T. C.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME YÖNETİMİ VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

DOKTORA TEZİ

DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ: İSTANBUL İLİNDE DEVLET HASTANELERİ İLE ÖZEL HASTANELERDE ÇALIŞAN HEMŞİRELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Ahmet YALÇINKAYA

2502070155

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Cem Cüneyt ARSLANTAŞ

İSTANBUL – 2024

ÖZ

DUYGUSAL SERMAYENİN İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ: İSTANBUL İLİNDE DEVLET HASTANELERİ İLE ÖZEL HASTANELERDE ÇALIŞAN HEMŞİRELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

AHMET YALÇINKAYA

Son yıllarda üzerinde çalışılmakta olan önemli bir konu niteliğindeki duygusal sermayenin bilhassa hizmet sektöründe çalışanlar açısından oldukça önemli bir sermaye kaynağı olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda, sağlık kuruluşlarında çalışan hemşirelerin de duygusal sermaye düzeylerinin belirlenmesi ve hemşirelerin sahip olduğu duygusal sermayenin başka değişkenlerle olan ilişkilerinin incelenmesi bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, yapılan bu çalışmada Covid-19 sürecinde İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinin ve bu etkide mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığının araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışma kapsamında nicel araştırma yöntemi kullanılmış olup, bu doğrultuda İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde Covid-19 sürecinde aktif şekilde görev yapan 885 hemşire üzerinde, amaçlı örnekleme ve kartopu örnekleme tekniklerinden yararlanılarak 15 Kasım 2021 ile 15 Şubat 2022 tarihleri arasında bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket formunda 7 soruluk Kişisel Bilgi Formu, Newman vd. (2015) tarafından geliştirilip Tutcu (2018) tarafından Türkçe diline uyarlanan 30 maddelik Duygusal Sermaye Envanteri, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilip Çam (1991) tarafından Türkçe diline uyarlanan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilip Yoon ve Thye (2002) tarafından kısaltılan, Kuşluvan ve

Kuşluvan (2005) tarafından Türkçe diline uyarlanan 5 maddelik İş Doyumu Ölçeği ile Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978) tarafından geliştirilip Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013) tarafından Türkçe diline uyarlanan 3 maddelik İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan toplanan veriler SPSS-22 programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda; sağlık kuruluşlarında çalışan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri, iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi olduğu, hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi olduğu, hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü olduğu bulguları elde edilmiştir. Araştırma bulguları yazında daha önce gerçekleştirilmiş çalışmaların bulgularıyla benzeşmekte olup, çalışmada elde edilen bulguların ileride yapılabilecek başka çalışmalar ve sağlık kuruluşları açısından yararlı olacağı öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Sermaye, İş Doyumu, İşten Ayrılma Niyeti, Mesleki Tükenmişlik, Hemşire

ABSTRACT

MEDIATOR ROLE OF JOB BURNOUT IN THE EFFECT OF EMOTIONAL CAPITAL ON JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION: A RESEARCH ON NURSES WORKING AT PUBLIC HOSPITALS AND PRIVATE HOSPITALS IN ISTANBUL

AHMET YALÇINKAYA

It has been specified that emotional capital which is an important topic studied in the last years, is a very vital capital source in terms of employees working especially at service sector. In this regard, it is seen that identifying emotional capital levels of nurses working at healthcare organizations and investigating their emotional capital with other variables is mandatory. Within this scope, it is aimed for this study to examine the effect of emotional capital levels of nurses working at public hospitals, private hospitals and university hospitals in Istanbul during Covid-19 on their job satisfaction and turnover intention, and whether or not there is a mediator role of occupational burnout in this effect.

In the study, quantitative research method was used; thus, a survey was conducted on 885 nurses working actively at public hospitals, private hospitals and university hospitals in Istanbul during Covid-19 by using purposive and snowball sampling techniques between 15th of November, 2021 and 15th of February, 2022. In survey form; there are Personal Information Form consisting of 7 questions, Emotional Capital Inventory developed by Newman et al. (2015) and adapted into Turkish by Tutcu (2018) with 30 statements, Maslach Burnout Inventory developed by Maslach and Jackson (1981) and adapted into Turkish by Çam (1991) with 22 statements, Job Satisfaction Scale developed by Brayfield and Rothe (1951), shortened by Yoon and Thye (2002) and adapted into Turkish by Kuşluvan and Kuşluvan (2005) with 5 statements, and Turnover Intention Scale developed by Mobley, Horner and Hollingsworth (1978) and adapted into Turkish by Örücü and

Özafşarlıoğlu (2013) with 3 statements. Data gathered from participants was analysed via SPSS-22 program.

As the result of the research, the findings that emotional capital level of nurses working at healthcare organizations has significant effect on their occupational burnout level, job satisfaction, and turnover intention; their burnout level has significant effect on their job satisfaction, and turnover intention; and occupational burnout has mediator role in the effect of emotional capital level of nurses on their job satisfaction and turnover intention, are reached. Findings of this research are similar with the findings of previous studies made before in literature, and it is thought that research findings would be beneficial for both further studies and healthcare organizations.

Keywords: Emotional Capital, Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Burnout, Nurse

ÖNSÖZ

Duygusal sermayenin iş doyumu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı rolüne ilişkin olarak İstanbul ilindeki çeşitli devlet hastaneleri ile özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirmiş olduğum araştırma sürecinde bana her daim desteklerini esirgemeyen sevgili danışman hocam Sayın Prof. Dr. Cem Cüneyt ARSLANTAŞ'a, tez izleme komitesinde yer alan ve değerli eleştirileri ile beni daha kaliteli bir tez yazmam noktasında yönlendiren Sayın Prof. Dr. Dilek ZAMANTILI NAYIR'a ve Sayın Doç. Dr. Murat YAŞLIOĞLU'na, tez sürecindeki ilk danışmanım olan Sayın Prof. Dr. Işıl PEKDEMİR'e, hiçbir zaman benden desteğini esirgemeyen canım eşim Aslı KIRMACI YALÇINKAYA'ya ve çocuklarım Kerem YALÇINKAYA ile Emre YALÇINKAYA'ya canı gönülden teşekkürlerimi sunarım.

AHMET YALÇINKAYA

İSTANBUL, 2023

İÇİNDEKİLER

ÖZ ..... **ii**
ABSTRACT ..... **iv**
ÖNSÖZ ..... **vi**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **xi**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **xii**
KISALTMALAR LİSTESİ ..... **xiii**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN SORUNSALI

1.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi 4
1.2. Araştırmanın Amacı 6
1.3. Araştırmanın Önemi ve Alana Katkısı 6
1.4. Bölümün Özeti 7

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Sermaye 8
2.1.1. Duygu Kavramı 8
2.1.2. Duygusal Sermayenin Tanımı ve Kavramsal Gelişimi 12
2.1.3. Duygusal Sermayenin Teorik Kökeni 14
2.1.3.1. Sermaye Kavramı ve Türleri 14
2.1.3.1.1. Kültürel Sermaye ve Duygusal Sermaye 15
2.1.3.1.2. Entelektüel Sermaye ve Duygusal Sermaye 18
2.1.3.1.3. Sosyal Sermaye ve Duygusal Sermaye 22
2.1.3.1.4. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Sermaye 25
2.1.3.1.5. Beşerî Sermaye ve Duygusal Sermaye 29
2.1.3.1.6. Ekonomik Sermaye ve Duygusal Sermaye 32
2.1.3.2. Duygusal Zekâ 33
2.1.3.3. Duygusal Emek 38
2.1.3.4. Duyguların Yönetimi Teorisi 40

2.1.4. Duygusal Sermayenin İşletmeler Açısından Önemi 42
2.1.5. Duygusal Sermayenin Boyutları 44
2.2. Mesleki Tükenmişlik 46
2.2.1. Mesleki Tükenmişliğin Tanımı ve Önemi 46
2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri 49
2.2.3. Tükenmişliğin Aşamaları 51
2.2.4. Mesleki Tükenmişlik Modelleri ve Mesleki Tükenmişliğin Boyutları 52
2.2.5. Mesleki Tükenmişliği Etkileyen Unsurlar 55
2.2.6. Mesleki Tükenmişliğin Sonuçları 58
2.2.7. Mesleki Tükenmişlikle Başa Çıkma 59
2.3. İş Doyumu 61
2.3.1. İş Doyumunun Tanımı ve Önemi 61
2.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Unsurlar 67
2.3.2.1. Bireysel Unsurlar 67
2.3.2.2. Örgütsel Unsurlar 70
2.3.3. İş Doyumunun Sonuçları 72
2.4. İşten Ayrılma Niyeti 74
2.4.1. İşten Ayrılma Niyetinin Tanımı ve Önemi 74
2.4.2. İşten Ayrılma Niyeti Modelleri 79
2.4.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar 80
2.4.3.1. İşe İlişkin Unsurlar 80
2.4.3.2. Bireysel Unsurlar 82
2.4.3.3. Dış Unsurlar 83
2.4.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları 84
2.4.5. İşten Ayrılma Niyetinin Yönetilmesi ve Önlenmesi 86
2.5. Araştırmanın Dayandığı Yaklaşım ve Teoriler 88
2.5.1. Duyguların Yönetimi Teorisi 88
2.5.2. Duygusal Olaylar Teorisi 89
2.5.3. Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli 89
2.5.4. Duygusal Zeka 90
2.5.5. Duygusal Emek 90
2.5.6. Sosyal Sermaye Teorisi 91

2.6. Değişkenler Arası İlişkiler 91
2.6.1. Duygusal Sermaye ve İş Doyumu İlişkisi 92
2.6.2. Duygusal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi 94
2.6.3. Duygusal Sermaye ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi 97
2.6.4. Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisi 98
2.6.5. Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi 101
2.7. Bölüm Özeti 103

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ VE BULGULAR

3.1. Araştırmanın Modeli 105
3.2. Araştırmanın Yöntemi 107
3.3. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi 107
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları 108
3.5. Araştırmada Veri Toplamak İçin Kullanılan Ölçekler 109
3.6. Verilerin Analizi 110
3.7. Bulgular 111
3.7.1. Demografik Bulgular 111
3.7.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bulgular 114
3.7.3. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri 119
3.7.4. Araştırma Modelinin (YEM) Test Edilmesi 127
3.8. Tartışma 132
3.8.1. Araştırmanın Ana Hipotezlerine İlişkin Değerlendirmeler 132
3.8.1.1. Duygusal Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi 133
3.8.1.2. Duygusal Sermaye ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Değerlendirilmesi 134
3.8.1.3. Duygusal Sermaye ile Mesleki Tükenmişlik İlişkisinin Değerlendirilmesi 135
3.8.1.4. Mesleki Tükenmişlik ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi 136
3.8.1.5. Mesleki Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Değerlendirilmesi 138
3.8.1.6. Mesleki Tükenmişliğin Aracı Rolünün Değerlendirilmesi 140
3.9. Bölüm Özeti 140

SONUÇ VE ÖNERİLER **143**
KAYNAKÇA **148**
EKLER **176**

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Katılımcıların cinsiyet açısından dağılımları 111
Tablo 3.2: Katılımcıların yaş grubu açısından dağılımları 112
Tablo 3.3: Katılımcıların medeni durum açısından dağılımları 112
Tablo 3.4: Katılımcıların eğitim düzeyi açısından dağılımları 112
Tablo 3.5: Katılımcıların hastane tipi açısından dağılımları 113
Tablo 3.6: Katılımcıların toplam mesleki tecrübe açısından dağılımları 113
Tablo 3.7: Katılımcıların kurumda çalışma süresi açısından dağılımları 114
Tablo 3.8: Duygusal Sermaye Envanteri tanımlayıcı bulguları 115
Tablo 3.9: Maslach Tükenmişlik Envanteri tanımlayıcı bulguları 117
Tablo 3.10: İş Doyumu Ölçeği tanımlayıcı bulguları 118
Tablo 3.11: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği tanımlayıcı bulguları 118
Tablo 3.12: Duygusal Sermaye Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri 121
Tablo 3.13: Duygusal Sermaye Envanteri güvenilirlik analizi bulguları 121
Tablo 3.14: Maslach Tükenmişlik Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri 123
Tablo 3.15: Maslach Tükenmişlik Envanteri güvenilirlik analizi bulguları 123
Tablo 3.16: İş Doyumu Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri 124
Tablo 3.17: İş Doyumu Ölçeği güvenilirlik analizi bulguları 125
Tablo 3.18: Araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı analizlerin bulguları 127
Tablo 3.19: Yapısal Eşitlik Modeli'ne ilişkin uyum iyiliği değerleri 129
Tablo 3.20: Yapısal model regresyon yükleri 129
Tablo 3.21: Mesleki Tükenmişlik aracılık rolü test sonuçları 131
Tablo 3.22: Hipotez testleri bulguları 132

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1: Araştırma modeli 106
Şekil 3.2: Duygusal Sermaye Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı 120
Şekil 3.3: Maslach Tükenmişlik Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı 122
Şekil 3.4: İş Doyumu Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı ... 124
Şekil 3.5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı 126
Şekil 3.6: Yapısal Eşitlik Modeli 128

KISALTMALAR LİSTESİ

DS : Duygusal Sermaye

DT : Duygusal Tükenme

DUY : Duyarsızlaşma

İAN : İşten Ayrılma Niyeti

İD : İş Doyumu

İY : İlişki Yönetimi

KB : Kişisel Başarı

KF : Kişisel Farkındalık

KSF : Kişisel ve Sosyal Farkındalık

MES : Mesafelilik

MT : Mesleki Tükenmişlik

ÖY : Öz Yönetim

SF : Sosyal Farkındalık

UY : Uyumluluk

GİRİŞ

Covid-19 dünya üzerindeki neredeyse tüm insanları ve çalışma yaşamını derinden etkilemiştir. Bu süreçten en çok etkilenenlerin başında ise sağlık kuruluşlarının çalışanları gelmektedir. Nitekim Covid-19 bir sağlık problemidir ve Covid-19 virüsüne yakalanan bireylerin müracaat edecekleri ilk yer sağlık kuruluşlarıdır. Sağlık kuruluşlarında ise hastalar ve hasta yakınlarıyla birincil dereceden muhatap olan ve bire bir şekilde hastalarla ilgilenip çalışanlar hekimler ile hemşirelerdir. Bu doğrultuda hemşirelerin Covid-19 sürecinden en ciddi şekilde etkilenmiş grupların ve mesleklerin başında geldiğinden bahsedilebilir.

Bir kurumda çalışan kişilerin işlerine ve çalıştıkları yere karşı duyguları onların işlerinden aldıkları doyumlarını, motivasyonlarını, çalışma performanslarını ve daha birçok konuyu ciddi şekilde etkilemektedir. Eğer çalışan işine ve iş yerine karşı pozitif duygular besliyorsa, bu durumda işinden memnun olması; işine ve iş yerine karşı negatif duygular besliyorsa, bu durumda işinden memnun olmayıp ayrılmayı dahi düşünmesi beklenebilmektedir. Hemşireler nezdinde düşünüldüğünde ise, bilhassa Covid-19 sürecinde hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin ne durumda olduğu, Covid-19 korkusu ve stresi kaynaklı olarak mesleki tükenmişliklerinin düzeyi, işlerinden aldıkları doyum ve işlerinden ayrılmaya ilişkin isteklerinin ölçülmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada ise, yazına henüz yeni yeni girmeye başlamış ve kavramsal çerçeve oluşturma çalışmalarının devam ettiği bir kavram niteliğindeki gerek bireyler gerekse de kurumlar açısından özünde oldukça önemli bir sermaye türü olan duygusal sermayenin hemşireler nezdinde iş doyumları ile işten ayrılma niyetlerine etkisi ve bu etkilerde mesleki tükenmişlik düzeyinin aracı rolünün incelenmesine karar verilmiştir.

Çalışmanın temel amacı; Covid-19 sürecinde İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumlarıyla işten ayrılma niyetlerinin üzerindeki etkisinin ve bu etkide mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığının incelenmesidir. Yanı sıra duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten

ayrılma niyeti değişkenleri belirli bir yapıda ele alınarak bu yapının bütünsel bir model çerçevesinde incelenmesi de çalışmanın bir amacını teşkil etmektedir.

Çalışma giriş ile tartışma, sonuç ve öneriler bölümleri haricinde toplam üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm araştırmanın sorunsalı ile ilgilidir. Bu bölümde araştırmanın konusu ve problemine değinilerek, temel araştırma problemlerine yer verilmiştir. Bununla birlikte araştırmanın amacı açıklanmış, araştırmanın önemi ve alana yönelik potansiyel katkılarından söz edilmiştir. İkinci bölüm kavramsal çerçeve ile ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu bölümde öncelikle duygusal sermaye kavramına yer verilmiştir. Bu alt bölümde duygu kavramı, duygusal sermayenin tanımı ve kavramsal gelişimi, duygusal sermayenin teorik kökeni çerçevesinde sermaye kavramı ve türleri bağlamında kültürel sermaye, entelektüel sermaye, sosyal sermaye, psikolojik sermaye, beşerî sermaye, ekonomik sermaye ve duygusal sermayeyle ilişkileri, duygusal zekâ, duygusal emek ve duyguların yönetimi teorisine, duygusal sermayenin işletmeler açısından önemine ve duygusal sermayenin boyutlarına yer verilmiştir. İkinci alt bölüm mesleki tükenmişlik ile ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu alt bölümde mesleki tükenmişliğin tanımı ve önemine, tükenmişliğin belirtilerine, tükenmişliğin aşamalarına, mesleki tükenmişlik modelleri ve mesleki tükenmişliğin boyutlarına, mesleki tükenmişliği etkileyen unsurlara, mesleki tükenmişliğin sonuçlarına ve mesleki tükenmişlikle başa çıkma stratejilerine değinilmiştir. Üçüncü alt bölüm iş doyumu ile ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu alt bölümde iş doyumunun tanımıyla öneminden, iş doyumunu etkileyen bireysel unsurlar ve örgütsel unsurlardan, iş doyumunun sonuçlarından bahsedilmiştir. Dördüncü alt bölüm işten ayrılma niyetiyle alakalı olarak hazırlanmıştır. Bu alt bölümde işten ayrılma niyetinin tanımı ve önemi, işten ayrılma niyeti modelleri, işten ayrılma niyetine etki eden işe ilişkin, bireysel ve dış unsurlar, işten ayrılma niyetinin sonuçları, işten ayrılma niyetinin yönetilmesi ve önlenmesi hakkında bilgiler verilmiştir. Beşinci alt bölümde araştırmanın dayandığı yaklaşımlarla teorilere yer verilmiştir. Bu alt bölümde araştırma değişkenleri arası ilişkiler ile ilgili olarak Duyguların Yönetimi Teorisi, Duygusal Olaylar Teorisi, Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli, Duygusal Zekâ, Duygusal Emek ve Sosyal Sermaye Teorisi izah edilmiştir. Altıncı alt bölümde değişkenler arası ilişkiler hakkında literatür

bilgileri sunulmuştur. Bu alt bölümde sırasıyla duygusal sermaye ve iş doyumu ilişkisine, duygusal sermaye ve işten ayrılma niyeti ilişkisine, duygusal sermaye ve mesleki tükenmişlik ilişkisine, mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisine, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisine değinilmiştir.

Üçüncü bölümde çalışmanın metodolojisi anlatılmıştır. Bu bölümde öncelikle araştırmanın modeline, araştırmanın yöntemine, araştırmanın ana kütlesi ve örneklemine, araştırmanın sınırlılıklarına, araştırmada veri toplamak için kullanılan ölçeklere ve verilerin analizine yer verilmiştir. Sonrasında çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırmanın bulguları sunulmuştur. Bu kısımda demografik bulgulara, ölçeklere ilişkin tanımlayıcı bulgulara, pilot çalışma ile asıl çalışmanın geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine ilişkin bulgulara, korelasyon analizi bulguları ile hipotez testlerinin neticesinde elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN SORUNSALI

Bu bölümde araştırmanın problemine, araştırmanın amacına, araştırmanın önemi ve alana katkısına, araştırmanın değişkenlerine yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi

İnsanların düşüncelerini dönüştürerek yönlendirmekte olan en önemli unsurlardan birisi olan duygular, bir varlık ve yetenek biçiminde kurumlarca ortaya konan ürünlerle hizmetlerin değerlerini belirleme yetisine sahip durumdadır. Bunun yanında duygular, yeterliliklere dönüşmeleri vasıtasıyla, çalışan kimselerin kurum içi ve kurum dışı tüm etkileşim süreçlerinde daha başarılı olabilmelerini ve yüksek bir performansa sahip olmalarını sağlayıcı bir itici güç konumundadır. Bu çerçevede, kurumları ileri götüren kurumlarla beraber çalışanlarının da verimlilik düzeylerini yükselten, üretimi yapılan ürünlerle hizmetleri daha fazla değerli kılan duygu temelli bu yeterlilikler bir bütün şeklinde günümüz koşullarında bir sermaye türü olarak değerlendirilen duygusal sermaye biçiminde karşımıza çıkmaktadır (Tutcu ve Eyel, 2022: 1).

Kurumları meydana getiren fertlerin sahip oldukları duyguların, sergiledikleri davranışlardan soyutlanması olanaklı değildir. Günümüz koşullarında makine teknolojisi ile dijital teknolojiler sürekli bir gelişim sürecinde olmasına karşın, insan unsuru halen kurumlardaki temel ve en önemli unsur niteliğini korumaktadır. Nitekim insanoğlu duygularını işini yaparken de kullanmaktadır ve ayrıca duygularını yönetebilen bir canlı özelliğine sahiptir. İnsanın sahip olduğu duygusal yeterlilikler dolayısıyla ortaya çıkmış bir sermaye tipi olan duygusal sermaye ise, çalışanların sahip oldukları duygusal kaynaklarını sosyal birtakım faydalara dönüştürmelerini sağlayan bir kabiliyet şeklinde değerlendirilebilir (Froyum, 2010: 39). Kurumlar bakımından itici bir güç şeklinde değerlendirilen duygusal sermaye, bir kurumda çalışan kimselerin iş performansları üzerinde önemli bir etkiye sahip olmasının yanı sıra kurumdaki beşerî, sosyal, kültürel, entelektüel ve psikolojik

sermayeye de katkı sağlaması bağlamında önem arz eden bir sermaye türü olarak ifade edilebilir (Gendron, 2004: 26-27).

Duygusal sermaye kaynaklarından yeterince istifade edilememesi halinde çalışanların mesleki tükenmiş hali ile karşılaşabilmeleri oldukça olasıdır. Mesleki tükenmişlik özünde icra ettiği işi dolayısıyla başka kişilerle bire bir şekilde iletişim halinde olan kimselerde tespit edilen bir duygusal tükenme, işe ve insanlara karşı duyarsızlaşma ile düşük düzeyde başarı hissiyatı ile ilintilidir (Maslach vd., 2001: 399). Bilhassa eğitim sektörü, sağlık sektörü, havacılık sektörü gibi yoğun bir iş temposunun olduğu ve insanlarla bire bir iletişimin oldukça sık şekilde gerçekleştiği mesleklerde çalışan kişilerde mesleki tükenmişlik durumu sıklıkla gözlemlenen bir problem niteliğindedir.

Hem kurumsal hem de bireysel açıdan önem arz eden bir konu niteliğindeki iş doyumu (Karakuş, 2011: 47), 1920'ler ve 1930'larda gerçekleştirilen Hawthorne Araştırmaları ve sonrasında iş dünyasının dikkatini çekmeye başlamıştır (Frazier, 2009: 27). İş doyumu özünde bir kimsenin işine ilişkin genel tutumuyla alakalı bir terim olup, günümüzde iş doyumunun birçok örgütsel konu ve değişken ile yakından ilişkili olduğu görülmektedir. Nitekim iş doyumu, bir kimsenin işinden duyduğu memnuniyetin bir göstergesi olup, bu memnuniyetin de pek çok farklı değişken ile ilişkisi mevcuttur (Kantar, 2010: 19). Temelde iş doyumu bir kişinin icra ettiği işle ilgili deneyimlerini değerlendirmesi doğrultusunda hissettiği pozitif ya da zevkli duygusal bir durumu ifade etmektedir (Locke, 1976).

Günümüzde nitelikli personel kurumlar bakımından oldukça önemli bir konuma sahip olup, işe alınan nitelikli personelin elde tutulabilmesi kurumun sürdürülebilir başarısı adına son derece mühim bir konudur. Bu sebeple kurumların, nitelikli personelin işten ayrılma niyetini oluşturan problemlerle mücadele etmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Dawley vd., 2010: 238-239). Bir kurumda çalışan personeller beklentileri ve kurumun kendilerine sunduğu olanaklar doğrultusunda görevlerini icra etmektedirler. Ancak kendilerine sunulan olanaklar ile beklentileri örtüşmezse, personelin işine ve iş yerine karşı bakış açısı negatife dönebilmekte ve personelde işten ayrılma isteği oluşabilmektedir (Şahin, 2011: 278). Bahsi geçen işten ayrılma niyeti, personelin işini bırakacağının en önemli göstergesi olup, kişinin

işini terk etmeyi planlı ve bilinçli olarak arzulaması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda kişi, belirli bir süre zarfında işini terk etmeyi düşünme, başka iş alternatiflerine yönelme gibi davranışlar sergilemektedir (Tett ve Meyer, 1993: 262).

Yapılan bu açıklamalar çerçevesinde araştırmanın problemleri şöyle sıralanabilir:

- Duygusal sermayenin mesleki tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal sermayenin iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Mesleki tükenmişliğin iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Mesleki tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal sermayenin iş doyumu üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı bir rolü var mıdır?
- Duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı bir rolü var mıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada temel amaç; Covid-19 sürecinde İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumları ile işten ayrılma niyetlerinin üzerindeki etkisinin ve bu etkide mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığının incelenmesi şeklindedir. Yanı sıra duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti değişkenleri belirli bir yapıda ele alınarak bu yapının bütünsel bir model çerçevesinde incelenmesi de çalışmanın bir amacını teşkil etmektedir.

1.3. Araştırmanın Önemi ve Alana Katkısı

Çalışmanın bağımsız değişkeni niteliğindeki duygusal sermaye hakkında dünyada son yıllarda çeşitli çalışmalar yapılıyor olmakla birlikte, Türkiye'de ise yeni

yeni bilimsel araştırmaların ve kavramsal çerçeve oluşturma çabalarının olduğu görülmektedir. Bu çerçevede gerek İngilizce dilinde gerekse de Türkçe dilinde duygusal sermayenin kavramsal çerçevesi meydana getirilmeye çalışılmaktadır. Bunun yanında duygusal sermayenin başka değişkenlerle olan ilişkilerine yönelik yazındaki araştırmaların da son derece az olduğundan da bahsedilebilir.

Covid-19 oldukça yeni bir süreç olduğundan, Covid-19 döneminde bireysel ve örgütsel davranışlara ilişkin henüz yeni yeni araştırmalar gerçekleştirildiğinden, çalışma kapsamında elde edilecek olan bulguların hem hemşirelerle ilgili yazına hem de örgütsel davranış ile alakalı yazına önemli katkılar sunacağı öngörülmektedir. Yanı sıra, Covid-19 sürecine ilişkin olarak yapılan bu çalışmanın bulgularının, sağlık kuruluşlarında çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeyleri, iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri konularına ilişkin durumlarının görülüp değerlendirilmesi ve hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin geliştirilmesi, mesleki tükenmişlik düzeylerinin azaltılması, iş doyumlarının yükseltilmesi ve işten ayrılma niyetlerinin düşürülmesi noktasında alınabilecek tedbirlerle ilgili sağlık kuruluşlarına da yol gösterici nitelikte olacağı öngörülmektedir.

1.4. Bölümün Özeti

Bu tez çalışmasında, Covid-19 sürecinde İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumları ile işten ayrılma niyetlerinin üzerindeki etkisinin ve bu etkide mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığının incelenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın bağımsız değişkeni duygusal sermaye, bağımlı değişkenleri iş doyumu ile işten ayrılma niyeti, aracı değişkeni ise mesleki tükenmişlik olup; bağımsız değişken olan duygusal sermaye henüz görece olarak yeni bir kavram niteliğindedir. Bu bağlamda çalışmada duygusal sermaye yazınına katkı sağlanması hedeflenirken, duygusal sermayenin ilişkili olabileceği başka kavramlarla ilişkileri de incelenmektedir.

Bu doğrultuda bölüm kapsamında araştırmanın konusu ve problemi ile ilgili temel bilgiler verilerek, araştırmanın temel problemleri soru cümleleri şeklinde

özetlenmiş, araştırmanın temel amaçları betimlenmiş ve araştırmanın önemi ve alana olan potansiyel katkılarına yer verilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırmanın değişkenleri olan duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma hakkında kavramsal çerçeve yer almaktadır.

2.1. Duygusal Sermaye

Bu alt bölümde duygu kavramından, duygusal sermayenin tanımı ve kavramsal gelişiminden, duygusal sermayenin teorik kökeni bağlamında sermaye kavramı ile sermaye türleri olan kültürel sermaye, entelektüel sermaye, sosyal sermaye, psikolojik sermaye, beşerî sermaye ve duygusal sermaye ve ekonomik sermaye ile duygusal zekâ, duygusal emek ve duyguların yönetimi teorisinden, duygusal sermayenin işletmeler açısından öneminden, duygusal sermayenin boyutlarından bahsedilmiştir.

2.1.1. Duygu Kavramı

İnsanoğlu varoluşu itibarıyla çevresi ile devamlı şekilde etkileşimde bulunan ve iletişim kuran sosyal bir varlık durumundadır. İnsanları başka canlılardan ayırmakta olan en önemli özellik, insanın aklı ile iradesidir. Duyguların, insanoğlunun ömrü süresince yaşamakta olduğu hayata anlam yükleme, karar alma, hayatına bir değer katma vb. işlevlere önemli bir etkisi bulunduğundan ötürü, insanın yaşamında duyguların oldukça önemli bir yeri mevcuttur (Kabar, 2017: 19).

Duygular, bireyleri aksiyona geçirmek üzere hazırlamaktadır ve onları belirli davranışlara yönlendirmektedir. Bu açıdan duyguların bireylere enerji verme ve onları motive etme noktasında kuvvetli bir unsur olduğundan bahsedilebilir. Gündelik yaşamın yanı sıra çalışma yaşamında da bireyler arasında güvenilir ilişkilerin kurulmasını sağlıyor olmasının yanında, beklenmedik zamanlarda başka

bireylere karşı verilebilecek tepkiler hususunda duygular bireylere yol göstermektedir (Çelikyay, 2019: 19).

Duygu sözcüğü, Latince dilinde hareket etme manasındaki "motere" sözcüğüne "-e" ön ekinin getirilmesiyle beraber ortaya çıkmıştır. Bu ön ekin sözcüğe dahil edilmesinin sonucunda oluşan "emotere" sözcüğünün manası ise "uzaklaştıran, harekete yönelten" şeklindedir (Goleman, 2010: 27). Duygunun tanımlanmasıyla ilintili ilk çağdaş çalışmalardan birisi William James (1884) tarafınca gerçekleştirilmiştir. James (1884: 189-190), hissedilmekte olan duygulara ilişkin en önemli unsurun, korkutucu ya da beklenmeyen bir duruma bir tepki biçiminde tezahür eden bedensel değişikliklerin ürünü olduğundan bahsetmiştir.

