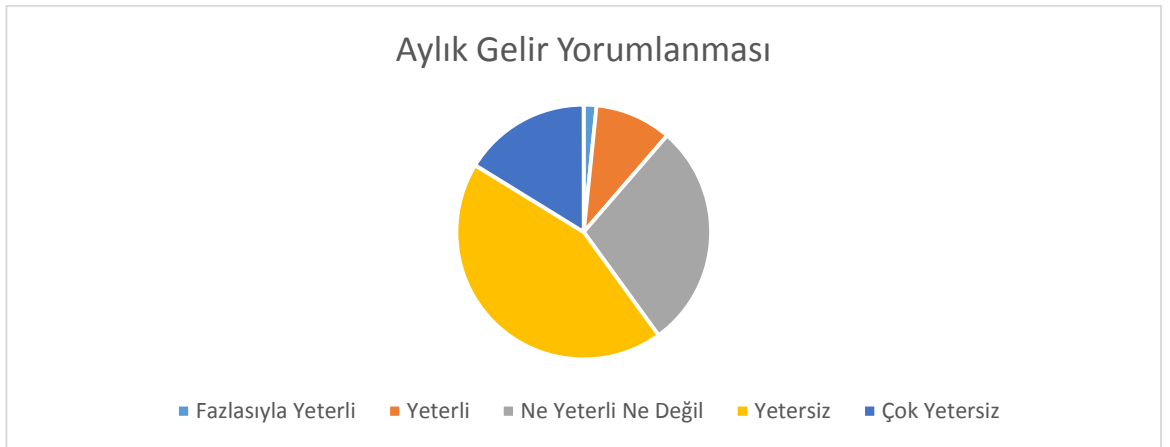


Şekil 23. Aylık Gelire Ait Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 13. Aylık Gelir Yorumlanmasına Ait Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Aylık Gelir Yorumlanması	<i>f</i>	%
Fazlasıyla Yeterli	3	1,6
Yeterli	18	9,7
Ne Yeterli Ne Değil	53	28,6
Yetersiz	81	43,8
Çok Yetersiz	30	16,2
Toplam	185	100,0

Katılımcıların %1,6'sı aylık gelirini fazlasıyla yeterli, %9,7'si yeterli, %28,7'si ne yeterli ne yetersiz, %43,8'i yetersiz ve %16,2'si çok yetersiz bulmaktadır.



Şekil 24. Aylık Gelir Yorumlanmasına Ait Sıklık Dağılım Grafiği

B. Ölçeklere Ait Yüzde Dağılım Bilgileri

Çalışmanın bu aşamasında kullanılan ölçeklere yönelik cevap yüzdeleri ve ortalama cevaplara yer verilmiştir.

Çizelge 14. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım

Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.
1 İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	19,5	13,5	13,5	33,5	20,0	3,21 ± 1,42
2 Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	25,4	33,5	17,8	19,5	3,8	2,43 ± 1,17
3 Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	25,9	22,2	17,8	22,2	11,9	2,72 ± 1,37
4 Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	21,1	22,7	14,6	28,6	13,0	2,90 ± 1,37
5 İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	27,0	27,0	12,4	23,2	10,3	2,63 ± 1,37
6 İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	27,0	27,6	13,5	21,6	10,3	2,61 ± 1,36
7 İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	18,9	18,9	16,2	30,8	15,1	3,04 ± 1,37
8 Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	18,4	17,8	22,2	29,7	11,9	2,99 ± 1,30
9 Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	11,9	19,5	18,9	35,1	14,6	3,21 ± 1,25
10 İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	14,1	18,9	22,7	34,1	10,3	3,08 ± 1,23
11 Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	8,1	10,8	14,1	47,6	19,5	3,59 ± 1,16
12 Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	9,7	7,6	7,0	38,9	36,8	3,85 ± 1,26
Duygusal Emek Genel Boyutu Genel Ortalama	3,02					

Önerme 1:“İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.” Önermesine katılımcıların %19,5’i “Kesinlikle Katılmıyorum” , %13,5’i “Katılmıyorum”, %13,5’i “Kararsızım”, %33,5’i “Katılıyorum”, %20’si “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,21 ve standart sapma değeri ise 1,42 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 2:“Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.” Önermesine katılımcıların %25,4’ü “Kesinlikle Katılmıyorum” , %33,5’i “Katılmıyorum”, %17,8’i “Kararsızım”, %19,5’i “Katılıyorum”, %3,8’i

“Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,43 ve standart sapma değeri ise 1,17 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 3:“Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.” Önermesine katılımcıların %25,9’u “Kesinlikle Katılmıyorum” , %22,2’si “Katılmıyorum”, %17,8’i “Kararsızım”, %22,2’si “Katılıyorum”, %11,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,72 ve standart sapma değeri ise 1,37 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 4:“Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.” Önermesine katılımcıların %21,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum” , %22,7’si “Katılmıyorum”, %14,6’sı “Kararsızım”, %28,6’sı “Katılıyorum”, %13’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,90 ve standart sapma değeri ise 1,37 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 5:“İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.” Önermesine katılımcıların %27’si“Kesinlikle Katılmıyorum” , %27’si “Katılmıyorum”, %12,4’ü “Kararsızım”, %23,2’si “Katılıyorum”, %10,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,63 ve standart sapma değeri ise 1,37 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 6:“İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyor muyum gibi yaparım.” Önermesine katılımcıların %27’si“Kesinlikle Katılmıyorum” , %27,6’sı “Katılmıyorum”, %13,5’i “Kararsızım”, %21,6’sı “Katılıyorum”, %10,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,61 ve standart sapma değeri ise 1,36 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 7:“İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.” Önermesine katılımcıların %18,9’u“Kesinlikle Katılmıyorum” , %18,9’u “Katılmıyorum”, %16,2’si “Kararsızım”, %30,8’i “Katılıyorum”, %15,1’i “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,04 ve standart sapma değeri ise 1,37 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 8:“Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.” Önermesine katılımcıların %18,4’ü“Kesinlikle Katılmıyorum” , %17,8’i “Katılmıyorum”, %22,2’si “Kararsızım”, %29,7’si “Katılıyorum”, %11,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,99 ve standart sapma değeri ise 1,30 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 9:“Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.” Önermesine katılımcıların %11,9’u “Kesinlikle Katılmıyorum” , %19,5’i “Katılmıyorum”, %18,9’u “Kararsızım”, %35,1’i “Katılıyorum”, %14,6’sı “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,21 ve standart sapma değeri ise 1,25 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 10:“İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.” Önermesine katılımcıların %14,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum” , %18,9’u “Katılmıyorum”, %22,7’si “Kararsızım”, %34,1’i “Katılıyorum”, %10,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,08 ve standart sapma değeri ise 1,23 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 11:“Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %8,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum” , %10,8’i “Katılmıyorum”, %14,1’i “Kararsızım”, %47,6’sı “Katılıyorum”, %19,5’i “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,59 ve standart sapma değeri ise 1,16 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 12:“Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %9,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum” , %7,6’sı “Katılmıyorum”, %7’si “Kararsızım”, %38,9’u “Katılıyorum”, %36,8’i “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,85 ve standart sapma değeri ise 1,26 olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 15. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım

Maddeler		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.
1	Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir.	34,6	2,7	4,9	18,4	39,5	3,25 ± 1,77
2	İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum.	53,0	4,3	12,4	11,9	18,4	2,38 ± 1,63
3	Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.	54,1	7,0	8,1	11,4	19,5	2,35 ± 1,65
4	Kendimi sadece iş yaşamı dışında kendim olarak görmekteyim.	45,9	5,9	7,6	14,6	25,9	2,69 ± 1,73
5	Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum.	49,7	2,7	6,5	14,6	26,5	2,65 ± 1,77
6	Çalışmama imkânım olsa çalışmam.	49,2	5,4	6,5	7,6	31,4	2,66 ± 1,80
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu Ortalama		2,67					

Önerme 1:“Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir.” Önermesine katılımcıların %34,6’sı “Kesinlikle Katılmıyorum” , %2,7’si “Katılmıyorum”, %4,9’u “Kararsızım”, %18,4’ü “Katılıyorum”, %39,5’i “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,25 ve standart sapma değeri ise 1,77 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 2:“İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum.” Önermesine katılımcıların %53’ü “Kesinlikle Katılmıyorum” , %4,3’ü “Katılmıyorum”, %12,4’ü “Kararsızım”, %11,9’u “Katılıyorum”, %18,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,38 ve standart sapma değeri ise 1,63 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 3:“Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.” Önermesine katılımcıların %54,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum” , %7’si “Katılmıyorum”, %8,1’i “Kararsızım”, %11,4’ü “Katılıyorum”, %19,5’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,35 ve standart sapma değeri ise 1,65 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 4:“Kendimi sadece iş yaşamı dışında kendim olarak görmekteyim.” Önermesine katılımcıların %45,9’u “Kesinlikle Katılmıyorum” , %5,9’u “Katılmıyorum”, %7,6’sı “Kararsızım”, %14,6’sı “Katılıyorum”, %25,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,69 ve standart sapma değeri ise 1,73 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 5:“Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum.” Önermesine katılımcıların %49,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum” , %2,7’si “Katılmıyorum”, %6,5’i “Kararsızım”, %14,6’sı “Katılıyorum”, %26,5’i “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,65 ve standart sapma değeri ise 1,77 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 6:“Çalışmama imkânım olsa çalışmam.” Önermesine katılımcıların %49,2’si “Kesinlikle Katılmıyorum” , %5,4’ü “Katılmıyorum”, %6,5’i “Kararsızım”, %7,6’sı “Katılıyorum”, %31,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,66 ve standart sapma değeri ise 1,80 olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 16. Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Ait Yüzde Dağılım

Maddeler	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman	Ort. ± Ss.
1 Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.	3,2	4,3	18,9	34,6	38,9	4,02 ± 1,02
2 Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.	1,6	5,9	14,1	41,1	37,3	4,06 ± 0,95
3 Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim.	1,1	3,8	14,1	42,7	38,4	4,14 ± 0,87
4 Olaylardan ders almaya çalışırım.	2,2	4,9	9,2	37,8	45,9	4,21 ± 0,95
5 Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.	1,1	4,9	16,2	40,0	37,8	4,09 ± 0,91
6 İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.	1,6	8,6	12,4	36,8	40,5	4,06 ± 1,01
7 Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.	1,1	7,0	12,4	38,4	41,1	4,11 ± 0,95
8 Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.	,5	5,4	13,5	28,6	51,9	4,26 ± 0,93
9 Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.	,5	4,3	16,8	41,1	37,3	4,10 ± 0,87
10 Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.	2,7	7,6	21,1	38,4	30,3	3,86 ± 1,02
11 Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.	1,1	4,9	16,2	39,5	38,4	4,09 ± 0,91
12 Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.	1,6	9,2	28,6	31,9	28,6	3,77 ± 1,02
13 Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.	5,9	11,9	27,0	25,9	29,2	3,61 ± 1,19
14 Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.	4,3	13,5	29,2	26,5	26,5	3,57 ± 1,15
15 Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...).	13,5	23,2	24,9	17,3	21,1	3,09 ± 1,34
16 Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.	14,1	17,3	31,9	17,8	18,9	3,10 ± 1,29
17 Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.	3,2	5,9	19,5	39,5	31,9	3,91 ± 1,02
18 Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.	3,2	3,2	14,6	24,9	54,1	4,23 ± 1,03
19 Bir plan yapar ve onu izlerim.	4,3	9,2	19,5	36,2	30,8	3,80 ± 1,11
20 Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.	,5	3,2	15,1	38,4	42,7	4,19 ± 0,85
21 Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.	1,1	3,2	16,8	30,8	48,1	4,22 ± 0,91
22 Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.	2,2	4,3	10,8	38,9	43,8	4,18 ± 0,94
23 Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.	-	3,8	13,0	37,8	45,4	4,25 ± 0,82
24 Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.	-	4,3	14,6	36,8	44,3	4,21 ± 0,85
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu Ortalama	3,96					

Önerme 1:“Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm..”
Önermesine katılımcıların %3,2’si “Hiçbir Zaman” , %4,3’ü “Nadiren”, %18,9’u “Bazen”, %34,6’sı “Çoğunlukla”,%38,9’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu

önerme için ortalama 4,02 ve standart sapma değeri ise 1,02 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 2:“Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1,6’sı “Hiçbir Zaman” , %5,9’u “Nadiren”, %14,1’i “Bazen”, %41,1’i “Çoğunlukla”,%37,3’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,06 ve standart sapma değeri ise 0,95 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 3:“Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim.” Önermesine katılımcıların %1,1’i “Hiçbir Zaman” , %3,8’i “Nadiren”, %14,1’i “Bazen”, %42,7’si “Çoğunlukla”,%38,4’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,14 ve standart sapma değeri ise 0,87 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 4:“Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim.” Önermesine katılımcıların %2,2’si “Hiçbir Zaman” , %4,9’u “Nadiren”, %9,2’si “Bazen”, %37,8’si “Çoğunlukla”,%45,9’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,21 ve standart sapma değeri ise 0,95 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 5:“Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1,1’i “Hiçbir Zaman” , %4,9’u “Nadiren”, %16,2’si “Bazen”, %40’ı “Çoğunlukla”,%37,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,09 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 6:“İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1,6’sı “Hiçbir Zaman” , %8,6’sı “Nadiren”, %12,4’ü “Bazen”, %36,8’i “Çoğunlukla”,%40,5’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,06 ve standart sapma değeri ise 1,01 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 7:“Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.” Önermesine katılımcıların %1,1’i“Hiçbir Zaman” , %7’si “Nadiren”, %12,4’ü “Bazen”, %38,4’ü “Çoğunlukla”,%41,1’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,11 ve standart sapma değeri ise 0,95 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 8:“Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %0,5’i “Hiçbir Zaman” , %5,4’ü

“Nadiren”, %13,5’i “Bazen”, %28,6’sı “Çoğunlukla”, %51,9’u “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,26 ve standart sapma değeri ise 0,93 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 9: “Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,5’i “Hiçbir Zaman”, %4,3’ü “Nadiren”, %16,8’i “Bazen”, %41,1’i “Çoğunlukla”, %37,3’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,10 ve standart sapma değeri ise 0,87 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 10: “Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %2,7’si “Hiçbir Zaman”, %7,6’sı “Nadiren”, %21,1’i “Bazen”, %38,4’ü “Çoğunlukla”, %30,3’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,86 ve standart sapma değeri ise 1,02 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 11: “Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.” Önermesine katılımcıların %1,1’i “Hiçbir Zaman”, %4,9’u “Nadiren”, %16,2’si “Bazen”, %39,5’i “Çoğunlukla”, %38,4’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,09 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 12: “Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %1,6’sı “Hiçbir Zaman”, %9,2’si “Nadiren”, %28,6’sı “Bazen”, %31,9’u “Çoğunlukla”, %28,6’sı “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,77 ve standart sapma değeri ise 1,02 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 13: “Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.” Önermesine katılımcıların %5,9’u “Hiçbir Zaman”, %11,9’u “Nadiren”, %27’si “Bazen”, %25,9’u “Çoğunlukla”, %29,2’si “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,61 ve standart sapma değeri ise 1,19 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 14: “Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.” Önermesine katılımcıların %4,3’ü “Hiçbir Zaman”, %13,5’i “Nadiren”, %29,2’si “Bazen”, %26,5’i “Çoğunlukla”, %26,5’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,57 ve standart sapma değeri ise 1,15 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 15: “Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...)” Önermesine katılımcıların %13,5’i “Hiçbir Zaman”,

%23,2'si "Nadiren", %24,9'u "Bazen", %17,3'ü "Çoğunlukla", %21,1'i "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,09 ve standart sapma değeri ise 1,34 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 16: "Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım." Önermesine katılımcıların %14,1'i "Hiçbir Zaman", %17,3'ü "Nadiren", %31,9'u "Bazen", %17,8'i "Çoğunlukla", %18,9'u "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,10 ve standart sapma değeri ise 1,29 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 17: "Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım." Önermesine katılımcıların %3,2'si "Hiçbir Zaman", %5,9'u "Nadiren", %19,5'i "Bazen", %39,5'i "Çoğunlukla", %31,9'u "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,91 ve standart sapma değeri ise 1,02 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 18: "Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim." Önermesine katılımcıların %3,2'si "Hiçbir Zaman", %3,2'si "Nadiren", %14,6'sı "Bazen", %24,9'u "Çoğunlukla", %54,1'i "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,23 ve standart sapma değeri ise 1,03 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 19: "Bir plan yapar ve onu izlerim." Önermesine katılımcıların %4,3'ü "Hiçbir Zaman", %9,2'si "Nadiren", %19,5'i "Bazen", %36,2'si "Çoğunlukla", %30,8'i "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,8 ve standart sapma değeri ise 1,11 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 20: "Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım." Önermesine katılımcıların %0,5'i "Hiçbir Zaman", %3,2'si "Nadiren", %15,1'i "Bazen", %38,4'ü "Çoğunlukla", %42,7'si "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,19 ve standart sapma değeri ise 0,85 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 21: "Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım." Önermesine katılımcıların %1,1'i "Hiçbir Zaman", %3,2'si "Nadiren", %16,8'i "Bazen", %30,8'i "Çoğunlukla", %48,1'i "Her Zaman" yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,22 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 22:“Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.” Önermesine katılımcıların %2,2’si “Hiçbir Zaman” , %4,3’ü “Nadiren”, %10,8’i“Bazen”, %38,9’u “Çoğunlukla”,%43,8’i “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,18 ve standart sapma değeri ise 0,94 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 23:“Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0’ı “Hiçbir Zaman” , %3,8’i “Nadiren”, %13’ü “Bazen”, %37,8’i “Çoğunlukla”,%45,4’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,25 ve standart sapma değeri ise 0,82 olarak tespit edilmiştir.

Önerme 24:“Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.” Önermesine katılımcıların %0’ı “Hiçbir Zaman” , %4,3’ü “Nadiren”, %14,6’sı “Bazen”, %36,8’i “Çoğunlukla”,%44,3’ü “Her Zaman” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 4,21 ve standart sapma değeri ise 0,85 olarak tespit edilmiştir.

C. Boyutlara Ait Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Yapılacak analizlerin belirlemede normallik testi sonuçlarına göre karar verileceği için Tablo 14’te her bir boyut için tanımsal bilgilerin yanına normallik test sonuçları da verilmiştir.

Çizelge 17. Boyutlara Ait Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Boyutlar	Ortalama	Ss.	Asimetri	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
					ist	p	ist	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	3,08	0,77	-0,07	-0,31	0,053	0,000	0,993	0,000
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	2,75	0,85	0,14	-0,41	0,065	0,005	0,987	0,000
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	3,18	0,99	-0,22	-0,39	0,080	0,006	0,975	0,002
Derin Davranış Alt Boyutu	3,34	1,01	-0,67	0,08	0,172	0,000	0,920	0,000
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	2,67	1,04	0,28	-0,58	0,082	0,004	0,967	0,000
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	3,96	0,55	-0,27	0,003	0,043	0,000	0,985	0,048
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	4,09	0,65	-0,65	0,17	0,097	0,000	0,949	0,000
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	4,03	0,65	-0,52	0,23	0,102	0,000	0,961	0,000
Destek Arama Alt Boyutu	3,59	0,79	0,05	-0,30	0,081	0,005	0,974	0,002
Problem Çözme Alt Boyutu	4,14	0,70	-0,69	0,00	0,108	0,000	0,933	0,000

Görüleceği üzere, her iki normallik testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilir. Bu durumda grup farklılığı analizlerinde non-parametrik yöntemler kullanılacaktır.

D. Grup Farklılığı Analizleri

Grup farklılıklarının analizinde 2 grup için Mann-Whitney-U testi ile 3 ve üzeri grup için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Farkın kaynağı için ortalama değerlerine bakılmıştır.

Çizelge 18. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Mann-Whitney U	p
Duyusal Emek Genel Boyutu	Erkek	105	93,57	3,05	4140,500	0,869
	Kadın	80	92,26	3,06		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Erkek	105	96,99	2,82	3781,000	0,245
	Kadın	80	87,76	2,65		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	Erkek	105	90,63	3,02	3951,000	0,489
	Kadın	80	96,11	3,16		
Derin Davranış Alt Boyutu	Erkek	105	93,35	3,32	4163,000	0,917
	Kadın	80	92,54	3,36		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Erkek	105	92,98	2,65	4197,500	0,994
	Kadın	80	93,03	2,68		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Erkek	105	88,29	3,91	3705,500	0,170
	Kadın	80	99,18	4,03		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Erkek	105	91,14	4,07	4004,500	0,586
	Kadın	80	95,44	4,12		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Erkek	105	85,20	3,92	3380,500	0,023*
	Kadın	80	103,24	4,18		
Destek Arama Alt Boyutu	Erkek	105	90,12	3,55	3898,000	0,401
	Kadın	80	96,78	3,64		
Problem Çözme Alt Boyutu	Erkek	105	90,32	4,11	3919,000	0,434
	Kadın	80	96,51	4,18		

*0,05 için anlamlı farklılık

Pozitif değerlendirme alt boyutu için cinsiyet açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farkın kaynağı için sıraların ortalamasına ve boyut puan ortalamalarına bakıldığında kadınların daha yüksek değerde olduğu görülmektedir.

Çizelge 19. Eğitim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	İlkokul	38	85,92	2,96	1,157	0,885
	Lise	69	96,09	3,09		
	Ön lisans	24	94,29	3,11		
	Lisans	42	91,54	3,03		
	Yüksek Lisans	12	100,21	3,13		
	Doktora	-	-	-		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	İlkokul	38	92,91	2,74	1,745	0,782
	Lise	69	98,54	2,82		
	Ön lisans	24	88,77	2,72		
	Lisans	42	85,55	2,64		
	Yüksek Lisans	12	96,00	2,81		
	Doktora	-	-	-		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	İlkokul	38	84,24	2,91	1,565	0,815
	Lise	69	93,41	3,08		
	Ön lisans	24	94,94	3,10		
	Lisans	42	96,75	3,17		
	Yüksek Lisans	12	101,42	3,25		
	Doktora	-	-	-		
Derin Davranış Alt Boyutu	İlkokul	38	84,64	3,21	1,755	0,781
	Lise	69	95,49	3,38		
	Ön lisans	24	101,27	3,50		
	Lisans	42	91,50	3,27		
	Yüksek Lisans	12	93,83	3,33		
	Doktora	-	-	-		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	İlkokul	38	85,01	2,52	4,418	0,352
	Lise	69	94,80	2,70		
	Ön lisans	24	100,35	2,81		
	Lisans	42	86,29	2,54		
	Yüksek Lisans	12	116,71	3,10		
	Doktora	-	-	-		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	İlkokul	38	101,38	4,06	4,829	0,305
	Lise	69	87,52	3,90		
	Ön lisans	24	109,21	4,12		
	Lisans	42	88,93	3,92		
	Yüksek Lisans	12	79,79	3,86		
	Doktora	-	-	-		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	İlkokul	38	98,58	4,16	5,038	0,283
	Lise	69	82,77	3,96		
	Ön lisans	24	107,79	4,24		
	Lisans	42	96,85	4,16		
	Yüksek Lisans	12	91,13	4,11		
	Doktora	-	-	-		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	İlkokul	38	106,13	4,20	5,358	0,252
	Lise	69	87,89	3,97		
	Ön lisans	24	104,33	4,13		
	Lisans	42	83,54	3,92		
	Yüksek Lisans	12	91,25	4,06		
	Doktora	-	-	-		
Destek Arama Alt Boyutu	İlkokul	38	102,16	3,75	1,785	0,775
	Lise	69	91,43	3,56		
	Ön lisans	24	95,17	3,60		
	Lisans	42	88,10	3,51		
	Yüksek Lisans	12	85,88	3,46		
	Doktora	-	-	-		
Problem Çözme Alt Boyutu	İlkokul	38	90,78	4,13	12,754	0,013*
	Lise	69	91,99	4,12		
	Ön lisans	24	125,06	4,50		
	Lisans	42	86,36	4,07		
	Yüksek Lisans	12	65,00	3,83		
	Doktora	-	-	-		