Avcı (2014: 7), duygunun, davranışlarda tepkisel şekilde gözlenebilen, zihnin fizyolojik ve psikolojik süreçlerini içermekte olan, belirli uyarıcılara yönelik olarak verilen pozitif ya da negatif cevaplar olduğuna değinmiştir. Arnold (1960: 10-11) duyguyu, sübjektif bir his şeklinde betimlemiş ve insanoğlunun psikolojisinde bulunan en güç ve karmaşık olgulardan birisi olarak belirtmiştir.

Jung (2006: 34) duyguların dış dünyayı, hoş veya hoş olmayan şekilde algılama noktasında önemli bir rol oynadığından söz etmiştir. Goleman (2010: 30) açısından bir his olan duygu, bu hissin sonucu olarak beliren düşünceleri, psikolojik halleri, biyolojik durumları, hareket eğilimlerini içermektedir. Yanı sıra Goleman (2010), duyguları, fertlerin harekete geçmelerini sağlayıcı dürtüler şeklinde betimlemiştir.

Cooper ve Sawaf (1999) bakımından duygular, fertlerin içten gelmekte olan değerlerini aktive edici enerji akımlarıdır. Bu bağlamda duygular davranışları şekillendirmekte olup, dışa doğru genişleyip başka fertleri de etkilemektedir. Ayrıca duygular fikirlerle eylemlerin güçlü bir organize edicisi olup, sorgulama ve mantıklı olma hususunda bir esastır. Smith ve Lazarus (1990: 610) ise duyguları; fiziksel, algısal, deneyimsel, bilişsel ve diğer değişmelerin bütünleşmiş şekilde hislerle ruhsal durumlar biçiminde tecrübe etmesini düzenleyen, organize bir cevap sistemi olarak betimlemiştir.

Ashforth ve Humphrey (1995: 99) açısından duygu, öznel bir his durumudur. Mayer ve Salovey (1990: 186) açısından duygular; fiziksel, bilişsel, güdüsel, deneyimsel sistemler de içinde yer almak üzere, birçok psikolojik alt sistemin sınırlarını aşmakta olan organize tepkilerdir. Reay (2000: 568) ise duyguların çok boyutlu bir yapıya sahip olduğundan söz ederken, duyguların yalnız başına biyolojik unsurlar, ilişkiler veya anlatımların aracılığıyla izah edilemeyeceğine, ama bu boyutların hepsine dâhil olduğuna, zira duyguların devam eden ilişkisel deneyimlerin aracılığıyla oluştuğuna değinmiştir.

Duyguların birtakım motivasyonel yanları mevcuttur. Bireyleri aksiyona iten duygular ayrıca kişiyi eyleme geçmeye sevk eder. Fertlerin karşılanması gereken gereksinimlerinin giderilmesinde onları motive eder. İlaveten, bireylerin yaşamlarını korumaya ilişkin eğiliminden ötürü, kontrolde üstünlük olan sistemi devreye sokar. Hayatı tehdit altına sokacak olgulara karşılık diğer tasaları, amaçları ve eylemleri geçersiz kılar (Frijda, 1988: 351-355).

Duyguların birtakım özellikleri bulunmaktadır. Bu ortak özellikler şöyle ifade edilebilir (Caruso ve Salovey, 2004: 10-13):

- Bireylerin çevrelerinde ortaya çıkan değişimlerin sonucunda belirmektedir.
- Otomatik şekilde başlamaktadır.
- Hızlıca fiziksel değişmeler yaratmaktadır.
- Uyulmakta olan kurallarla düşünce tarzlarını değiştirirler.
- Bireyleri aksiyona hazırlarlar.
- Etkileri çevreye çabukça yayılır.
- Dünya ile baş etme, hayatta kalma ve çaba sarf etme noktasında yardımcı olurlar.

Duyguların hizmet ettikleri iki temel amaç bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, insanların aksiyona geçmeleri noktasında enerji sağlamasıdır. İkincisi, bireyin gereksinmelerini giderebilmesi ve çevreyi yönlendirici veya değerlendirici bir işlev göstermesidir. Bireyleri gereksinmelerini gidermek üzere aksiyona

geçirmekte olan enerjiyle pozitif duygular ortaya çıkmaktadır. Enerjinin, gereksinmelerin giderilmesi hususunda etkiye sahip olmayan veya zararlı etkileri bulunan unsurlara yöneltilmesi halinde, negatif duygular ortaya çıkmaktadır (Passons, 1975: 183-185). Durmuşoğlu-Saltalı (2010: 15-16) ise fertlerin doğmalarının ardından hayatları süresince sahibi oldukları duyguların üç temel görevi bulunduğundan bahsetmiştir. Bu görevler şöyledir:

- *Biyolojik Görevler*: Fertlerin içten gelmekte olan hisleriyle dışta gözlemlenen hareketlerinin arasında bir ilişki kurmalarını sağlayan duygular, ayrıca kişinin çevresinde yaşanan olaylar ve fertlerin bunlara göstermekte oldukları tepkilerin arasında bir aracılık vazifesine sahiptir.
- *İletişim Görevi*: Fertlerin hissettikleri duyguları kelimelere dökme tarzlarıyla bu fertlerin karşılarındaki başka fertlerin bu duyguları doğru biçimde algılayabilmesi, fertlerin gerek sosyal gerekse duygusal açıdan gelişmeleri noktasında son derece mühimdir. Karşılıklı etkileşim esnasında, fertlerin sahibi oldukları duyguların nasıl algılanmakta olduğu konusu, karşıdaki tarafın o ferde yönelik olarak göstereceği davranışa ilişkin belirleyici role sahiptir. Bu bağlamda, fertlerin bu duygularıyla alakalı ipuçlarını tanımlayıp, hissedilmekte olan duyguları doğru biçimde algılayarak yorumlayabilmeleri, etkin ve sürekli ilişkinin oluşturulmasını sağlar.
- *Güdüleyici Görev*: Kişinin duyguları, ileride uygun nitelikteki tepkilerin gösterilmesine yol açan bilgilerin öğrenilmesinde öncülük ederler. Fertlerin hoş olmayan bir durumla ilk defa karşılaşmalarının sonucu olarak duygusal bir tepki ortaya çıkarken; bu duygusal tepki ferde ileride yaşanabilecek benzer bir durumdan kaçınması gerektiğini öğretir. Yanı sıra, yaşanan hoş deneyimler ise ileride yaşanabilecek benzer olaylara ilişkin olarak güdüleyici bir niteliktedir.

Newman'a (2009: 3) göre, bireyleri üzen, kızdıran, sevindiren olgular benzer biçimde müşterilerle meslektaşları da üzmekte, kızdırmakta, sevindirmektedir. Duygular bireylerin davranışlarını, ilişkilerini, en önemli kararlarını ve ekonomilerini şekillendirmektedir. Duygularca şekillenmiş bir ekonomide başarı, duygusal

tüketicilerle çalışma arkadaşlarının ilgilerinin çekilmesinden geçmektedir. Duygular, bireylerin verimli çalışıp çalışmayacaklarını, çalışma yaşamına girip girmeyeceklerinin belirleyicisi olabilmektedir.

Adler (2003: 274) duyguları insan ilişkileri perspektifinden ele almış ve bireylerin sahibi oldukları temel duyguları; bireyleri birbirine yaklaştırmakta ve birbirlerinden uzaklaştırmakta olan duygular biçiminde ikiye ayırmıştır. Adler (2003) açısından bireyleri birbirine yaklaştırmakta olan duygular sevinç, sempati, sıkılganlık vb. duygulardan oluşmaktayken; bireyleri birbirinden uzaklaştırmakta olan duygularsa üzüntü, öfke, kaygı, korku vb. duygulardan meydana gelmektedir.

Ortony vd. (2007: 290), duyguların üç temel bileşeninin bulunduğundan bahsetmiştir. Bu bileşenler şöyle ifade edilmektedir:

- *Somatik/Fizyolojik Bileşenler*: Duyguların otomatik biçimde bedenin üstünde meydana getirdiği değişmelerdir. Kalp çarpıntısı, el terlemesi, kızarma vs. durumlar bu tarz bileşenlere örnektir.
- *Motivasyonel/Davranışsal Bileşenler*: Fertlerin kazandıkları duygusal deneyimlerin sonucunda aksiyona geçip geçmediklerine yönelik durumlarını/eğilimlerini göstermektedir. İntikam alma, alkışlama, övgüde bulunma vb. davranışlar bu tarz bileşenlere örnektir.
- *Bilişsel/Yorumsal Bileşenler*: Fiziksel ve motivasyonel bileşenlerce algılanmakta olan duygu girdilerinin genel bir değerlendirmesi şeklinde nitelendirilebilen bilişsel bileşenlere ağlama, somurtma, gülme vs. örnektir.

2.1.2. Duygusal Sermayenin Tanımı ve Kavramsal Gelişimi

Günümüzde sermaye, yeniden yorumlanması gerekli olan bir kavram niteliğindedir. Zira sermaye ile ilgili unsurlar günden güne önemli değişimler geçirmektedir. Günümüzde yaşanan teknolojik ilerlemeler ve değişim gösteren ilişkiler doğrultusunda bireyler arası ilişkilerle insan davranışları yaşamın şeklini etkilemekte ve iletişim süreçlerini değişime uğratmaktadır. Bu çerçevede, günümüz koşullarında ciddi bir dönüşüme uğramakta olan yönetim tarzları bağlamında geliştirilen, organizasyonlarda yönetim kademelerinin daha fazla önemsemeleri

gerekli olan, en önemli unsurunun insanın kendisi olduğu bir model olarak duygusal sermaye işletmelerde büyük bir önem kazanmaya başlamıştır (Söylemez, 2012: 236-245).

Duygusal sermaye, bir kavram olarak ilk defa Nowotny (1981) tarafınca kullanılmıştır (Gillies, 2006; Reay, 2004). Ancak duygusal sermayenin terimsel anlamda ilk defa kullanılmasının Jackson (1959) tarafından yas tutma konusunun teolojiyle psikoloji disiplinleri bağlamında incelendiği çalışmaya dayandırıldığı da görülmektedir (Eyel ve Akkaya, 2020: 2). Nowotny (1981) ise Jackson'a (1959) kıyasla daha sosyolojik bir yaklaşım doğrultusunda duygusal sermayeyi incelemiş, Bourdieu tarafından geliştirilmiş olan sosyal sermaye yaklaşımından istifade ederek, topumsal yaşamda Avusturyalı kadınlar üstünde yapmış olduğu çalışma kapsamında duygusal sermaye kavramını ilk defa teorik açıdan açıklama yoluna gitmiştir (Cottingham, 2013: 47-48; Tutcu ve Çelik, 2018: 869; Eyel ve Akkaya, 2020: 2).

Nowotny (1981) tarafından duygusal sermayenin, sosyal sermayenin bir formu şeklinde oluşturulduğu belirtilmiş (Eyel ve Vatansever-Durmaz, 2019: 681) ve duygusal ilişkilerin sonucu olarak ortaya çıkan sosyal ve kültürel kaynaklar şeklinde tanımlanmıştır (Direkçi, 2015: 7). Bu bağlamda Nowonty (1981) açısından duygusal sermaye; bilgilerin, iletişimlerin, ilişkilerin yanında duygusal açıdan da değere sahip olan becerilerle varlıklara erişim anlamındadır (Cottingham, 2013: 48; Tutcu ve Çelik, 2018: 869; Eyel ve Akkaya, 2020: 2). Allatt (1993), Nowotny'ye (1981) benzer şekilde duygusal sermayeyi, duygusal varlıklarla beceriler bağlamında kavramsallaştırma yoluna gitmiştir. Zembylas (2007) ise duygusal sermayeyi; sabır, kararlılık, destek vb. duygusal kaynaklar biçiminde tanımlamıştır.

Froyum (2010: 39), Nowotny (1981) ve Allatt'ın (1993) tanımlarını genişletmiş ve duygusal sermayeyi, duygularla duyguların yönetimini sosyal birtakım fırsatlara dönüştürmekte olan yetenek ya da adetler şeklinde gören bir kişilerarası kaynak olarak betimlemiştir. Burada durumsal açıdan duygusal tecrübelerle yorumlamalar, duyguların yönetilmesi bağlamında gerekli olan becerileri tamamlamaktadır. Thoits (2004) ise duygusal sermayenin sadece duygu temelli bilgilerle becerileri değil, ayrıca rol alma noktasında toplumsal duyguları deneyimleme kapasitesini de kapsadığından bahsetmiştir.

Voronov (2013: 7) açısından duygusal sermaye, toplumca değer verilmekte olan uygulamaların kolaylaştırılması ile yine aynı toplumda sosyal fayda sağlamakta olan duyguların deneyimlenmesi ve harekete geçirilmesi biçimleridir. Xu ve Jimenez (2016), duygusal sermayeyi, duygusal varlıklarla duygusal yükümlülüklerden meydana gelen bir kavram olarak betimlemiştir. Buradaki duygusal varlıklar dinginlik, gurur, tutku, zevk, kararlılık, güven, itina gibi olumlu duygulardan meydana gelirken; duygusal yükümlülükler ise nefret, kızgınlık, stres, endişe vb. olumsuz duygulardan oluşmaktadır (Xu ve Jimenez, 2016: 859). Cottingham (2016: 5) ise duygusal sermaye konusunda geçmişte yapılmış olan tanımlamaları bütünleştirerek, bireyin gerek toplumsal açıdan ortaya çıkmış gerekse de iktidarın sürdürülmesi hususunda kritik durumda olan durumsal, duygu temelli bilgi, duygu yönetimi becerileri ve duygu kapasitelerini ifade ettiğinden söz etmiştir.

2.1.3. Duygusal Sermayenin Teorik Kökeni

Bu bölümde duygusal sermaye kavramının teorik altyapısını meydana getirmekte olan kavramlardan ve teorilerden bahsedilmiştir. Bu bağlamda sermaye kavramı ve duygusal sermaye ile bağlantısı bulunan sermaye türlerine, duygusal zekâ teorisine, duygusal emek teorisine ve duyguların yönetimi teorisine değinilmiştir.

2.1.3.1. Sermaye Kavramı ve Türleri

Yazında kapital, anamal, anapara gibi terimlerle de adlandırılmakta olan sermaye kavramı hakkında değişik bilimsel disiplinlerde birbirinden farklılık arz eden tanımlara rastlamak mümkündür. İktisat bilimi açısından sermaye, bir işletmenin kuruluşuyla faaliyete geçmesinin sağlanması maksadıyla özkaynak şeklinde kullanılmakta olan veya taahhüt edilen para veya mal biçimindeki kıymet şeklinde ifade edilmiştir (Yarmalı vd., 2010: 344).

Gündelik yaşantıda sermaye, insanların sahip oldukları servetleri ya da parasal kaynak anlamındadır. İktisatçılar sermayenin tanımında sadece para olgusundan uzaklaşmaya başlamıştır ve artık ürünle alakalı bir içerik sermaye kavramı kapsamına girmiş durumdadır. Günümüzde iktisatçıların birçoğuna göre sermaye, doğada serbest biçimde bulunmayan, ama bireylerce üretilmiş durumdaki

üretim araçlarından meydana gelmektedir (Sürmeli, 2009: 240). İşletme biliminde sermaye, firmaların hedefleriyle üretime ilişkin etkinliklerine uygun biçimde bir araya getirilen parasal ve parasal olmayan tüm varlıklarının bütünü olarak betimlenmektedir (Yazıcı, 2001: 176).

Sermayeden bahsedildiğinde akla ilk gelenler; üretim sürecinde kullanılmakta olan makineler, teçhizatlar, paralar ve diğer maddi kaynaklardır (Kaya ve Zerenler, 2014: 16). Karl Marx'a göre sermaye, işçilerin emek gücünün bir meta şeklinde pazara sunulması sonrasında, o metanın satılması vasıtasıyla bu defa fazla miktarda tekrardan paraya dönüşmekte olan paradır (Rius, 2016: 199). Alkin (2009: 20) açısından ise sermaye; yol, köprü, makine, bina vb. insanoğlu tarafından inşa edilmiş üretim unsurudur.

Son zamanlarda oldukça hızlı biçimde gelişim gösteren bilim ve teknoloji ile bu gelişmelerin getirmiş olduğu globalleşme olgusu doğrultusunda organizasyonların piyasada rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü elde ettikleri kaynaklar da değişmeye başlamıştır. Bu çerçevede insan kaynağı, diğer geleneksel kaynaklar durumundaki fiziki, yapısal ve mali kaynaklarla kıyaslandığında taklit edilemez bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, insan unsuruna dayanan sermaye kaynakları niteliğindeki beşerî sermaye, kültürel sermaye, entelektüel sermaye, psikolojik sermaye ve sosyal sermaye, organizasyonların sürdürülebilir başarı elde etmeleri noktasında son derece büyük bir öneme haiz durumdadır (Luthans ve Youssef, 2004: 144).

2.1.3.1.1. Kültürel Sermaye ve Duygusal Sermaye

Kültürel sermaye, kar elde edilmesi hedefiyle ekonomik sermaye, sosyal sermaye ve kültürel sermaye şeklinde muhtelif sermaye türlerine ihtiyaç duyulduğundan bahseden Bourdieu (1973)'nun ortaya atmış olduğu bir kavram durumundadır. Ekonomik sermaye direkt olarak paraya çevrilebilir bir sermaye türüyken, başta çocukların eğitimindeki eşitsizlik olmak üzere çeşitli meseleleri betimleyebilmek üzere Bourdieu, ekonomik sermayenin yalnız başına yetersiz kalmasından ötürü sosyal sermaye ile kültürel sermayenin de incelenmesinin gerekliliğinden söz etmiştir (Lee vd., 2015: 1).

Kültürel sermaye, özünde sosyoloji disiplininin içinde ortaya çıkmış olmakla beraber, 1990'larda ekonomi biliminin içinde fiziki ve beşerî sermayenin bir tamamlayıcısı şeklinde kendisine yer bulmuş ve incelenmeye başlanmıştır (Throsby, 1999: 5). Kültürel sermaye, akademik eğitimle elde edilen ve ayrıca aileden de miras alınabilen bir kültür şeklinde ifade edilebilir (Uğuz, 2010: 96). Yanı sıra kültürel sermayenin, dili ve bedeni kullanma kabiliyetiyle başlayarak, sanat, bilim gibi ürünlerden istifade edilmesi suretiyle ortaya çıkan becerilerle bilgilerden meydana geldiği belirtilebilir (Yücel vd., 2013: 138). Kültürel sermaye, birey tarafınca bir etkileşim içerisinde bulunulduğu zaman ya da alınan eğitimin neticesinde ortaya çıkan, dolayısıyla sosyalleşme sürecinin sonucu olarak edinilen kazanımların toplamıdır (Aksoy ve Enlil, 2010: 25).

Bourdieu (1973) açısından bireyin aldığı eğitim sonucunda ve ailesinden gelen bilgi birikiminin neticesinde bireyin kültürel sermayesi gelişmektedir ve ekonomik sermaye kültürel sermaye birikimine katkı sağlamaktadır. Bu çerçevede kültürel sermaye; kişinin almış olduğu eğitimi, ailesinden aldığı çeşitli nitelikler, zaman içerisinde edindiği birikimler, bireyin sahibi olduğu bazı sosyal bağlantıların sayesinde elde edilebilen bir sermayedir. Kültürel sermaye, bireylerin aralarında farklılıkların meydana gelmesine yol açmasının yanı sıra, toplumdaki kültür düzeyinin de bir göstergesidir (Ekşioğlu, 2012: 15-16).

Bourdieu'ya göre kültürel sermaye iki bileşene ayrılmaktadır. Bu bileşenlerden ilki okul sermayesidir. Bu sermaye alınan eğitim ile kazanılmaktadır ve diploma sayesinde nesnel bir görüntü sağlamaktadır. İkinci bileşen, kalıtsal şekilde aile içinde birinden diğerine geçmekte olan kültürel sermayedir. Bu sermaye, aile yaşamının içerisinde kazanılmaktadır ve aile içerisinde edinilen nitelikleri belirtmektedir (Ünal, 2004).

Kültürel sermaye, genelleştirilmiş kültürel sermaye ile özelleştirilmiş kültürel sermaye olarak iki boyutta incelenebilmektedir. Bu noktada genelleştirilmiş kültürel sermaye; sosyal tutumları, konuşma konularını, stilleri, zevkleri kapsayan sosyal kategorilerle büyük grupların açısından ortak bir öneme haiz olan üyelik sembollerinden oluşur. Özelleştirilmiş kültürel sermaye ise; belli fertlerle durumları ifade etmekte olup, bunlar ise anılardan, kişisel alışkanlıklarla deneyimlerden ve

sosyal hayattaki konumlardan meydana gelir. Genelleştirilmiş kültürel sermaye, medya ve resmî kuruluşların vasıtasıyla iletilmekteyken, özelleştirilmiş kültürel sermaye ise insanların yerel iletişim ağına has bir özelliktedir (Rossel ve Collins, 2001).

Throsby (1999: 7-8) iktisadi gelişimde kültürel sermayenin unsurlarının yarar sağlayıcı nitelikte olduğundan bahsetmiştir. Beşerî sermaye ve fiziksel sermaye özelliklerinin yanında kültürel sermayenin unsurlarının da ulusal gelirin yükselmesi noktasında önem arz eden bir yere sahip olduğunu belirtmiştir. Throsby'ye (1999) göre ulusal gelirin hesaplanmasında kültürel sermayenin unsurlarının da hesaplamalara dahil edilmesi gerekmektedir.

Kültürel sermaye, bireyin ve/veya toplumun sahip olduğu bilgilere, beğenilere, becerilere, deneyimlere, sanata, bilime, inançlara, ahlaka, kurallara, alışkanlıklara ve geleneklere yönelik tüm manevi değerleri içermekte olup; bu çerçevede kültürel birikimden meydana gelmektedir. İnsanların sahip oldukları bilgilerinin, eğitimlerinin, becerilerinin biriktirilmekte olduğu bir sermaye tipi olarak kültürel sermaye, bireylerle toplumun kültürel birikimi, dilsel yeterliliği, düşünme tarzı, bakış açılarıyla alakalıdır (Ekşioğlu, 2012: 15).

Bourdieu (1986: 243) açısından kültürel sermaye üç biçimde oluşmaktadır. Bunlar; bedenselleştirilmiş biçim, nesnelleştirilmiş biçim ve kurumsallaştırılmış biçimdir. Bedenselleştirilmiş biçim, kişinin zihninde ve bedeninde uzun ömürlü şekilde yerleşmiş durumdaki kültürel eğilimlerle hareketlerdir. Nesnelleştirilmiş biçim, kültürel sermayenin resim, kitap, sözlük, enstrüman, makineler vb. kültürel eşyalara dönüşmesi doğrultusunda nesneleşmiş olan halidir. Kurumsallaştırılmış biçim, bedenselleştirilmiş kültürel sermayenin akademik başarı şeklinde kendini göstermiş halidir (Bourdieu, 1986: 243).

Kültürel sermaye, bireyin yıllarca aldığı eğitimler, sahip olduğu bilgi düzeyi, içerisinde yer aldığı çevresel unsurların neticesinde meydana gelmekteyken, duygusal sermaye bireyin yıllarca biriktirmiş olduğu duygularla sezgilerin neticesinde oluşmaktadır. Kültürel sermaye ve duygusal sermayenin ortak yanı

ikisinin de soyut nitelikte olmasıdır. Fakat kültürel sermaye daha nesnelken, duygusal sermayenin ise daha öznel olduğu söylenebilir (Eflatun, 2020: 41).

2.1.3.1.2. Entelektüel Sermaye ve Duygusal Sermaye

Günümüz şartlarında toplumların en önemli güç kaynaklarından biri bilgidir. Nitekim toplumlarda mevcut bilgi birikimlerinin vasıtasıyla yeni bilgiler üretilebilmekte, bu yeni bilgiler toplum genelinde yayılmakta, örgütlerle paylaşılarak çoğaltılmakta, toplumun daha fazla ve de hızlıca gelişmesiyle ekonominin büyümesi sağlanmaktadır. Bilginin insanlar ve kurumlar nezdinde değeriyle öneminin artması doğrultusunda, sermayenin iktisadi ve yönlendirici gücünün yerini, günümüz koşullarında bilginin iktisadi ve yönlendirici gücü almış durumdadır. Bu çerçevede, firmaların kullanmakta oldukları sermaye kavramı da değişime uğramıştır ve bilgiyi içeren, ölçen, bilgi kapasitesini belirten bir sermaye türü olarak entelektüel sermayenin sermaye türlerinin arasına eklenmesini sağlamıştır (Nasseh, 2000: 2).

Örgütsel açıdan ilk defa Thomas Stewart (1991) tarafından incelenmiş olan entelektüel sermayeyi Stewart, firmalara pazarda rekabet konusunda avantaj sağlayan, firmadaki işgörenlerin bildikleri her şeyin toplamı şeklinde betimlemiştir (Stewart, 1991: 47). Ayrıca Stewart (1997: 12) entelektüel sermayenin, zenginlik oluşturmak maksadıyla kullanılmakta olan entelektüel malzeme olduğundan bahsederek, bu malzemelerin de bilgi, deneyim, enformasyon ve entelektüel mülkiyetten meydana geldiğini belirtmiştir.

Edvinsson (1997) entelektüel sermaye kavramını, bir değere dönüştürülebilir olan bilgiler şeklinde ifade etmiştir. Drucker (1995: 56) entelektüel sermayeyi, firmalara faaliyette bulundukları piyasada rekabet üstünlüğü getiren, firmalara bir değer katmakta olan bir kaynak şeklinde belirtmiştir. Petty ve Guthrie (2000: 158) açısından entelektüel sermaye, bir firmanın maddi olmayan kıymetlerinin iki kategorisinin (örgüt sermayesi ile insan sermayesi) iktisadi değerinin bir göstergesidir.

Nerdrum ve Erikson (2001: 127) entelektüel sermayenin insani ve örgütsel boyutuna vurguda bulunarak, entelektüel sermayeyi bir firmanın mevcut insan sermayesi ve yapısal sermayesinin ekonomik değere dönüşmüş hali şeklinde ifade

etmiştir. Nermien (2003: 6) bakımından entelektüel sermaye, örgütün veri tabanı sistemlerinde, süreçlerinde, kültüründe ve felsefesinde depolanan bilgi kaynakları olmasının yanında; işgörenlerin bilgi, deneyim ve beyin gücüdür. Roos ve Roos (1997: 416) entelektüel sermayeyi, bir firmanın en önemli rekabet kaynağı durumunda bulunan, firmanın bilançosunda görülmeyen varlıklarının toplamı şeklinde betimlemiş ve entelektüel sermayenin firmanın rekabet avantajı sağlamasında önemli bir unsur olduğundan bahsetmiştir.

Brooking (1997: 364) entelektüel sermayeyi muhasebe bağlamında incelerken, kavramı da firmaların defter değeriyle piyasa değerinin arasında bulunan fark şeklinde ifade etmiş ve bu farkın da bilançoda görünmeyen maddi olmayan duran varlıklar olduğundan bahsetmiştir. Sullivan (1999: 132) açısından insan ile entelektüel değerlerden oluşan bilgi, kâra dönüştürülebilmesi halinde entelektüel sermaye şeklinde değerlendirilmektedir. Beşerî unsurlar fertlerin sahibi oldukları bilgi, beceri ve yatkınlığı oluşturmaktayken; bu unsurların firmaların beşerî unsuru durumuna dönüşmesiyle beraber entelektüel değerin oluştuğundan söz etmiştir.

Entelektüel sermayenin kendine has bazı özellikleri mevcuttur. Bu özellikler şöyle ifade edilebilir (Roos ve Roos, 1997: 416; Bontis vd., 2000: 88):

- Firmaların bilançolarında görülmeyen, bilançonun vasıtasıyla tamamen elde edilemeyen varlıkların toplamıdır.
- Firmaların sürdürülebilir rekabet avantajına sahip olabilmelerini sağlamakta olan temel kaynaktır.
- Entelektüel sermayenin yönetilmesi, mühim bir yönetsel sorumluluktur.
- Entelektüel sermayenin artması veya azalması entelektüel performans biçiminde belirtilmekte olup, entelektüel performans ise ölçülebilir bir niteliğe sahiptir.
- Piyasa değeri, bilgiler, fikri mülkiyetler, insan kaynağının altyapısı, önceki tecrübeler gibi hususların bir araya gelmesi neticesinde oluşan, firmalara bir zenginlik kaynağı getiren kolektif bir beyin gücü niteliğindedir.

- Entelektüel sermayenin firmalarda ölçülmesi ile uygulanması esasen zordur. Fakat bu ölçüm ve uygulamaya yönelik sistemin keşfedilmiş olmasıyla birlikte firmalar rekabette üstünlük sağlamakta olan yeni bir bilgi temelli kaynağı elde etmektedir.
- Ticari markalar, patentler vs. modern muhasebe metotlarının üzerinde durduğu maddi olmayan tüm duran varlıklarla firmadaki tüm işgörenlerin sahibi bulundukları ve uygulamada faydalandıkları örtülü niteliğe sahip bilgilerin toplamıdır.
- Entelektüel sermayenin bağlamında, bilgilere sahip olunmasından çok, bilgilerin verimli olarak kullanımı önemlidir.
- Entelektüel sermaye, firmaların pazardaki değerleriyle kâr payının bir unsuru niteliğindedir.

Entelektüel sermayenin firmalarca öneminin artmasında etkili olan çeşitli nedenler bulunmaktadır. Bu nedenler şöyle belirtilebilir (Türk ve Bengü, 2010: 14-16):

- Hem bilgi hem de bilgi ekonomisinin önemiyle değerinin artış göstermesi,
- Bilgi ekonomisinde yaşanan gelişmelere bağlı biçimde bilgi işiyle bilgi işçisinin sağladığı katma değerin öneminin günden güne daha fazla artıyor olması,
- Günümüz koşullarında bilgi ekonomisi bağlamında fikirler ile bilgilerin birincil hammadde konumunda bulunması,
- İşlerin gereksinim duyduğu bilgi unsurunun karşılaştırmalı değerinin yükselmesi,
- Firmaların gerçek değerinin tespit edilmesi,
- Müşteri tatmininin temin edilmesi noktasında ön cephe biçiminde betimlenen, firmanın en alt kademelerinde müşteriler ile bire bir şekilde çalışan işgörenlerin öneminin artış göstermesi,
- Firmalar açısından öğrenme ile buluşçuluğun öneminde yaşanan artış.

Entelektüel sermayenin yönetilmesi, günümüzde firmaların piyasada rekabet avantajı sağlayabilmeleri hususunda en önemli unsurlardan birisidir. Firmalarda gereken bilgilerin arzulanan yerde, doğru kişide ve tam zamanında bulunmasını sağlayabilecek sistemlerin geliştirilmesi, son zamanlarda yönetim biliminin bağlamında gerçekleştirilen çalışmaların önemli bir inceleme alanı haline gelmiştir (Özsoy ve Ahıskalı, 2004: 11). Başarılı kurumlar entelektüel sermayeyi, daha az başarılı durumdaki kurumlara nazaran daha etkin biçimde yönetmektedir (Bontis vd., 2018). Bu çerçevede entelektüel sermaye, kurumlarda örgütsel performansın elde edilmesinde ve geliştirilmesinde anahtar ve stratejik bir konu niteliğindedir. Bu doğrultuda, entelektüel sermayenin yönetimi de kurumların pazarda rakiplerine kıyasla rekabet üstünlüğü sağlamaları bakımından kritik bir öneme haizdir (Marr vd., 2003: 772).

Entelektüel sermaye, birbirleriyle ilişkili durumda bulunan beşerî sermaye, yapısal sermaye, müşteri sermayesi biçiminde üç temel unsurdan meydana gelmektedir. Bu bileşenler şöyle açıklanabilir (Gerni, 2013: 63-66):

- *Beşerî sermaye*: İşgörenlerin analitik ve kavramsal açıdan düşünme, yaratıcılık konusunda açık olma, problem çözümleyebilme, değişimlere uyum sağlama, öz güven, eğitim, mesleki yeterlik, ekip çalışmasına uyumluluk, inisiyatif alabilme, bilgiyi paylaşma kabiliyetleriyle alakalıdır.
- *Yapısal sermaye*: Kurumun faaliyetlerini devam ettirebilmesini sağlamakta olan teknolojiler, metotlar ve süreçlerle alakalıdır. Kurumun stratejilerini, ortak çalışma programlarını, bilgi teknolojilerini, sistemlerini ve kurumdaki insan kaynağını desteklemekte olan her türdeki bilgileri içermektedir. Beşerî sermaye ile müşteri sermayesi özünde geçici nitelikteyken, yapısal sermaye ise kalıcı bir niteliktedir.
- *Müşteri sermayesi*: Kuruluşun müşterileriyle ilişkilerinin değeri şeklinde ifade edilebilir. Müşteri sermayesinin değerlendirilmesi noktasında müşteri tatmininden, yeni müşterilerin kazanılmasından, müşteri kârlılığından, hedeflenen pazar kesimlerindeki pazar payı ile müşteri payından faydalanılabilir.

Entelektüel sermaye, duygusal sermaye gibi soyut bir kavram niteliğindedir. Entelektüel sermaye bağlamında bahsi geçen insan sermayesi eğitim, deneyim ve yeteneklerle alakalıdır. Duygusal sermaye ise duygular, sezgiler ve inançlar ile alakalıdır. Ancak bu ikisi birbirlerini tamamlayıcı nitelikte olup, kurumların başarıya ulaşabilmeleri hususunda duygusal sermaye ile entelektüel sermayenin bir arada olması gereklidir (Eflatun, 2020: 43).

2.1.3.1.3. Sosyal Sermaye ve Duygusal Sermaye

Sosyal sermaye, bir toplulukta maddi varlıkların dışarısında kalmakta olan her şeyi kapsamına alan bir kavramdır (Abdioğlu ve Yavuz, 2013: 29). Sosyal sermaye, diğer disiplinler bağlamında da dikkat çekmekte olan bir kavram niteliğinde olup, çok boyutlu bir yapıya sahip olmasından ötürü net bir tanımının yapılabilmesi pek mümkün olmamaktadır. Ancak yine de sosyal sermaye basit bir şekilde, getiri beklentisi doğrultusunda sosyal ve insan ilişkilerine gerçekleştirilen yatırım şeklinde ifade edilebilir (Lin, 1999: 28-30).

Beşerî sermaye fertlerde somutlaşmaktayken, sosyal sermaye ise ilişkilerde şekillenmektedir (Gendron, 2004: 3). Sosyal sermaye, bireylerin arasında mevcut bulunan bağlarla ilişkilerin birikiminden meydana gelmektedir. Bu birikimler; sosyal ağlarda yer alan kimselerle toplulukları birleştirmekte olan, ortak şekilde hareket edilmesini olanaklı kılmakta olan karşılıklı bir anlayış, güven, ortak değerler, ortak davranışlar biçiminde betimlenebilir (Cohen ve Prusak, 2001: 3).

Sosyal sermayeye ilişkin olarak önem arz eden çalışmalar gerçekleştirmiş olan Bourdieu (1986: 242), sosyal sermayenin, uzun vadeli hedefler bağlamında kurulmuş durumdaki sosyal ağlara dayanan iletişimlerle ilişkilerin sağlamakta olduğu potansiyel faydaların bütünü olduğundan bahsetmiştir. Coleman'a (1988: 97) göre sosyal sermaye, grupların iş birliğine ilişkin davranışlarının kaynağa niteliğindeki bir kavramdır. Putnam açısından bir toplulukta sosyal sermayenin gelişmiş olmasının temel gerekçesi, o topluluğun sosyoekonomik açıdan gelişmiş olmasıyla alakalıdır (Ekinci, 2010: 29). Fiziki sermaye fiziki objeleri, beşerî sermaye fertlerin kişisel birikimlerini temsil etmekteyken, sosyal sermaye ise sosyal ağlara

sahip durumdaki bireylerin arasında bulunan ilişkileri ifade etmektedir (Putnam, 2000: 19).

Luthans ve Youssef (2004: 149) bakımından sosyal sermaye; bireylerin arasındaki, grupların arasındaki ve kurumların arasındaki ilişkileri, ağları, bağlantıları içermekte olan, gruplarla toplumun sosyal yapısıyla kültürel dinamiğinin özünü teşkil eden çok yönlü bir sosyal olgu niteliğindedir. Inkpen ve Tsang'a (2005) göre sosyal sermaye, bir birey ya da kurum tarafınca sahip olunan ilişkiler ağından elde edilen, erişilebilen kaynakların toplamıdır. Fukuyama (1995: 26) açısından sosyal sermaye, fertlerin yalnız biçimde gerçekleştirdikleri faaliyetlerden elde edilmemekte olup, paylaşılan değerlerle genel yargılardan meydana gelen tarihsel alışkanlıklar, kültür ya da gelenekler vb. kültürel mekanizmaların vasıtasıyla yaratılıp iletilmektedir.

Sosyal sermaye bağlamında ilişkilerin oldukça önemli bir yeri vardır. Birbiriyle bağlantılar kurup ve zamanla bu bağların gelişmesi doğrultusunda bireyler, kendi başlarına başaramadıkları şeyleri birliktelikler vasıtasıyla elde edebilmektedirler. Bireyler bu sosyal ağların üstünden birbirine bağlanmakta ve bu sosyal ağlar sayesinde ortak değerleri diğer üyeler ile paylaşmaktadır. Bu sosyal ağlar ise bir sermaye türünü meydana getirmektedir. Ortaya çıkan bu sermaye stoku genelde başka ortamlarda da kullanılabilmektedir. Genellikle ne kadar çok birey tanınırsa ve ortak bir görüş ne kadar fazla paylaşılırsa, sosyal sermaye düzeyinin de o denli yüksek olacağı öngörülmektedir (Field, 2003: 1).

Sosyal sermayenin üç temel boyutu bulunmaktadır. Sosyal sermayenin bu boyutları şöyle açıklanabilir (Luthans ve Youssef, 2004: 149-150):

- *Ağlar*: Örgütte görev yapan işgörenlerle örgütün birimlerinin birbiriyle ve dış çevreyle olan temaslarını ve ilişkilerini içermektedir.
- *Normlar ve davranış kuralları*: Örgüt tarafından belirlenen normlar, davranış kuralları, değerler vb. örgütlerin amaçlarına erişmelerini sağlayacak örgütsel stratejiler, yapılar ve süreçler bağlamında temel bir altyapı sağlamaktadır.
- *Güven*: Ağlarla normların tam potansiyellerini gerçekleştirebilmelerini sağlamakta olan bir birleştirme aracı vazifesi görmektedir. Güven; yaratıcılık,

yenilik ve rekabet edebilirlik unsurlarını kolaylaştırmakta; ayrıca uzun dönemli ilişkileri, açık iletişimi, bilgilerin paylaşılmasını ve devamlı geribildirimi önleyen hususları da bertaraf edebilmektedir.

Sosyal sermayeyle diğer sermaye türlerinin arasında çeşitli benzerliklerle farklılıkların var olduğundan söz edilebilir. Bu benzerliklerle farklılıklar şöyle ifade edilebilir (Karadal ve Akyazı, 2014: 81-82):

- Sosyal sermaye, başka sermaye tiplerinin yaptığı gibi, yarar beklentisini meydana getiren bir duran varlıktır. Toplumun sosyal sermayesinin yükselmesi durumunda bilgiler, güç ve dayanışma ortamı sağlanabilmektedir.
- Sosyal sermayeden, başka sermaye türlerindeki gibi örgütsel hedefler bağlamında istifade edilebilmektedir ve başka sermaye türlerinde olduğu gibi sosyal sermaye de dönüştürülebilir bir niteliktedir.
- Sosyal sermaye, başka pek çok sermaye türü gibi tamamlayıcı niteliktedir. Süreklilik gerektiren, hissedilmekte olan eksikliklerin ilişkilerin vasıtasıyla giderildiği bir sermaye türüdür.
- Sosyal sermaye, başka sermaye türlerine nazaran özel mülkiyet niteliğine sahip değildir ve bir kamusal mal niteliğine sahiptir.
- Sosyal sermaye, kişilerarası ilişkiler kapsamında olmasından ötürü başka sermaye türlerinden farklılaşmaktadır.

Bir örgütteki sosyal sermaye, örgütün içerisinde çalışmakta olan işgörenlerin yöneticilerle ve birbiriyle olan ilişkileri ile beraber, örgütün başka örgütlerle, müşterilerle, tedarikçilerle olan ilişkilerinden meydana gelmektedir. Örgütsel sosyal sermayenin, örgüt içi ve sosyal sermaye ile örgüt dışı sermaye şeklinde iki tip sosyal sermayesi bulunmaktadır. Burada örgüt içi sosyal sermaye, örgütte fertleri birbirine bağlamakta olan ağlardan ve departmanların arasındaki ilişkilerden meydana gelen sermaye iken; örgüt dışı sosyal sermaye ise, örgütün dışında etkileşim içerisinde bulunulan dışsal aktörlerle olan ilişkileri ve fonksiyonelliği ifade etmektedir. Bu bağlamda örgütsel sosyal sermaye, örgütün hedeflerine erişmesini sağlamakta olan,

örgütün sosyal ilişkiler vasıtasıyla biriktirmiş olduğu tüm somut ve soyut kaynakları betimlemektedir (Gerni, 2013: 95-96).

Sosyal sermaye, kişilerarası iletişimlerle etkileşimlerden kaynaklanmakta olup, soyut bir özellik taşımaktadır. Ağ içerisinde paylaşılan değerlerle kültürün sosyal sermayenin oluşmasında önemli bir etkisi mevcuttur. Duygusal sermaye ile sosyal sermayenin ortak yönü, iki sermaye türünün de soyut niteliğe sahip olmalarıdır. Ancak sosyal sermaye en az iki kişinin sosyal etkileşiminden meydana gelirken, duygusal sermayeyi meydana getiren ise kişinin yıllarca edinmiş olduğu hislerin, duyguların ve inançların bütünüdür (Eflatun, 2020: 46).

2.1.3.1.4. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Sermaye

Firmaların sektörde faaliyet gösteren diğer firmalarla rekabet edebilmeleri noktasında değişik sermaye türlerine ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu sermaye türleri temel olarak, firmanın mali varlıklarını içerisine almakta olan geleneksel (ekonomik) sermaye, işgörenlerin işleriyle alakalı bilgi seviyelerini içerisine almakta olan beşerî sermaye, işgörenlerin kimlerle ilişki içinde oldukları durumunu içerisine almakta olan sosyal sermaye ve işgörenlerin bireysel özelliklerini içerisine almakta olan psikolojik sermaye şeklindedir. Firmaların mali kaynakları ile kullandıkları teknolojiler ekonomik sermayeyle ilintiliyken, bu varlıklar firmaya tek başına rekabet üstünlüğü getirmemektedir. Bu bağlamda, firmalara piyasada rakiplerine kıyasla rekabet üstünlüğü getiren hususların kolay taklit edilmeyen, kolay erişilemeyen yeteneklerden oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda, insan unsurunun, dolayısıyla da psikolojik sermayenin önemi ortaya çıkmaktadır (Barney, 1991: 101-107).

Pozitif psikoloji biliminin örgütsel davranış disiplininin içindeki yansıması özelliğine sahip durumdaki pozitif örgütsel davranış alanının kapsamında geliştirilmiş durumdaki psikolojik sermaye, rekabet avantajı elde edilmesi ile iş performansının üstündeki önemli katkılarından ötürü günümüz koşullarında kritik bir öneme haizdir (Polatçı, 2011: 43). Pozitif örgütsel davranış yaklaşımı çerçevesinde Luthans vd. (2007) tarafınca kavramsallaştırılmış olan psikolojik sermaye, kişinin pozitif psikolojik gelişme durumu şeklinde betimlenmiştir. Başka bir ifadeyle

psikolojik sermaye; bir bireyin, grubun veya kuruluşun işleyişiyle gelişmesi hususunda katkı sağlayan olumlu tutumların, geri bildirimlerin, pozitif eleştirilerin incelenmesi şeklinde ifade edilebilir (Çavuş ve Gökçen 2015: 245).

Psikolojik sermaye, bireyin kim olduğuna ilişkin soruyu irdelemek suretiyle, kim olabileceğini düşünmesine sevk eden bir olgudur (Luthans vd., 2004: 46). Keleş (2011: 343-350), psikolojik sermayenin, örgütlerde performansın yükselmesiyle neticelenen, insan kaynaklarının potansiyel ve psikolojik kapasitesi ile alakalı olan, etkili biçimde kontrol edilebilen, geliştirilebilen ve ölçülebilen uygulamalardan oluştuğundan bahsetmiştir.

Psikolojik sermayenin kendine özgü birtakım özellikleri mevcuttur. Bu özellikler şöyledir (Nelson ve Cooper, 2007: 11-13):

- Beşerî sermaye ile sosyal sermayeden daha fazlası niteliğindedir.
- Pozitif yöndedir.
- Eşsiz özelliktedir.
- Teorilerle araştırmalara dayalı durumdadır.
- Ölçülebilir özellikte bir kavramdır.
- Durum temellidir ve geliştirilebilir niteliktedir.
- İşgörenlerin verimliliklerinin üstünde etkilidir.

Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranış bağlamında hangi insan özelliklerinin ölçülebileceğiyle geliştirilebileceğine ilişkin sorunun yanıtı niteliğindedir. Nitekim psikolojik sermaye kavramı bağlamında performansın üstünde doğrudan şekilde bir etkiye sahip olacağı öngörülen umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık şeklinde dört kavramın psikolojik sermayenin kapsamına girebileceği, ölçülebileceği ve geliştirilebileceği neticesine erişilmiştir (Çelik, 2020: 89).

Psikolojik sermaye kavramının ana odak noktası, fertlerin kim oldukları ve pozitif gelişimin aracılığıyla gelecek dönemde ne olabilecekleri ile alakalıdır (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 304). Psikolojik sermaye; günümüzde veya gelecekte başarı elde

edileceğine yönelik pozitif beklentilerin içinde bulunma; zor vazifelerle baş edebilmek için inançlı olma; başarının devamlılığı noktasında problemlerle baş etmeye ilişkin fertlerin içinde oldukları pozitif psikolojik bir haldir (Avey vd., 2008: 54).

Psikolojik sermayenin yukarıda da bahsedilmiş olduğu üzere dört boyutu mevcuttur. Bu dört boyut şöyle açıklanmaktadır (Luthans vd., 2007):

- *Öz Yeterlilik*: Yapılması güç vazifelerin üstesinden gelinmesinde ve başarıya ulaşılmasında gereken çabanın ortaya konulmasında kişinin kendine güvenmesi ve etkili olmasıdır.
- *İyimserlik*: Mevcut durumda ve gelecekte başarıya ulaşmak üzere pozitif tutumların ve beklentilerin geliştirilmesidir.
- *Umut*: Başarıya ulaşılması hususunda hedefe giden yolların tekrardan değerlendirilmesi ve başarı konusunda azimli olunmasıdır.
- *Dayanıklılık*: Kişinin sıkıntılar, sorunlar tarafınca kuşatılması durumunda kendisini kaybetmemesi, başarıya ulaşmak üzere her daim ileriye bakması ve vazgeçmeyerek devam etmesidir.

Örgütlerde pozitif psikolojik sermayeye gereksinim duyulmasının nedenlerini Youssef ve Luthans (2012: 3-5) şöyle belirtmiştir:

- *Daha çok pozitiflik gereksinimi*: Örgütsel davranış disiplininde pozitifliğin temeli Hawthorne Araştırmaları, ufuk açıcı motivasyon ve liderlik kuramları ile beraber atılmış olmasına karşın, literatürde bu hususta olumsuz bir bakış açısının egemen olduğundan söz edilebilir. Etkili olmayan liderler, verimli olmayan işgörenler, etik nitelikte olmayan davranışlar, stresle tükenmişlik, yönetimin kötüye kullanımı gibi negatif perspektiflerle ele alınmış olan konuların üstünde daha fazla durulmuştur. Bu bağlamda, negatifliklerin azaltılması ve pozitifliklerin artırılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır.
- *Kanıt temelli pozitiflik gereksinimi*: Pozitif bakış açısı ile alakalı şekilde örgütsel davranışa ilişkin çalışmalarda ve psikoloji çalışmalarında uzun zamanca bırakılmış olan boşluk konusunda, kişisel gelişime ilişkin literatürle

doldurulma yoluna gidilmiştir. Lakin pozitif örgütsel davranış psikolojik kaynakları çalışmalarının içine dahil etmişken, kanıt temeline dayanan bir anlayış ile teori, araştırma, geçerli ölçümlemeler vb. kriterlerden faydalanmıştır.

- *Özgünlük gereksinimi*: Özgünlükle ilgili gereksinim bilhassa 21. yüzyılda örgütsel davranış çalışmaları bağlamında ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda bütünleşik, yeni, özgün nitelikte perspektifler, yaklaşımlar, yapılar olgunlaşmaya başlamıştır.
- *Gelişimsel yaklaşım gereksinimi*: İnsan kaynakları yönetimi, örgüt geliştirme vb. örgütsel davranışla alakalı disiplinlerde pozitiflik yeni bir durum olmamasına karşın, uzunca süredir yapılmakta olan vurgu bilhassa sabit özellikteki, değişmez nitelikler ve seçme tabanlı yaklaşımlar üzerinde yoğunlaşmış durumdadır. Öte yandan pozitif örgütsel davranış, işyerinde pozitifliği kurup geliştirmeyi ve beslemeyi hedeflemektedir.
- *Performans yönelimlilik gereksinimi*: Pozitifliğin kendi başına önem ve değer eden bir olgu olmasına karşın, günümüzün rekabet çevresi gerçekliğinde firmaların kâr-zarar tablolarındaki nihai olarak ölçümlenmiş performans neticeleriyle ilişkili olması gerekmektedir.

Pozitif psikolojik sermaye, işgörenlerin bireysel nitelikleriyle alakalıdır ve geliştirilebilir özelliklere sahiptir. Başka sermaye türleriyle beraberce etkin biçimde yönetilmesi halinde, firmalara kuvvetli bir rekabet üstünlüğü getirebilmektedir. İşgörenlerin pozitif psikolojik sermaye seviyeleri, işe ve firmaya ilişkin pozitif duygular oluşturmakta; örgüte bağlılığı, iyi örgütsel vatandaşlığı ve performansı arttırmakta, negatif duygularla düşünceleri en düşük düzeye indirmektedir. Pozitif psikolojik sermayenin sahip olduğu bileşenlerin (boyutların) ayrı ayrı pozitif tutumlarla davranışların üstündeki etkilerine kıyasla, bir bütün şeklinde çok daha büyük bir etkisinin olacağından bahsedilebilir. Zira bu bileşenler birbirleriyle etkileşimdedir ve bu etkileşim de bir sinerjinin oluşmasını sağlamaktadır (Luthans vd., 2006: 387).

Psikolojik sermaye, işgörenlerin çalışma hayatlarında istifade ettikleri pozitif kişilik özellikleriyle alakalıdır. Bu çerçevede, fertlerin gelişimleri bağlamında gelecekte ne olacağıyla ilgilenir. Buna karşın duygusal sermaye, kişilikten çok fertlerin sahip oldukları duygular ile alakalı bir kavramdır. Özünde iki kavram birbirleriyle yakın ilişki içerisinde olmakla beraber; psikolojik sermayede davranışlar, ilişkiler, kararlarla ilintili kişiliğe özgü nitelikler bağlamında; duygusal sermayede kişinin sahibi olduğu duygularla hissiyatlar doğrultusunda bir dünya görüşü söz konusudur (Tutcu, 2018: 85).

2.1.3.1.5. Beşerî Sermaye ve Duygusal Sermaye

1970'li ve 1980'li senelerde ekonomik bakımdan gelişmiş durumdaki ülkelerde yaşanmış olan ekonomik krizler, petrol krizleri, küresel mali sistemdeki dönüşüm vb. nedenler doğrultusunda kalkınma meselesi güncel olma niteliğini yitirmeye başlarken, 1990'lı senelerde teknoloji alanında dünya genelinde yaşanan ilerlemelerden ötürü "bilgi ekonomisi" isimli yeni bir iktisadi düzene ve döneme girilmiştir. Bu yeni dönemde bilgi, üretimdeki en temel unsurlar arasına girerken, sanayi toplumunda en önemli konuma sahip durumdaki fiziksel sermaye, bu yeni süreçte artık yerini beşerî sermayeye bırakmaya başlamıştır (Çinko, 2003: 157-158).

Beşerî sermaye kavramı ilk defa 1960'lı senelerde Schultz tarafından, eğitimle ilintili yatırımların tarımsal üretime katkılarına ilişkin yapmış olduğu çalışmada kullanılmıştır. Bu çalışmada beşerî sermaye, bir ülkenin ekonomisindeki bilgi ve becerisi yüksek işgücünü betimlemek üzere kullanılmıştır (Şimşek ve Kadılar, 2010: 117-118). Bu doğrultuda Schultz (1968) beşerî sermayeyi, bir toplumda insan gücünü yetiştirmek için yatırımlarını oluşturarak, o toplum tarafından elinde bulundurulan faydalı bilgilerin, deneyimlerin ve yeteneklerin stoku biçiminde ifade etmiştir.

Bontis vd. (1999: 391) beşerî sermayeyi, organizasyon içerisindeki insan unsuru şeklinde ifade etmiştir. Bu bağlamda insan, örgüte kendisine has bir karakter vermekte olan kombine zekâ, beceri ve uzmanlık sahibi kişidir. Organizasyonun beşerî özelliklerinin uygun şekilde motive edilmesi halinde, örgütün sürekli şekilde ayakta kalmasını sağlayacak yaratıcı itmeyi öğrenme, değiştirme, yenilik yapma ve

sunma yeteneğine sahip olunmaktadır. Bu doğrultuda Bontis vd. (1999), yeniliğin, değişimin ve yaratıcılığın beşerî sermayedeki rolüne dikkat çekmiştir.

Luthans ve Youssef (2004: 146) beşerî sermayeyi; eğitim, deneyim ve belli tanımlanabilir kabiliyetlerden edinilen bilgi, beceri ve yetkinlikler ile açıklamıştır. Smith (2004: 67) beşerî sermayeyi, bir topluluğu meydana getiren tüm fertlerin kazanılmış ve yararlı kabiliyetlerinin bütünü olarak nitelendirmiştir. Dae-Bong'a (2009) göre ise beşerî sermaye; kişisel ve sosyal gelişmeyle iktisadi refahın yükseltilmesi noktasında kolaylıklar sağlayan bilgiler, beceriler gibi iş gücünün sahibi bulunduğu kabiliyetlerin tümüdür.

Fiziki sermayenin uzun dönemde büyümeyi yalnız başına açıklamak konusunda yetersiz kalmasından ötürü beşerî sermayenin öneminden söz edilmeye başlanmıştır. Bu doğrultuda eğitim kayıtları, hayat beklentileri vs. pek çok sosyal gösterge, ortak bir kavram bağlamında bir araya getirilmiştir. Ekseriyetle beşerî sermaye, dolaylı biçimde örgün ve yaygın eğitimle betimlenmektedir (Van Leeuwen, 2007: 19).

Schultz (1984'ten akt. Günkör, 2016: 35) tarafından beşerî sermayenin sahip olduğu unsurlar belirtilmiştir. Bu unsurlar; yaşam süresi ile çalışma gücünde artış sağlayan sağlık hizmetleri, kurumlarca organize edilen, mesleki eğitimlerle çırak yetiştirmeyi de içermekte olan iş başında eğitim, resmi eğitim, yaşam boyu öğrenim ve yetişkinlere yönelik düzenlenen her türdeki kurslar, değişen iş fırsatlarından istifade etme noktasında fertlerin göç etmeleri şeklindedir. Beşerî sermayenin sahip olduğu unsurlar ilk başta sadece eğitim, sağlık, göç, yetenekler, beceriler, deneyim şeklinde incelenmişken (Becker, 1964; Schultz, 1971); daha sonra gerçekleştirilen çalışmaların sonucunda bu unsurların arasına "önceden edinilmiş olan bilgiler" (Shane ve Ventkatamaran; 2000), "know-how" (Cooper vd., 1994), "start-up deneyimi" (Davidsson ve Honig, 2003) gibi unsurlar da dahil edilmiştir.

Gendron (2017: 47) beşerî sermayenin temelde üç bileşenden meydana geldiğinden bahsetmiştir. Bunlar; temel dil ve okuryazarlıkla ilişkili genel kabiliyetler ile daha genel şekilde bilgilerin işlenmesi, sorun çözümleme ve öğrenme için kullanma yetisi; özellikli yetenekler, belli üretim süreci teknolojilerinin

işleyişine ilişkin kabiliyetler; teknik ve bilimsel bilgi, üretimle ya da teknolojinin ilerleyişle alakalı olabilecek organize bilgi ve analitik metotların belli organlarının ustalığıdır.

Beşerî sermayenin kendisine has bazı özellikleri vardır. Schultz (1968) bakımından beşerî sermayenin bu özellikleri şöyledir:

- Beşerî sermayenin yaratılması, bireylere ilişkin yapılmakta olan yatırımlar vasıtasıyla gerçekleşmektedir.
- Beşerî sermaye, fiziksel sermayenin aksine, bireyden ayrılamaz haldedir.
- Beşerî sermaye, doğuştan bir kabiliyet biçiminde olabileceği gibi, daha sonrasında da edinilebilir.
- Beşerî sermaye görülemez nitelikte olsa da etkileri gözlenebilirdir. Bu etkiler ise içsel ve dışsal özellikte olabilir. Burada içsel etkiler; bireylerle onların ailelerinin ekonomik etkinlikleriyle refahları, okullaşma oranları, mesleki eğitimler, yüksek öğrenim vs. çeşitli bilgilerden meydana gelmekteyken; dışsal etkilerin ise beşerî sermayenin yoğunluğunda önem arz eden bir rolü bulunmasının yanı sıra, analitik çalışmalara daha az konu olmaktadır.

Günümüz koşullarında beşerî sermayenin kalitesinin giderek artış göstermiş olması, bilgi teknolojileri bağlamında önemli gelişmelere sebebiyet verirken, yanı sıra sağlık, eğitim, hukuk vb. toplumsal dönüşümün pek çok alanında da kritik etkilere sahiptir. Bir ülkede kalkınmanın ve büyümenin sağlanması, ülkenin sahip bulunduğu beşerî sermayenin kalitesi ile yakından alakalıdır. Beşerî sermaye kalitesinde yaşanan artış ise eğitim ile sağlık koşullarının üst düzeyde geliştirilmesi sayesinde mümkün olabilmektedir. Nitekim beşerî sermayenin kalitesinde görülen artış, teknolojinin de daha ileri seviyelere ulaşmasını ve gittikçe iyileşmesini sağlayan bir faktördür. Teknoloji geliştikçe beşerî sermaye gereksiniminin üretim seviyelerindeki ehemmiyeti daha sarih biçimde ortaya çıkmaktadır. 21. yüzyılın teknoloji alanında ciddi bir dönüşüm ve gelişim yüzyılı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu teknolojik dönüşümle değişimin kaçınılmaz biçimde bütün toplumlarda bir homojenleşme durumuna sebebiyet vermekte olduğu ve ileride de bu homojenleşmenin artacağından bahsedilebilir (Fukuyama, 2014: 261).

Becker (1975), Cooper vd. (1994) gibi çeşitli araştırmacıların yaptıkları çalışmalar bağlamında beşerî sermayenin boyutları temelde "genel beşerî sermaye" ve "spesifik beşerî sermaye" biçiminde değerlendirilmiştir. Genel beşerî sermaye, üniversite eğitimi gibi göreceli şekilde firmalarla endüstriler arasında transfer olma ihtimali oldukça yüksek olan kapsamlı formel eğitim ve öğretim ile alakalıyken; spesifik beşerî sermaye ise, belli bir endüstri alanında veya firmada faydalanılan rutinler ile prosedürlere yönelik kişisel bilgilerin güçlendirilmesi ile alakalıdır (Carrera vd., 2008: 297).

Tüm bu anlatılanlar doğrultusunda, beşerî sermayenin eğitim, deneyim, yetenekler, sağlık gibi konularla alakalı olduğundan bahsedilebilir. Duygusal sermaye ise daha ziyade kişiye özgü olan hisler ve inançlar bütünüyle, dolayısıyla duygusal birikimlerle alakalıdır (Eflatun, 2020: 53). Ayrıca duygusal sermayenin, beşerî sermayenin özel bir alanı şeklinde ortaya çıktığı ve beşerî sermayenin oluşumunda önemli bir konumu bulunduğu belirtilmektedir (Tutcu, 2018).

2.1.3.1.6. Ekonomik Sermaye ve Duygusal Sermaye

Ekonomik sermaye; bir ülkenin ekonomisinde bulunan firmaların sahibi bulundukları ve üretimin temel faktörlerinden birisi durumundaki sermaye girdilerinden, doğal sermaye olarak betimlenen coğrafi konum, ekolojik sistem vs. üretimin henüz öncesinde mevcut olan sermayenin çıkartılmasının sonucunda geri kalan sermayedir. Bu çerçevede ekonomik sermaye, fiziki ve finansal kaynakların toplamından oluşmaktadır. Buna göre ekonomik sermaye; firmaların sahibi bulundukları ve firma faaliyetlerinin devamlılığı bağlamında gereken nakit, hisse senedi, tahvil, bono vb. mali varlıklar ile üretim safhasında istifade edilen tüm araçlar, gereçler, binalar ve teknolojilerden oluşmaktadır (Goodwin, 2003: 5).

Ekonomik sermaye, bireylerin sahibi oldukları servet, gelir ya da mali değeri bulunan varlıkları ellerinde bulundurmaları şeklinde tanımlanabilir (Bourdieu, 1986: 242). Ekonomik sermaye, bir zenginlik göstergesi şeklinde algılanmakta olduğundan ötürü, ekonomik sermayenin artış göstermesi neticesinde fertler statülerini belirleyici harcamalara yönelirler (Bourdieu, 1984: 116).

Firmaların performansının tespitinde her daim en önemli kaynak şeklinde nitelendirilmiş olan ekonomik sermaye, üretim sürecinin sonucu olarak edinilen ve üretim sürecine dâhil edilen mallarla değerlerin toplamı biçiminde belirtilebilir (Kümbül-Güler, 2009: 124). Ekonomik sermaye, paraya en kolayca çevrilmesi mümkün olan kaynaklar (Fine, 2002: 101) olup, üretim sürecinin sonucunda ortaya çıkarılan ve bu süreçte faydalanılan mallarla değerlerden meydana gelmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014: 15). Klasik iktisadın kurucularından Adam Smith (2004: 68) ise ekonomik sermayenin, fertlerin tüketimlerinin dışındaki gelirlerini yükseltmek maksadıyla istifade ettikleri, sahibi bulundukları gelirin bir bölümü olduğundan bahsetmiştir. Smith (2004) bakımından bir ülkenin ekonomisinde faaliyette bulunmakta olan bütün bireylerin sahip oldukları sermaye birikimleri, gelirlerinden ayırmış oldukları bu bölümün sonucu olarak elde etmekte oldukları karla beraber ortaya çıkar.