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 21. Çalışma Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	Sürekli gündüz	67	87,33	2,98	6,186	0,103
	Gündüz ve nöbet	34	112,76	3,32		
	Vardiya değişimli	79	90,51	3,02		
	Haftasonu	5	74,00	2,84		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	81,20	2,57	8,511	0,037*
	Gündüz ve nöbet	34	113,74	3,02		
	Vardiya değişimli	79	94,47	2,79		
	Haftasonu	5	86,80	2,67		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	90,22	3,03	4,551	0,208
	Gündüz ve nöbet	34	109,00	3,37		
	Vardiya değişimli	79	90,03	3,02		
	Haftasonu	5	68,30	2,75		
Derin Davranış Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	92,57	3,33	1,434	0,698
	Gündüz ve nöbet	34	101,82	3,57		
	Vardiya değişimli	79	90,33	3,25		
	Haftasonu	5	81,00	3,10		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Sürekli gündüz	67	92,45	2,66	,499	0,919
	Gündüz ve nöbet	34	96,07	2,74		
	Vardiya değişimli	79	93,08	2,66		
	Haftasonu	5	78,30	2,33		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Sürekli gündüz	67	83,56	3,84	5,490	0,139
	Gündüz ve nöbet	34	94,37	4,00		
	Vardiya değişimli	79	102,03	4,07		
	Haftasonu	5	67,50	3,69		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	93,22	4,10	4,174	0,243
	Gündüz ve nöbet	34	84,75	4,02		
	Vardiya değişimli	79	98,73	4,16		
	Haftasonu	5	55,70	3,50		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	81,80	3,90	9,626	0,022*
	Gündüz ve nöbet	34	93,01	4,05		
	Vardiya değişimli	79	104,97	4,17		
	Haftasonu	5	53,90	3,63		
Destek Arama Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	83,16	3,40	3,747	0,290
	Gündüz ve nöbet	34	99,90	3,70		
	Vardiya değişimli	79	97,49	3,69		
	Haftasonu	5	107,00	3,80		
Problem Çözme Alt Boyutu	Sürekli gündüz	67	81,59	3,98	7,153	0,067
	Gündüz ve nöbet	34	95,62	4,21		
	Vardiya değişimli	79	103,15	4,27		
	Haftasonu	5	67,70	3,83		

*0,05 için anlamlı farklılık

Yüzeysel Davranış Alt Boyutunda ve Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunda çalışma şekli açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farkın kaynağı için ortalamalara bakıldığında, fark Yüzeysel Davranış Alt Boyutunda ortalaması yüksek olan gündüz ve nöbetli çalışan katılımcılardan kaynaklanırken, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunda ortalama değeri yüksek olan vardiya değişimli çalışan katılımcılardan kaynaklanmıştır.

Çizelge 22. İş Yerine Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama a Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	1 yıldan az	17	74,62	2,80	5,711	0,127
	1-5 yıl	26	112,87	3,35		
	6-10 yıl	51	90,61	3,00		
	11 yıl ve üzeri	91	92,10	3,05		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	1 yıldan az	17	73,29	2,42	2,577	0,462
	1-5 yıl	26	95,81	2,83		
	6-10 yıl	51	93,90	2,72		
	11 yıl ve üzeri	91	95,37	2,80		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	1 yıldan az	17	83,85	2,90	4,102	0,251
	1-5 yıl	26	111,79	3,44		
	6-10 yıl	51	88,70	3,00		
	11 yıl ve üzeri	91	91,75	3,05		
Derin Davranış Alt Boyutu	1 yıldan az	17	78,38	3,09	6,160	0,104
	1-5 yıl	26	114,98	3,79		
	6-10 yıl	51	91,10	3,26		
	11 yıl ve üzeri	91	90,52	3,29		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	1 yıldan az	17	70,26	2,22	4,057	0,255
	1-5 yıl	26	96,67	2,70		
	6-10 yıl	51	99,83	2,82		
	11 yıl ve üzeri	91	92,37	2,66		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	1 yıldan az	17	123,76	4,27	6,575	0,087
	1-5 yıl	26	84,63	3,90		
	6-10 yıl	51	89,00	3,91		
	11 yıl ve üzeri	91	91,88	3,95		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	1 yıldan az	17	121,29	4,42	6,422	0,093
	1-5 yıl	26	94,38	4,10		
	6-10 yıl	51	83,52	3,97		
	11 yıl ve üzeri	91	92,63	4,10		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	1 yıldan az	17	115,53	4,33	3,802	0,284
	1-5 yıl	26	84,21	3,92		
	6-10 yıl	51	91,69	4,00		
	11 yıl ve üzeri	91	92,04	4,03		
Destek Arama Alt Boyutu	1 yıldan az	17	97,00	3,68	0,333	0,954
	1-5 yıl	26	89,83	3,51		
	6-10 yıl	51	95,38	3,63		
	11 yıl ve üzeri	91	91,82	3,57		
Problem Çözme Alt Boyutu	1 yıldan az	17	133,65	4,65	11,227	0,011*
	1-5 yıl	26	90,06	4,08		
	6-10 yıl	51	85,33	4,05		
	11 yıl ve üzeri	91	90,54	4,12		

Problem Çözme Alt Boyutundaki yerinde çalışma süresi açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Farkın kaynağı için ortalamalara bakıldığında, fark ortalama değeri daha yüksek olan 11 yıl ve üzeri süredir çalışan katılımcılardan kaynaklanmıştır.

Çizelge 23. Toplam Mesleki Deneyim Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalama	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	1 yıldan az	5	45,00	2,31	4,295	0,231
	1-5 yıl	19	89,68	3,04		
	6-10 yıl	46	95,30	3,04		
	11 yıl ve üzeri	115	94,71	3,09		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	1 yıldan az	5	50,40	2,03	5,066	0,167
	1-5 yıl	19	87,55	2,70		
	6-10 yıl	46	86,88	2,60		
	11 yıl ve üzeri	115	98,20	2,85		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	1 yıldan az	5	46,70	2,10	4,024	0,259
	1-5 yıl	19	91,74	3,09		
	6-10 yıl	46	96,78	3,13		
	11 yıl ve üzeri	115	93,71	3,10		
Derin Davranış Alt Boyutu	1 yıldan az	5	66,30	2,80	2,321	0,509
	1-5 yıl	19	87,74	3,32		
	6-10 yıl	46	99,96	3,41		
	11 yıl ve üzeri	115	92,25	3,33		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	1 yıldan az	5	61,60	2,13	2,276	0,517
	1-5 yıl	19	86,00	2,50		
	6-10 yıl	46	96,04	2,75		
	11 yıl ve üzeri	115	94,30	2,68		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	1 yıldan az	5	133,00	4,37	3,653	0,301
	1-5 yıl	19	81,92	3,80		
	6-10 yıl	46	91,62	3,97		
	11 yıl ve üzeri	115	93,64	3,97		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	1 yıldan az	5	157,40	4,83	7,898	0,048*
	1-5 yıl	19	88,66	3,94		
	6-10 yıl	46	87,58	4,05		
	11 yıl ve üzeri	115	93,09	4,10		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	1 yıldan az	5	123,30	4,40	2,673	0,445
	1-5 yıl	19	82,97	3,81		
	6-10 yıl	46	89,13	4,00		
	11 yıl ve üzeri	115	94,89	4,06		
Destek Arama Alt Boyutu	1 yıldan az	5	78,70	3,43	1,720	0,632
	1-5 yıl	19	82,13	3,41		
	6-10 yıl	46	98,97	3,68		
	11 yıl ve üzeri	115	93,03	3,58		
Problem Çözme Alt Boyutu	1 yıldan az	5	148,10	4,80	5,596	0,133
	1-5 yıl	19	88,50	4,04		
	6-10 yıl	46	93,01	4,13		
	11 yıl ve üzeri	115	91,34	4,13		

Mantıksal Analiz Alt Boyutu mesleki deneyim açısından anlamlı farklılık belirlenmiştir. Farkın kaynağı için ortalamalara bakıldığında, fark ortalama değeri

daha yüksek olan 1 yıldan az mesleki deneyime sahip olan katılımcılardan kaynaklanmıştır.

Çizelge 24. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	30'dan az	19	98,76	3,12	2,119	0,548
	30-35	31	102,69	3,22		
	35-40	41	94,63	3,10		
	40'tan büyük	94	87,93	2,97		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	30'dan az	19	84,39	2,65	,830	0,842
	30-35	31	97,63	2,82		
	35-40	41	90,90	2,69		
	40'tan büyük	94	94,13	2,77		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	30'dan az	19	103,89	3,25	4,583	0,205
	30-35	31	103,13	3,34		
	35-40	41	98,90	3,20		
	40'tan büyük	94	84,88	2,91		
Derin Davranış Alt Boyutu	30'dan az	19	98,79	3,45	1,514	0,679
	30-35	31	99,95	3,50		
	35-40	41	95,18	3,41		
	40'tan büyük	94	88,59	3,22		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	30'dan az	19	98,39	2,78	0,839	0,840
	30-35	31	86,23	2,50		
	35-40	41	96,16	2,75		
	40'tan büyük	94	92,77	2,66		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	30'dan az	19	88,18	3,93	2,257	0,521
	30-35	31	82,56	3,82		
	35-40	41	91,24	3,97		
	40'tan büyük	94	98,18	4,02		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	30'dan az	19	107,24	4,27	5,333	0,149
	30-35	31	76,02	3,81		
	35-40	41	89,24	4,11		
	40'tan büyük	94	97,36	4,15		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	30'dan az	19	84,82	3,93	1,028	0,795
	30-35	31	88,40	3,95		
	35-40	41	97,60	4,10		
	40'tan büyük	94	94,16	4,05		
Destek Arama Alt Boyutu	30'dan az	19	81,89	3,38	2,415	0,491
	30-35	31	90,37	3,58		
	35-40	41	87,24	3,50		
	40'tan büyük	94	98,62	3,66		
Problem Çözme Alt Boyutu	30'dan az	19	95,08	4,12	3,434	0,329
	30-35	31	77,00	3,92		
	35-40	41	94,62	4,16		
	40'tan büyük	94	97,15	4,21		

*0,05 için anlamlı farklılık

Ele alınan genel ve alt boyutlardayavaşçasındanavaşçasından anlamlı farklılıklar belirlenememiştir.

Çizelge 25. Medeni Durum Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	Evli	141	95,99	3,09	2,685	0,261
	Bekar	38	80,49	2,89		
	Dul	6	102,00	3,24		
<i>Yüzeysel Davranış Alt Boyutu</i>	Evli	141	97,48	2,82	7,657	0,022*
	Bekar	38	72,66	2,43		
	Dul	6	116,50	3,06		
<i>Duyguların Bastırılması Alt Boyutu</i>	Evli	141	94,30	3,10	0,453	0,797
	Bekar	38	87,82	2,99		
	Dul	6	95,17	3,17		
<i>Derin Davranış Alt Boyutu</i>	Evli	141	93,72	3,35	,137	0,934
	Bekar	38	90,20	3,25		
	Dul	6	93,75	3,50		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Evli	141	93,40	2,68	,037	0,982
	Bekar	38	91,88	2,64		
	Dul	6	90,58	2,61		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Evli	141	95,38	3,99	7,204	0,027*
	Bekar	38	93,24	3,94		
	Dul	6	35,50	3,47		
<i>Mantıksal Analiz Alt Boyutu</i>	Evli	141	95,48	4,13	4,882	0,087
	Bekar	38	91,13	4,10		
	Dul	6	46,67	3,31		
<i>Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu</i>	Evli	141	93,65	4,04	1,467	0,480
	Bekar	38	94,67	4,05		
	Dul	6	67,17	3,78		
<i>Destek Arama Alt Boyutu</i>	Evli	141	96,10	3,63	2,216	0,330
	Bekar	38	84,54	3,44		
	Dul	6	73,67	3,36		
<i>Problem Çözme Alt Boyutu</i>	Evli	141	93,67	4,16	5,680	0,058
	Bekar	38	98,39	4,18		
	Dul	6	43,08	3,42		

*0,05 için anlamlı farklılık

Yüzeysel Davranış Alt Boyutunda ve Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunda medeni durum açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farkın kaynağı için ortalamalara bakıldığında, fark Yüzeysel Davranış Alt Boyutunda ortalaması yüksek olan dul katılımcılardan kaynaklanırken, Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunda ortalama değeri evli katılımcılardan kaynaklanmıştır.

Çizelge 26. Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duygusal Emek Genel Boyutu	3500-6000 TL arası	98	89,65	3,00	1,157	0,885
	6001-6500 TL arası	31	106,53	3,26		
	6501-7000 TL arası	23	80,85	2,91		
	7001 TL ve üzeri	33	98,71	3,13		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	93,08	2,76	1,745	0,782
	6001-6500 TL arası	31	96,71	2,78		
	6501-7000 TL arası	23	89,04	2,64		
	7001 TL ve üzeri	33	92,03	2,76		
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	88,97	3,00	1,565	0,815
	6001-6500 TL arası	31	107,65	3,35		
	6501-7000 TL arası	23	77,37	2,83		
	7001 TL ve üzeri	33	102,11	3,24		
Derin Davranış Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	90,22	3,24	1,755	0,781
	6001-6500 TL arası	31	105,11	3,63		
	6501-7000 TL arası	23	83,91	3,26		
	7001 TL ve üzeri	33	96,20	3,38		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	3500-6000 TL arası	98	89,88	2,61	4,418	0,352
	6001-6500 TL arası	31	98,90	2,77		
	6501-7000 TL arası	23	106,17	2,96		
	7001 TL ve üzeri	33	87,53	2,54		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	3500-6000 TL arası	98	104,66	4,10	4,829	0,305
	6001-6500 TL arası	31	68,69	3,68		
	6501-7000 TL arası	23	87,57	3,87		
	7001 TL ve üzeri	33	84,98	3,90		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	102,66	4,22	5,038	0,283
	6001-6500 TL arası	31	66,42	3,70		
	6501-7000 TL arası	23	86,87	4,04		
	7001 TL ve üzeri	33	93,56	4,14		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	104,57	4,17	5,358	0,252
	6001-6500 TL arası	31	81,34	3,90		
	6501-7000 TL arası	23	82,70	3,88		
	7001 TL ve üzeri	33	76,77	3,85		
Destek Arama Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	99,78	3,71	1,785	0,775
	6001-6500 TL arası	31	77,32	3,29		
	6501-7000 TL arası	23	92,93	3,59		
	7001 TL ve üzeri	33	87,64	3,49		
Problem Çözme Alt Boyutu	3500-6000 TL arası	98	103,94	4,29	12,754	0,013*
	6001-6500 TL arası	31	72,52	3,83		
	6501-7000 TL arası	23	84,52	3,98		
	7001 TL ve üzeri	33	85,67	4,10		

*0,05 için anlamlı farklılık

Problem Çözme Alt Boyutunda gelir durumu açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farkın kaynağı için puan ortalamalarına bakıldığında farkın 3500-6000 TL arası maaş alan katılımcılardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Çizelge 27. Aylık Gelir Yorumlanması Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Puan Ortalaması	Ki-kare değeri	p
Duyusal Emek Genel Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	51,17	2,54	12,044	0,017*
	Yeterli	18	100,36	3,18		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	89,53	3,01		
	Yetersiz	81	85,04	2,94		
	Çok Yetersiz	30	120,40	3,42		
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	84,33	2,61	14,413	0,006*
	Yeterli	18	86,00	2,59		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	92,60	2,73		
	Yetersiz	81	83,04	2,60		
	Çok Yetersiz	30	125,67	3,30		
Duyuların Bastırılması Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	54,17	2,50	9,985	0,041*
	Yeterli	18	106,64	3,38		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	89,74	3,06		
	Yetersiz	81	85,23	2,92		
	Çok Yetersiz	30	115,45	3,43		
Derin Davranış Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	45,17	2,50	4,536	0,338
	Yeterli	18	100,61	3,58		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	88,85	3,25		
	Yetersiz	81	91,78	3,29		
	Çok Yetersiz	30	103,85	3,53		
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	27,67	1,56	7,348	0,119
	Yeterli	18	96,39	2,69		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	99,50	2,81		
	Yetersiz	81	86,91	2,54		
	Çok Yetersiz	30	102,45	2,86		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	48,33	3,06	5,685	0,224
	Yeterli	18	89,22	3,88		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	93,82	3,97		
	Yetersiz	81	100,14	4,06		
	Çok Yetersiz	30	79,00	3,83		
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	27,67	2,95	5,320	0,256
	Yeterli	18	93,61	4,08		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	91,49	4,10		
	Yetersiz	81	97,67	4,17		
	Çok Yetersiz	30	89,23	4,01		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	54,17	3,17	5,503	0,239
	Yeterli	18	80,72	3,87		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	95,83	4,09		
	Yetersiz	81	99,75	4,12		
	Çok Yetersiz	30	81,03	3,87		
Destek Arama Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	61,50	3,05	2,869	0,580
	Yeterli	18	88,53	3,46		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	94,76	3,60		
	Yetersiz	81	97,66	3,68		
	Çok Yetersiz	30	83,13	3,43		
Problem Çözme Alt Boyutu	Fazlasıyla Yeterli	3	26,83	3,06	9,006	0,061
	Yeterli	18	95,89	4,10		
	Ne Yeterli Ne Değil	53	88,76	4,09		
	Yetersiz	81	102,14	4,27		
	Çok Yetersiz	30	80,68	4,01		

*0,05 için anlamlı farklılık

Duygusal Emek Genel Boyutunda, Yüzeysel Davranış Alt Boyutunda ve Duyguların Bastırılması Alt Boyutu nda aylık gelir yorum açısından açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farkın kaynağı için puan ortalamalarına bakıldığında farkın ortalama değeri yüksek olan aylık gelirin yetersiz olduğunu düşünen katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir.

E. İlişki Analizi

Çalışmada ele alınan boyutlara yönelik olarak, normal dağılım sağlanmadığı için Kendall'stau-b ilişki analizi kullanılmıştır.

Çizelge 28. Korelasyon Analizi Sonucu

		Duygusal Emek Genel Boyutu	Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	Derin Davranış Alt Boyutu	İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Destek Arama Alt Boyutu	Problem Çözme Alt Boyutu
Duygusal Emek Genel Boyutu	r	1,000	,493*	,796*	,665*	,133*	-	-	0,024*	-	-
	p		0,000	0,000	0,000	0,010	0,014*	0,038*	0,000	0,014*	0,046*
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	r		1,000	,351*	,157*	,170*	0,030*	-	0,059*	0,065*	0,003*
	p			0,000	0,004	0,001	0,000	0,054*	0,000	0,010	0,000
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu	r			1,000	,591*	,141*	-	-	0,023*	-	-
	p				0,000	0,008	0,040*	0,027*	0,000	0,077*	0,076*
Derin Davranış Alt Boyutu	r				1,000	0,069*	0,016*	0,002*	0,032*	0,013*	0,016*
	p					0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000
İşe Yabancılaşma Genel Boyutu	r					1,000	-	-	-0,037*	--	-
	p						0,051*	0,029*	0,000	0,105*	0,015*
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	r						1,000	,611*	,620*	,593*	,649*
	p							0,000	0,000	0,000	0,000
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	r							1,000	,415*	,300*	,436*
	p								0,000	0,000	0,000
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	r								1,000	,330*	,410*
	p									0,000	0,000
Destek Arama Alt Boyutu	r									1,000	,382*
	p										0,000
Problem Çözme Alt Boyutu	r										1,000
	p										

*0.05 için anlamlı ilişki

Duygusal Emek Genel Boyutu, Yüzeysel Davranış Alt Boyutunu %49,3 oranında ($r=0,493$, $p=0,000$), Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %79,6 oranında ($r=0,796$, $p=0,000$), Derin Davranış Alt Boyutunu %66,5 oranında ($r=0,665$, $p=0,000$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %13,3 oranında ($r=0,133$, $p=0,010$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %2,4 oranında ($r=0,024$, $p=0,637$) pozitif (arttırıcı yönde etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,014 oranında ($r=-0,014$, $p=0,779$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %3,8 oranında ($r=-0,038$, $p=0,460$), Destek Arama Alt Boyutunu %1,4 ($r=-0,014$, $p=0,787$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %4,6 oranında ($r=-0,046$, $p=0,372$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu, Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %35,1 oranında ($r=0,351$, $p=0,000$), Derin Davranış Alt Boyutunu %15,7 oranında ($r=0,157$, $p=0,004$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %17 oranında ($r=0,170$, $p=0,001$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %5,9 oranında ($r=0,059$, $p=0,265$), Destek Arama Alt Boyutunu %6,5 ($r=-0,065$, $p=0,212$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %0,3 oranında ($r=0,003$, $p=0,961$) oranında pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir. Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %5,4 oranında ($r=-0,054$, $p=0,059$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Duyguların Bastırılması Alt Boyutu, Derin Davranış Alt Boyutunu %59,1 oranında ($r=0,591$, $p=0,000$), İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %14,1 oranında ($r=0,141$, $p=0,000$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %2,3 oranında ($r=0,023$, $p=0,667$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,04 oranında ($r=-0,040$, $p=0,436$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,7 oranında ($r=-0,027$, $p=0,615$), Destek Arama Alt Boyutunu %7 ($r=-0,07$, $p=0,143$) ve Problem Çözme Alt Boyutunu %7,6 oranında ($r=-0,076$, $p=0,151$) oranında negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Derin Davranış Alt Boyutu, İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %6,9 oranında ($r=0,069$, $p=0,212$), Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %1,6 oranında ($r=0,016$, $p=0,773$), Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %0,2 oranında ($r=0,002$, $p=0,975$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,2 oranında ($r=0,032$, $p=0,564$), Destek Arama Alt Boyutunu %1,3 ($r=0,013$, $p=0,806$), Problem Çözme Alt Boyutunu %1,6 oranında ($r=0,016$, $p=0,766$) pozitif (arttırıcı yönde etkilemektedir.

İşe Yabancılaşma Genel Boyutu, Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %5,1 oranında ($r=0,051$, $p=0,325$, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,9 oranında ($r=0,029$ $p=0,588$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,7 oranında ($r=0,037$, $p=0,483$), Destek Arama Alt Boyutunu %10,5 oranında ($r=10,5$, $p=0,045$), Problem Çözme Alt Boyutunu %1,5 oranında ($r=0,015$, $p=0,781$) negatif (azaltıcı) yönde etkilemektedir.

Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %61,1 oranında ($r=0,611$ $p=0,000$), Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %62 oranında ($r=0,620$, $p=0,000$), Destek Arama Alt Boyutunu %59,3 oranında ($r=0,593$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %64,9 oranında ($r=0,649$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir

Mantıksal Analiz Alt Boyutu, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %41,5 oranında ($r=0,415$, $p=0,000$), Destek Arama Alt Boyutunu %30 oranında ($r=0,300$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %43,6 oranında ($r=0,436$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu, Destek Arama Alt Boyutunu %33 oranında ($r=0,330$, $p=0,000$), Problem Çözme Alt Boyutunu %41 oranında ($r=0,410$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

Destek Arama Alt Boyutu, Problem Çözme Alt Boyutunu %38,2 oranında ($r=0,382$, $p=0,000$) pozitif (arttırıcı) yönde etkilemektedir.

F. Regresyon Analizi

Çalışmada, stresle başa çıkma boyutunun aracılık etkisinin oluşması için bazı koşulları sağlaması gerekmektedir. Birinci koşul; duygusal emek davranışı (DE) işe yabancılaşma (İY) üzerinde istatistik anlamlı olacak, ikinci koşul; stresle başa çıkma (SBÇ) değişkeni işe yabancılaşma değişkeni ile anlamlı ilişkili olacak, üçüncü koşul; duygusal emek değişkeni stresle başa çıkma ile anlamlı ilişkili olacak ve son olarak dördüncü koşul; duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkeni birlikte işe yabancılaşma üzerindeki ilişkide: duygusal emeğin katsayısı düşerse ve anlamlı ise “kısmi aracılık etki”, diğer yandan duygusal emeğin ilişkide anlamsız çıkması durumunda ise “tam aracılık etki” den söz edilir. Bu algoritmayı kapsayan regresyon analizleri sonuçları Tablo 26’da verilmiştir.