Ekonomik sermaye, fiziki bir sermaye türüdür ve organizasyonların fiziki ve mali tüm kaynakları ekonomik sermayeyi teşkil etmektedir. Bu minvalde ekonomik sermaye, somut ve gözle görülür ögelerden oluşmaktadır. Ancak duygusal sermaye, fiziki ya da mali bir nitelikte olmayan, soyut nitelikte, gözle görülmeyen, hisler, değerler ve inançlarla alakalı bir sermaye türüdür (Tutcu, 2018).

2.1.3.2. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ; nöroloji, psikoloji, nöropsikoloji, sosyoloji, iletişim, işletme vb. birçok farklı bilim alanındaki kişilerin ilgilerini çekmekte olan bir kavramdır (Edizler, 2010: 2971). Duygusal zekâ, kavramsal açıdan ilk defa Barbara Leuner tarafınca 1966 yılında kullanılmış olmakla birlikte, yazına girmesi 1986 senesinde Wayne Payne sayesinde olmuştur (Zeidner vd., 2009: 8).

Yazında kişilerarası ilişkilere ilişkin yetilerin sosyal zekâ bağlamında, fertlerin kendi içlerine ilişkin becerilerinin duygusal zekâ kapsamında değerlendirildiğinden bahsedilebilir (Cohen vd., 2002: 26). Duygusal zekâya yönelik olarak yazındaki ilk teorik çalışmaları gerçekleştirmiş olan Mayer ve Salovey (1990) tarafınca duygusal zekâ; bir kimsenin kendi duygularıyla diğer insanların duygularını tanıyor ve algılıyor olması, bu duyguları ayırt edebilmesi ve duygusal durumlarla

sorunları çözümlemesi, davranışlarını düzenlemesi hususunda kullanması gibi yetileri içeren, sosyal zekânın alt boyutu biçiminde belirtmiştir. Lakin sonrasında yaptıkları çalışmalarla bu tanım üzerinde revizyon yapan Mayer ve Salovey (1997: 5), duygusal zekâyı bu kez; duyguların algılanması, düşünceleri desteklemek için duygulardan istifade etme, duygularla duygusal bilgileri anlama, duygusal ve zihinsel gelişim bağlamında duyguların düzenlenmesi biçiminde tanımlama yoluna gitmiştir.

Konrad ve Hendl (2003) açısından duygusal zekâ; bireyin kendini ve diğerlerini güdülemesi noktasında yararlanmakta olduğu serinkanlılık, gayret, sebat, yetenek gibi duygusal kalite unsurlarından meydana gelir. Bu çerçevede Konrad ve Hendl (2003) bakımından, bilişsel zekâ kişileri direkt olarak başarıya götürmemektedir, nitekim başarı zekânın ayrıca duygular ile de ilişkilendirilmesi doğrultusunda elde edilebilir. Bunun yanında duygusal zekâ, bilişsel zekânın bir alternatifi ya da ikamesi durumunda değildir. Özünde bilişsel zekayı tamamlayarak, bilişsel zekâ ile bütünleşmekte olan, ona yardımcı nitelikteki bir unsur özelliğine sahiptir.

Goleman (2010: 50) duygusal zekâ kavramını; kişinin kendisini harekete geçirebilmesi, bütün negatif durumlara karşılık durmaksızın hedefine ulaşmak üzere yoluna devam edebilmesi, dürtüleri kontrol etmesi vasıtasıyla doyumlarını erteleyebilmesi, ruhsal durumunu düzenleyebilmesi, problemlerin düşünmeyi önlemesine izin tanımaması, kendisini diğer insanların yerine koyarak empati yapabilmesi ve geleceğe ilişkin umut besleyebilmesi biçiminde betimlemiştir. Schutte vd. (1998) duygusal zekayı, duyguların etkisi doğrultusunda anlamını insanların hayatlarında sosyal bağlantıların kaynağı biçiminde kabul etmek suretiyle duygulardan yararlanabilme kabiliyeti şeklinde belirtmiştir.

Cooper ve Sawaf (1999: 12) tarafından duygusal zekâ, kişinin kendinde ve diğerlerinde duyguların sahip olduğu gücü, kişinin enerjiyle bilgileri üstündeki tesirlerini anlayabilme ve uygulayabilme kabiliyeti biçiminde tanımlamıştır. Robledillo ve Albiol (2014) duygusal zekayı, bireylerin duygularını anlama, ifade etme ve yönetme yetisi olarak betimlemiştir. Bar-On (1997: 5) duygusal zekâyı, bir kimsenin çevresel baskılar ve talepler ile etkin biçimde mücadele edebilmesi

noktasında kişiye yardımda bulunacak kişisel, duygusal, sosyal yeterlilikler ile kabiliyetler dizisi şeklinde belirtmiştir.

Duygusal zekanın sahip olduğu birtakım temel özellikler mevcuttur. Bu özellikler şöyle ifade edilebilir (Goleman, 2010):

- Fertlerin duygusal zekâlarıyla beraber, belli konular üstünde odaklanmalarının sonucu olarak algıları güçlenip duyguları da netleştiği müddetçe, duygusal zekanın fertlerin karar alma mekanizmaları ile tutumlarının ve davranışlarının üstündeki etkililiği de artış göstermektedir.
- Duygusal zekâyla aksiyona geçen fertlerin, duygusal zekâyla mantık düzeyleri birbirine denktir. Zamanla fertlerin duygusal zekâlarına ilişkin bağlılık seviyeleri artış gösterdikçe, duygusal zekâ mantığın önüne geçer.
- Büyük oranda duygusal zekâ, bireylerin tutumlarının ve davranışlarının üstünde en kuvvetli tesire sahip haldeki duyguların ve düşüncelerin üstünde gerçekleşir.
- Duygusal zekâ büyük oranda bireylerin ruh dünyalarının içinde yer alan ögelerin pratiklere yansıması niteliğindedir.

Mayer ve Salovey (1990) tarafından geliştirilmiş olan duygusal zekâ modelinin temel odak noktası, kişilerin geçmiş tecrübelerinden etkili şekilde istifade etmek vasıtasıyla yaşamlarını ne şekilde daha verimli olarak sürdürebileceklerinin araştırılmasıdır. Modele göre duygusal zekâ, kişinin gerek kendisinin gerekse de diğerlerinin duygularını tanıması, bu duyguların arasında bulunan farklılıkları ayırt edebilmesi ve duygusal bilgilerden düşünce ve eylemleri yönlendirme noktasında istifade edilmesi yeteneklerini içermekte olan bir sosyal zekâ türüdür (Caruso, 2004: 6). Mayer ve Salovey (1990) tarafınca geliştirilmiş olan duygusal zekâ modelinin dört ana boyutu vardır. Bu boyutlar şöyledir (Caruso ve Salovey, 2010: 10-11):

- *Duyguları Tanımlayabilme*: Bir kimsenin duyguları algılaması ile hislerini göstermesi yetisinden oluşmaktadır. Kişinin kötü duygular hissetmesi durumunda dikkatini başka yönlere vermesi, kişinin duygularla alakalı şekilde neredeyse hiçbir şeyi öğrenemeyeceğinin göstergesidir. Duyguların

algılanmasıyla tanımlanabilmesi, karşıdaki kişinin yüz ifadesiyle sesinin tonu, sanat eserleri vb.'nin belirttiği duygusal mesajların farkına varılması, bu mesajların kişi tarafından dikkate alınması ve yorumlanmasından meydana gelmektedir. Etkili bir iletişimin kurulabilmesi hususunda karşıda yer alan kişinin duygularının sarih şekilde anlaşılması ve bireyin aynı zamanda sahip olduğu duygularını da benzer biçimde sarih şekilde ifade edebilmesi gereklidir.

- *Duyguları Kullanma*: Duyguların kullanılması ve düşüncelerin duygularla kaynaştırılması yeteneğiyle alakalıdır. Kişinin hissetmekte olduğu duygular, neyi ve ne şekilde düşüneceğini de etkiler. Duygular kişinin mühim olaylara dikkatini yoğunlaştırmasını, bu mühim olaylara değişik bakış açılarından bakabilmesini sağlar. Bu çerçevede kişi, değişik bakış açılarını değerlendirmesi suretiyle bir konuya/olaya ilişkin olarak daha derin ve yaratıcı biçimde düşünebilir.
- *Duyguları Anlama*: Duyguların anlaşılması ve analiz edilmesiyle alakalıdır. Duyguların tanınması yalnız başına yeterli değildir. Bu duyguların bireyce anlaşılması da gerekmektedir. Duyguları ve duyguların arasında bulunan bağlantıları anlayan kişiler hislerinin sebeplerini anlayabilir. Bu çerçevede kişi, duygularının gelecekte nasıl şekillenebileceği hususunda da tahmin yürütebilir.
- *Duyguları Yönetme*: Duyguları etkili biçimde algılayabilmekte olan kişiler, ruh haline ilişkin değişimlerden istifade edebilmektedir ve duygularını anlayabilmektedir. Bu çerçevede kişi, duygularıyla başa çıkabilme ve duygularını kontrol etmeye imkân verecek bilgiye de sahip olabilmektedir. Kişinin kendisini sinirli iken sakinleştirebilmesi, diğerlerinin endişelerini dindirebilmesi, duyguların yönetilmesi bağlamında değerlendirilmektedir.

Goleman'ın (1995) geliştirdiği duygusal zekâ modeli, Mayer ve Salovey (1990) tarafından geliştirilmiş olan modelde yer alan yetenekleri içerisinde barındırmakla birlikte, ayrıca kişilik özellikleri, motivasyon ve sosyal becerinin üstüne yoğunlaşmış durumdadır (Goleman, 2010: 43-44). Bu bağlamda kişinin

kendisinin farkına varması, duygularını ayarlaması, kendisini motive etmesi, diğer insanların duygularının farkına varması ve duygularını kullanması biçiminde duygusal zekâ için beş boyut belirlemiş olan Goleman (1995); daha sonra bu beş boyutu dört boyuta indirmiş, bu boyutları da kişisel yeterlilikler ile sosyal yeterlilikler şeklinde iki ana grup altında toplamıştır. Burada kişisel yeterlilikler grubunda kişisel farkındalık ile kişisel yönetim boyutları, sosyal yeterlilik grubundaysa sosyal farkındalık ile sosyal yönetim boyutları bulunmaktadır (Goleman, 2001: 27-28).

1990'lı yıllardan itibaren bireysel karar alma, bireysel verimlilik ve performans süreci üstünde yapılan araştırmalarda duyguların ve duygusal yeterliliklerin en rasyonel kararlarda dahi etkili olduğu tespit edilmiştir (Gendron, 2004: 10). Ayrıca duygusal sermayenin, beşerî sermaye ile ilintili bir kavram olduğundan bahsederek, duygusal zekâyla ve duygusal yeterliliklerle de direkt olarak alakalı olduğuna değinmiştir (Gendron, 2004: 9). Gendron'a (2004) göre, aynı düzeydeki iyi tercihlerin arasında, kişisel performansla verimlilik konusunda son kararın verilmesi hususunda, duygusal yeterliliklerin oldukça önemli bir rolü vardır. Gendron (2007) açısından duygusal yeterlilikler, duygusal sermayeyi oluşturmaktadır. Bu duygusal yeterlilikler kişisel yeterlilikler ve sosyal yeterlilikler şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Kişisel yeterlilikler kişisel farkındalık ve öz düzenleme unsurlarından meydana gelmekteyken; sosyal yeterlilikler ise sosyal farkındalık ve sosyal iletişim kabiliyetinden oluşmaktadır.

Goleman (1995), duygusal yeterliliklerin öğrenilmiş yetenekler olduğundan söz ederek, duygusal yeterliliklerden meydana gelen duygusal sermayenin, bilgeliğin yanı sıra eğitimle de ortaya çıkacağına değinmiştir. Zira duygusal yeterlilikler, çocukluk yaşlarından erişkinlik yaşlarına, toplumlar, aile, yaşıtlar, mahalle ve topluluklar, dinler, spor kulüpleri ve okul gibi ortamlardan öğrenilmektedir. Ancak duygusal yeterlilikler öğrenildiğinden ötürü, duygusal sermaye de erkekler ile kadınlar arasında farklılığa sahip olabilir (Gendron, 2004: 10).

2.1.3.3. Duygusal Emek

Günümüz koşullarında bir çalışanın işini gerçekleştirdiği esnada sergilediği davranışlarıyla karşısında yer alan bireye belli bir duygusal mesajı aktarması, sorumluluğu alınmış olan iş rolüne ilişkin bir özellik olarak sayılmasından ötürü pek çok işin gereklilikleri arasında yer almaktadır. Bilhassa hizmet pazarında kalite algısının artan öneminin yanında, tüketicilerin yalnızca rasyonel davranışlarda bulunacakları anlayışından uzaklaşılması ile beraber, kurumlar müşteri tatmini ve sadakati üstünden rekabet avantajı elde etmeye odaklanmaktadır. Bu çerçevede, çalışma ortamında duyguların işe yönelik, işten kaynaklı veya işe ilişkin hissedilen şeyler şeklinde değil, işini kendisinden beklenmekte olan bir duygu ifadesiyle gerçekleştirme ve etkileşimde bulundukları karşı taraf (hasta, müşteri vb.) üstünde bir duygu meydana getirme çabası biçiminde ele alınmakla beraber, işletme içi ilişkilerde duyguların daha çok önem kazanmasına zemin hazırlamış olduğundan bahsedilebilir. Duygusal emek de bu doğrultuda kurumların rekabet güçlerinin arttırılması maksadıyla işgörenlerin davranışlarıyla beraber duygularını da yönetme gayretlerinin neticesinde üzerinde durulmaya başlanmış önemli bir kavram niteliğindedir (Arıkan-Saltık, 2016: 96).

Duygusal emekten, kavramsal açıdan ilk defa 1983 senesinde Arlie Hochschild tarafınca kaleme alınan "The Managed Heart" isimli kitapta bahsedilmiştir. Bu bağlamda duygusal emek ile hizmet yoğun işlerde çalışan kişilerin gündelik hayattaki performanslarına atıfta bulunulmuştur (Hochschild, 1983). Bu bağlamda Hochschild (1983) duygusal emek kavramını, hizmetin bir sahne, işgörenlerin birer aktör, müşterilerin ise birer izleyici konumunda bulunduğu bir oyun biçiminde olduğundan söz etmiştir. Bu çerçevede Hochschild (1983) duygusal emeği, herkesçe gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler sergilemek maksadıyla duyguların yönetimi, ücret vasıtasıyla satılabilir durumda olduğundan ise değiştirilebilir özellikteki bir değer biçiminde tanımlamıştır. Ayrıca Hochschild (1983) duygusal emeğin ticari açıdan bir karşılığının bulunduğundan bahseder. Buna göre kişi, duygusal emekten faydalanarak duygularını yönetmektedir ve bunu da çevresindeki kimselerin fark edebilecekleri bir biçimde yüzü ve bedensel ifadeleriyle sergilemektedir.

Morris ve Feldman (1997) duygusal emeğin bireysel bir çaba olduğunu belirterek, örgütçe işgörenlerin göstermeleri arzulanan duyguların kişilerarası etkileşim esnasında işgörenlerin yansıtmaları gereken kişisel gayret, planlama ve kontrol anlamına geldiğinden bahsetmiştir. Grandey (2000: 96) duygusal emeği, bir örgütteki işgörenlerin örgütün taleplerini yapmak için duygularını ayarlama sürecinde gösterdikleri gayret olarak ifade etmiştir.

Duygusal emek, çalışma hayatında duyguların kontrol edilmesini içeren bir dizi kurgunun tanımlanması hususunda kullanılır (Beal vd., 2006: 1055). Wharton (1993) örgütsel boyutta duygusal emeğin örgütün kontrolü altında olduğundan bahsetmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeğin, uygun duyguların gösterilmesi olduğuna değinmiştir. England ve Farkas (1986) ise duygusal emeğin, başkalarını anlama gayreti, empatide bulunma kabiliyeti ve diğerlerinin hissettiklerini kendi hislerinin bir parçası gibi algılama anlamına geldiğini söylemiştir.

Hochschild'e (1983) göre duygusal emeğin dış çevrede sergilenmesi noktasında yüz ile beden ifadeleri kullanılmaktayken; Wharton ve Erickson (1993) ile Rafaeli ve Sutton (1987) ses tonunun da duygusal emeğin ifade edilmesinde önemli bir ifade biçimi olduğuna değinmiştir. Yanı sıra Steinberg ve Figart (1999) da duygusal emeğin, konuşma ve karşılıklı görüşmenin esnasında kullanılmakta olan ifade tarzları ile sergilendiğinden bahsetmiştir.

Duygusal emek; hizmet yoğun olan işlerde, çalışılan kurumca işgörenden talep edilmekte olan, hizmetin sunumu esnasında müşterilerle ilişkilerde duyguların sergilenmesi halidir. Bu noktada esasen dört ana unsur ön plandadır. Öncelikle, bireylerin duyguları onların sosyal çevrelerini algılama tarzları doğrultusunda biçimlenmektedir. İkinci olarak, kişinin hissetmekte olduğu duygularla kurum tarafından istenen duygular birbiriyle uyumlu olsa dahi, kişinin bu duyguları sergileme hususunda gayret harcaması gereklidir. Üçüncü olarak, bir duygunun bir defa sergilenmesi halinde, sonrasında bu duygu bir metaya dönüşmektedir ve hizmetin bir unsuru durumuna gelmektedir. Dördüncü olarak, duyguların ne şekilde ve ne zaman gösterileceğiyle alakalı önceden belirlenmiş kurallar bulunmamaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 988).

Duygusal emeğin, duygusal sermaye teorisinin gelişmesinde önemli katkıları olduğu çeşitli çalışmalarda ifade edilmektedir (Hochschild, 1983; Goleman, 1996; Reay, 2000; Gendron, 2004, 2007; Colley, 2006; Tutcu, 2018; Tutcu ve Çelik, 2018; Akkaya, 2020). Hochschild (1983) tarafından yapılan çalışmada; örgütlerin, çalışanların duygularını istedikleri şekilde kontrol altına alması ve belirli standartlardaki davranış kalıplarıyla hizmet vermeye çalışmalarının; kişinin stres seviyesini artırmakta olduğunu, duygusal sermayesini tüketmekte olduğunu ve bunların neticesinde duygusal tükenmenin yaşandığını belirtmiştir. Andrew (2015: 653), duygusal emekle duygusal sermayenin arasında önem arz eden farklılıklar bulunduğundan bahsetmiştir. Bu doğrultuda duygusal sermaye, duyguların yalnızca duygusal emek teorisinde olduğu gibi hissedilmekte veya icra edilmekte olan bir şey olmadığına; somutlaşmış bir kaynak ve sermaye türü olduğuna vurgu yapmak üzere kullanılmaktadır. Bu kaynak emeğin alıcıları ve emeği sağlayanlara fayda sağlayabilmektedir. Reay (2000: 583) duygusal sermayenin, duygusal emeğini ortaya koymuş kadınların sahip oldukları kaynakların istismar edilmesine sebebiyet verdiğinden bahsederken; Colley (2006: 28) ise Reay'ın (2000) belirtmiş olduğu sorunun özünde kapitalizmin yarattığı bir problem olduğuna değinmiş ve bu sorunun sosyal ilişkilerdeki eşitsizlikle alakalı olduğundan söz etmiştir.

2.1.3.4. Duyguların Yönetimi Teorisi

Duyguların yönetimi, bireyin kişisel arzularıyla isteklerini ve dürtülerini kontrol etme kabiliyetini belirtmektedir. Duygu yönetimi, karmaşık zekâ yeteneği özelliğinden olmasının yanı sıra, kişinin kendisini gözlemlemesi ile tatminini ertelemesi kabiliyetlerini de içermektedir. Bu çerçevede duyguların yönetimi; karşılaşılan sorunların doğrultusunda yeterli derecede kontrol, öz güven, esneklik sergileyebilme, acı çekme, üzüntü, stres vb. durumlar ile kolaylıkla başa çıkabilme, yeniden kendine gelebilme yetisidir (Davis, 2004: 62).

İşgörenlerle yöneticilerin duygularını iyi şekilde tanıyarak anlayabilmeleri, duyguların ifade edilme tarzları, duyguların sergilenmekte olan davranışları ne şekilde etkileyebildiği, duyguların ne şekilde yönlendirilebileceği meseleleri hususunda daha donanımlı olmaları, çalışma yaşamında duygusal bir doyumun elde

edilebilmesi açısından önemlidir. Bu süreç içinde duyguların yönetilmesi hususu da daha fazla önemli duruma gelmektedir. Fertlerin tepkileriyle yaklaşımlarını belirlemekte olan pozitif ve negatif davranışları saptayarak ayırt edebilme süreci, duygu yönetimi şeklinde betimlenmektedir. Bu doğrultuda duygu yönetimi, duyguların kişiyi değil, kişinin duygularını etkin biçimde yönetmesi süreci şeklinde tanımlanabilir (Töremen ve Çankaya, 2008: 34).

Duygular, insanlara yol gösterebilmek üzere sorun çözümleme yöntemleri geliştirmektedir. Fertlerin işlerini ileride yaşanabilecek durumlara yönelik planlamalar yapma sürecinde kolaylaştırmaktadır. Duygular içsel ya da dışsal olgulara karşılık bireyler açısından pozitif veya negatif anlamlar taşıyabilmektedir. Pozitif zihinsel deneyimler pozitif duygularca düzenlenebilmektedir. Duygular uyum sağlayıcı organize tepkilerdir. Fizyolojik, zihinsel, motivasyonla alakalı ve deneysel psikolojik teknikleri içermektedir. İnsanların fiziksel tepkileri, zihinleri, bilinçleri, olayları fark etme dereceleri vb. birçok psikolojik alt sistemi düzenlemekte olan içsel durumlar şeklinde tepki göstermektedirler (Çakar ve Arbak, 2004: 27).

Duyguların yönetimi noktasında temel maksat, duygusal zihnin beyni ve de kişiyi ele geçirmesinin önlenmesi hususunda gerekli olan tedbirlerin alınması vasıtasıyla beyni aklın veya akılcı zihnin kontrolü altında tutarak, duyguları daha iyi şekilde tanıyıp, duygular ile etkili şekilde mücadelede bulunmak için bilinçlice bir efor harcamak ve önceden bilinçaltına yerleşmiş durumdaki duyguları zararsız hale getirme kabiliyetini elde etmek şeklindedir (Çeşitçioğlu, 2003: 146).

Duyguların yönetilmesi, insanların yaşantılarını önemli seviyede etkilemekte olan negatif duygular ile beraber pozitif ve de baş edilmesi gerekli olan duyguları etkin şekilde nasıl yönetebileceklerini öğrenmeleri hususunda yardımda bulunmaktadır. Duyguların yönetilmesi süreci, duyguların bilincinde olunması anlamına gelmektedir. Duygularının farkında olan ve onları tanıyan kişiler, karşılarındakilerin duygularını da daha iyi anlayabilmekte ve empati kurabilmektedirler (Kervancı, 2008: 46).

Froyum'a (2010: 39) göre duygusal sermaye, duygularla duyguların yönetilmesini sosyal çeşitli avantajlara dönüştürmekte olan yetenekler ya da

alışkanlıklardır. Cottingham (2013: 48) duygusal sermayenin; kişinin durumlar üstü duygusal temelli bilgileri, duygu yönetimi kabiliyetleri ve his kapasiteleri olduğundan söz etmiştir. Yanı sıra Cottingham (2016: 452), duygusal sermayenin; duygusal bilgileri, idarecilik kabiliyetleri ve kişisel süreçlerle kaynakları grup üyeliğiyle sosyal konuma bağlamakta olan his kapasitelerinden oluşan üç boyuta sahip bir kavram olarak betimlemiştir. Duygusal zekâ, duygusal yeterlilikler vb. başka duygu temelli kaynakların tersine şekilde duygusal sermaye, makro yapılarla mikro kaynakların arasındaki direkt ilişkiyi önerir. Duygusal sermaye, ekonomik sermayedeki gibi toplum içerisinde eşitsiz olarak dağılım göstermektedir ve uygulamada farklılık gösterir. Duygusal sermaye çerçevesinde; duygusal deneyimin, duygusal ifadenin, duygu yönetiminin yerleşik bir uygulamayla somutlaşma durumu söz konusu olmaktadır. Durumlar üstü bir kaynak niteliğine sahip olmasıyla duygusal sermaye, günümüzün sosyal yapıları içerisinde güç ve ayrıcalık varyasyonlarıyla ayrılmaz biçimde bağlantılı durumdadır. Fertlerin sahibi bulundukları duygusal kaynaklarıyla uygulamada fertlerin duyguları ne şekilde aksiyona geçirip deneyimlediklerini anlamak maksadıyla duygusal sermayenin kullanılması; güç ve ayrıma yönelik toplumsal hiyerarşi içinde duyguların biçimlenmiş ve bilinçsiz görüntüsüne ışık tutmaktadır.

2.1.4. Duygusal Sermayenin İşletmeler Açısından Önemi

Bilhassa 1980'li seneler itibarıyla duyguların çalışma yaşamı içindeki varlığıyla örgütsel başarı nezdindeki önemi önemli bir çalışma ve tartışma konusu olmaya başlamıştır. Gerçekleştirilen işin muhatabı durumundaki bireylere ilişkin olarak sergilenmekte olan davranışlarda bulunan duygusal bileşenler veya bu davranışların duygusal karakteri, işyerinde duygu kavramının muhtelif şekillerde incelenmeye başlamasına sebebiyet vermiştir (Seçer, 2005: 814). İşyerinde sıkça üzüntü, kızgınlık, neşe, öfke, korku, nefret, kin, güven, sevgi, bağlılık vb. duyguları işgörenler yaşayabilmektedir. Çalışma ortamında işgörenlerin yaşadıkları duyguların, iş yaşamında başarıya ulaşmalarının üstünde önem arz eden bir etkisi bulunmaktadır. Bu sebeple, yöneticilerle işgörenlerin, kendi duygularının farkında olabilmeleri, duygularını kontrol altında tutabilmeleri gereklidir (Akın, 2004: 28).

Duygusal sermayeye sahip olanlar, günümüzde başarılı bir iş kurmak üzere fiziksel sermaye, entelektüel sermaye vb. geleneksel mali varlıklara odaklanmanın ötesine geçmeleri gerekli olan ve duygusal sermaye gibi işle alakalı olarak herkesin kalbinde enerji, coşku, sadakat hissettiren yeni bir sermayeye odaklanmak gerektiğini kabul etmiş olan sıra dışı liderlerdir (Newman, 2009: 8).

Thomson açısından iş yaşamında duygusal sermaye iki ana unsurdan meydana gelmektedir. Bunlar; içsel duygusal sermaye ve dışsal duygusal sermaye şeklindedir (Thomson, 1998). Newman (2009:8) ise üçüncü bir unsur olarak içsel duygusal sermaye ve dışsal duygusal sermayenin yanına kişilerarası duygusal sermayeyi eklemiştir. Dışsal duygusal sermaye, müşterilerin ve diğer dış paydaşların yapılan işe yönelik duydukları duygularla algıların değeridir. Newman'a göre, gerçek kâr elde edilmesinin yegâne yolu, müşterilerin duygularıyla hayal güçlerine hitap edilmesi suretiyle müşterileri rasyonellikten çok duygusal anlamda çekmektir. Nitekim müşteriler de kendileri gibi olan, sevdikleri kurumlardan alışverişte bulunmayı arzularlar. Bu durum, marka değerini geliştirirken bir iyi niyet yaratmaktadır ve müşteri sadakati, yaşam boyu devam edecek ilişkilerle yönlendirmelerin aracılığıyla yeniden satış ile sonuçlanmaktadır. İkinci unsur olan içsel duygusal sermaye, işyerinde çalışan kişilerin kalplerindeki duygusal bağlılığın değeriyle alakalıdır. Kurumda çalışmakta olan herkesin sahibi oldukları hisler, inançlar ve değerler şeklinde ifade edilebilir. Newman'a göre duygusal sermayeyi meydana getiren üçüncü unsur olan kişilerarası duygusal sermaye ise, çalışan kişinin işine ve bireysel yaşamına yatırım yaptığı olumlu, odaklanmış enerjinin düzeyidir (Newman, 2009: 8-9).

Duygusal sermayenin kurumlarda ve kişinin çalışma hayatındaki başarısında önemli bir etkisi mevcuttur. Kurumlar açısından önem arz eden bir güç kaynağı niteliğindeki duygusal sermaye, başka sermaye tiplerini de destekler bir özelliktedir. Beşerî sermayenin gelişimi ve işgörenlerden optimum verimin sağlanmasında katkı sağlarken, kurumlara devamlı şekilde değişim gösteren çevresel şartlar altında rekabet üstünlüğü getirmektedir (Ay ve Çelik, 2017: 639).

Kurumlarda çalışan bireylerin duygularının öneminin farkına varılmasının neticesinde, bir duygusal farkındalık durumunun ortaya çıktığı ve kurumların

duygusal sermayeyi değer arz eden bir fiziksel varlık şeklinde benimseyebileceğinden söz edilebilir (Mykhaylenko, 2011: 6). Duygusal sermaye ve kurumsal çıktının ilişkisi hakkında gerçekleştirilen birtakım araştırmalarda, duygusal sermayenin liderlik kabiliyetleri, çalışma performansı ve koruyuculuk otoritesine pozitif yönlü katkılarda bulunduğu görülmüştür. Duygusal sermayeyle işgörenin yaratıcılığının arasında anlamlı ve önem arz eden bir ilişki bulunmaktadır ve bu ilişki kurumsal yönetim açısından da önemlidir (Taheri ve Rezayi, 2016: 17).

Hızlıca değişim göstermekte olan global çevre ve artan rekabet koşullarının neticesinde kurumlar hayatlarını sürdürebilmek üzere önemli birtakım değişim süreçlerinden geçmektedir. Kararların oldukça çabuk şekilde verilmekte, rollerle pozisyonların bulanıklaşmakta, iletişim kanallarının daha karmaşık duruma gelmekte olduğu birtakım süreçler yaşanmaktadır. Bu şartlarda kurumların geleceği, işgörenleriyle ne şekilde iletişim ve bağ kurduklarına bağlı durumdadır. Örgütsel başarı hususunda işgörenler örgütsel hedeflere, kurumun vizyonuna ve sahip olunan ortak değerlere katılım sağlamalıdır. Bu katılımın ise entelektüel ve duygusal bakımlardan iki yönü mevcuttur. Entelektüel taraf işgörenlerin akıllarıyla ilgilenmekteyken; duygusal taraf ise hisler, inançlar, algılar ve değerler ile ilgilenmektedir. İşgörenlerin akıllarında bulunan bilgileriyle duygularını örgütsel amaçların çerçevesinde ne düzeyde kullanabildikleri, kurumun başarısını da etkilemektedir. Kurumlar işgörenlerin akıllarıyla kalplerini kazanmaları suretiyle duygusal sermaye bağlamında güçlü temeller meydana getirdikleri zaman işgörenlerin performansları yükselmekte ve kurumun karlılığı da artmaktadır (Thomson ve Hecker, 2000: 49).

2.1.5. Duygusal Sermayenin Boyutları

Newman vd. (2015) duygusal zekâ konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmaları inceleyerek, duygusal zekâ ölçüm envanterlerinden istifade edip, işgörenlerin liderlik yönlerini ortaya çıkaracak bir duygusal sermaye envanteri oluşturma yoluna gitmişlerdir. Bu çerçevede duygusal sermaye modelini belirleyen Newman vd. (2015), duygusal sermaye modeli bağlamında duygusal sermayeyi beş ana boyut ve on alt boyut ile açıklamaya çalışmışlardır. Buradaki beş ana boyut;

kişisel farkındalık, sosyal farkındalık, sosyal beceriler, öz yönetim ve uyumluluk şeklindedir. Kişisel farkındalığın altında kendinin farkında olma ve kendine güven, sosyal farkındalığın altında empati, öz yönetimin altında öz denetim, kendinden emin olma ve öz güven, sosyal becerilerin altında ilişki becerileri, uyumluluğun altında esneklik, iyimserlik ve öz yapabilirlik alt boyutları yer almaktadır (Newman, 2008: 6). İlk etapta 77 madde ile bir envanter geliştiren Newman vd. (2015), gerçekleştirdikleri ampirik çalışmalar sonucunda Duygusal Sermaye Envanteri'nin 30 maddeden ve beş boyuttan oluştuğunu belirtmiştir. Bu boyutlar; kişisel farkındalık, sosyal farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim, uyumluluk şeklinde isimlendirilmiştir.

Kişisel farkındalık, kişinin duygularını anlaması ve hisleri ile iletişimde kalma kapasitesiyle alakalıdır. Kişinin kendisinin farkında olması ve açık, net olması yeterliliklerinden meydana gelmektedir. Bireyin duygularının farkında olması, kendisini doğru biçimde analiz edip, tutumlarını, kendi içsel hayatının, hislerinin, potansiyelinin, kararlarının, kısıtlarının ve kuvvetli taraflarının farkına varmasına olanak tanıyarak, kendisine güvenini geliştirmekte olan bir sonuç meydana getirmektedir (Ay, 2018: 32; Ural, 2001: 210).

Sosyal farkındalığın temel yetkinliği durumundaki empati, diğer bir kimsenin deneyimiyle düşünebilmek, araştırabilmek ve bulabilmekle alakalıdır. Başka bir ifadeyle empati, diğerlerinin iç dünyalarına girip olayları onların perspektifleriyle değerlendirmek, onların gereksinmelerini, duygularıyla düşüncelerini doğru biçimde anlayabilmek, hissedebilmek, bu durumu onlara aktarabilme kapasitesi şeklinde belirtilebilir. Ayriyeten empati, bir kimsenin kişilerarası ilişkilerdeki başarı durumunu da ortaya çıkaran bir olgudur (Tunçel ve Taslak, 2016: 415; Yurdakavuştu, 2012: 37).

İlişki yönetimi veya sosyal beceriler, diğerlerinin duygularını yönetme ve ilişkileri yürütme yetisiyle alakalıdır. Sosyal açıdan yüksek becerilere sahip durumdaki kimseler, etraflarındaki diğer kişilerle rahatça iletişim kurabilmekte, onların hisleriyle tepkilerini akıllı biçimde fark edebilmekte, onları yönlendirme yetisine sahip olabilmekte, ortaya çıkabilen sorunların üstesinden kolayca gelebilmektedir. Sosyal beceriler bağlamında ilişki yönetimi yetkinliği, etkileşim

sürecinin bütün bireyleri tatmin edici biçimde, birbirine karşı rahat, duyarlı ve güvenli bir ortamda yürütülmesini öngörmektedir (Yurdakavuştu, 2012: 39-41).

Öz yönetim, kişinin kendisi ile olan ilişkisini konu almakta olan ve kişisel performansı yönetebilecek bir öz güvene sahip olmasıyla alakalıdır. Kişinin kendisinden emin olması, kendisine olan güveni ve öz denetim yetkinliklerinden meydana gelmektedir. Öz denetim, duyguların etkili şekilde kontrol edilebilmesi kapasitesi ile mantıklı biçimde düşünme zamanını yakalayana değin hareketleri sınırlayabilme kabiliyetidir. Öz güven, kişinin kendi iç dünyasında bulunan değeri kabul etmesi, sevmesi, ona saygı duymasıyla ilintilidir. Bu tip kimseler duygularını, düşüncelerini, inançlarını ifade etme hususunda bağımsız, kuvvetli ve öz güven sahibi kişilerdir (Ay, 2018: 32).

Uyumluluk, bir kimsenin çevresinde yaşanan değişimlere ve sorunlu durumlara yönelik etkin biçimde mücadele edebilmesiyle alakalıdır. Uyumlu kimseler, günlük yaşantılarında karşılarına çıkmakta olan güçlüklerle ilintili şekilde ekseriyetle etkin çözümler bulabilmektedirler. Esneklikse, fikirlerle değişim gösteren yeni durumlara ilişkin davranışları içermektedir ve hisleri değiştirerek ayarlayabilme kapasitesiyle ilgilidir. Uyumluluk, kişinin kendisini gerçekleştirmesi, esneklik, iyimserlik yetkinliklerinden meydana gelmektedir (Ay, 2018: 32; Tunçel ve Taslak, 2016: 416).

2.2. Mesleki Tükenmişlik

Bu alt bölümde mesleki tükenmişliğin tanımı ve öneminde, tükenmişliğin belirtilerine, tükenmişliğin aşamalarına, mesleki tükenmişlik modelleri ve mesleki tükenmişliğin boyutlarına, mesleki tükenmişliği etkileyen unsurlara, mesleki tükenmişliğin sonuçlarına ve mesleki tükenmişlikle başa çıkmaya değinilmiştir.

2.2.1. Mesleki Tükenmişliğin Tanımı ve Önemi

Günümüz koşullarında tükenmişlik gerek toplumsal alanda gerekse de çalışma hayatında sıkça karşılaşılan bir konu ve kavram niteliğindedir. Kavram ilk defa 1970'lerde Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) müşteri hizmetleri alanında çalışan kimselerin karşılaştıkları mesleki bir sorunu betimlemek maksadıyla

kullanılmıştır (Maslach vd., 2001: 415). Mesleki tükenmişlik kavramına yönelik literatürde birçok tanımlamaya rastlamak mümkündür. Freudenberger (1974: 159) tarafından tükenmişlik mesleki bir risk şeklinde betimlenmiş ve enerji, güç veya kaynakların üstündeki aşırı arz ile talepten dolayı tükenmeye başlama hali biçiminde tanımlanmıştır. Maslach vd. (2001: 399) tarafından tükenmişlik, işinden dolayı başka kimselerle doğrudan iletişim içerisindeki kimselerde tespit edilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük düzeyde bireysel başarı hissi şeklinde betimlenmiştir. Ayrıca Maslach (2003) tükenmişliği, örgütün içerisindeki gerginliği arttıran durumlara yönelik olarak uzun bir süre içerisinde oluşan reaksiyon ya da psikolojik bir sendrom şeklinde ifade etmiştir.

Perlman ve Hartman (1982) tarafından tükenmişlik; motivasyon düşüklüğü, sinirlilik, negatif benlik kavramı, sinizm, müşterilere yönelik uygun olmayan tutumlarla davranışlar, şüphe, artış gösteren duygusallık, depresyon, katılık, işe devamsızlık semptomlarıyla açıklanmıştır. Cherniss (1980: 5) açısından tükenmişlik, işle alakalı tutumlar ve davranışlar konusunda yaşanmış olan değişimlerle kendini belli eden fizyolojik ve duygusal bir bitkinlikle anksiyete durumu olarak tanımlanmıştır. Schwab, Jackson ve Schuler (1986) tükenmişliği; işe ilişkin birtakım kararlara düşük derecede katılma, daha düşük düzeyde gayret gösterme, rol çatışmaları, özgürlükle özerklikte eksiklik, düşük bir yaşam kalitesi şeklinde beliren olumsuz bir durum biçiminde tanımlamıştır. Suran ve Sheridan (1985: 742) bakımından tükenmişlik, kişisel ideallerle arzular ve işle ilgili koşullardaki bozulmaların etkileşimidir. Dünya Sağlık Örgütü (1998) tarafından tükenmişlik, oldukça uzun süreli mesai saatleriyle ortaya çıkmakta olan ruhsal yorgunluk ve bu yorgunluğun neticesinde çalışan bireyin görevleriyle sorumluluklarını icra edememesi şeklinde tanımlanmıştır.

Meier (1983) tarafından tükenmişlik, ödül beklentisinin karşılanmaması, kişisel yeterlilik ya da işe katkının eksikliği nedeniyle ortaya çıkan ceza beklentisi durumu şeklinde tanımlanmıştır. Dolan (1987: 3) tükenmişliği, kişisel kaynakların sonlandığı, normal özellikteki günlük olgularda bile süregelmekte olan ümitsizlik ve olumsuz tutumun gerçekleştiği enerji tükenmesi şeklinde ifade etmiştir. Solmuş (2010: 59) tükenmişliği, duygusal arzuların yoğun olduğu yerlerde uzun zamanlı

olarak çalışılmasından kaynaklanan, fiziksel yıpranmalar, umutsuzluk, çaresizlik, hayal kırıklıkları, pozitif olmayan bir benliğin gelişim göstermesi, yapılan işe, iş yerinde çalışmakta olan kimselere ve hayata karşı negatif davranışların geliştirilmesi vb. belirtilerin olduğu bir durum biçiminde tanımlamıştır.

Tükenmişlik, bir topluluğun içerisinde yaşamaktan dolayı ortaya çıkan bir durumdur. Kişinin topluluğun yaşamı ile uyumlu olması, yaşamına bir anlam kazandırması hususundaki gayretlerinin neticesi olarak tükenmişlik yaşanabilmektedir. Bu minvalde tükenmişlik, kişinin enerjisini gereğinden çok şekilde harcaması sonucunda kişinin fiziksel ve zihinsel kaynakların tükenmesi olarak belirtilebilir (Sünter vd., 2006: 10).

Leiter ve Maslach (2004) mesleki tükenmişliğin birtakım özelliklerinin bulunduğundan bahsetmektedir. Bu özellikler şu şekildedir:

i. Mesleki tükenmişlik, bir enerji kaybıdır. Devamlı şekilde bunalma, stres içinde olma ve aşırı yorgunlukla ilgili bir durumdur. Bir süre için uzaklaşılması ve ara verilmesi halinde dahi geri dönüldüğünde bir değişim gerçekleşmez, her şey eskisi gibi kötü olur.
ii. Mesleki tükenmişlik özünde bir heves kaybı niteliğindedir. Bu noktada uzmanlık yetisi, yaratıcı düşünceler ve hassasiyetler eski önemliliğini kaybetmiştir ve işgörene artık bu sayılanlar bir haz vermemektedir. İşgören açısından artık her şeyin zamanı geçmiş gibidir.
iii. Mesleki tükenmişlik, güven kaybı yaratır. Kişinin enerjisi ve aktif katılımı olmadan işe devam edebilmesi son derece güçtür. İşgörenin kendisine olan saygısı, daha az etkin olduğu hissiyle düşüş göstermektedir. Zaman zaman işinden çok fazla sıkılmakta ve yorulmaktadır. Bilhassa meslekte uzunca seneler çalışmış olan kişiler, son senelerini tamamlama noktasında son derece zorlanmaktadır.
iv. Kariyerinde yükselmeye ilişkin motivasyon, işgören mesleki tükenmişlik yaşasa bile azalmamaktadır. Uzunca seneler emek ve çaba harcamış olan işgörenler belli güçlükleri atlattıklarından, yaşamış oldukları neticesinde ödüle ulaşmak ve işinde yükselerek yeni pozisyonunun getireceği tatmini yaşamayı arzu etmektedir. Harcanan çabayla enerjinin boşa gitmemesi fikrine

bağlı şekilde yaşanmakta olan bu yükselme arzusu, neticesinde işgörende mesleki tükenmişlik durumunun ortaya çıkmasına yol açabilir.

v. İşgörenler zaman zaman hayatlarının başka alanlarında sahip oldukları rollerinden ve bu alanlardaki başarı ve gelişim gereksiniminden ötürü oldukça fazla emek sarf etmektedir. Harcanan bu emekler, işgörenleri o denli yormaktadır ki, bu işgörenler meslek hayatlarında kolaylıkla tükenmişlik durumuyla karşı karşıya kalabilmektedir.

2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik genellikle bire bir etkileşimin gerçekleştiği meslek kollarında daha sıklıkla yaşanmaktadır. Bu minvalde, mesleki tükenmişliğin daha çok eğitim, sağlık, hizmet vb. iş alanlarında yoğunluk kazandığından bahsedilebilir (Keser, 2015: 188). Zira mesleki tükenmişlik konusundaki çalışmalar genellikle eğitim, sağlık vb. sektörlerde yoğunlaşmıştır. Bu çalışmaların sonucunda ise, mesleki tükenmişliğin belirtileri tespit edilmiştir (Gezer, 2008: 28).

Nuallaong (2013) tükenmişliğin belirtilerini temel olarak beş başlık altında toplamıştır. Bunlar: fiziksel, davranışsal, duygusal, bilişsel ve motivasyonel belirtiler şeklindedir:

i. *Fiziksel Belirtiler*: Tükenmişlik yaşamakta olan fertlerde, başka belirtilere nazaran en sık şekilde görüleni fiziksel belirtilerdir. Bu fiziksel belirtilerin arasında; anksiyete bozukluğunun yol açtığı sorunlar, yüksek tansiyon, uyku sorunları, kilo kaybedilmesi, sinirsel problemler, şeker hastalığı, cinsel problemler, kalp ve damar sisteminde oluşan sorunlar, hipotalamus-hipofiz problemleri, taşikardi, kas ağrıları, astım, regl döngüsünde gecikmeler, bel ve sırt ağrıları yer almaktadır.

ii. *Davranışsal Belirtiler*: Birden sinirlenme, alkolün ve ilacın fazlaca tüketilmesi, özgüvende düşüş, performansta düşüş, içe kapanma, işe gitmeyi istememe, unutkanlık, kötü zaman yönetimi, işe geç kalma, örgütsel bağlılıkta azalma, rol çatışması, suçluluk duygusu ile hareket etme, birtakım şeyleri erteleme, yakın çevre ile yaşanan sorunlar vb. belirtiler tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasındadır.

iii. *Duygusal Belirtiler*: Tükenmişliğin duygusal belirtileri; hayal kırıklığı, aşırı derecede duyarlılık, aşırı sinirli olma, öfke patlaması, depresif ve anksiyetik semptomlar, empatide eksiklik, kaygı, ilgisizlik, aile içi sorunlar ve tatminsizlik şeklinde ifade edilebilir.

iv. *Bilişsel Belirtiler*: Sorunlardan kaçma, kendisini çaresiz hissetme, bellek sorunları, acizlik vb. tükenmişliğin bilişsel belirtileri arasındadır.

v. *Motivasyonel Belirtiler*: İşgörenler kişisel beklentilerinin gerçekleşmeyeceğini anladığı zaman hedeflerine ulaşmak üzere gereken enerjiyi kaybetmektedir. Hayal kırıklığı, moral bozukluğu, iş tatmininde düşüş, can sıkıntısı vb. problemler tükenmişliğin motivasyonel belirtileri ile ilgilidir.

Tükenmişlik, süreç içerisinde ortaya çıkmakta olan bir olgudur. Çeşitli meslek gruplarında görev yapan kişiler, kendilerinden aşırı taleplerde bulunmakta olan başka bireylerle bire bir iletişim durumundadır. Bu iletişim esnasında ortaya çıkan problemler ise çalışan kişide stresle gerginliğe sebebiyet vermektedir. Fertler bu stres unsurlarıyla muhtelif şekillerde baş etmektedirler. Birtakım fertler sorunu aktif şekilde çözümlemek üzere efor sarf ederken, bazı diğerleri ise tutumlarını değiştirmek suretiyle sorunla baş etmeye çalışmaktadırlar. Strese maruz kalan kişiler, bu stres durumuyla başa çıkmak üzere öncelikle strese yol açan kaynağı ortadan kaldırmayı seçmektedir. Kişinin bu stres kaynağını bertaraf etme noktasında başarılı olamaması halinde, kişi stres ile başa çıkma yollarına başvurup kendisini rahatlatabilir. Ancak tüm bunlara rağmen yine de başarılı olamaması halinde, bu defa ruhsal ağırlığını azaltmak üzere, işyeri ile olan psikolojik ilişkisini kesme yoluna gitmektedir (Richardsen ve Burke, 1995).

Yeniçeri, Demirel ve Seçkin (2009) mesleki tükenmişlik durumunun daha ziyade kendisi için çok yüksek hedefler belirlemiş, ama çalışma hayatında bu hedeflerini gerçekleştiremeyerek ümitsizlik yaşamakta olan ve bu neticede yorgun düşüp enerjisinin tükenmiş olduğunu düşünen işgörenlerde görüldüğünden bahsetmiştir.

Naktiyok ve Karabey (2005) bilhassa başka bireylerle yüz yüze şekilde iletişimde bulunmakta olan işgörenlerde tükenmişlik durumunun daha sık

görülmesinde temel olarak üç unsurun etkili olduğundan bahsetmiş ve bunları görev çatışması, rol belirsizliği ile çalışana aşırı iş yükü verilmesi şeklinde belirtmiştir. Bunun yanı sıra Naktiyok ve Karabey (2005) örgütle alakalı birtakım sorunların da kişide gerginliğe ve mutsuzluğa sebebiyet vererek tükenmişliği arttırdığını belirtmiştir. Bu sorunlar; aşırı derecede iş sorumluluğu ve dinlenme süresinin azlığı, müşterilerin beklentilerinin mali, bürokratik ve yönetsel gerekçelerden ötürü karşılanamaması, idarecilerin ve denetimin yetersiz olması, uzman eğitimi eksikliği ve yönlendirme eksikliği, icra ettiği vazifeyi denetleme ya da etkileme yetisinden yoksun olma, işgörenlerin arasında iletişimin bulunmaması, problemli ve yoğun bir iş ortamı ile örgütsel desteğin yetersizliği şeklindedir.

Tümkaya (1996) tükenmişliğin nedenlerini, bireylerin arzularına bağlamıştır ve bu bağlamda tükenmişliğin, hayali beklentiler ile mevcut gerçeklerin arasında bulunan uyuşmazlığın fazla olmasından kaynaklanan bir durum olduğunu belirtmiştir.

2.2.3. Tükenmişliğin Aşamaları

Literatürde tükenmişliğin birtakım aşamalarının bulunduğundan bahsedilmektedir. Çalışan bireyler açısından bu aşamaların konumu ve süresi kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir (Sabuncuoglu ve Tüz, 2003: 307). Bu bağlamda Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin aşamalarını şu şekilde dört safha altında ele almıştır:

i. *Şevk ve Coşku Aşaması*: Bu aşamanın başında kişinin mesleki hayatına ilişkin umutları ve çeşitli idealleri mevcuttur. Lakin işyerindeki peşin hükümler, idari sorunlar, sıklıkla kişiye yönelik tenkitlerin olması ve gündelik yaşamda kişinin kendisine vakit ayıramaması vb. problemlerden ötürü kişi durgunlaşmaya başlamaktadır. Bu aşama genelde işe başladıktan bir yıl sonrasında görülmektedir.
ii. *Durgunluk Aşaması*: Bu evrede istekler ile umutlarda azalma vardır. Başlangıç aşamasındaki performans gittikçe azalmaktadır. Kişinin idealleriyle hedeflerinin gerçekleşmemiş olmasından ötürü kişi umutsuzluk durumu

yaşamaktadır. Meslek hayatından alınmakta olan doyum artık kişisel gereksinimler kadar zaruri değildir.

iii. *Engellenme Aşaması*: Kişi bu aşamada işine devam edip edemeyeceği hususunda ciddi endişe içerisindedir. Bu aşamada kişi kendi değerleriyle ilgili olarak kendisini sorgulamaktadır. Bu aşamada kişide ruhsal, davranışsal ve fiziksel birtakım sorunlar ortaya çıkmaktadır.

iv. *Umursamazlık Aşaması*: Bu aşamada kişi iş yaşamına ilişkin inancını kaybetmiş durumdadır. Yüksek seviyede tatminsizlik, vurdumduymazlık ve umutsuzluğa sahiptir. Kişinin kendi işine ilişkin harcamakta olduğu zaman gittikçe azalmaktadır. İşe geç gelmeye başlamakta, sürekli işinden dert yanmakta, duyarsız davranışlarda bulunmaktadır. Ancak işgören kişisel ekonomik gereksinimlerinden ötürü mesleğini icra etmeyi sürdürmektedir.

2.2.4. Mesleki Tükenmişlik Modelleri ve Mesleki Tükenmişliğin Boyutları

Literatürde tükenmişliğe ilişkin olarak geliştirilmiş olan çeşitli modellere rastlanmaktadır. Bunların içinde en çok bilinen ve ele alınanları; Cherniss Tükenmişlik Modeli, Leiter Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Maslach Tükenmişlik Modeli şeklindedir (Ak-Sütlü, 2013: 27-30).

Cherniss Tükenmişlik Modeli, tükenmişliğin temelinde stresin olduğunu vurgulamaktadır ve stresin, taleplerin baş edebilme kaynaklarını aşmasının sonucu olarak meydana geldiğini belirtmektedir (Murat, 2003: 26). Cherniss Tükenmişlik Modeli, tükenmişliğin sebeplerini ortaya çıkarmasının yanı sıra, tükenmişliğe verilmekte olan tepkiler ve tükenmişlik ile baş edebilme tekniklerini de tespit etmeye çalışmaktadır. Bu model çerçevesinde, taleplerin kaynakları aşıyor olmasından ötürü ruhsal bir bunalım yaşamakta olan kişi; öncelikli olarak ruhsal bunalımına yol açan kaynağı bertaraf etmeyi seçmektedir. Ancak bu minvalde başarı elde edemeyen kişi ikinci adımda egzersiz, rekreasyon, meditasyon gibi uygulamalarla stresten kurtulma yollarına başvurup rahatlamaya çalışmaktadır. Bu adımın sonucu olarak da başarıya

ulaşamaması halinde kişi, duygusal ağırlığını azaltmak için işiyle ilişiğini kesme çabasına girişmektedir (Ceylan, 2018: 45).

Leiter Tükenmişlik Modeli açısından, işgörenlerde görülen tükenmişlik, işe ilişkin stres kaynaklarına yönelik olarak duyarsız kalınmasının sonucu olarak artış göstermektedir. Bu artışın ana sebepleri; kurumlardaki iş yükü, sıradanlık, işgörenle yöneticinin arasında yaşanan çatışma durumları, müşteriler ile yaşanan ilişkiler, özerklikte eksiklik, karar vermede eksiklik şeklindedir. Model çerçevesinde, kurumsal ve kişisel girişimlerin beraberce ele alınması durumunda tükenmişliğin önlenmesinin, hafifletilmesinin mümkün olduğuna değinilmiştir (Demirbaş, 2006: 20-21).

Pines Tükenmişlik Modeli'ne göre tükenmişlik, Pines, Aronson ve Kafry (1981) tarafınca; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve hedef kaybı şeklinde devamlı olarak strese, ümitsizliğe, çaresizliğe, kapana kısılmışlık hissine sebebiyet veren fizyolojik, duygusal, zihinsel yorgunluk belirtilerini içermekte olan bir sendrom biçiminde ifade edilmiştir. Pines ve Aronson (1988) mesleki tükenmişliğin işgörenlerde önemli derecede duygusal yorgunluğa yol açtığını belirtmiştir. Bununla beraber Pines, Aronson ve Kafry (1981) mesleki tükenmişliğin fiziksel yorgunluk, zihinsel yorgunluk ve duygusal yorgunluk şeklinde üç boyutu bulunduğundan bahsetmiştir:

i. *Fiziksel Yorgunluk*: Tükenmişliğin enerjide düşüş, kronik yorgunluk hali, güçsüzlük biçiminde beliren boyutudur. Bu yorgunluğu yaşamakta olan işgörende, oldukça hızlı hastalanmalar, sıklıkla baş ağrıları, mide bulantıları ve mide yanmaları, vücudun bazı yerlerinde ağrılar, kilo kayıpları, yemek düzeninde bozulmalar vb. belirtiler sıklıkla görülür.
ii. *Zihinsel Yorgunluk*: İşgörenin kendisine, işine ve hayatına ilişkin negatif tutumlara ve düşük benlik algısına sahip olması durumudur. İşgörenin başarısızlığının ya da düş kırıklığının bir duygu biçiminde zihinde ortaya çıkmasıdır.
iii. *Duygusal Yorgunluk*: İntihar düşüncesini yaşama noktasına gelebilecek depresyonlar, umutsuzluklar gibi duygularla ilintilidir. İşgörenin kendinin veya diğerlerinin gözlemesiyle belirlenmekte olan, neredeyse her gün ve de

gün boyunca süregelen depresif duygu durumları, ümitsizlik, çaresizlik, hayal kırıklıkları ve tekrarlanan intihar eğilimleri şeklinde nitelendirilmektedir.

Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, tükenmişlikle alakalı olarak gerçekleştirilmiş tüm tanımlamalarla açıklamaların sentezini yaparak kendi tükenmişlik tanımını geliştirmiştir. Bu minvalde tükenmişlik, kronik özellikteki duygusal strese verilmiş olan ve temelde üç unsurdan meydana gelen bir reaksiyondur. Buradaki üç unsur; duygusal ve/veya fiziki tükenme, düşük düzeyde iş üretimi ve diğer insanlara yönelik duyarsızlaşmayı içermekte olan boyutundaki tepkiler şeklinde ifade edilmiştir (Akten, 2007: 38).

Maslach ve Jackson (1981: 99) tarafından tükenmişliğin tanımlanabilmesi noktasında üç boyutlu bir model önerilmiştir. Bu boyutlar; duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşmadır.

Duygusal tükenmişlik; güç eksikliği ve kişinin duygusal ortamlarının bittiği hissini yaşaması ile ilintilidir. Bu minvalde, duygusal bakımdan bir yorgunluk durumuna sahip durumdaki işgören, çalışma yaşamında hizmet sunmakta olduğu kimselere ilişkin sorumluluklarını tam manasıyla yerine getiremediği düşüncesine kapılmaktadır. Duygusal tükenmişlik hissiyatı, ekseriyetle mesleği gereğince bire bir biçimde iletişimde bulunmakta olan işgörenlerde daha yoğun olarak yaşanır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenmişlik, bireyin psikolojik açıdan yaşamakta ve hissetmekte olduğu duygusal belirtilerin zorlayıcı koşulların karşılığında ortaya çıkmasıdır (Aktaş ve Şimşek, 2015). Aşırı iş yüküyle işyerinde yaşanan kişisel çatışmalar, duygusal tükenmişliği tetikleyen unsurlardır (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

Kişisel başarı; sorunlarla baş edebilme, kişinin elde etmiş olduğu başarıları ve kendisini yeterli görmesi durumları ile alakalıdır. Kişinin kendini icra ettiği işle ilintili olarak verimsiz, başarısız görmesi nedeniyle, işgörende bir bireysel başarısızlık hissiyatı ortaya çıkmaktadır. İşgörenin çevresindeki diğer kimselere yönelik olumsuz düşünceleri gelişim gösterdikçe, kendisi ile alakalı olumsuz düşünceleri ve tavırları da artmaktadır. Bu bağlamda beliren suçluluk, sevilmeme, başarısızlık vb. duygular, işgörenin kendisine ilişkin saygısını azaltmakta ve kişiyi

depresyon durumuna sürüklemektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişisel başarısızlık hissine kapılmış olan çalışanlar karşılaşmakta oldukları her bir olayın kendini negatif şekilde etkileyeceğini ve bu durumun onları körelteceğini düşünmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006).

Duyarsızlaşma, siniklik anlamındadır. Bu doğrultuda, duygusal olarak yorgun durumdaki işgörenler çevrelerine, iş arkadaşlarına, müşterilere ilişkin tutumlarıyla davranışlarında ilgisiz duruma gelmekte, kendisiyle başka kimselerin arasına mesafe koymakta, böylece stres ile başa çıkmaya çalışmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Başka bir ifadeyle duyarsızlaşma, kişinin işi gereğince karşılaştığı kimselere tepkisizleşerek, negatif bir tutum sergilemesiyle alakalıdır (Şıklar, Tunalı ve Turan, 2012). İşgörenin mesleğinde hedeflemiş olduğu seviyede bir ilerleme sağlayamaması ve belirlemiş olduğu hedeflere erişemeyeceği öngörüsüne sahip olmasından dolayı, olumsuz bir refleks sergilemektedir (Uslu ve Acar, 2020). Duyarsızlaşma, işgörenin mesleği gereğince işini kontrol edememesinden ötürü ortaya çıkan ve kendisini çaresiz şekilde hissetme güdüsüne kapılarak, bu durum ile baş etmek üzere robotlaşıp bir makineymiş gibi davranmaya başlaması biçiminde de ifade edilebilir (Çiper, 2006).

2.2.5. Mesleki Tükenmişliği Etkileyen Unsurlar

İşgörenlerin mesleki tükenmişlik durumu yaşamalarına sebebiyet veren muhtelif unsurların var olduğundan söz edilebilir. Bu unsurlar genellikle kişisel unsurlar ve örgütsel unsurlar biçiminde iki grup altında değerlendirilmektedir (Sürgevil, 2014: 76). Mesleki tükenmişliğe etkide bulunan bireysel unsurların içinde cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu vb. çeşitli demografik değişkenler (Çam, 1995) ve ayrıca kişilik özellikleri, duygudaşlık kabiliyeti, duygusal kontrol, beklenti derecesi, işkoliklik gibi direkt olarak bireyle ilintili değişkenler bulunmaktadır (Sürgevil, 2014: 76).

Tükenmişlik düzeyiyle yaşın arasında anlamlı ilişki bulunduğundan bahsedilmektedir. Bu bakımdan, genç işgörenlerde tükenmişlik, yaşı yüksek olanlara kıyasla daha fazladır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Yaşı yüksek olanlarda tükenmişlik durumunun daha az yaşanmasının sebeplerinin arasında daha deneyimli,

olgun ve dirençli olmaları gösterilmektedir (Izgar, 2001; Ergin, 1995; Tümkaya, 1996; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Ergin, 1995; Ergin, 1992).

Mesleki tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişkiye bakıldığında, çeşitli araştırmalarda kadınların daha yüksek düzeyde tükenmişliğe maruz kaldıkları belirlenmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Izgar, 2001; Ergin, 1995; Tümkaya, 1996). Bazı diğer çalışmalarda cinsiyetle tükenmişliğin arasında anlamlı ilişki olmadığı belirtilmiştir (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003).

İşgörenlerin almış oldukları eğitimin düzeyi tükenmişlik yaşama durumlarının üzerinde etkiye sahip olan diğer bir bireysel unsurdur. Nitekim eğitim düzeyi artış gösterdikçe, kişide stres oluşturan sorumluluklar ve durumlarla karşılaşma ihtimali de artmaktadır. Ayriyeten gerçekleşmeyen birtakım beklentilerin artması da tükenmişlik durumunun eğitim düzeyi daha yüksek olan işgörenlerde daha çok yaşanmasına yol açmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Medeni durum, tükenmişlik durumuna etki eden bir başka bireysel unsurdur. Çeşitli araştırmalara göre, evli olup çocuğu bulunmayan işgörenlerin (bilhassa erkek çalışanların), boşanmış ve bekar işgörenlerin duygusal tükenmişlik durumuna daha çok maruz kalmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Maslach ve Jackson, 1981).