Çizelge 29. Regresyon Analizi Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.715	0.195	3.667	0.000*
DE	0.196	0.036	5.444	0.000*
$R^2 = 0.213$ $F_{hesap} = 23.15$ $F_{anlamlılık} = 0.000$ Harvey test (p) = 0.105				
LM test (p)= 0.139 Jarque-Bera (p)=0.282				
Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.818	0.124	6.596	0.000*
SBCÇ	-0.094	0.018	-5.223	0.000*
$R^2 = 0.209$ $F_{hesap} = 21.58$ $F_{anlamlılık} = 0.000$ Harvey test (p) = 0.128				
LM test (p)= 0.164 Jarque-Bera (p)=0.270				
Bağımlı Değişken: SBCÇ	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.536	0.072	7.445	0.000*
DE	-0.210	0.038	-5.526	0.000*
$R^2 = 0.311$ $F_{hesap} = 28.12$ $F_{anlamlılık} = 0.000$ Harvey test (p) = 0.132				
LM test (p)= 0.155 Jarque-Bera (p)=0.288				
Bağımlı Değişken: İY	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p
Sabit	0.955	0.153	6.241	0.000*
DE	0.152	0.023	6.608	0.000*
SBCÇ	-0.114	0.018	-6.334	0.000*
$R^2 = 0.315$ $F_{hesap} = 29.05$ $F_{anlamlılık} = 0.000$ Harvey test (p) = 0.165				
LM test (p)= 0.173 Jarque-Bera (p)=0.302				

*0.05 için istatistik anlamlı değişken

Model sonuçlarında görüleceği üzere; DE değişkeni İY değişkenini pozitif yönde anlamlı etkilemektedir. DE boyutu 1 br. arttıkça İY boyutu 0.196 br. artmaktadır. Birinci koşul sağlanmıştır.

SBCÇ değişkeni İY üzerinde negatif yönlü anlamlı ilişkilidir. SBCÇ boyutu 1 br. arttıkça İY boyutu 0.094 br. azalmaktadır. İkinci koşul sağlanmıştır.

DE değişkeni SBCÇ değişkeni ile negatif yönlü anlamlı ilişkilidir. DE boyutu 1 br. arttıkça SBCÇ boyutu 0.210 br. azalmaktadır. Bu durumda üçüncü koşul da sağlanmıştır.

Son olarak, DE ve SBCÇ değişkeni beraberce İY değişkeni ile anlamlı ilişkili çıkmıştır. DE değişkeninin İY'yi etkileme katsayısı 0.152 olarak elde edilmiştir. DE'nin katsayı değeri bu regresyon denkleminde düştüğü için, bu durumda SBCÇ değişkeni aracı etkili bir değişkendir ama, "kısmi aracı etkili" olduğu belirlenmiştir. **Böylece, H₁, H₂, H₃ ve H₄ hipotezleri doğrulanmıştır.**

Regresyon analizi sonucunda, modellerin anlamlılığını belirten F testi p değeri <0.05 olduğundan modeller anlamlıdır. Modelin varsayımlarına yönelik heteroskedasite (eş varyanslılığın sağlanmaması) için Harvey test kullanılmıştır. Harvey test sonucunda $p>0.05$ olduğundan homoskedasite (eş varyans durumu) olduğu belirlenmiştir. Otokorelasyon problemine yönelik LM test uygulanmıştır. Test sonucunda $p>0,05$ olduğundan otokorelasyon olmadığı belirlenmiştir. Hata paylarının normalliğine yönelik Jarque-Bera testi sonucunda $p>0.05$ olduğundan hataların normal dağıldığı belirlenmiştir. Modeller için varsayımları sağlamıştır, elde edilen sonuçlar yoruma uygun ve güvenilir yapıdadır.

VII. SONUÇ VE ÖNERİLER

Duygusal emek, manevi anlamda destekleyici ve iş açısından, somut unsurları ön plana çıkararak bir husus olsa da çalışanlar üzerinde, gözle görülür bir baskı yaratması ve bu baskının da çalışanların faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemesi söz konusu olabilmektedir. Bu noktada, duygusal emekten ne şekilde faydalanıldığına tespiti önem arz etmektedir. Çünkü duygusal emek, fiziksel ve somut olarak ortaya çıkışı açısından, farklı boyutlarda cereyan etmektedir. Her kurum ve çalışan açısından, içerisinde bulunulan sektöre göre de farklılıklar içerebilen duygusal emek, bu şekilde, farklı boyutlar halinde ortaya çıkmaktadır.

Öte yandan duygusal emek, çalışan bireyler açısından, bir otokontrol mekanizması oluşturması vesilesi ile hem kurum içerisinde hem de kurum dışındaki iletişim süreçlerinde, nitelikli bir etkileşimin oluşmasına imkân sağlamaktadır. Çalışanlar, duygusal emeğin sağlamış olduğu nitelikli iletişim ve yüksek performanslı çalışma faaliyetleri neticesinde hem kendileri hem de kurumları açısından önemli katkılar sağlayabilmektedirler. Duygusal emeğin, örgütler nezdinde ortaya çıkan etkilerine bakıldığında ise en temel ve olumlu olan husus, çalışanların ortaya koymuş oldukları olumlu davranışların ve sergiledikleri performansın, kurumsal bir başarı yaratmaya yardımcı olmasıdır. Bu sayede, kurumlar, çalışanlarının duygusal emek konusunda göstermiş oldukları hassasiyet neticesinde, nitelikli bir işletme olarak değerlendirilmektedirler ve böylelikle de daha fazla müşterinin tercihi haline gelmektedirler.

Yine de duygusal emek konusunda en kritik role sahip olanlar çalışanlardır. Çalışanların, duygusal emek konusunda yaşamış oldukları olumsuz duygular ve üzerlerindeki baskının olumsuz etkileri, uzun vadede, hizmet sunum şekillerine ve iş ilişkilerine yansıdığı süre zarfında, çalışanlar, dolaylı olarak kurumlarının iş sunum değerine ve niteliğine de yansımaktadır. Bu şekilde, müşteriler, çalışanların niteliksiz tutum, davranış ve uygulamalarına paralel olarak kurumları da olumsuz olarak değerlendirmektedirler.

Çalışanların, duygusal emek konusunda yaşayabilecekleri sorunların neticesinde bir çıktı olarak algılanabilecek olan işe yabancılaşma ise büyük ölçüde, işletmelerin faaliyetlerinin bir neticesi olarak algılanmaktadır. Bu değerlendirmede, yabancılaşma, işletmelerin sahip oldukları politikaların, geçen zamanla birlikte çeşitli nedenlerden dolayı kabul görmemesi ve çalışanların beklentilerine paralel bir biçimde şekillenmemesi ile birlikte ortaya çıktığı anlaşılabilir. Bu noktada, ilerleyen zaman içerisindeki en önemli sorun, çalışanların, kendi işletmeleri ile birlikte tüm iş çevrelerine, kademeli olarak kendilerini uzak ve isteksiz hissetmeleri olmaktadır

Ortaya çıkış şekline bakıldığında, işe yabancılaşma, kademeli olarak ortaya çıkması söz konusu olan bir soruna işaret etmektedir. Bu sorun dahilinde, çalışanların, işletmeleri içerisinde yaşadıkları ve maruz kaldıkları sorunların şekil ve düzeyi büyük bir önem kazanmaktadır. Böylelikle, çalışanlar, bir işi yerine getirme hususunda ne kadar istekli ya da isteksiz olurlarsa olsunlar, belirleyici olan, daha önceki süre zarfında yaşadıklarıdır. Yine, işe yabancılaşma konusunda, literatürde değinilen unsurlar, iş hayatı dahilinde varlığı güçlü bir şekilde hissedilen duygu, davranış, faaliyet ve söylemleri kapsamaktadır. Böylelikle, iş yaşamının akışı dahilinde, bir çalışanın işinden, iş yerindeki çevresinden ve kurumundan uzaklaştırarak unsurların, işletmelerin yapısı içerisinde de önemsizmesi ve değerlendirilmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

İşe yabancılaşma temelinde, kurumlarda çalışanların yaşadıkları sorunlar, stres gibi bir unsurun daha fazla gün yüzüne çıkmasına sebebiyet vermektedir. Stres, bireysel yalnızca endişe ile ortaya çıkan ve mevcut, çeşitli sorunların meydana getirdiği bir durumu ifade etmemektedir. Stres, ruhsal olarak insanın yaşadığı sorunların teşvik ettiği bir zaman dilimi içerisinde, insan bünyesinin güçsüzleşmesine ve fizyolojik sorunların ortaya çıkmasına sebebiyet vermesi ile de ilişkilendirilmektedir

Streste, insan bedeninin bir direniş gösterdiği fark edilse bile bu direnişin, yeterli düzeyde bir olumlu getirisinin bulunduğu görülmektedir; süreç, bireylerin rahatsızlanmasına dek uzanan bir yapıyı oluşturmaktadır.

Bireyler için fiziksel ve psikolojik olarak meydana gelen sorunlar, iş yaşamında da stresin yerleşik hale gelmesine sebebiyet vermektedir.

İş stresi, varlığı ve yarattığı etkiler ile birlikte içerisinde birbirinden farklı birçok unsuru barındıran bir kavramdır. Buna göre iş stresi içerisinde yer alan unsurlar, yarattıkları sorun etkisi ile birlikte her bir birey için farklı etkiler yaratabildiği gibi bu etkilerin olumsuzluğu, iş yaşamı dışındaki alanı da olumsuz etkilerken, bu olumsuz etki, iş yaşamı ile sosyal yaşam arasında karşılıklı bir etkileşime sebebiyet vermektedir. Bu süre zarfında sorun, bireyin çalıştığı iş ortamı ile ilgili olabildiği gibi bireyin kendisi ile de ilgili olabilmektedir. Bu şekilde, iş stresi, birçok farklı unsurun tetiklediği bir sorun olarak dikkat çekmekte ve sürecin içerisine bireyler de dahil olabilmektedir.

Yapılan bu çalışmada, duygusal emeğin Darülaceze’de görev yapmakta olan personellerin işe yabancılaşmasında stresle başa çıkabilmelerinin etkisi incelenmiştir. Ayrıca cinsiyet, çalışma süresi, medeni durumu, göre yeri, eğitim durumu, mesleki deneyim süresi vb. gibi demografik faktörlerin grup farklılıkları da analiz edilmiştir.

Çalışmada araştırma verilerinin toplanabilmesi için anket aracı kullanılmıştır. Anketlerin cevaplanmasıyla ulaşılmış olduğumuz veriler istatistiksel analize bağımlı ve iki yönden ilerlenerek sonuca ulaşılmıştır.

- Birinci olarak demografik bilgilerden hareketle grup farklılıkları sınanmıştır. Bu analizin gerçekleşmesinin amacı farklı grupların anketteki soruları benzer bakış açısı ile yanıtlayıp yanıtlamadıkları ölçmek, eğer aynı bakış açısı değil ise ortaya çıkan bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit edebilmektir.
- İkinci olarak ilişkiler açısından değerlendirme yapılmıştır. Bu aşamada da korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Duygusal emeğin işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın aracı etkisinin ölçülebilmesi için yapılmış olan bu çalışmanın grup farklılıkları ve frekans dağılımları şu şekildedir:

Araştırmaya katılan 185 personelin 105’i erkek, 80’i kadındır. Katılımcı oranları %56,8’i erkek, %43,2’si ise kadındır.

Katılımcıların eğitim durumunu incelediğimizde; personelin 38’i (%20,5) ilkokul, 69’u (%37,3) lise, 24’ü (%13) ön lisans, 42’si (%22,7) lisans, 12’si

(%6,5) yüksek lisans mezunudur. Bu veriler doğrultusunda Darülaceze çalışanlarının lise ve lisans ağırlıklı olduğu görülmektedir.