Mesleki tükenmişliğe sebebiyet veren örgütsel değişkenler özünde; işin niteliği, müşteri sayısındaki yoğunluk, iletişim, aidiyet hissiyatı, kontrolde eksiklik veya fazlalık, departmanlar arası ilişkiler, planlar ve politikalar, kararlara katılma derecesi, ödüller, eğitimler, teknolojideki değişmeler vb. olarak sıralanabilir (Sürgevil, 2014: 76). Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) ise tükenmişliğe etkide bulunan örgütsel unsurları iş yükü, kontroller, ödüller, aidiyet, örgütteki adaletin derecesi, örgütün sahip olduğu değerler şeklinde belirtmiştir.

İş yükü, belirli bir zaman içinde, belli bir kalitede bitirilmesi gerekli olan iş miktarıdır. İşgörenle işinin arasında iş yükü açısından ortaya çıkan uyumsuzluk, işgörenin enerjisini bitirmekte olan ve hizmet vermekte olduğu kimselerin aşırı talepleri doğrultusunda ortaya çıkan iş yükünün oldukça fazla olması durumunda

yaşanmaktadır. Bu uyumsuzluk durumunun bir başka nedeni de işin türünün işgörenin ilgileriyle yeteneklerine uygun olmamasıdır. Genelde iş yükü, tükenmişliğin duygusal boyutuyla alakalıdır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Kontrol, işgörenlerin işlerine ilişkin kararlara katılımlarını ve kaliteli bir iş gerçekleştirmek üzere gereken kaynağa ulaşma noktasında karar almaya ilişkin yetkilerin düzeyini belirtmektedir. İşgörenler, sorunları düşünme ve çözümleme yetisine sahip olup, seçme ve karar almada sorumluluk alabilmeyi arzulamaktadır. İşgörenler yaptıkları çalışmalarda daha çok kontrole sahip oldukları zaman, hareketlerini daha hür şekilde seçmekte, bu durum ise işlerinden daha yüksek düzeyde memnun olmalarına ve işlerine daha çok bağlanmalarına sebebiyet vermektedir (Leiter ve Maslach, 2004). Ancak sert politikalarla oldukça sıkı bir kontrol sisteminin olduğu örgütlerdeki işgörenler, gerçekleştirdikleri işlerde herhangi bir yetkilerinin olmadığını düşündükleri için tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük düzeyde kişisel başarı hissi boyutlarına maruz kalmaya son derece yatkın olmaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1997).

Ödüller, işgörenlerin örgütlerine yaptıkları katkılardan ötürü aldıkları maddi ve sosyal mükafatları belirtmektedir. Başarılı bir ödüllendirme sisteminin bulunması, örgütün işgörenlerinin işlerine olan katkılarının fark edilmekte olduğunun ve bu katkıların örgüt tarafından değerli olarak görüldüğünün bir göstergesi niteliğindedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Örgütte ödüllerin yetersizliği, işgörenlerde işe yaramama duygusunu geliştirmekte olduğu için, mesleki tükenmişliğin kişisel başarıda azalma boyutuna önemli ölçüde etki edebilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Aidiyet; karşılıklı destek, yakınlık, çatışma, ekip şeklinde çalışma kapasitesini içermekte olan işyerindeki sosyal etkileşimlerin toplam kalitesi olarak ifade edilebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Çeşitli işler bireyleri birbirlerinden soyutlayıp sosyal ilişkileri zayıflatmakta ve aidiyet duygusunu azaltmaktadır. Aidiyeti zayıflatan bir diğer husus ise işyerinde diğer çalışanlar ile yaşanan çözülememiş, devam edegelen anlaşmazlıklardır. Bu tip çatışmalar, düşmanlıklar ve hayal kırıklıklarından ötürü işgörenler sürekli olarak negatif duygular üretebilirler ve bu durumda kişinin mesleğine, işine ve örgütüne ilişkin aidiyet duygusu azalma gösterebilir (Leiter ve Maslach, 2004).

Adalet, örgütün tüm işgörenler açısından eşit ve tutarlı kurallarının bulunması manasına gelmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Örgütteki adaletsizlik durumu, işgörenle yaptığı işin arasında önem arz eden bir uyumsuzluk meydana getirmektedir. Bu adaletsizliğin oluşmasında; adaletsiz iş yükü, adaletsiz maaş, adaletsiz değerlendirmeler, hileler, adaletsiz terfiler, anlaşmazlıklarla çatışmalar noktasında gerekli prosedürlerin taraflara eşit biçimde kendini savunma izni vermemesi gibi durumlar etkilidir (Leiter ve Maslach, 2004). Bir örgütteki adaletsizlik, haksız muamelelerden ötürü duygusal tükenmişliğe ve işgörenin işiyle örgütüne karşı duyarsızlaşmasına sebebiyet verebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Değerler, belli bir yaşama amacının veya davranış biçiminin bir diğerinden daha iyi olduğuna ilişkin sahip olunan istikrarlı, derin inançlar veya fertlerde duygusal bir tepkiye yol açan ideallerdir (Sürgevil, 2014). İş yaşamında değerler, işgöreni çalışmak konusunda güdüleyen ideallerle motivasyonu kapsamaktadır (Leiter ve Maslach, 2004). İşgörenin değerleriyle işi ve/veya örgütünün değerleri arasındaki uyumsuzluk, örgütün beklentileri ile işgörenin beklentilerinin ters düşmesine sebep olmaktadır (Sürgevil, 2014). Bu değer uyumsuzluğu, mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük düzeyde kişisel başarı hissi boyutları ile ilişkilidir (Leiter ve Maslach, 2004).

2.2.6. Mesleki Tükenmişliğin Sonuçları

Corcoran (1986) mesleki tükenmişlik yaşamakta olan çalışanların, işyerinde başkalarına karşı olumsuz davranışlarda bulunduğundan söz etmektedir. Yener (2018) stresin tükenmişliğin hem bir nedeni hem de bir sonucu olabileceğinden bahsetmiştir.

Leiter ve Maslach (1988) mesleki tükenmişliğin kişisel başarı duygusunu azaltma, çalışma arkadaşları ile mesafelilik, örgütsel stres, rol çatışmaları, meslektaşlarla hoş olmayan iletişimler şeklinde sonuçlarının olabileceğine değinmiştir. Kahill (1988) mesleki tükenmişliğin çalışanlarda işin bırakılması, performansı azaltan davranışların sergilenmesi, iş doyumunun düşmesi gibi neticeler getirdiğinden söz etmiştir.

Dilsiz (2006) mesleki tükenmişlik yaşayanlarda birden çok duygunun aynı anda yaşandığından çeşitli davranış bozukluklarının ortaya çıkabildiğini belirtmektedir. Çam (1995) mesleki tükenmişliğin kişinin işini aksatmasına, muhtelif nedenlerle işe gelmemesine, işe geç kalmasına, işten ayrılma düşüncesinin artmasına, eşiyle ailesinden uzaklaşmasına yol açtığını ifade etmektedir. Freudenberger ve Richelson (1981) mesleki tükenmişlik durumundan ötürü bireylerin enerjisinin azaldığına değinmiştir.

Izgar (2001) mesleki tükenmişlikten ötürü çalışanların diğer çalışanlara yönelik tutumlarında değişimlerin yaşandığını ve tükenmişlik yaşayanların diğer çalışanlara birer nesne şeklinde görmeye başladığını belirterek, mesleki tükenmişlik yaşayan çalışanların hizmet sağladıkları bireylere yönelik nezaketsiz ve saygısız davranışlar sergilediklerinden bahsetmektedir. Maslach ve Zimbardo (1982) mesleki tükenmişlikten ötürü çalışanın iş veriminin azaldığına değinmektedir.

2.2.7. Mesleki Tükenmişlikle Başa Çıkma

Çalışan bireylerde yaşanmakta olan mesleki tükenmişlik durumunu bertaraf etmek üzere çeşitli örgütsel ve bireysel önlemlerin alınabileceğinden literatürde bahsedilmektedir. Örgütsel olarak alınacak önlemlerin bireysel olarak alınacak önlemlere kıyasla daha etkili olacağından söz edilebilir. Ayrıca örgütsel önlemler örgütlerde mesleki tükenmişliğe yönelik daha dayanıklı ve dirençli takımların ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Bu bağlamda, örgütsel olarak mesleki tükenmişliğe karşı alınabilecek önlemler şu şekildedir (Ardıç ve Polatçı, 2008):

i. Adil bir ödül sisteminin geliştirilmesi,
ii. Üst yönetimden destek görülmesi,
iii. Mesai saatlerinin azaltılması,
iv. Adaletli bir meslekte yükselme politikasının izlenmesi,
v. Gereksinim duyulduğu takdirde yardımcı personelden destek sağlanması,
vi. Örgütsel bağlılığın arttırılması,
vii. Örgütün içindeki iletişimin etkin ve kaliteli olmasının sağlanması,
viii. Mesleki yaşamın geliştirebilmesi hususunda olanakların tanınması,

ix. İş yükünün personele eşit biçimde dağıtılmasının sağlanması,
x. Vazifelerin sarih ve net şekilde belirtilmesi,
xi. Ekip çalışmalarının desteklenmesi,
xii. Tatil ve sosyal aktivite fırsatlarının arttırılması,
xiii. Örgüt içerisinde danışmanlık hizmetleri verilmesi,
xiv. Çalışanların yeni vazifelere atanması,
xv. Yetki devri ile astların yönetsel becerilerinin geliştirilmesi,
xvi. Örgüt içinde sağlıklı şekilde işlemekte olan bir çatışma sisteminin kurulması,
xvii. Örgütte birtakım sosyal toplulukların kurulması,
xviii. Hizmet içi kurslarla eğitimlerin planlanması,
xix. Devamlı şekilde pozitif geri bildirimler verilmesi.

Mesleki tükenmişlik durumunun önüne geçmek üzere örgütsel olarak alınmakta olan önlemler tek başına yeterli olmamaktadır. Bu nedenle, çalışanların da bireysel olarak birtakım önlemler almaları önerilmektedir. Bu önlemler şu şekildedir (Ardıç ve Polatçı, 2008):

i. Mesleki tükenmişliğe ilişkin bilgi ve farkındalık sahibi olunması,
ii. Kişinin kendisine ilişkin pozitif ve negatif yanlarını tanıması ve ihtiyaçlarını tespit etmesi,
iii. Kişinin mesleki yaşamına ilişkin gerçekçi beklentilerle hedefler geliştirmesi,
iv. Bireyin kişisel gelişimine yönelik çeşitli eğitimlere katılması,
v. Kişinin nefes alış ve veriş tekniklerini öğrenmesi, müzik dinlemesi, spor yapması, rekreasyonel faaliyetlere katılım göstermesi,
vi. Çalışanın bir birey olarak sınırlılıklarının farkında olması,
vii. Hobi edinilmesi,
viii. Kişinin mesleğe başlamadan önce mesleğin gerektirdikleriyle olumsuz yanlarına ilişkin bilgi sahibi olması,
ix. Kişinin zamanı etkin yönetme yetisine sahip olması,
x. Kişinin zaman zaman seyahate çıkması,
xi. Kişinin yaşamındaki tekdüzeliği azaltması,
xii. Kişinin çalışma yaşamına ara vermesi ya da işyeri değişikliğinde bulunması,
xiii. Kişinin kendini stres ile başa çıkma noktasında geliştirmesi.

2.3. İş Doyumu

Bu alt bölümde iş doyumunun tanımı ve öneminden, iş doyumunu etkileyen bireysel unsurlar ve örgütsel unsurlar ile iş doyumunun sonuçlarından söz edilmiştir.

2.3.1. İş Doyumunun Tanımı ve Önemi

Günümüz koşullarında örgütlerin sürdürülebilir başarı elde edebilmeleri noktasında örgütün sahibi bulunduğu insan kaynağı anahtar bir faktör niteliğindedir. Zira örgütlerin sahip oldukları işgörenlerin tatmin olmaları, örgütsel başarının önemli bir unsurudur. Nitekim tatmin olmuş işgörenlerin çalıştığı örgütlerde etkinlik de artmaktadır. Bu doğrultuda örgütler, örgütteki etkinliğin yükselmesi ve işgörenlerin işlerine ve örgütlerine yönelik pozitif duygulara sahip olmalarını arzulamaktadır. Bu noktada iş doyumu kavramı ortaya çıkmaktadır.

İş doyumu gerek kurumsal gerekse de bireysel boyutlara sahip bir konu durumundadır. Fertlerin çalıştıkları işi sevmeleri, benimsemeleri, işlerini yerine getirmeleri gerek fertlerin ruhsal yaşamlarını gerekse de içerisinde bulundukları örgütün istikrarlılığına ilişkin başarısı bakımından büyük bir önem arz etmektedir (Karakuş, 2011: 47).

İş doyumu kavramı ilk kez 1920'li senelerde ortaya çıkmıştır ve önemi de 1930-1940'lı seneler arasında anlaşılmıştır (Sevimli ve İşcan, 2005: 55). Nitekim iş doyumuna yönelik ilk çalışmaların kökeni 1920'li ve 1930'lu senelerde gerçekleştirilmiş olan Hawthorne Araştırmaları'na değin dayanmaktadır. Bu araştırmalardan önce ise çalışanların iş doyumlarından ziyade, işçilerin genel davranışlarına yönelik çeşitli araştırmalar gerçekleştirildiği bilinmektedir (Frazier, 2009: 27). Hawthorne Araştırmaları neticesinde, klasik yönetim-organizasyon teorilerinin savunduğunun aksine, insanın makine gibi statik bir unsur olmadığı tespit edilmiş ve örgütlerde insan unsuruna ayrı bir değer verilmesi gerektiği öne sürülmüştür. Bu doğrultuda, örgütlerde verimliliğin arttırılması hususunda fiziksel unsurlardan daha ziyade sosyal unsurlara önem verilmesi gerektiği savunulmuştur. Buna göre, örgütlerde verimliliğin artmasında işgörenlerin motivasyonlarının,

işgörenlere yönelik olarak uygulanmakta olan nezaret şeklinin ve işgörenlerin tatminlerinin önemli unsurlar olduğu ifade edilmiştir (Koçel, 2010: 236).

Hawthorne Araştırmaları'nın ardından iş doyumuna yönelik olarak ilk çalışma Hoppock (1935) tarafınca gerçekleştirilmiştir. Hoppock (1935) yaptığı çalışmalar neticesinde iş doyumunun birtakım faktörlerce etkilenmekte olan bir yapı olduğundan bahsederken, bu faktörleri ise başarı, çalışma şartları, yorgunluk, monotonluk ve nezaret şeklinde açıklamıştır (Frazier, 2009: 27-28). Hoppock (1935) iş doyumu kavramını ise, işgörenlerin işlerine yönelik olarak verdikleri kişisel ve duygusal reaksiyonlar şeklinde betimlemiştir. 1943 senesindeyse Maslow, iş doyumunu işgörenlerin gereksinmelerinin giderilmesiyle ilişkilendirme yoluna gitmiştir. 1990'lı senelerden itibarense endüstri psikolojisi alanında yayımlanmakta olan birçok dergide iş doyumu, en çok araştırılan ilk on konudan biri durumuna gelmiştir (Keser, 2003: 65).

Alanyazında iş doyumu kavramına ilişkin olarak yapılmış çeşitli farklı tanımlamalara rastlamak mümkündür. Locke (1976) iş doyumunu, bir kimsenin yaptığı işiyle alakalı tecrübelerini değerlendirmesinin neticesi olarak hissetmekte olduğu olumlu veya zevkli duygusal bir durum şeklinde belirtmektedir. Locke'a (1976) göre iş doyumu ya da doyumsuzluğu, işgörenin işini nasıl algılamakta ve işine ne değer biçmekte olduğuyla alakalıdır. Ayrıca Locke (1976) iş doyumuna ilişkin temel boyutları; iş, işin neticesinde alınan ücret, terfi ve yükselme şartları, çalışma koşulları, işin sağlamakta olduğu yararlar, işyerindeki ilişkiler ve denetlenme şeklinde betimlemektedir.

Çetin ve Basım (2011: 84) iş doyumunu; işgörenlerin gerçekleştirmekte oldukları iş, işten aldıkları ücret, çalışma ortamındaki nezaret, çalışma koşulları, gelişim ve terfi fırsatları, işyerindeki sosyal ilişkiler, iş çevresi vb. unsurları değerlendirmeleri suretiyle, bu unsurların etkileri doğrultusunda işgörenlerde pozitif duygusal bir bakış açısının neticesinde meydana gelen memnuniyet/tatmin hali şeklinde tanımlamaktadır. Collie vd. (2012) iş doyumunu, belirli bir görevde çalışılmasının sonucu olarak kişide ortaya çıkmakta olan memnuniyet veya hoşnutlukla ilgili bir his şeklinde belirtmektedir.

Robbins ve Judge (2012: 27) iş doyumunu, işgörenlerin yaptıkları işin özelliklerini analiz etmeleri vasıtasıyla işlerine yönelik edindikleri pozitif duygular şeklinde tanımlamaktadır. Vroom (1964) ise iş doyumunu, işgörenlerin vazifesi ve iş planının çerçevesinde işyerine etkin şekilde uyum sağlaması biçiminde tanımlarken, işgörenlerin iş alanındaki rolünün önemine vurgu yapmaktadır.

Çekmecelioğlu (2007: 84) iş doyumunun, işgörenlerin işin kendisi ve yönetim kademesinin tutumu vb. çalışma koşullarına veya ücret ve iş güvencesi vb. iş dolayısıyla elde ettikleri sonuçlara ilişkin bireysel bir değerlendirmesi olduğundan bahsetmektedir. Spector (1997) ise işgörenin tüm iş deneyimini değerlendirmesi halinde hissetmekte olduğu şeyleri iş doyumunun odağına koymaktadır ve bu noktada hisler doğrultusunda işgörenin yaptığı işi sevmesi veya sevmemesine ilişkin düzeyini vurgulamaktadır. Blum ve Naylor (1968: 364) açısından iş doyumu, işgörenlerin işleriyle ilintili ücret, kontrol, iş şartları, gelişme imkanları, kabiliyetlerin tanınması, işyerindeki sosyal etkileşimler vs. değişkenlere, bireysel niteliklere ve çalışma hayatının dışarısındaki grup ilişkilerine ilişkin tutumları neticesinde ortaya çıkan bir tutum olduğundan bahsetmektedir.

Organ (1988) iş doyumunda iki ana boyutun bulunduğundan bahsetmekte, bunların duygusal boyut ve bilişsel boyut olduğuna değinmektedir. Burada duygusal boyut, bireyin mevcut duygu durumunu ifade etmekteyken; bilişsel boyut ise beklenen durumla mevcut durumun kıyaslanması durumunu belirtmektedir.

İş doyumunun birtakım özelliklerinin bulunduğu ifade edilmektedir. Bu özellikler şu şekilde belirtilebilir (Şimşek, 1995: 92; Tutar, 2000: 170-172):

- İş doyumu, işe ilişkin şekilde geliştirilmiş olan muhtelif davranışsal yapıları göstermektedir. Dolayısıyla, işi yapan kişiler işin süreçlerinin çeşitli bölümlerine ilişkin olumlu davranışlara sahipken, birtakım başka süreçlere yönelik olarak ise olumsuz bir tutuma sahip olabilmektedir. Bu nedenle, iş doyumunun tanımlamasının yapılması esnasında, bu sürecin farklı boyutları ile ele alınarak incelenmesi gereklidir.
- İş doyumu seviyesi, elde edilen neticelerin beklenen neticelerle ne denli uyumlu olduğuyla orantılı şekilde farklılaşmaktadır.

- İş doyumu, işe yönelik olarak içerisinde bulunulan ruhsal duruma karşı duygusal bir yanıt niteliğindedir. Nesnel bakımdan ölçülememektedir, fakat gözlemlenebilmektedir. Nitekim yalnızca işgörenin kendisi tarafınca anlatılabilmektedir.
- İş doyumu özünde psikolojik bir süreç niteliğine sahip olduğundan sürekli olarak bir değişim içerisindedir. İş doyumu seviyesi artabilmekte ya da azalabilmektedir. Bu seviye değişiklikleri seri biçimde meydana gelebilmektedir. Bu doğrultuda, sadece bir işgörenin iş doyumu elde ettiğinin düşünülmesiyle ya da bu durumun merkeze alınmaısyla planlamaların yapılması ya da süreçlerin yönetilmesi, işin neticesinde negatif neticelere yol açabilmektedir.
- İş doyumu, birbirinin içerisine girmiş durumdaki pek çok süreçle psikolojik mekanizmanın birbirlerinden etkilenmelerinin neticesinde ortaya çıkan bir olgu niteliğindedir.

Locke'a (1976) göre, iş doyumunun ortaya çıkmasını sağlamakta olan çeşitli koşullar bulunmakta olup, bu koşulları Locke (1976) şu şekilde ifade etmektedir:

- Ferdin uyum sağlayabilmekte olduğu, kendisini zihinsel ve duygusal açıdan geliştirmesini sağlayabilmekte olan çalışma şartları,
- Ferdin işine duymakta olduğu kişisel ilgi,
- Yapılan işin, ferdin fiziksel özellikleriyle kapasitesine uygun olması,
- Ferdin beklentileriyle uyumlu, işe ilişkin bilgilendirici bir niteliği bulunan, beklentileriyle gayretlerine paralel maddi ve manevi ödülleri sunmakta olan çalışma şartları,
- Ferdin kişisel hedefleriyle isteklerine erişmesini kolaylaştıracak çalışma şartları,
- Ferdin yüksek özgüven duyabileceği, rol karmaşasıyla rol belirsizliği yaşamayacağı çalışma ortamı.

İktisadi krizler, finansal dalgalanmalar, rekabet gibi faktörlerin etkileri doğrultusunda örgütlerin daha düşük maliyetlerle, yaptıkları üretimleri zenginleştirebilecek gayretli ve nitelikli işgörenlere sahip olmalarının ve bu

işgörenleri elde tutmalarının işgörenlerin işlerinden aldıkları doyum düzeyleriyle alakalı olduğunu anlamalarının neticesinde gerek iş dünyasında gerekse de akademik anlamda iş doyumuna verilen önem artış göstermiştir (Fraizer, 2009: 24). Bu doğrultuda Smither (1998) de fertlerin yaşamlarının büyük kısmını çalıştıkları işyerlerinde geçirmekte olduklarından hareket ederek, iş doyumunun işyerindeki yaşantının haricinde iş dışındaki günlük yaşantıya da etkide bulunabildiğinden söz etmektedir.

İş doyumu, işgörenlerin sosyal, fiziksel ve ruhsal gereksinmelerinin beklentileri çerçevesinde karşılanma derecesini belirtmektedir ve işgörenlerin üretken, başarılı ve mutlu olmalarının en önemli koşullarından birisidir. Tüm meslekler açısından önemliliğe sahip durumdaki iş doyumu, fertlerin sağlıkları hususunda hizmet vermekte olan sağlık sektörü ile sağlık çalışanları bakımından ise daha fazla bir öneme haizdir (Hoş ve Oksay, 2015: 2).

Günümüz koşullarındaki rekabete dayanan ortamda hayatta kalma mücadelesi vermekte olan işletmeler bakımından işinden doyum sağlamakta olan işgörenler, yüksek düzeyde etkinlikle verimliliğe yapılmakta olan en önemli katkıların başındadır. Nitekim işinden doyum elde etmiş olan fertler daha verimli çalışmakta olup, işyerine zamanında gelmeleri suretiyle devamsızlık yapmamaktadırlar ve işten ayrılma niyetleri de diğerlerine kıyasla daha düşük olmaktadır (Siu, 2002: 16).

Fertlerin işlerine yönelik olarak meydana getirdiği pozitif tutumlar iş doyumu ile ilişkilendirilmektedir. Bu doğrultuda, fertlerin işlerini sevmeleri ya da kendilerini işlerinde mutlu hissetmeleri iş doyumu kavramıyla doğrudan alakalıdır. İşgörenlerin işlerinden doyum elde etmeleri gerek çalışmakta oldukları örgütler gerekse de kendileri bakımından büyük bir öneme sahiptir. İşletmelerin beşerî sermayeleri niteliğine sahip olan işgörenler hususunda gerçekleştirilen pek çok çalışmada, işgörenlerin işlerinden doyum sağlamaları neticesinde örgüt içindeki verimliliklerinin arttığı ortaya çıkmıştır. Nitekim bireylerin çalışmakta oldukları örgütün içinde ruhsal ve fiziksel yapısı ile bir bütün şeklinde yer aldıkları ve işgörenlerin örgütte bir

makine gibi çalışmadıkları düşüncesi baskın duruma gelmiştir (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010: 140).

Örgütlerin iş doyumuna neden önem vermeleri gerektiği hususuyla ilintili olarak Spector (1997: 2) iki temel nedenin üzerinde durmaktadır. Bunlardan ilkine göre Spector (1997) insancıl bir bakış açısı doğrultusunda bireylerin adil ve saygılı şekilde davranılmayı hak ettiklerinden söz etmekte olup, iş doyumunun da işgörenlerin kendini duygusal bakımdan iyi hissedebilmeleri ve psikolojik durumlarının iyi olması hususunda gereken ruh halini sağladığını belirtmektedir. İkinci olarak Spector (1997) faydacı yaklaşımın çerçevesinde işgörenlerin işlerine yönelik doyumları neticesinde ortaya çıkan pozitif ve negatif davranışlarının örgütsel fonksiyonlarla etkinliği etkilediğinden bahsetmektedir.

İş doyumu, nitelikli fertlerin örgüte çekilmesi ve örgütte tutulması noktasında önemliliğe sahiptir. Zira iş doyumu, doğrudan ve dolaylı şekilde pek çok maliyeti azaltmak suretiyle, rekabet avantajlarının sağlanması konusunda katkıda bulunur (Davis ve Newstrom, 2002: 213).

İş doyumunun kavramsal açıdan giderek artan bir öneme sahip olmasını Aşık (2010: 32) iki sebeple açıklamaktadır. Bunlardan ilki, bireylerin fizyolojik ve ruhsal sağlıklarını doğrudan biçimde etkilemekte olan yaşam doyumu, ikincisi ise üretkenlik konusudur. Nitekim işten duyulan doyumsuzluk neticesinde beliren stres, uyumsuzluk vb. dolaylı faktörler bireyleri fiziksel ve ruhsal bakımdan olumsuz şekilde etkilemekteyken, bireylerin çalışma performanslarını da düşürme potansiyeline sahiptir.

Lavkan'a (1973: 65) göre işgörenlerin işlerinden doyum sağlamaları noktasında kavramın çalışma yaşamındaki önemi ve rolüyle ilgili şu ifadeleri sıralamaktadır:

- Fertler ekseriyetle diğer bireyler tarafınca kabul edilmeyi istemektedirler.
- Psikolojik olgunluğa ulaşmak üzere işgörenlerin yaptıkları işlerden doyum sağlamaları gerekmektedir.
- İş doyumu yaşamayan işgörenler hayal kırıklığı yaşamakta ve mutlu olamamaktadırlar.

- İş, insanların yaşamlarının odak noktası konumundadır.
- İşsiz durumdaki fertler mutlu olamamaktadırlar. Mutlu olabilmek, oyalanmak üzere maddi bir gelire gereksinimi bulunmayan fertler dahi çalışabilir.
- Çalışmayan fertler zihinsel ve mental bakımdan yetersiz olabilir.
- İş yaşamı ve sosyal yaşantı birbirlerinden ayrılamaz niteliktedir ve yaratıcılığı olmayan bir vazifede çalışan fertler yaşamlarından zevk alamamaktadırlar.
- Yapılan işten ötürü ortaya çıkan doyumsuzluk, işten soğumaya ve moral düşüklüğüne sebebiyet vermekte, verimliliği azaltmakta, hastalıklı bir toplumun ortaya çıkış sebeplerini hazırlamaktadır.

2.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Unsurlar

Alan yazında iş doyumuna etkide bulunan pek çok unsurun varlığından bahsedilmektedir. Bu unsurlar temel olarak bireysel unsurlar ile örgütsel unsurların altında sınıflandırılmaktadır (Lu, While ve Barriball, 2005: 222).

2.3.2.1. Bireysel Unsurlar

Aynı örgütün içinde çalışan, hatta aynı koşullara sahip durumdaki fertler, doğuştan sahibi bulundukları muhtelif özelliklerle yaşamları boyunca elde ettikleri farklı deneyimlerden ötürü birbirinden farklılaşan iş doyumu düzeylerine sahip olabilmektedirler (Tengilimoğlu, 2005: 28).

İş doyumunu etkileme potansiyeline sahip olan bireysel unsurlar temelde yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma tecrübesi, kişisel özellikler, inançlar, değerler, temel yetenek seviyesi şeklinde ifade edilmektedir (Çetin ve Basım, 2011: 84).

Robbins ve Judge (2012: 82-83) iş doyumunu etkileyen bireysel faktörler arasında kişiliğin önemli bir rolünün bulunduğundan söz etmektedir. Buna göre, pozitif öz-benlik değerlendirmelerine sahip olan ve içsel değerleriyle temel yeteneklerine inanmakta olan işgörenlerin, negatif öz-benlik değerlendirmelerine sahip durumdaki işgörenlere kıyasla işlerinden daha çok doyum aldıkları ifade edilmektedir. Weiss ve Croponzano (1996: 8) da pozitif duygulanım kişilik özelliğine sahip olanların, negatif duygulanım sahip olanlara nazaran daha hayat dolu, sosyal ve olumlu bir ruhsal duruma sahip olduklarını belirterek, bu durumda

duygulanımlar arasındaki farklılığın iş doyumunda da farklılığa sebebiyet verebileceğinden söz etmektedir. Aydın (2006: 46) ise fertlerin kişilik yapılarının farklılık gösterebileceğinden ötürü, aynı çalışma ve yaşam koşullarına sahip olsalar dahi farklı birtakım beklentilerle arzulara sahip olabileceğinden bahsetmekte ve bu doğrultuda iş doyumlarının da farklılık gösterebileceğini belirtmektedir.

İş doyumunu etkilemekte olan bireysel unsurlardan birisi cinsiyet olarak değerlendirilmektedir. Kadınlarla erkeklerin farklılık arz eden sosyal rolleri bulunduğundan, birbirinden farklı vazifeler gerçekleştirmekte ve birbirinden farklı tepkiler göstermektedirler. Bu doğrultuda kadınlarla erkekler, yaptıkları işlere farklı bakış açıları ile yaklaşmaktadır, işe ilişkin beklentileriyle istekleri farklılaşmaktadır ve gerçekleştirdikleri işten dolayı ortaya çıkan davranışları da farklılaşmaktadır (Izgar, 2003: 149). Alan yazındaki çeşitli çalışmalara göre, kadın çalışanlar daha ziyade çalışma arkadaşlarıyla ve paydaşlarla etkileşim, rahat ve esnek iş saatleri, iş güvencesi gibi değerlere sahiplerken; erkeklerse ekseriyetle maddi kazanım, daha yüksek düzeyde özerklik ve sorumluluk, örgüt içinde etkin bir pozisyonun sahibi olma vb. değerlere önem atfetmektedirler (Özdevecioğlu vd., 2013: 28).

İşgörenlerin yaşlarının, işlerinden aldıkları doyum düzeyi ile ilişkili olduğu genel olarak ileri sürülmektedir. Zira yaş; fertlerin algıları, tutumları, davranışları, arzuları, beklentileri ve verdikleri kararların üzerinde önem arz eden bir etkiye sahip durumdadır ve fertlerin yaşları ilerledikçe, işleriyle ilintili duyguları, düşünceleri ve tutumları da değişim gösterebilmektedir (Canbay, 2007: 28). Robbins ve Judge (2012: 44) profesyonel işgörenlerde iş doyumu düzeyinin yaş ile beraber artış gösterdiğini, profesyonel olmayan işgörenlerde ise orta yaşlarda iş doyumunun düşüş gösterdiğini, ancak sonrasında yeniden artışa geçtiğini belirtmektedir. Haile (2015) de yaşla iş doyumunun arasında "U" biçiminde bir ilişkinin bulunduğundan bahsetmektedir. Buna göre, iş doyumunun gençken yüksek seviyeden başlayarak orta yaşlarda eğilme gösterdiği, orta yaş sonrasında yaş ilerledikçe ise iş doyumu düzeyinin yeniden artış gösterdiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda Haile (2015) gençlerin işlerini kıyaslamak üzere yeterli bilgiye sahip olmamalarından ötürü yüksek iş doyumuna sahip olduklarını, orta yaştakilerin edinmiş oldukları tecrübelerle daha rahat kıyaslama yapabilmelerinden dolayı iş doyumlarının azalma

gösterdiği, yaşlılıkta ise kariyer isteğinin azalmasından ötürü işlerinden elde ettikleri doyumun yeniden arttığını belirtmektedir.

İşyerindeki kıdem ve çalışma tecrübesi ile iş doyumunun arasında pozitif yönde korelasyon olduğu öne sürülmektedir. Robbins ve Judge (2012: 49) çalışma tecrübesi ve kıdem arttıkça iş doyumu düzeyinin de arttığını ve bu artışın yaşa kıyasla daha yüksek olduğunu ifade etmektedir. Benzer şekilde Sığrı ve Basım (2006: 135) fertlerin iş tecrübeleri arttığında sorumluluklarının, kıdemlerinin ve aldıkları ücretlerin yükselme gösterdiğinden bahsetmektedir. Bu durumda Özgen ve Özgen (2010: 19) işgörenlerin örgütte geçirdikleri sürenin artmasıyla beraber örgütün de bu işgörenlerin gereksinimlerini gidermek üzere daha fazla hassasiyet gösterdiğini, böylece işgörenlerde örgüte yönelik aidiyet ve bağlılığın oluştuğunu ve işgörenlerin iş doyum düzeylerinin yükseldiğini belirtmektedir.

Fertlerin eğitim seviyeleri, iş doyumu üzerinde etkili olabilmektedir. Akbulut'a (2015: 46) göre fertlerin eğitim seviyeleri, yaşamlarına ilişkin beklentilerini etkilemekteyken, ayriyeten işlerine yükledikleri anlamı ve çalışma yaşamına ilişkin beklentilerini de çeşitlendirmektedir. Eğitim seviyesinin iş doyumu ile ilişkisi konusunda alan yazında farklı görüşler bulunmaktadır. Bu bağlamda, bazı araştırmacılar (Clark, 1996; Clark ve Oswald, 2000) işgörenlerin eğitim seviyeleri yükseldikçe iş doyumlarının azaldığı yönünde bulgular elde ederken; birtakım başka araştırmacılar ise (Arıkan, 2011; Aşık, 2010) eğitim seviyesinin artmasıyla beraber iş doyumunun da arttığı bulgusuna rastlamaktadır.

Medeni durum da iş doyumu üzerinde etkisi bulunabilen bir bireysel unsurdur. Alan yazında gerçekleştirilmiş olan araştırmalarda evli erkek ve kadın işgörenlerin iş doyum düzeylerinin, bekâr işgörenlere kıyasla daha yüksek olacağı ekseriyetle ifade edilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 59). Lakin bazı çalışmalarda elde edilen bulgulara göre, bunun tam tersine bulgular da ortaya çıkabilmektedir (Canbay, 2007: 53).

2.3.2.2. Örgütsel Unsurlar

İş doyumuna etkide bulunan bireysel unsurların yanı sıra birtakım örgütsel unsurların varlığından da bahsedilebilir. Nitekim fertler günlerinin önemli bir bölümünü işyerinde geçirmektedirler (Tengilimoğlu, 2005: 28). İş doyumuna etkide bulunan örgütsel unsurları temelde çalışma şartları, ücret, finansal ödüller, çalışma arkadaşları ve yönetim ile ilişkiler, işin yapısı, terfi fırsatları, yönetim şekli ve yaklaşımı meydana getirmektedir (Çetin ve Basım, 2011: 84).

İş doyumunu etkilemekte olan örgütsel unsurlar arasında en önemlilerinden birisi ücrettir. Zira işgörenler açısından ücret oldukça önemli bir ödül veyahut çıktıdır (Lum vd., 1998: 306). Genellikle işgörenin örgütünden aldığı ücret düzeyi arttıkça, işinden doyum alma düzeyi de artmaktadır (Spector, 1985: 695). Judge vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen meta analiz çalışması neticesinde, bir örgütte daha çok ücret alan işgörenlerin, daha az ücret alanlara nazaran iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ancak Judge vd. (2010: 160) bu ilişkinin zayıf düzeyde olduğunu, işgörenin aldığı ücretin genel iş doyumundan ziyade iş doyumunun bir boyutu olan ücret doyumuna olan etkisinin daha fazla olduğunu ifade etmektedir.

İşin niteliği, iş doyumu üzerinde etkide bulunan önemli bir örgütsel unsur niteliğindedir. İşin niteliğini oluşturan temel bileşenler; iş ile özdeşleşme, işin gerektirmiş olduğu becerilerdeki çeşitlilik, iş yapılmaktayken çalışanlara verilen özerklik, performansa ilişkin geribildirim ve işin anlamı şeklindedir (Subulan, 2016: 63). İşletmelerde işgörenlerin motivasyonunun artmasıyla beklentilerinin giderilmesi durumunda iş doyumları artış göstermektedir. Ayrıca işgörenlerin yapmakta oldukları vazifelerin takdir ve değer görebilecek bir niteliğe sahip olması ile becerilerini sergileyebilme olanağına sahip olacakları işlerde çalışmaları da işgörenlerin işlerinden aldıkları doyumun düzeyini yükseltmektedir (Luthans, 1973: 173).

Terfi ve yükselme fırsatları, iş doyumunu etkileme potansiyeline sahip diğer bir örgütsel unsurdur. Bir örgütteki bütün işgörenler örgüt içerisinde başarıya erişerek terfi almayı arzulamaktadırlar. Terfi alınması işgörenin örgütten aldığı

ücretle sosyal statüsünü yükselteceğinden, dolayısıyla terfi durumu işgörenin iş doyumunun artış göstermesini sağlayacaktır (Erdoğan, 1999: 240). Bu doğrultuda, örgütlerdeki terfi ve yükselme kriterlerinin adil olması iş doyumunu pozitif şekilde etkileyecektir (Davis, 1988: 100; Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 6).

Örgütsel iklim, işgörenlerin iş doyumları üzerinde etkide bulunabilen önemli bir örgütsel unsurdur. Tüm örgütlerin kendilerine özgü bir iklimi mevcut olmakla beraber, örgütsel iklimin bileşenlerini teşkil eden yönetim şekli, çalışma şartları, sosyal görüntü vb. unsurlarla iş doyumunun arasında anlamlı ilişkiler mevcuttur. Örgütün içinde demokratik bir iklimin var olması, işgörenlerin kendilerine adil ve eşit olarak davranıldığını düşünmeleri, örgütün toplumun nezdinde pozitif bir imajının bulunması, işgörenlere güven vermesi, örgütün içinde pozitif bir sosyal ortamın oluşturulması örgütün içindeki çatışmaları en düşük seviyeye indirmekteyken, işgörenlerin çalıştıkları örgüte ilişkin olarak olumlu duyguları beslemelerini sağlamakta ve de iş doyumunun artış göstermesine yol açmaktadır (Akbulut, 2015: 48-49).

İşyerindeki çalışma şartları ve fiziki koşulların iş doyumu üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. İşyerindeki ısı ve sıcaklık, aydınlatma, havalandırma sistemi, gürültü seviyesi, çalışma saatleri, molaların süresi, işyerinin eve yakınlığı, işyerinin temizliği ve güvenliği vb. etkenler örgütte çalışan personeli fiziksel ve psikolojik bakımdan etkileme olasılığına sahiptir (Ödemiş, 2008: 12). Bu çerçevede örgütlerin işgörenlere huzurlu bir çalışma ortamı sunarak iş doyumlarını yükseltmeleri gerekmektedir (Çakar, 1997: 71).

Örgütün sosyal görüntüsü, örgütteki sosyal ilişkiler ve fertlerin içinde yer aldıkları çalışma grubu da fertlerin işten aldıkları doyumun üzerinde etkiye sahiptir. Nitekim tüm örgütlerde resmi grupların yanı sıra gayri resmî birtakım gruplar da bulunmakta olup, fertlerin içinde yer aldığı ve başarılı olduğu düşünülen bir grubun içinde kendi yaşam felsefeleriyle uyumlu durumdaki işgörenlerle vazife görmeleri fertlerin iş doyumlarını arttırıcı bir etkide bulunmaktadır (Erdoğan,1999: 242).

Örgütteki yönetim şekli ile anlayışı da iş doyumu üzerinde etkiye sahiptir. Çeşitli araştırma bulgularına göre, ücretin işgörenler için yeterli düzeyde doyum

yaratamadığı durumlarda, yönetici ve yönetim şeklinin işgörenlerin üzerinde olumlu bir etki yaratması halinde ücretin negatif etkisine karşın iş doyumunun artış gösterebildiği belirtilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4). Zira örgütteki yöneticiler, işgörenlerin arasındaki sosyal ilişkilerin geliştirilmesi ve işgörenlerin birbiriyle uyumlu ve iş birliği içinde çalışmaları noktasında önemli bir role sahiptirler. Bu doğrultuda yöneticilerin tutumlarıyla davranışları ve yönetim biçimleri işgörenlerin çalışma verimliliklerinin artmasını sağlayabilmektedir (Gürsel, 1997: 127).

Örgüt içi iletişim de işgörenlerin iş doyumlarının üzerinde etkiye sahip olan bir unsurdur. Nitekim örgütün içinde var olan iletişim eksikliğinin iş doyumsuzluğuna yol açtığı, etkili iletişiminse iş doyumuna pozitif yönlü etkide bulunduğu belirtilebilir (Erdoğan, 1999: 242).

2.3.3. İş Doyumunun Sonuçları

Örgüte yönelik beklentileri, arzuları ve gereksinimleri karşılanmakta olan işgörenlerin iş doyum düzeyleri daha yüksek olurken, huzurlu bir psikolojiye sahip olmakta ve işyerinde daha verimli ve etkili bir performans sergilemektedirler. İşgörenlerin örgütteki işlerinden doyumsuzluk yaşamaları halinde ise, bu doyuma ulaşamamış olan işgörenler işlerine ve örgütlerine ilişkin negatif bir tutuma sahip olmakta ve huzursuz bir psikolojiyle ruh çöküntüsü yaşayabilmekte ve bu doğrultuda doyuma ulaşamamış olan işgörenlerde davranış bozuklukları ortaya çıkabilmektedir. Bahsi geçen davranış bozukluklarının arasında zor kullanmaya varabilen saldırgan davranışlar, geriye yönelme, sabit davranışlar, kendine güvensizlik gibi davranışlar gösterilebilmektedir (Eren, 2010: 241). Ayrıca işgörenin işiyle kendine yabancılaşması, stres ve tükenme gibi negatif psikolojik durumlar da ortaya çıkabilmektedir (Şimşek vd., 2007: 585).

Tait vd. (1989: 505) göre iş doyumuyla yaşam doyumunun arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğundan bahsetmektedir. Alan yazında gerçekleştirilmiş olan çalışmaların bulguların göre, fertlerin özel yaşamlarıyla iş yaşamlarının birbirinin içerisine geçmiş olduğu ve birbirlerini çift yönlü şekilde etkileyebildikleri tespit

edilmiştir (Judge ve Watanabe, 1994: 102). Zira yapılan iş, kişinin hayatının bir parçası niteliğine sahip bulunduğundan, yaşamında önemli bir yer edinmiş olmak ile beraber, kişinin işinden doyum sağlayamaması iş dışındaki hayatını da negatif yönlü biçimde etkileyebilmektedir (Locke, 1976: 1328).

İşgörenlerin işlerinden doyum sağlayıp sağlamamalarının, çalıştıkları örgüte birtakım etkileri olmaktadır. Bu etkiler yapıcı veya yıkıcı, aktif veya pasif şekilde olabilmektedir. Bu etkiler örgütten ayrılmaya sebebiyet verebilen işten ayrılma niyeti ya da işten çıkma, örgütsel sessizliği kırabilecek bir davranışı temsil etmekte olan söz hakkı ya da ses, pasif ancak iyimser bir yanıt niteliğindeki sadakat, pasif bir yanıt niteliğindeki ihmal davranışı şeklinde tezahür edebilmektedir (Robbins ve Judge, 2012: 83-84).

İş doyumsuzluğunun, işgücü devri ve işe devamsızlık gibi örgütsel sonuçları olabilmektedir. Genel olarak, yüksek düzeyde iş doyumuna sahip işgörenler, iş doyumu düzeyi düşük olanlara nazaran daha düşük düzeyde devamsızlık yapmaktadır ve işlerini terk etme olasılıkları da daha düşüktür (Arbak ve Kesken, 2005: 99). İşe devamsızlık, personelin tatiller ve izinler haricinde çalışma saatlerinin içinde işinde olmamasıdır (Shalley vd., 2000: 215). Bu doğrultuda, işlerinden doyum sağlayamayan işgörenler zamanla işe geç gelmeye başlayabilmekte ve işe devamsızlık yapabilmektedir. Buna göre, işinden doyum alamayan işgörenler işyerinde çalışmak için harcamaları gereken zamanı özel işleri hususunda kullanmaya başlamakta, uzun molalar vermekte, iş yapmamasına rağmen meşgulmüş gibi görünmeye çalışmakta, çalışma arkadaşlarına yönelik agresif ve çatışmacı tutumlar sergileyebilmektedirler (Kanbay, 2010: 170).

İşgücü devri ise, örgütte çalışan işgörenlerin iş doyumlarıyla örgüte olan bağlılıklarının en iyi göstergesi niteliğindedir (Davis ve Newstrom, 1988: 422). İşgücü devrinin örgütler açısından oldukça yüksek maliyetleri bulunmaktadır. Eğitimle ilintili masraflar, yeni personelin işe alınması hususunda gereken harcamalar, işsizlik sigortası giderleri vb. maliyetlerin yanı sıra; çalışma

verimliliğinde düşüş, örgütte çalışmaya devam eden işgörenlerin arasında dedikodular, kaygılar vb. durumlar da ortaya çıkabilmektedir (Baysal, 1984: 83).

İş doyumsuzluğun örgütler açısından bir başka önemli sonucunu ise Akıncı (2002: 6) işgörenlerin işlerinden aldıkları doyumsuzluktan ötürü çalıştıkları örgüte yönelik olumsuz duygular beslemeleri, örgüt içinde yapılmakta olan işleri engellemeleri, örgütün sahip olduğu makina, teçhizat vb. araçlara zarar vermeleri, örgütteki işleyişleri bozmaları, örgüte ait gizli nitelikteki birtakım bilgilerle belgeleri dışarıda başkalarına sızdırmaları, örgütle alakalı olumsuz ağızdan ağıza iletişim aktivitelerinde bulunmaları şeklinde açıklamaktadır.

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

Bu alt bölümde işten ayrılma niyetinin tanımına ve önemine, işten ayrılma niyeti modellerine, işten ayrılma niyetini etkileyen işe ilişkin, bireysel ve dış unsurlara, işten ayrılma niyetinin sonuçlarına, işten ayrılma niyetinin yönetilmesi ve önlenmesine yer verilmiştir.

2.4.1. İşten Ayrılma Niyetinin Tanımı ve Önemi

Örgütlerin kendi çalışma alanında farklılaşmaları suretiyle sürdürebilir rekabet üstünlüğü elde etmeleri esasen kendi işgörenlerine bağlı durumdadır. Nitekim insanların örgütler açısından oldukça önemli bir sermaye şeklinde ifade edilmelerinin en önemli nedeni budur (Luthans vd., 2004: 45). Bu doğrultuda, örgüt yöneticilerinin kendi işgörenlerinin gelişmeleri noktasında yeni fırsatlar sunmaları ve işgörenlerin yüksek performans gösterebilmeleri hususunda gereken çalışma ortamını meydana getirmeleri giderek daha fazla önemli duruma gelmiştir (Alam ve Mohammad, 2010: 123).

Günümüz koşullarında kalifiye işgücünün örgütler açısından önemi oldukça büyüktür. Kalifiye personelin örgütlerde işe alınması tek başına yeterli olmayıp, bu kalifiye ve yetenekli personelin ayrıca örgütte tutulması da son derece önemlidir. Bu

bağlamda, örgütte çalışan personelin işten ayrılma niyetini proaktif biçimde azaltmanın yollarını bulan işletmeler, kalifiye personelin işten ayrılmasına ilişkin sorunlarla baş etmek üzere daha fazla hazırlıklı olacaktır. Bu nedenle, işten ayrılma niyetine ilişkin olarak alan yazında gerçekleştirilen çalışmaların sayısı günden güne artış göstermektedir (Dawley vd., 2010: 238-239).

İşgörenler bir işletmenin parçası olmadan öncesinde o işletmeden beklentilerini belirlemektedirler. Zaman içerisinde bu işgörenler beklentilerini geliştirerek, işletmenin sağlamakta olduğu imkanlar çerçevesinde hareket etmektedirler. Lakin sağlanmakta olan bu imkanlarla eldeki şartların işgörenlerin beklentileri ile uyuşmadığı zamanlarda işgörenlerle işletmenin arasında bulunan ilişkiler kötüleşmeye başlamaktadır ve gerginlikler ile çatışma durumları ortaya çıkmaktadır. Bu durum ise, işgörenin işletmenin örgüt kültürüyle çalışma ortamına uyumluluk sağlayamadığının bir göstergesi niteliğindedir. İşgörenin başarı beklentisinin düşüş gösterdiği hallerde ya da olası başarıların yeterli görülmemesi durumunda, işgörenlerin verimlilikleri de azalma göstermekte, örgütsel bağlılık seviyeleri düşmekte ve örgütün dışarısında yeni iş fırsatlarını araştırmaya başlamaktadırlar (Şahin, 2011: 278).

Literatürde işten ayrılma niyeti kavramına yönelik olarak pek çok tanımlamaya rastlamak mümkündür. Mathis ve Jackson (2011: 54) işten ayrılma niyetini gönüllü işgücü devri kapsamında değerlendirilebilmekle beraber; baskı, maaş, yönetim biçimi, coğrafi nedenler, başka birtakım fırsatların var olması vb. muhtelif unsurlardan ötürü personelin kendi rızası neticesinde işten ayrılmaya karar vermesi şeklinde tanımlamaktadır. Rusbult vd. (1988) işten ayrılma niyetini çalışma şartlarından tatmin olmayan, işe yönelik olumsuz bir düşünceye sahip durumdaki ve bu olumsuzluğu aktif eylemlere dönüştüren personelin göstermekte olduğu kasıt şeklinde ifade etmektedir.

Tett ve Meyer'e (1993: 262) göre bir işgörenin işini terk edeceğinin en önemli habercisi durumundaki işten ayrılma niyeti, işgörenin işini terk etmeyi planlı ve bilinçli biçimde arzu etmesi olarak ifade edilebilir. Bu doğrultuda kavram, belli bir sürenin içinde işgörenin işini bırakmayı düşünmesi, yeni alternatiflere yönelmesi

vb. davranışları içerir. Gurney vd. (1997) işten ayrılma niyetini; işgörenin işten ayrılmayı bilinçli ve kasıtlı şekilde arzulaması biçiminde betimlemektedir.

Mobley'e (1982) göre işten ayrılma niyeti, fertlerin kurumlarından maddi bir tazminatın karşılığında ayrılmalarıdır. Rainayee (2013: 48) işten ayrılma niyetini, bir örgütte çalışmakta olan personelin mevcut işi ve çalışma koşulları ile alternatif seçeneklerle fırsatlara ilişkin sahip olduğu öznel duygularla bilişsel niyeti olarak tanımlamaktadır.

Genellikle örgüt yöneticilerinin işten ayrılma niyetine ilişkin algıları negatif yönde olmakla beraber, bu konuyla alakalı temel odak noktanın, örgütten kaç kişinin ayrıldığından ziyade, hangi çalışanların ayrılmış olduğu olması gerekmektedir (Allen ve Grifeth, 2000). Bu doğrultuda, düşük çalışma performansa sahip olan işgörenlerin kendiliğinden işlerinden ayrılmayı istemeleri, işletme açısından pozitif bir katkı sağlayabilecektir. Lakin yüksek çalışma performansına sahip ve kilit personel şeklinde ifade edilmekte olan bir işgörenin işinden ayrılmayı istemesi, büyük bir maliyet unsuru şeklinde örgüte zarar verebilecektir (Teoman, 2007: 34).

İşgörenlerin işlerinden ayrılmaya yönelik niyetlerini eyleme dönüştürmeleri neticesinde birtakım maliyetler ortaya çıkmaktadır. Bu maliyetlere katlanmayı arzu etmeyen kurumların, idarecilerini işten ayrılma niyetinin nedenlerini incelemeye yönlendirmelerinin ve işgörenlerle daha etkili iletişimde bulunma yollarını bulmaları suretiyle işten ayrılmalarının kuruma muhtemel negatif tesirlerini bertaraf etme konusunda çaba sarf etmelerinin yararlı olacağından söz edilebilir. Bahsi geçen maliyetleri Martin ve Bartol (1985: 66-67) şu şekilde dörde ayırmaktadır:

i. *Ayrılma Maliyeti*: İşten çıkma mülakatları, işten ayrılmaya ilişkin yönetsel faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin maliyeti, kıdem/ihbar tazminatı
ii. *Yerine Koyma (Yedekleme) Maliyeti*: Boşalan pozisyona ilişkin duyuruların gerçekleştirilmesi, işe alımdan önceki faaliyetlerin yapılması, işe alım görüşmeleri ile testleri, boşalan pozisyona ilişkin toplantılar, seyahat giderleri, işe alımın sonrasındaki çalışmalar ile bilgilerin dağıtılması, sağlık denetimleri

iii. *Eğitim ve Geliştirme Maliyeti*: İşletmeye ilişkin kitapçıkların dağıtımı, resmi eğitim programları, eski çalışanlarca gerçekleştirilecek işbaşı eğitimleri

iv. *Diğer Ek Maliyetler*: Boşalan pozisyondan ötürü gerçekleştirilen fazladan çalışmanın maliyeti, geçici desteklerin maliyeti, işe yeni başlamış olan personelin öğrenme süreci içindeki verimlilik kaybetme maliyeti, işten ayrılan kişinin sebebiyet verebileceği müşteri kaybı ve satış kaybının potansiyeli.

Bir işgörenin işinde çalışmaya devam etmeme isteğini göstermekte olan işten ayrılma niyeti, işten ayrılma eyleminden farklılık gösteren bir kavram niteliğindedir. Zira işten ayrılma niyetinde gönüllülük vardır ve önceden planlanmaktadır. Ancak işten ayrılma niyeti, işgörenin işini terk etme ve bırakma eylemini belirtmemektedir. Sadece uygun koşulların oluşması durumunda çalıştığı örgütten ayrılabileceğini belirtmektedir. Dolayısıyla, bir işgörenin kendi rızasıyla işinden ayrılması eyleminin altında, işten ayrılma niyeti bulunmaktadır. Niyet, planlanmış davranışlarda bulunmaktadır. Bu nedenle, plansız, ani biçimde ya da gönülsüz şekilde ortaya çıkan işten ayrılmaya ilişkin kararın özünde işten ayrılma niyetinin var olduğundan bahsedilememektedir (Özdevecioğlu, 2004a: 98-99).

Çalışanların işten ayrılma niyetini davranışa dönüştürmeleri süreci basit bir üç aşamalı süreçle açıklanabilir. Buna göre birinci aşamada işgören, işten ayrılmayı düşünmektedir. İkinci safhada işgören başka bir işi aramaya eğilmeye başlamaktadır. Üçüncü aşamadaysa işgören artık tamamen işten ayrılma eğilimine sahiptir ve aktif biçimde iş aramaktadır (Sager vd., 2015).

Abelson (1986) ise işten ayrılma sürecini beş aşamalı bir süreçle açıklamaktadır. Buna göre, ilk aşamada işgören yaptığı işi değerlendirmekte ve işinden doyum sağlayıp sağlamadığını tespit etmektedir. İkinci aşamada, işten ayrılmasının faydalarıyla maliyetlerini düşünmekte ve bu çerçevede yeni bir işi araştırmaya başlamaktadır. Bu süreçte, başka bir işe geçme fırsatını elde etmesi durumunda, işten ayrılma sürecini hızlandırmaktadır. Üçüncü aşamada işgören artık fiili olarak işten ayrılma niyeti ile alternatif bir işi aramaya başlamaktadır. Bu süreçte

eğer evliyse eşinin iş değiştirmiş olması, yeni bir ev satın almış olması, ailesel sorumluluklar gibi işle ilgisi bulunmayan unsurlar da iş aramasında etkiye sahip olabilmektedir. Buradaki iş arama sürecinde işgören piyasadaki iş fırsatlarını birbirleriyle kıyaslamakta ve alternatifleri değerlendirmektedir. Dördüncü aşamada işgören bulmuş olduğu alternatif iş fırsatlarını mevcut işiyle kıyaslamakta ve işinden ayrılma veya işinde kalma konusunda karar vermektedir. Beşinci aşamada işgören artık kararını eyleme dökmektedir ve çalışmakta olduğu örgütte kalmakta veya işyerinden ayrılmaktadır.

Alan yazında temel olarak iki tür işten ayrılmanın var olduğundan bahsedilmektedir. Bunlar gönüllü (istekli) işten ayrılma ve gönülsüz (isteksiz) işten ayrılma şeklindedir.

Gönüllü işten ayrılma, işgörenlerin kişisel sebepler doğrultusunda hür iradeleriyle işveren ve işletmeyle olan ilişkilerini sona erdirmeleri şeklinde ifade edilmektedir (Sims, 2007). Dolayısıyla gönüllü işten ayrılmada bireyin kendi rızası ve arzusu doğrultusunda işinden ayrılması söz konusu olmaktadır. Gönüllü işten ayrılma kararına işgörenin daha iyi bir iş bulmuş olması, kariyerini değiştirmeyi arzulaması, ailesine daha çok vakit ayırmayı arzu etmesi, halihazırdaki işinden doyum sağlamadığı durumların bulunması, maaşının düşüklüğü, yaş, eğitim seviyesi, medeni hal, çocuk sayısı, işyerindeki yetersiz olanaklar, işgörenin amirleri ve/veya çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin kötü olması gibi unsurlar etkide bulunabilmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986).

Gönülsüz işten ayrılma ise, işgörenlerin çalışmakta oldukları işletmeyi terk etmek durumunda bırakılmaları, işgörenin arzu ettiğinin aksi şekilde işletmedeki istihdamının sona erdirilmesi durumu şeklinde ifade edilmektedir (Sims, 2007). Gönülsüz işten ayrılma ekonomik sebeplerden, yöneticilerle, örgütle, çalışma arkadaşlarıyla, işle uyumsuzluktan ötürü gerçekleşebilir Gomea-Mejia vd. (1997). Bu doğrultuda, gönülsüz işten ayrılmada işgörenlerin kendi kararlarından ziyade işverenin ve/veya yöneticilerin kararlarının ve dışsal faktörlerin etkili olduğundan söz edilebilir.

2.4.2. İşten Ayrılma Niyeti Modelleri

İşten ayrılma niyetiyle ilintili olarak alanyazında geliştirilmiş birtakım modeller mevcuttur. Bu modeller içerisinde en çok bilinenleri ve ele alınanları Mobley Modeli, Cotton ve Tuttle Modeli, Mueller ve Price Modeli şeklindedir.

Mobley vd. (1979) tarafından geliştirilmiş olan işten ayrılma modelinde, iş tatminsizliği ya da iş tatmininden işten ayrılmaya değin geçmekte olan sürecin içinde bulunan aşamalar gösterilmektedir. Mobley Modeli'ne göre, ilk aşamada işgören halihazırdaki işini değerlendirmesinin sonucunda iş tatminsizliği ya da iş tatmini yaşamaktadır. İşgörenin işine yönelik tatminsizlik algısına sahip olması halinde işini bırakmaya yönelik düşünce gelişmeye başlamaktadır. İşgören ikinci aşamada halihazırdaki işinden ayrılması durumunda ne gibi kayıplar ya da faydalarla karşı karşıya kalacağını değerlendirmektedir. Bu değerlendirmesinin ardından işgörenin işinden ayrılmasının daha yararlı olacağını düşünmesi durumunda farklı bir işi aramayı düşünmeye başlamaktadır (Demirkıran ve Erdem, 2014: 294).

Mobley vd. (1979) tarafınca geliştirilen model çerçevesinde işten ayrılma niyeti üzerinde etkiye sahip olan memnuniyetin öncüleri şeklinde nitelendirilen işle ilgisi olmayan unsurlar ve bireysel unsurların yanı sıra ekonomik-işgücü pazar şartları ve işle ilintili beklentiler ele alınmıştır. Dolayısıyla bu modelin odağında; işgörenin çalışmakta olduğu işyerinden beklentisi, halihazırdaki işinden aldığı doyumu ve alternatif iş durumları yer almaktadır. İşgören bu doğrultuda değerlendirmelerini yapmakta ve işten ayrılıp ayrılmamaya karar vermektedir.

Cotton ve Tuttle (1986) işten ayrılma niyetiyle bu niyete etkide bulunan unsurları meta-analiz yöntemiyle incelemişler; bu doğrultuda yönetim stili, iş doyumu, ücret, ödüllendirme vb. örgütsel unsurların, cinsiyet, yaş, aile vb. bireysel unsurların ve işsizlik oranı, alternatif iş fırsatları vb. dışsal unsurların işten ayrılma niyetinin üstünde etkide bulunduğunu ileri sürmüşlerdir.

Price ve Mueller (1981) tarafından geliştirilmiş olan nedensellik modeli, personel devrinin temel belirleyicileriyle ara değişkenleri hususunda farklı bir model önerisinde bulunmaktadır. Buna göre personel devrinin; işletme ile bütünleşme, formel iletişim, merkezileşme, ücret seviyesi ve araçsal iletişim şeklinde beş ana

belirleyicisi mevcuttur. Bu noktada işletme ile bütünleşme, örgütün bir parçası olma hususunda işgörenlerin ne hissettiklerini; formel iletişim, örgütün politikalarıyla uygulamalarına ilişkin olarak işgörenleri bilgilendirmesini; araçsal iletişim, işgörene örgüt tarafından kendisiyle alakalı bilgilerin verilmesini belirtmektedir. Model çerçevesinde işletme ile bütünleşme, ücret seviyesi, araçsal iletişim ve formel iletişim seviyesinin düşmesinin personel devrinde artışa neden olacağı; merkezileşmenin düşmesinin ise personel devir oranını düşüreceği ifade edilmektedir. Alternatif iş olanaklarıyla iş doyumu, temel belirleyicilerle personel devrinin arasında bulunan ara değişkenler niteliğindedir. Modele göre, işgörenlerin alternatif iş olanaklarının bulunması ile algıladıkları iş tatminsizliği işten ayrılmayla neticelenmektedir.