Katılımcıların kurumda çalışılan bölüme yönelik frekansları incelediğimizde; 11'i (%5,9) tıbbi birimlerde, 100'ü (%24,9) hasta bakım birimlerinde, 46'sı (%24,9) idari birimlerde, 28'i (%15,1) teknik birimlerde görev yapmaktadır.

Çalışma şekline yönelik frekansları incelediğimizde; 67'si (%36,2) sürekli gündüz ve nöbetli, 34'ü (%18,4) gündüz, 79'u (%42,7) vardiya değişimli, 5'i (%2,7) haftasonu çalışmaktadır.

Katılımcıların iş yerinde çalışma süresi frekanslarını incelediğimizde; 17'si (%9,2) 1 yıldan az, 26'sı (%14,1) 1-5 yıl, 51'i (%27,6) 6-10 yıl, 91'i (%49,2) 11 yıl ve üzerinde süredir kurumda çalışmaktadırlar. Darülaceze kurumun yapısını ve işleyişini bilen personeller ile çalışmaya devam etmektedir.

Katılımcıların mesleki deneyim frekanslarını incelediğimizde; 5'i (%2,7) 1 yıldan az, 19'u (%10,3) 1-5 yıl, 46'sı (%24,9) 6-10 yıl, 115'i (%62,2) 11 yıl ve üzerinde süredir mesleki deneyime sahiptir. Darülaceze kurum bünyesinde tecrübeli personelleri barındırmaktadır.

Katılımcıların yaş frekanslarını incelediğimizde; 19'u (%10,3) 30'dan az, 31'i (%16,8) 30-35, 41'i (%22,2) 35-40, 94'ü (%50,8) 40'tan büyük yaş aralığındadır.

Katılımcıların medeni durum frekanslarını incelediğimizde; 141'i (%76,2) evli, 38'i (%20,5) bekar, 6'sı (%3,2) dul/boşanmıştır.

Katılımcıların aylık gelir frekanslarını incelediğimizde; 98'i (%53) 3500-6000 TL arası, 31'i (16,8) 6001-6500 TL arası, 23'ü (%12,4) 6501-7000 TL arası, 33'ü (%17,8) 7001 TL ve üzeridir. Mevcut durum değerlendirildiğinde ücretlerdeki farklılıkların eğitim seviyesi, çalışılan birim ve tecrübe düzeylerinden kaynaklanmaktadır.

Katılımcıların aylık gelir yorumlanması frekanslarını incelediğimizde; 3'ü (%1,6) aylık gelirin fazlasıyla yeterli olduğunu, 18'i (%9,7) yeterli olduğunu, 53'ü (%28,6) ne yeterli ne yetersiz olduğunu, 81'i (%43,8) yetersiz olduğunu, 30'u (%16,2) çok yetersiz olduğunu belirtmiştir.

Çalışmada, uygulanacak grup farklılığı analizi yöntemleri, normal dağılımın gerçekleşmesine göre değişeceği için, ilk olarak AFA sonucunda elde edilen etmenlere ait Shapiro-Wilk ve Kolmogorov-Smirnov normallik testleri uygulanmıştır. Tablo 14'te görüleceği üzere her iki normallik testi neticesinde $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilir. Bu durum non-parametrik yöntemlerin grup farklılığı analizlerinde kullanılmasına sebep olmuştur. Katılımcılara yönelik genel bilgiler ve demografik bilgiler için boyutlara ilişkin ifadelerin anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Boyut ifadelerine yapılan Kolmogorov-Smirnov normallik testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Normal dağılım sağlanmadığı için 2 grup için Mann-Whitney-U testi, 3 ve üzeri grup için Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Cinsiyet açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından pozitif değerlendirme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağı için boyut puan ve sıraların ortalamalarına bakıldığında ise kadın katılımcılardan kaynaklanmakta olduğu görülmektedir. Bu neticeye göre kadınlar erkeklere oranla belirtilen boyutlara daha fazla önem vermektedirler.

Eğitim açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından problem çözme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında ön lisans mezunu katılımcıların yüksek ortalamaya sahip olmasıdır. Bunun nedeni de ön lisans mezunu olan kişilerin lisans ve yüksek lisans mezunu olan kişilere nazaran iş hayatında kendilerini daha dezavantajlı görmeleridir.

Çalışılan bölüm açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeği, stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından pozitif değerlendirme alt boyutunda ve problem çözme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında hasta bakım birimlerinin yüksek ortalamaya sahip olmasıdır. Hasta bakım birimlerinin ihtiyaçları karşılayabilmek için gerek vardiya sistemi ile nöbet sistemi, gerekse de pandemi döneminde yatılı şekilde çalışmış olmalarından kaynaklı ortalamaları yüksek çıkmıştır.

Çalışma şekli açısından gerçekleştirilen duygusal emek ölçeği alt boyutlarından yüzeysel davranış alt boyutu, stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından pozitif değerlendirme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında, yüzeysel davranış alt boyutunda gündüz ve nöbetli çalışan katılımcılardan kaynaklı bir fark görülürken pozitif değerlendirme alt boyutunda ise vardiya sistemi içerisinde çalışan katılımcılardan kaynaklı bir fark ortaya çıkmaktadır.

İş yerinde çalışma süresi açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından problem çözme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında, farkın 11 yıl ve üzeri çalışan personellerden kaynaklandığı görülmektedir. Bu da daha fazla süredir çalışmanın etkisini ortaya koymaktadır.

Toplam mesleki deneyim açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından mantıksal analiz alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında, 1 yıldan az tecrübeye sahip kişilerin ortalamayı yükselttiği görülmektedir. Mesleki deneyiminin az olması stres yönetimini, işe yabancılaşmasını ve duygusal emek kavramından uzaklaşmasını sağlamıştır.

Yaş açısında gerçekleştirilen analizlerde hiçbir ölçeğin alt boyutunda bir farklılık belirlenememiştir.

Medeni durum açısından gerçekleştirilen duygusal emek ölçeği alt boyutlarından yüzeysel davranış alt boyutu, stresle başa çıkma genel boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farkın kaynağına bakıldığında, yüzeysel davranış alt boyutunda dul personellerin, stresle başa çıkma genel boyutunda ise evli personellerin yoğunluğu görülmektedir. Tek başına bir hayat sürmenin ve aile olarak hayat sürmenin birbirinden farklı olduğunu söyleyebiliriz.

Aylık gelir açısından gerçekleştirilen stresle başa çıkma ölçeği alt boyutlarından problem çözme alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Farkın kaynağına bakıldığında 3500-6000 TL arası maaş alan personeller karşımıza çıkmaktadır.

Aylık gelir yorumlanması açısından duygusal emek genel boyutu, duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından yüzeysel davranış alt boyutunda ve duyguların

bastırılması alt boyutunda anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu fark aylık gelirinin yetersiz olduğunu düşünen katılımcılardan kaynaklanmaktadır. Yaşam şartlarının gün geçtikçe zor bir hale gelmesi bu duruma yol açtığını söyleyebiliriz.

Yapılan araştırmada grup farklılıkları yorumlandıktan sonra, Korelasyon Analizine geçilmiştir. Çalışmada üzerinde durulan boyutlar arasında normal dağılım sağlanamadığından Kendall'stau-b analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda varılan kanılar ise aşağıdaki gibidir:

Duygusal Emek Genel Boyutu; Yüzeysel Davranış Alt Boyutunu %49,3, Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %79,6, Derin Davranış Alt Boyutunu %66,5, İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %13,3, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %2,4 oranında pozitif yönlü (artırıcı) etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,014, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %3,8, Destek Arama Alt Boyutunu %1,4, Problem Çözme Alt Boyutunu %4,6 oranında negatif (azaltıcı) yönlü etkilemektedir.

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu;Duyguların Bastırılması Alt Boyutunu %35,1, Derin Davranış Alt Boyutunu %15,7, İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %17, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %5,9, Destek Arama Alt Boyutunu %6,5, Problem Çözme Alt Boyutunu %0,3 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir. Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %5,4 oranında negatif (azaltıcı) yönlü etkilemektedir.

Duyguların Bastırılması Alt Boyutu;Derin Davranış Alt Boyutunu %59,1, İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %14,1, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %2,3 oranında pozitif (artırıcı) yönde etkilemektedir. Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %0,04, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,7, Destek Arama Alt Boyutunu %7, Problem Çözme Alt Boyutunu %7,6 oranında negatif (azaltıcı) yönlü etkilemektedir.

Derin Davranış Alt Boyutu;İşe Yabancılaşma Genel Boyutunu %6,9, Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %1,6, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %0,2, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,2, Destek Arama Alt Boyutunu %1,3, Problem Çözme Alt Boyutunu %1,6 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir.

İşe Yabancılaşma Genel Boyutu;Stresle Başa Çıkma Genel Boyutunu %5,1, Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %2,9, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %3,7,

Destek Arama Alt Boyutunu %10,5, Problem Çözme Alt Boyutunu %1,5 oranında negatif (azaltıcı) yönlü etkilemektedir.

Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu;Mantıksal Analiz Alt Boyutunu %61,1, Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %62, Destek Arama Alt Boyutunu %59,3, Problem Çözme Alt Boyutunu %64,9 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir.

Mantıksal Analiz Alt Boyutu;Pozitif Değerlendirme Alt Boyutunu %41,5, Destek Arama Alt Boyutunu %30, Problem Çözme Alt Boyutunu %43,6 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir.

Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu;Destek Arama Alt Boyutunu %33, Problem Çözme Alt Boyutunu %41 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir.

Destek Arama Alt Boyutu;Problem Çözme Alt Boyutunu %38,2 oranında pozitif (artırıcı) yönlü etkilemektedir.

Yukarıda belirtilen sonuçlar incelendiğinde duygusal emek genel boyutu, duyguların bastırılması alt boyutunu çok yüksek seviyede etkilediği görülmektedir. Personelin çalışma esnasında duygularını bastırabilmesinin en önemli etkenlerinden biri yapılan işin mahiyetinin özümsebilmesidir. Hizmet verirken psikolojik olarak kendini daha iyi hisseden personel yaşadığı problemler karşısında kendini kontrol edebilmeyi öğrenme eğilimine girer. Bu durumun sağlanabilmesinde çalışma ortamının duygusal boşluk yaratmayacak şekilde hizmet etmeye elverişli olmasından geçmektedir. Bu bilincin oluşması pozitif etkinin daha da yüksek olmasını sağlamıştır.

İşe yabancılaşma genel boyutunun destek arama alt boyutunu negatif yönde etkilediği görülmektedir. Personelin işe yabancılaşmaması için birbirinden desteğe ihtiyaç duymaları anlaşılabilir bir durumdur. İşe yabancılaşmanın önüne geçebilmek için çalışma ortamı, çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri ve aidiyet duygusunun tam olarak hakim olması gerekmektedir. Problem yaşanan bir hususta personel destek arayışına girer. Yalnız bırakıldığını anladığında ise işe yabancılaşma eğilimine kapılır. Bu durumun önüne geçilebilmesi için de çalışan ilişkilerinin olumlu faktörlerle yükseltilmesi amaçlanmalıdır.

Stresle başa çıkma genel boyutunun problem çözme alt boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Çalışanın stresle başa çıkabilmesinin en önemli etkenlerinden biri de yaşanan problemlerin çözüme kavuşabilme durumudur. Burada görüyoruz ki çalışanlar stresle başa çıkarken yaşanan problemlerin çözümlenebildiğini gördükleri için daha rahat bir şekilde çalışmaya devam etmektedirler. Problemlerin çözülebilmesi stresle başa çıkabilmelerine yardımcı olduğundan işe yabancılaşmaya etkisi de pozitif yönde gerçekleşmiştir.

Gerçekleştirilen analizler sonucunda son olarak regresyon analizine baktığımızda stresle başa çıkma kavramının aracılık etkisinin meydana gelebilmesi için bazı şartların sağlanması gerektiğini görmekteyiz. Birinci şart duygusal emek davranışının işe yabancılaşma üzerinde istatistik anlamlı olması gerektiği, ikinci şart stresle başa çıkmanın işe yabancılaşma ile anlamlı ilişkili olması gerektiği, üçüncü şart duygusal emeğin stresle başa çıkma ile anlamlı ilişkili olması gerektiği ve dördüncü şart duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenlerinin beraber işe yabancılaşma üstündeki ilişkide; duygusal emek davranışının katsayısının azalması durumunda ve anlamlılığını koruması halinde “kısmi aracılık etki”, öte yandan duygusal emek davranışının ilişkide anlamsız çıkması halinde ise “tam aracılık etki” den söz edilir. Bu analizlerin sonuçları Tablo 26’da gösterilmektedir.

Duygusal emek değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini pozitif yönde anlamlı etkilediği görülmektedir. Duygusal emeğin yüksek olması çalışanın işe yabancılaşmasına engel olmaktadır. Bunun sağlanabilmesi çalışanın kendisini bu ortama adapte etmesinden geçtiği kadar yetkililerinde bu bilincin oluşmasına yardımcı olmaları gerekmektedir.

Stresle başa çıkma değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini negatif yönde anlamlı etkilediği görülmektedir. Çalışanın stresini yönetememesi işten uzaklaşmasına sebep olmaktadır. Burada yetkililerinde sorumluluk alması gerekmektedir. Çalışanın iş yükünün diğer çalışanlara göre fazla olması, diğer çalışanlar ile kendini karşılaştırma durumu halinde bulunması, stresiyle başa çıkmasında herhangi bir yardımda bulunulmaması işe yabancılaşmaya yol açmaktadır.

Duygusal emek değişkeninin stresle başa çıkma değişkenini negatif yönde anlamlı etkilediği görölmektedir. Çalışanın stresle başa çıkabilmesi için yaptığı işin sadece maddi değeri dışında bir anlamı olduğunu da fark etmelidir. Burada da yetkililer çalışanlarını bu konuda bilgilendirmeleri gerekmektedir.

Son olarak duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenleri birlikte işe yabancılaşma değişkeni ile anlamlı ilişkili çıkmıştır. Duygusal emek değişkeninin işe yabancılaşma değişkenini etkileme katsayısı 0.152 olarak bulunmuştur. Duygusal emek değişkeninin katsayısı regresyon denkleminde azaldığı için stresle başa çıkma değişkeninin aracı bir etkiye sahip olduğunu görmekteyiz fakat “kısmi aracı etkili” dir.

Darıcan ve Mete, (2019: 256-257), yaptıkları araştırma neticesinde duygusal emek için sarf edilen harcama miktarının artması ile çalışanların örgüte olan yabancılıklarının artış gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Bir başka araştırmada duygusal emek ile ilgili hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve personelin bu konuda bilinçlendirilmesinin gerekliliğinden bahsedilmiştir (Delibaş, M. B. 2021: 80). Yaptığımız çalışma ile örtüşen sonuçlar elde edildiğini görmekteyiz.

Yapılan tüm analizler ve incelemeler neticesinde aşağıda belirtilen öneriler uygun görölmüştür:

- Çalışanların sergilemiş oldukları duygusal emek hakkında daha fazla bilgilendirilmesi ve bu konu hakkında farkındalık yaratabilmek açısından hizmet içi eğitim konularına eklenmesi sağlanabilir.
- Çalışmanın daha kapsamlı olabilmesi açısından farklı illerde ve kurumlarda yapılmalıdır.
- Çalışma farklı veri toplama araçları ile de yapılmalıdır.
- Çalışanların genel kişilik özelliklerinin göz önünde bulundurulduğu bir çalışma ortamı olmalıdır.
- Çalışanların stresi işlerinin bir parçası olarak görmeleri gerekir. Bu konuda yetkililerin gerek hassasiyeti göstererek bununla nasıl başa çıkabileceği konusunda yardımcı olmalıdır.

- Çalışma saatlerinin düzenlenmesi stresle başa çıkmalarına yardımcı olacaktır.

VIII. KAYNAKÇA

KİTAP

- AYTAÇ, S. (2009). **İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi**, İstanbul, CASGEM.
- BALTAŞ, Z. (2002). **Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2. Baskı.
- BALTAŞ, Z. ve BALTAŞ, A. (2012). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitabevi.
- CÜCELOĞLU, D. (1992). **İnsan ve Davranışı**, İstanbul, Remzi Kitabevi.
- DELEN, M. G. (2017). **Duygusal Emek ve Tinsel Emek**, İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- ERDOĞAN, İ. (1999). **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul, İşletme Fakültesi Yayını.
- ERTAN, S. (2006). **Kişisel Psikolojik Gelişim**, İstanbul, Palas Yayıncılık.
- IŞIKHAN, V. (2004). **Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Ankara, Sandal Yayınları.
- KAHN, R. L. ve BYOSIERE, P. (1995). **The Organization Behavior Reader**, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- LUTHANS, F. (1992). **Organizational Behavior**. New York, Mcgraw Hill Inc.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (2005). **Örgütsel Psikoloji**, Bursa, Alfa Basım Yayın.
- TARHAN, N. (2002). **Adrenalin Stresi Mutluluğa Dönüştürmek**, İstanbul, Timaş Yayınları.
- TEKİN, İ. Ç. (2021). **Örgütsel Davranış Üzerine Literatürel Analiz ve Ölçekler**, Murat Ak (Ed.). Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık.

TOZKOPARAN, G. (2019). **İş Yaşamında Stres**, İstanbul, Nobel Akademik Yayıncılık.

TUTAR, H. (2016). **Kriz ve Stres Yönetimi**, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

ÜZÜMCÜ, P. T. ve ŞAHİN, A. (2017). **Konaklama İşletmelerinde Deneyimsel Pazarlama Anlayışı ve Duygusal Emek**, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.

YENİÇERİ, Ö. ve DEMİREL, Y. (2011). **Yönetimde Birey ve Örgüt Odaklı Davranışlar**, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.

MAKALE

AKGEMCİ, T. (2001). “Örgütlerde Stres ve Yönetimi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 15. Sayı 1-2, ss. 301-309.

AKGEYİK, T. ve GÜNGÖR, M. (2009). “Müşteri Saldırganlığı: Sonuçları ve Mücadele Stratejisi”, **Kamu-İş Dergisi**, Cilt 10, Sayı 3, ss. 33-71.

AKKIRMAN, A. D. (1998). Etkin çatışma yönetimi ve müdahale stratejileri. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2), 1-11.

AKMAN, Ş. T. (2012). “Yabancılaşma ve Hukuk”, Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, ss. 108–115.

ARDIÇ, K. ve POLATCI, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 10, Sayı 2, ss. 69-96.

AŞIK, N. A. (2018). “İşe Yabancılaşma Boyutlarının Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi”, **İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)**, Cilt 6, Sayı 3, ss. 175-197.

ATAY, S. E. ve GERÇEK, M. (2017). “Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi”, **Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, Cilt 7, Sayı 2, ss. 321-332.

- ATILGAN, T. ve DENGİZLER, İ. (2007). “Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 2, Sayı 9, ss. 62-93.
- AYAS, S., DEMİR, M. ve YILDIZ, B. (2018). “Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt 16, Sayı 32, ss. 231-254.
- BAĞCI, Z. ve BURSALI, Y. M. (2015). “Duygusal Emegın İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma”, **KAÜ İİBF Dergisi**, Cilt 6, Sayı 10, ss. 69-90.
- BAŞBUĞ, G., BALLI, E. ve OKTUĞ, Z. (2010). “Duygusal Emegın İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı 58, ss. 254-274.
- BATİGÜN, A. D.ve ŞAHİN, N. H. (2006). “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, Cilt 17, Sayfa 1, ss. 32-45.
- ÇELİK, P. ve TOPSAKAL, Y. (2016). “Duygusal Emegın İş Tatmini ve Duygusal Tükenme ile İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt 8, Sayı 4, ss. 202-218.
- ÇİFTÇİ, G. E. ve ÖNEREN, M. (2018). “Çalışanlarda İşe Yabancılaşmanın Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi**, Cilt 53, Sayı 2, ss. 501-520.
- DEMİREZ, F. ve TOSUNOĞLU, N. (2017). “Örgüt İkliminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Gazi Üniversitesi Rektörlüğünde Bir Araştırma”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt 9, Sayı 2, ss. 69-88.
- DURAN, E. ve GÜMÜŞ, M. (2013). “Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 15, Sayı 2, ss. 233-251.
- ELGANAS, T. ve SHEPPARD, R. (2019). “Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction and Customer Satisfaction: An Empirical Study of Libyan

Banks”, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Cilt 9, Sayı 11, ss. 1261–1282.

ERDOĞAN, T., ÜNSAR, A. S. ve SÜT, N. (2009). “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 14, Sayı 2, ss. 447-461.

EROĞLU, H. T. (2006). Yönetime katılma biçimleri ve yerel yönetimlerde demokratik mekanizmalar. **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 6(11), 190-206.

EROĞLU, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 19, ss. 147-160.

ERTEKİN, P. ve ÖZMEN, D. (2017). “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşmayı Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi”, **Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi**, Cilt 14, Sayı 1, ss. 25-30.

FERAH, T. (2009). “Sporun İş Hayatına ve Sosyal Hayata Olumlu Etkileri”, **Selçuk Üniversitesi BESYO Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, ss. 49-57.

GROTH, M., Hennig-Thurau, T. ve Walsh, G. (2009). “Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy”, **Academy of Management Journal**, Cilt 52, Sayı 5, ss. 958–974.

GÜÇLÜ, N. (2001). “Stres yönetimi”, **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 21, Sayı 1, ss. 91-109.

GÜĞERCİN, U. ve AKSAY, B. (2017). “Dean’in Yabancılaşma Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt 13, Sayı 1, ss. 137-154.

GÜL, H. (2007). “İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması”, **Araştırmalar Dergisi**, Sayı: 2, ss. 318-332.

GÜL, H. (2007). “İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması”. **Araştırmalar Dergisi**, Sayı 2, ss. 318-332.

- GÜLLÜOĞLU, Ö. (2012). “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma”, **İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, Sayı 43, ss. 77-104.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E. ve ÖZTEMİZ, A. B. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 23, ss. 61-85.
- GÜNGÖR, M. (2009). “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”, **Kamu-İş Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, ss. 167-184.
- HANNİGAN, B., EDWARDS, D. ve BURNARD, P. (2004). “Stress and stress management in clinical psychology: Findings from a systematic review”, **Journal of Mental Health**, Cilt 13, Sayı 3, ss. 235-245.
- İŞTAR, E. (2012). “Stres ve Verimlilik İlişkisi”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı 33, ss. 1-21.
- KABA, İ. (2019). “Stres, Ruh Sağlığı ve Stres Yönetimi: Güncel Bir Gözden Geçirme”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı 73, ss. 63-81.
- KAHYA, C. (2018). “Örgütsel Sessizliğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Rolü”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 11, Sayı 59, ss. 984-993.
- KARACA, S. (2010). “Hemşireler için vazgeçilmez bir kavram: Kendini tanıma”, **Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi**, Cilt 3, Sayı 1, ss. 79-84.
- KARAMAN, N. (2017). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek”, **İş ve Hayat Dergisi**, Sayı 5, ss. 30-56.
- KART, E. (2011). “Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, **Çalışma ve Toplum Dergisi**, Sayı 3, ss. 215-230.
- KAYA, U. ve ÖZHAN, Ç. D. (2012). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, **Çalışma ilişkileri Dergisi**, Cilt 3, Sayı 2, ss. 109-130.

- KAYA, U. ve SERÇEOĞLU, N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, **Çalışma ve Toplum Dergisi**, Sayı 1, ss. 311-345.
- KILIÇ, R. ve ÖZAFŞARLIOĞLU, S. (2013). “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi”, **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 6, Sayı 3, ss. 208-237.
- KIRMAN, T. ve ATAĞ, H. (2020). “Yabancılaşma: Kavramsal ve Kuramsal Bir Değerlendirme”, **Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 2, ss. 279-295.
- KOCA BALLI, A.İ. ve KILIÇ, K.C. (2016). “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 25, Sayı 3, ss. 273-286.
- KOCADAŞ, K. A. (2020). “Teknolojik Yeniliklerin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkileri”, **Sosyolojik Düşün**, Cilt 5, Sayı 2, ss. 80-92.
- KÖSE, S., ORAL, L. ve TÜRESİN, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt 12, Sayı 2, ss. 165-185.
- LEE, S. Y., AZİZ, Y. A., SİDİN, S.M., and SALEH, R.O.S.L.I. (2014). “The Influence of Emotional Labour Strategies on Customer Satisfaction and Word of Mouth Recommendations in Group Tours”, **Int. Journal of Economics and Management**, Sayı 8, ss. 81-96.
- MÜRTEZA, F., ÇOLAKOĞLU, Ü. ve ATAY, H. (2017). “İşgörenlerin İşe Yabancılaşma Düzeyleri ile Demografik Faktörleri Arasındaki Farklılaşma: Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **Journal of Travel and Tourism Research**, Sayı 12, ss. 1-18.
- OFLUOĞLU, G. ve BÜYÜKYILMAZ, O. (2008). “Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesesinde Yabancılaşmanın Boyutları Üzerinde

- Etkili Olan Nedenlerin Araştırılması”, **Kamu-İş Dergisi**, Cilt 9, Sayı 4, ss. 1-43.
- OĞUZ, H. ve ÖZKUL, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt 7, Sayı 16, ss. 130-154.
- OKUTAN, M. ve TENGİLİMOĞLU, D. (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, **Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 16, Sayı 9, ss. 12-29.
- ORAL, L. ve KÖSE, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 16, Sayı 2, ss. 463-492.
- ORTEGA, J. (2001). Job Rotation as a Learning Mechanism. **Management Science**, 47(10), 1361–1370.
- OSMANOĞLU, Ö. (2016). “Hegel’den Marcuse’ye Yabancılaşma Olgusu”, **Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 3, ss. 65-92.
- PALA, T. ve SÜRGEVİL, O. (2016). “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt 16, Sayı 4, ss. 773-787.
- SERİNKAN, C. (2012). “Kamu Sektöründe Örgütsel Stres ve Kariyer: Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt 4, Sayı 1, ss. 21-32.
- SHAH, M. I. (2015). “Marx’s Concept of Alienation and Its Impacts on Human Life”, **Al-Hikmat**, Sayı 35, ss. 43-54.
- SOYSAL, A. (2009). “İş Yaşamında Stres”, **Çimento İşveren Dergisi**, Cilt 23, Sayı 3, ss. 17-39.
- ŞENYİĞİT, G. (2004). “Çalışma Hayatında Stres”, **Verimlilik Dergisi**, Sayı 3, ss. 103-119.

- ŞİMŞEK, M. S., ÇELİK, A., AKGEMCİ, T. ve FETTAHLIOĞLU, T. (2006). “Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 15, ss. 569-587.
- TEKKE, M. ve COŞKUN, M. (2019). “Kendini Tanıma, Kendini gerçekleştirme, Kendini aşmışlık ve Potansiyelini Tam Kullanan Kişi: Kişilerarası iletişim”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 18, Sayı 70, ss. 790-797.
- TURAN, M. ve PARSAK, G. (2011). “Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: BirDevlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 20, Sayı 2, ss. 1-20.
- TUTAR, H. (2010). “İş gören Yabancılaşması Ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, Cilt 65, Sayı: 1, ss. 175-204.
- UĞUR, A. ve EROL, Z. (2015). “Örgütlerde Kritik Sorun Kaynağı Olarak İşe Yabancılaşma, Yabancılaşma ve Bürokrasi Arasındaki İlişkiye Yönelik Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 8, ss. 182-192.
- ULUÇ, M. A. (2020). “Karl Marx ve Yabancılaşma: Sosyolojik Bir Analiz”, **Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 2, Sayı 1, ss. 26-38.
- ÜNLÜ, O. ve 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**, Sayı 37, ss. 183-207.
- ÜSTÜNDAĞ, H., BOSTANCI, Z. ve AYDOĞAN, B. (2019). “Hemşirelik Öğrencilerinin Stresle Başetme Düzeyleri ile Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki”, **HSP**, Cilt 6, Sayı 1, ss. 74-83.
- Woodman, R. W., & Sherwood, J. J. (1980). The role of team development in organizational effectiveness: A critical review. *Psychological Bulletin*, 88(1), 166-186.
- YÜCEBALKAN, B.ve KARASAKAL, N. (2016). “Akademisyenlerde Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir

Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, Cilt 1, Sayı 2, ss. 187-200.

YÜKSEL, H. (2014). “Çalışma Yaşamı Ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 3, Sayı 3, ss. 109-131.

ZAPF, D., SEİFERT, C., SCHMUTTE, B., MERTİNİ, H. ve HOLZ, M. (2001). “Emotion Work and Job Stressors and Their Effects On Burnout”, **Psychology and Health**, Sayı16, ss. 527-545.

TEZLER

ÇALDAĞ, M. A. (2010). “Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi.

ÇİLESİZ, E. (2014). “İşgören Yabancılaşması ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Ankara’daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama”, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi.

DEDE, H. (2013). “Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres Düzeyi ve Stres İle Mücadele Yöntemleri (Denizli Devlet Hastanesi Ve Denizli Servergazi Devlet Hastanesi Örneği)”, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi.

DELİBAŞ, M. B. (2021). “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi”, (**Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi**), Tıp Fakültesi, Sakarya Üniversitesi.

DURAK, D. B. (2019). “Öz-Yeterliğin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ve Bu Süreçte Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolüne İlişkin Bir Çalışma”. (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.

- DÜNDAR, G. (2019). “Duygusal Emek Davranışının İş Görenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, KTO Karatay Üniversitesi.
- ELMA, C. (2003). “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması”, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi.
- KÖKSEL, L. (2009). “İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Araştırma”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celal Bayar Üniversitesi.
- MERCAN, M. (2006). “Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocatepe Üniversitesi.
- ÖZÇELİK, N. U. (2019). “Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma Ve İşten ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi.
- TEKİN, D. (2021). “İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Sinizmin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi”, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.
- YANAR, R. (2018). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Ege Bölgesi’nde Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Üniversitesi.
- YETİŞ, Z. (2013). “Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşma”, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi.

DİĞER KAYNAKLAR

- DARICAN, Ş. ve METE, M. (2019). “Duygusal Emeğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği”, Uluslararası Yönetim, Ekonomi ve Politika Kongresi. İstanbul.

- DEMİREL, G. ve ÜNAL, A. (2011). “Meslek Yüksekokullarında Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Örgütsel Yabancılaşma Eğilimlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Pınarhisar Myo Örneği” II. Uluslararası VI. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu. Aydın.
- OĞUZ, H. (2015). “Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri” 4. Türkiye Lisansüstü Çalışmalar Kongresi. Kütahya.

EKLER

EK 1: Anket

EK 2: Etik Kurul Onayı

EK 1: Anket

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek davranışının işe yabancılaşmaya etkisinde stresle başa çıkmanın aracı etkisinin tespit edilmesidir. Bu çalışma İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **İşletme Ana Bilim Dalı Öğretim Üyesi Dr. Şule Darıcan** danışmanlığında yürütülen yüksek lisans bitirme tezi çalışması olup elde edilecek veriler, yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Hazırlayan: İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Turgay Özkan

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Bu bölümde lütfen size uygun seçeneği (x) işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz?

a)Erkek () b)Kadın ()

Eğitim Durumunuz?

a) İlköğretim() b) Lise () c) Önlisans ()
d) Lisans () e) Yüksek Lisans () e) Doktora ()

Çalıştığınız Bölüm?

a) Tıbbi Birimler () b) Hasta Bakım Birimleri ()
c) İdari Birimler () d) Teknik Birimler ()

Çalışma Şekliniz?

a) Sürekli gündüz () b) Gündüz ve Nöbet () c) Vardiya değişimli () d)
Hafta Sonu ()

Bu iş yerinde çalışma süreniz?

- a) 1 yıldan az () b) 1-5 yıl () c) 6-10 yıl () d) 11 yıl ve üzeri ()

Toplam Mesleki Deneyiminiz?

- a) 1 yıldan az () b) 1-5 yıl () c) 6-10 yıl () d) 11 yıl ve üzeri ()

Yaşınız?30'dan az () b) 30-35 () c) 35-40 () d) 40'tan büyük ()

Medeni Durumunuz?

- a) Evli () b) Bekar () c) Dul ()

Aylık Geliriniz?

- a) 3500-6000 TL arası() b) 6001-6500 TL arası ()
c) 6501-7000 TL arası () d) 7001TL ve üzeri ()

Sizce aylık geliriniz?

- a) Fazlasıyla Yeterli() b) Yeterli () c) Ne yeterli ne değil ()
d) Yetersiz () e) Çok yetersiz ()

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılıp katılmama derecenizi kutulara (X) işaretleyiniz

SORU NO	DUYGUSAL EMEK	1	2	3	4	5
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	()	()	()	()	()
2	Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	()	()	()	()	()
3	Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	()	()	()	()	()
4	Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	()	()	()	()	()
5	İnsanları dinlesem de dinliyormuş gibi yaparım.	()	()	()	()	()
6	İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	()	()	()	()	()
7	İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	()	()	()	()	()
8	Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	()	()	()	()	()
9	Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	()	()	()	()	()
10	İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	()	()	()	()	()
11	Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
12	Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	()	()	()	()	()

SORU NO	İŞE YABANCILAŞMA							
		1	2	3	4	5	6	7
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM						KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir.	()	()	()	()	()	()	()
2	İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum.	()	()	()	()	()	()	()
3	Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.	()	()	()	()	()	()	()
4	Kendimi sadece iş yaşamı dışında kendim olarak görmekteyim.	()	()	()	()	()	()	()
5	Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum.	()	()	()	()	()	()	()
6	Çalışmama imkânım olsa çalışmam.	()	()	()	()	()	()	()

SORU NO	STRESLE BAŞA ÇIKMA	1	2	3	4	5
		HİÇBİR ZAMAN	NADİREN	BAZEN	ÇOĞUNLUKLA	HER ZAMAN
1	Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.	()	()	()	()	()
2	Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
3	Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklıma izlerim.	()	()	()	()	()
4	Olaylardan ders almaya çalışırım.	()	()	()	()	()
5	Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
6	İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.	()	()	()	()	()
7	Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.	()	()	()	()	()
8	Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.	()	()	()	()	()
9	Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
10	Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.	()	()	()	()	()
11	Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.	()	()	()	()	()
12	Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.	()	()	()	()	()
13	Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.	()	()	()	()	()
14	Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.	()	()	()	()	()
15	Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...).	()	()	()	()	()
16	Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.	()	()	()	()	()
17	Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.	()	()	()	()	()
18	Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.	()	()	()	()	()
19	Bir plan yapar ve onu izlerim.	()	()	()	()	()
20	Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.	()	()	()	()	()
21	Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.	()	()	()	()	()
22	Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.	()	()	()	()	()
23	Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
24	Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.	()	()	()	()	()

EK 2: Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 16.03.2022-45205



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı :E-88083623-020-45205
Konu :Etik Onayı Hk.

16.03.2022

Sayın Turgay ÖZKAN

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 10.03.2022 tarihli ve 2022/04 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Hüseyin KAZAN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSC4DB4JH2 Pin Kodu : 71742

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>

Adres : Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL

Telefon : 444 1 428

Web : <http://www.aydin.edu.tr/>

Kep Adresi : iau.yazisleri@iau.hs03.kep.tr

Bilgi için : Büke KENDER

Unvanı : Yazı İşleri Uzmanı



ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad: Turgay ÖZKAN

ÖĞRENİM DURUMU:

Lisans: Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Lisans

Yüksek lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi

MESLEKİ DENEYİM:

2018-Halen: Darülaceze Başkanlığı, İnsan Kaynakları Uzmanı