2.4.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar

İşgörenlerin çalışmakta oldukları örgütten ayrılmaya yönelik düşüncelerinin ortaya çıkması biçiminde ifade edilebilen işten ayrılma niyetini etkileme potansiyeline sahip olan pek çok unsur bulunmaktadır. Cotton ve Tuttle'a (1986) göre, işgörenlerde işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına sebebiyet veren unsurlar işe ilişkin unsurlar, bireysel unsurlar ve dış unsurlar şeklinde üç grup altında değerlendirilmektedir. Gürbüz ve Bekmezci (2012) de personellerin işten ayrılma niyetlerinin bireysel, örgütsel ve çevresel birtakım unsurlara bağlı olduğundan bahsetmektedir. Bu doğrultuda, bu çalışmada da işten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar bu üç alt başlık altında değerlendirilmiştir.

2.4.3.1. İşe İlişkin Unsurlar

İşgörenlerin işten ayrılmaya yönelik niyetleri genellikle işe ilişkin unsurlardan ötürü ortaya çıkmaktadır. Cotton ve Tuttle'a (1986) göre işle ilişkin bu unsurlar temel olarak; ödemeler, çalışma performansı, rol netliği, görev tekrarı, genel iş tatmini, ödemeyle ilintili memnuniyet, işin kendisine ilişkin tatmin, denetimle alakalı memnuniyet, iş arkadaşlardan memnuniyet, tanıtımdan memnuniyet, fırsatlar ve örgütsel bağlılık şeklindedir. Bahsi geçen tüm bu unsurlar farklı şekillerde ve boyutlarda işten ayrılma niyetini etkileme potansiyeline sahiptir. Bu unsurların içerisinde sadece görev tekrarı unsurunun işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü ilişkisi

mevcuttur. Diğer tüm unsurlarla ise işten ayrılma niyetinin negatif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. Bu doğrultuda, görev tekrarları artış gösterdikçe, işgörenin işten ayrılmaya yönelik niyeti de artmaktadır. Diğer unsurlarda ise azalma oldukça, işten ayrılma niyeti artış göstermektedir (Cotton ve Tuttle, 1986: 60).

Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013: 339) işten ayrılma niyetini etkilemekte olan işe ilişkin unsurları arasında örgütçe sunulmakta olan ödüllerin, işe yönelik tatminin, diğer iş alternatiflerinin kalitesinin, işgörenin işine yapmış olduğu yatırımın büyüklüğünün, yönetim tarzının, ücretlerin olduğundan bahsetmektedir. Ayrıca Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013) işgörenlerin örgütlerine yönelik güvenlerinin ve algıladıkları adaletin de işten ayrılma niyetini etkilediğini belirtmektedir. Bu durumda, örgüte yönelik güvenin ve adalet algısının azalması halinde işten ayrılma niyeti artış göstermektedir.

Dubois vd. (2011) ise örgütsel ortamın da işgörenlerin işten ayrılma niyetinin üstünde etkisinin olduğundan söz etmektedir. Buna göre, örgütteki yöneticilerin işgörenlere yönelik tutumlarıyla davranışları, işgörenlerin işten ayrılma düşüncelerinin üstünde önemli bir etkiye sahip olmaktadır. Ayrıca örgüt kültürüne ilişkin özellikler de işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkilidir. Nitekim örgüt kültürünün özellikleriyle işgörenin bireysel özelliklerinin uyuşmaması halinde, işgören o örgütte çalışmayı sürdürme hususunda gönüllü olmayabilmektedir.

İşyerindeki ısı, nem, havalandırma, ışık, gürültü gibi unsurlar, mesai saatleri ve molalar, işyerinin lokasyonu, temizliğiyle kalitesi, iş teçhizatı vb. iş ortamına ilişkin pek çok unsur doğrudan işten ayrılma niyeti üzerinde etkide bulunabilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013: 117). Nitekim işyerindeki çalışma şartları gerek kişisel rahatlık gerekse de işin yapılması bakımından öneme sahiptir. Zira işgörenler her daim iyi bir çalışma ortamını arzu etmektedir. Çalışma şartlarının iş dışı hayatı da etkileme ihtimali bulunmaktadır. Fazla mesai ya da uzun çalışma saatleri işgörenlerin iş-yaşam dengelerinin bozulmasına sebebiyet vermektedir. İşgörenlerin aileleriyle arkadaşlarına zaman ayıramamalarına yol açan ve onlara

kendilerini yenileme olanağı tanımayan çalışma şartları pek çok psikolojik zarara sebep olabilmektedir (Eridil vd., 2004).

2.4.3.2. Bireysel Unsurlar

Örgütlerde çalışmakta olan işgörenlerin işten ayrılma niyetine sahip olmalarına sebebiyet veren unsurlardan bir diğeri işgörenlerin sahibi oldukları bireysel özelliklerdir. Cotton ve Tuttle'a (1986) göre işgörenleri çalıştıkları örgütten ayrılmaya ilişkin düşünmeye sevk eden bu bireysel özellikler temel olarak yaş, bakmakla yükümlü olunan birey sayısı, örgütteki görev süresi, iş deneyimi, cinsiyet, medeni durum, yeteneklerle kabiliyetler, kıdem, zekâ, eğitim düzeyi, davranışsal eğilimler, beklentilerin karşılanma durumu vb. pek çok unsurdan meydana gelmektedir.

İşten ayrılma niyetine etkide bulunan bireysel unsurlar kendi arasında etki bakımından farklılık göstermektedir. Yaş, iş deneyimi ve bakmakla yükümlü olunan birey sayısıyla işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönlü bir ilişki mevcutken; eğitim ve davranış eğilimiyle işten ayrılma niyetinin arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Bunun yanı sıra, beklentileri karşılanmamış olan işgörenlerde de işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. Ayrıca cinsiyete göre değerlendirildiği zaman, kadınların erkeklere kıyasla işten ayrılma niyetlerinin genelde daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır (Cotton ve Tuttle, 1986: 60).

Hwang ve Kou'ya (2011: 205) göre işgörenlerin beklentilerinin karşılanmaması durumunda ortaya çıkan işten ayrılma niyetine etki eden bireysel unsurlar; yaşam tarzının değiştirilmesi ya da yaşam standartlarında ortaya çıkan değişimler, başka işlere duyulmakta olan sempati, aile ilişkilerinde ortaya çıkan evlilik, ölüm gibi değişimler, eğitimle ilintili ihtiyaçlar, sağlığa ilişkin muhtelif fizyolojik ve psikolojik sebepler, çalışma ortamında maruz kalınan stres, işyerinde geçirilen senelerin yorgunluğu şeklindedir.

Yanık (2014) kadınların evlenmelerinin ardından işten ayrılma niyetlerinin artabileceğini ifade etmektedir. Ayrıca kişinin yaşı ilerledikçe, işine yönelik bağlılığının arttığını, bu nedenle yaşla işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönde bir ilişkini mevcut olduğunu belirtmektedir. Bununla beraber, eğitim düzeyi daha

yüksek olan işgörenlerin iş değiştirmeye ilişkin düşüncelerinin daha fazla olduğundan ve örgütteki kıdemin artması durumunda, işten ayrılma niyetinin azaldığından bahsetmektedir.

2.4.3.3. Dış Unsurlar

İşgörenlerin işlerinden ayrılma niyetlerinin üzerinde etkiye sahip olan unsurlar yalnızca işle ilgili ve bireysel unsurlarla sınırlı durumda değildir. Yukarıda bahsi geçen bu unsurların yanı sıra, iş dışı ve de bireysel olmayan birtakım dışsal unsurlar da işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini etkileme potansiyeline sahiptir. Cotton ve Tuttle'a (1986) göre bu dışsal unsurlar; istihdam algılamaları, işsizlik oranı, iş gücüne katılma oranı, sendikalarla birliklerin varlığı şeklindedir. Cotton ve Tuttle'a (1986: 60) göre, istihdam algılamaları, işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü korelasyona sahipken; sendikalarla birliklerin varlığıyla işsizlik oranı ise, işten ayrılma niyetiyle negatif yönlü korelasyona sahiptir.

Özkalp ve Kırel (2013) işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunan dışsal unsurları, genel olarak ülkenin ekonomik durumuyla ilişkilendirmektedir. Nitekim ülkenin ekonomisinin düzgün olmasıyla beraber, düşük düzeyde işsizlik oranının bulunduğu bir durumda işgörenlerin işten ayrılma niyetleri artış göstermekteyken; ülkenin ekonomisinin görece olarak kötü durumda bulunduğu, işsizlik oranının yüksek seviyede olduğu bir durumda ise işgörenlerde yeni bir iş bulamama korkusundan ötürü işten ayrılma niyeti düşük olmaktadır. Fındık (2011) ise işten ayrılma niyetine etkide bulunabilen genel ekonomik sebepleri şu şekilde ifade etmektedir:

- Ekonominin genel durumuyla işgücü piyasasına olan etkisi,
- Ülkede refah seviyesinin yükselmesi,
- İş değişikliğine ilişkin alternatiflerin artması, gelişim gösteren teknolojik ve yapısal unsurların vasıtasıyla diğer işlere kolayca uyumluluk sağlanabilmesi,
- Daha iyi ve cazip imkanları sağlamakta olan başka iş alanlarının bulunması,
- Mevsimsel işlerin bilhassa tarım kesimi üzerindeki tesirleri,
- Yasaların, yüksek gelir düzeyine artan seviyede vergi yükünü getirmekte olan kanunların vs. etkileri.

Dubois vd. (2011) işten ayrılma niyetini etkileyen bir başka unsurun ailesel durumlar olduğundan bahsetmektedir. Buna göre, işgörenlerin ailelerine ilişkin negatif durumların var olması, işten ayrılma niyetinde artışa sebebiyet vermektedir. Örneğin, işgörenin çocuğunun sahip olduğu rahatsızlığından dolayı büyük bir şehirde tedavi görmesi gerekiyorsa, işgören küçük bir şehirdeki veya kırsal kesimdeki işine devam etmeyi istemeyecektir.

2.4.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşgörenlerin işten ayrılma niyetinin bir eyleme evrilmesi durumunda gerek kendileri gerekse ayrıldıkları örgüt açısından birtakım sonuçların ortaya çıkmakta olduğundan bahsedilebilir. Ayrıca bu sonuçlar olumlu veya olumsuz niteliğe sahip olabilir.

Mobley (1982) işgörenlerin işten ayrılmaları neticesinde işinden ayrılan işgören ve diğer arkadaşları açısından ortaya çıkan olumlu ve olumsuz sonuçları şu şekilde ifade etmektedir:

- *İşten Ayrılan Kişi Açısından Olumsuz Sonuçlar*: Elde edilmiş olan kıdemin kaybedilmesi, elde edilmiş olan hakların kaybedilmesi, sosyal desteklerin sekteye uğramış olması, iş değişikliğinden ötürü ortaya çıkmakta olan stres, kişisel kariyerde gerileme yaşanabilmesi, maddi bakımdan kayıpların ortaya çıkması.
- *İşten Ayrılan Kişi Açısından Olumlu Sonuçlar*: Kişisel kazançta artış yaşanması, kariyerin gelişmesi olasılığı, birey ile örgüt uyumunun artmasından ötürü daha düşük stresin yaşanması, kabiliyetlerin daha verimlice kullanımı, yenilenmenin yeni çevreden ötürü teşviki olasılığı, kişisel anlamda gelişme, öz yeterlik algısında gelişim.
- *Aynı İşyerinde Çalışan İş Arkadaşları Açısından Olumsuz Sonuçlar*: Sosyal ve iletişim bakımından aksamalar, çalışma arkadaşını kaybetmiş olmanın getirdiği olumsuzluk, işe yönelik doyumda azalma, yeni personelin alınmasına değin yaşanan fazladan iş yükü, işe ve örgüte uyumlulukta azalma, örgüte ve işe bağlılıkta azalma.

- *Aynı İşyerinde Çalışan İş Arkadaşları Açısından Olumlu Sonuçlar*: Örgüt içi değişim fırsatlarındaki artış, iş doyumu seviyesinde artış, işe ve örgüte bağlılıkta artış, örgüt içi uyumlulukta artış, işe yeni girenlerce işe ilişkin yeni uyarımlar.

Bir örgütte çalışmakta olan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin davranışa dönüşmesi halinde, bu durumun örgütsel birtakım sonuçları da ortaya çıkacaktır. Bu örgütsel neticeler de aynı bireysel sonuçlarda olduğu gibi pozitif ve negatif nitelikte olabilmektedir. İşten ayrılmanın örgütsel açıdan olumlu ve olumsuz sonuçlarını temel olarak Mobley (1982) şu şekilde açıklamaktadır:

i. *Örgüt Bakımından Olumsuz Sonuçlar*:
- İşinden ayrılmış olan işgörene yönelik olarak gerçekleştirilmiş eğitim, işe alım gibi harcamalarla kişinin işe alışması hususunda harcanmış olan zamanın boşa gitmesi,
- İşe yeni personel alımı hususunda gerçekleştirilecek olan harcamalar,
- İşyerindeki sosyal hayatla iletişimde kesiklik ortaya çıkması,
- Üretim sürecinde aksamalar yaşanması,
- İşten ayrılmış olan bireyin iş performansının ortadan kalkmış olması,
- İşyerinde kalmış olanların iş doyumlarında düşüş,
- İşyerinde kalmış olan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde yükselme,
- İşten ayrılan kişilerin örgüt açısından negatif bir profil çizmeleri.

ii. *Örgüt Bakımından Olumlu Sonuçlar*:
- İş performansının yeterli bulunmadığı ve başarısız durumdaki işgörenlerin yerine daha yeterli ve nitelikli olan kişilerin alınması,
- Yeni personelle beraber kuruma yeni bilgi ve teknoloji çerçevesinde katkının meydana gelmesi,
- Değişimlerin teşviki,
- Örgütün içerisinde devinim olanağı ortaya çıkması,
- İşyerinde kalmış olan işgörenlerin arasında iş doyumunun yükselmesi,
- Maliyetlerle giderlerin azaltılması ya da düzeltilmesi hususunda fırsatların ortaya çıkması.

İşten ayrılma niyeti zaman içerisinde niyetten çıkarak bir davranışa dönüşme potansiyeline sahiptir. Bu nedenle, esasen işten ayrılma niyetinin en mühim neticesi, işten ayrılma eyleminin sergilenmesinin doğrultusunda işgücü devrinin açığa çıkmasıdır. İşgörenlerin örgütte istihdam edilmelerinin ardından herhangi bir nedenin doğrultusunda işinden ayrılması, dolayısıyla örgütten uzaklaşması biçiminde ifade edilen işgücü devri; belli bir dönemin içinde işten ayrılanlarla o dönem içinde örgütteki ortalama işgören sayısına bölünmesinin vasıtasıyla hesaplanmaktadır (Eren, 2010). Bu neticede ortaya çıkan işgücü devir oranındaki yükseliş, örgütler bakımından birtakım önemli problemler ortaya çıkarmaktadır (Sabuncuoğlu, 2013: 46):

- İşinden ayrılan personelin yerinin doldurulması, örgüt açısından zaman kaybına yol açmaktadır.
- İşe yeni personelin alınması hususunda gerekli olan ilanlar, görüşmeler, testler ve danışmanlık hizmetlerinin bedelleri, örgütün iktisadi açıdan kayıp yaşamasına neden olmaktadır.
- İşe yeni başlamış olan işgörenin oryantasyon süreci güç olabilmektedir.
- Yeni işgörenler iş kazası oranlarının yükselmesine sebebiyet verebilmektedir.
- Yeni işgörenlerin eğitilmeleri, yeni gider kaynağı manasına gelmektedir.
- İşgörenler kendi rızaları doğrultusunda işlerinden ayrılmadılarsa, yani örgüt tarafınca işten çıkarılmışlarsa, bu fertlere kıdem tazminatlarının ödenmesi gereklidir.
- Üretimin kalite bağlamında standartların altına düşmesi neticesiyle karşılaşılabilir.
- İşten ayrılan işgören sayısının artması, örgütte kalan işgörenlerde moral ve motivasyon kaybına, iş güvensizliğine yol açabilir.

2.4.5. İşten Ayrılma Niyetinin Yönetilmesi ve Önlenmesi

Bir işgörenin işinden ayrılması durumunda, beraberinde sahibi olduğu bilgisiyle deneyimlerini de yanında götürmektedir. Bu bireyin yerine alınmış olan kişinin aynı deneyimle bilgileri edinmesi hususunda örgütün oldukça yüksek maliyetlere katlanması gerekecektir. Bu nedenle, işten ayrılma niyeti bulunan bir

işgörenin bu düşüncesini eyleme dönüştürmeden öncesinde gerekli önlemler alınmalıdır (Özdevecioğlu, 2004a: 104).

Bir örgütte çalışanların işten ayrılma niyetlerinin anlaşılmasıyla ölçülmesi örgütler açısından oldukça önemlidir. Zira işten ayrılma niyeti yalnızca tutumlar ya da davranışlar boyutunda kalmayıp, ayriyeten maliyet boyutuyla da önemli bir faktör şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, işten ayrılma niyetiyle ilintili şekilde gerçekleştirilebilecek olan çalışmaların vasıtasıyla, eyleme geçmeden önce durumun tespit edilmesi ve gereken tedbirlerin alınması suretiyle, örgüt açısından pek çok fayda elde edilebilmektedir (Ku, 2007: 28).

İşten ayrılma niyeti ve bu niyetin davranışı dönüşmesi, yukarıda bahsedilmiş olduğu üzere, örgütlerin pek çok faaliyetini negatif yönlü şekilde etkileme potansiyeline sahiptir. Nitekim örgütlerdeki işgücü devir hızının yükselmesindeki en önemli sebeplerinden birisi, işten ayrılma niyeti olmaktadır. Bu nedenle, örgütlerdeki işgücü devir hızının azaltılabilmesi hususunda, işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerine dikkat çekilmesi gereklidir (Zincirkıran vd., 2015).

Grigg (2009: 40) örgütlerde işten ayrılma niyetinin azaltılması hususunda işgörenlerin işlerine yönelik tatmin ve memnuniyet düzeylerinin yüksek tutulmasını önermektedir.

Sanderson (2003) işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin önlenmesi hususunda doğru insanların işe alınmasını ya da istenilen iş davranışlarının net biçimde tanımlanmasını, büyüme ile gelişme fırsatlarının sunulmasını, grup ile takım çalışmalarının teşvik edilmesini, ödüllendirmelerin uygun nitelikte ve kişiye özgü olmasını önermektedir.

Polat ve Meydan (2010: 162) işletmelerin yaşamlarını sürdürülebilir duruma getirebilmeleri hususunda işgücü devir hızını en az düzeye indirmeleri ve sabit işgörenlere sahip olmaları önerisinde bulunmaktadır. Bu işgörenlerin işten ayrılmaların azaltılması hususunda; işletme yöneticilerinin yönetim tarzlarını gözden geçirmeleri suretiyle eğitim programlarını düzeltmeleri, ücretleri gözden geçirmeleri, adaletle eşitliği sağlamaları, çalışma koşullarını incelemeleri gerektiğinden bahsetmektedir. Bununla birlikte, işgörenlerle yakın ilişkide bulunan, dönüştürücü ve

karizmatik liderlik tarzlarının uygulanmasının işten ayrılma niyetini azaltacağını, çalışma şartlarının içinde mesai ve sosyal etkinlikler gibi faktörlerle örgüt kimliğinin cazibeli duruma getirilmesi ve örgütsel güvenin arttırılması gerektiğini ifade etmektedir.

Çekmecelioğlu (2007) örgütsel iklimle örgüt kültürünün, işten ayrılma niyetinin önlenmesinde önem arz eden bir diğer faktör olduğundan bahsetmektedir. Buna göre, yaratıcı örgüt ikliminin desteklenmekte olduğu işletmelerde, personelin iş doyumu yükselmekte ve işten ayrılma niyeti düşüş göstermektedir. Bu doğrultuda, işgörenlerin yaratıcı fikirlerinin cesaretlendirilmekte, bu fikirlerinin adaletli şekilde değerlendirilmekte, risk almanın cesaretlendirilmekte olduğu ve katılımcı, iş birliğine dayanan bir örgüt ikliminin meydana getirildiği bir çalışma ortamında işten ayrılma niyeti azalacaktır.

2.5. Araştırmanın Dayandığı Yaklaşım ve Teoriler

2.5.1. Duyguların Yönetimi Teorisi

Duyguların yönetimi; bir kimsenin kişisel istekleriyle dürtülerini kontrol edebilme kabiliyetidir. Bu doğrultuda duyguların yönetimi; ortaya çıkan sorunlar karşısında yeterli derecede kontrol, özgüven, esnekliğe sahip olma, olumsuz durumlarla kolaylıkla mücadele edebilme yetisidir (Davis, 2004: 62-63). Duyguların yönetiminde öncelikli husus, kişinin duygularını tanımasıdır. Bu yüzden duygularını halen tanımayan bir kimsenin negatif duygularla mücadele etmesi oldukça güçtür. Duyguların kişi tarafından tanınıyor ve anlamının biliniyor olması, duyguların kişi tarafından ifade edilebilmesini kolay hale getirmektedir. Böylelikle kişi, duygularının etkisine girmeksizin bu duygularını yönetebilmektedir (Yaylacı, 2006: 60). Duygusal sermaye de duyguları ve duyguların yönetimini muhtelif sosyal faydalara dönüştürmekte olan kabiliyetler ve alışkanlıklar şeklinde değerlendirilmektedir (Froyum, 2010: 39).

2.5.2. Duygusal Olaylar Teorisi

Duygusal Olaylar Teorisi, değişim süreci içerisinde gerçekleşebilen direnç durumlarında duyguların rolünü izah etmektedir. Teoriye göre duygular, çalışma ortamında yaşanan olaylara karşı bir tepki olarak ortaya çıkmakta olup, kişinin iş performansına ve iş doyumuna etki edebilmektedir (Robbins ve Judge, 2013: 111). Teori, kişinin yaşamış olduğu duygusal olayların yapısal sebepleri ile neticeleri üzerine odaklanmaktadır (Weiss ve Crapanzano, 1990).

İş yaşantısında duyguların rolü ve önemine ilişkin araştırmalar son yıllarda gittikçe artış göstermektedir. Zira çalışan kişilerin iş yaşantısında karşı karşıya kaldıkları muhtelif olaylar çalışanların duyguları üzerinde olumlu ya da olumsuz birtakım etkiler yaratabilmekte, bu yüzden çalışanların tutumları ve davranışları da etkilenebilmektedir. Duygusal Olaylar Teorisi de olumlu duyguların birer davranışa dönüşmesi vasıtasıyla duygusal sermayenin ortaya çıkması noktasında etki sahibi olabildiğine değinmektedir (Özdevecioğlu, 2004b: 183; Weiss ve Cropanzano, 1996: 45).

Taylor (2002) bir personelin karşılaştığı negatif olayların pozitif olaylardan daha çok olması halinde, personelin psikolojisinin ve motivasyonunun da negatif yönde etkilediğini, bu olumsuz etkinin de personelin iş yerindeki davranışına negatif şekilde sirayet ettiğini ifade etmiştir. Kohn ve Schooler (1982, akt. Cooper, 1997: 31) ise personelin işiyle alakalı aşırı beklentilerle zaman baskısının personelin üzerinde stres meydana getirdiğini, bu durumun personelin duygusal sermayesini tüketmesine ve sonrasında mesleki açıdan tükenmişlik yaşamasına yol açtığını belirtmiştir. Beğenirbaş ve Turgut (2014: 229) iş yerinde gerçekleşen birtakım olayların çalışanların işleriyle ilgili tutumlarının yanı sıra duygu durumları üzerinde de etkiye sahip olabileceğini, bu doğrultuda kişinin çalıştığı kuruma yönelik olumlu ya da olumsuz düşüncelere ve davranışlara yönlendirebileceğini belirtmiştir.

2.5.3. Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli

Spector ve Fox (2002)'un geliştirmiş olduğu "Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli" çerçevesinde, personelin iş yerindeki istemli davranışlarının sebepleri ile sonuçları betimlenmeye çalışılmaktadır. Bu doğrultuda, iş yerinde açığa

çıkan olumlu duygular, personelin iş doyumuna ve örgütsel bağlılığına pozitif şekilde etkide bulunmaktadır. İş yerindeki negatif duygularsa personelin örgütten kaçmasına ve işten ayrılma düşüncesini geliştirmesine yol açmaktadır.

2.5.4. Duygusal Zekâ

Duygusal sermayenin öncüllerinden birisi olan duygusal zekâ; duyguları anlama, düşünceleri destekleyebilmek maksadıyla duygulardan istifade etme, duygularla duygusal bilgileri anlayabilme, duygusal ve zihinsel gelişimle ilgili olarak duyguları düzenleme şeklinde ifade edilebilir (Mayer ve Salovey, 1997: 5). Gendron (2004) duygusal sermayenin duygusal zekâ ve duygusal yeterliliklerle doğrudan bir ilişkiye sahip olduğundan bahsetmiştir. Nitekim Gendron (2004)'a göre duyguların verimli biçimde yönetilebilmesi ve değerlendirilebilmesi durumunda duyguların önem arz eden tesirleri ve getirileri mevcuttur. Gendron (2004) açısından duygusal zekanın temelini teşkil eden duygusal yeterlilikler, bir kişinin sosyal, ekonomik ve kişisel bakımdan daha etkin bir performansa sahip olabilmesi hususunda son derece mühim olduğuna değinerek, duygusal yeterliliklerin bir sermaye şeklinde değerlendirilmesi gerektiğinden bahsetmiş ve böylece duygusal sermaye yazınına da katkıda bulunmuştur. Gendron (2007) ayrıca iş performansının açıklanmasında duygusal zekanın yetersiz kaldığından söz ederek, bu hususta duygusal sermayeyi meydana getiren duygusal yeterliliklerin duygusal zekaya kıyasla daha fazla etkili olduğuna değinmiştir.

2.5.5. Duygusal Emek

Duygusal sermayenin öncüllerinden bir diğeri de duygusal emektir. Hochschild (1983) açısından duygusal emek; hizmetin bir sahne, çalışanların birer aktör, müşterilerin de izleyiciler konumunda bulunduğu bir oyunda herkes tarafınca gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler gerçekleştirmek maksadıyla duyguların yönetimi ve de mübadelesi yapılabilen bir değer olduğundan bahsetmiştir. Andrew (2015: 653)'a göre duygusal emekle duygusal sermayenin önem arz eden farkları vardır. Bu doğrultuda duygusal emek çalışanlarca sergilenen belli gündelik duygusal performanslarla alakalıyken; duygusal sermaye ise belli şartlarda duygusal

emek performansı uygulamaları aracılığıyla ortaya çıkarılan kabiliyetler ve eğilimlerle alakalıdır.

2.5.6. Sosyal Sermaye Teorisi

Sosyolojik bakımdan duygusal sermayeyi inceleyen uzmanlar, duygusal sermayenin özünde sosyal sermayenin bir formu olduğundan ve sosyal sermaye teorisinden türediğini savunmuştur (Nowotny, 1981; Reay, 2000: 572). Yanı sıra bu görüşe sahip uzmanlar, duygusal sermayenin duygusal ilişkilerin sonucu olarak ortaya çıkmakta olan sosyal ve kültürel kaynaklar olduğuna değinmiştir (Direkçi, 2015: 9).

Sosyal sermaye bağlamında duygusal sermayeyi incelemek üzere Bourdieu (1990)'nun sosyal sermaye ile ilgili çalışmasına bakmak gerekmektedir. Nitekim Bourdieu (1990) sosyal sermayeyi; içselleştirilmiş eğilimler, alan ve sermaye kavramları ile açıklama yoluna gitmiştir. Adı geçen "içselleştirilmiş eğilimler", "alan" ve "sermaye"; farklılaşmış ve sarih bir yapıdaki toplulukları anlayabilme hususunda katkı sağlamakta olup, grupların veya fertlerin arasındaki duygusal şekillenmelerle sermayenin bir ilişki içinde bulunduğunun fark edildiği düzensiz çizginin kavramlaştırılması noktasında bir çerçeve sunar. Bourdieu her ne kadar duygusal sermayeye doğrudan bir şekilde değinmemiş olsa da Bourdieu tarafından ortaya atılmış olan Sosyal Sermaye Teorisi'nden faydalanan birçok uzman eğitim, sağlık, havacılık vb. sektörler nezdinde yaptıkları çalışmalar esnasında Bourdieu'nun Sosyal Sermaye Teorisi'ni kullanarak duygusal sermayeyi betimleme ve duygusal sermayenin etkilerini izah etme yoluna gitmişlerdir (akt. Zembylas, 2007: 450-451).

2.6. Değişkenler Arası İlişkiler

Bu alt bölümde duygusal sermayenin iş doyumu ile ilişkisi, duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti ile ilişkisi, duygusal sermayenin mesleki tükenmişlik ile ilişkisi, mesleki tükenmişliğin iş doyumu ile ilişkisi, mesleki tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ile ilişkisi hakkında yapılmış olan çalışmaların bulgularına yer verilmiş ve bu doğrultuda araştırma hipotezleri geliştirilmiştir.

2.6.1. Duygusal Sermaye ve İş Doyumu İlişkisi

Örgütsel hayatta duyguların önemi ve etkileri hususunda son dönemlerde sıklıkla çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Nitekim bireylerin çalışma yaşamında karşılaştıkları birtakım olaylar duygularını da pozitif veya negatif yönde etkilemekte ve bu durumdan çalışan bireylerin tepkileri de etkilenmektedir. Bu doğrultuda, Duygusal Olaylar Teorisi bağlamında pozitif duyguların süreç içerisinde davranışa dönüşmesi suretiyle duygusal sermayenin ortaya çıkmasına etkili olabildiğinden bahsedilmektedir (Özdevecioğlu, 2004b: 183; Weiss ve Cropanzano, 1996: 45). Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilmiş olan bu teoriye göre, çalışma ortamında yaşanan olaylar çalışan kişilerin işle alakalı tutumlarıyla duygu durumlarına etki etmekte ve çalıştıkları örgüte karşı pozitif veya negatif düşüncelerle davranışlara sevk etmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 229). Bu durumda çalışanların işleriyle alakalı pozitif duygularının iş doyumlarını artıracağı yorumunda bulunulabilir.

Spector ve Fox (2002) tarafından geliştirilen Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli bağlamında, çalışan kişilerin çalışma ortamındaki istemli davranışlarının nedenleriyle neticeleri izah edilmeye çalışılmakta olup; bu çerçevede çalışma ortamında ortaya çıkan pozitif duyguların çalışanların iş doyumlarına ve örgütsel bağlılıklarına olumlu yönde tesir ettiğinden bahsedilmektedir. Çalışma ortamında ortaya çıkan negatif duygular ise örgütten kaçma ve işten ayrılma gibi olumsuz etkilere neden olmaktadır.

Kiani vd. (2016) tarafından yapılan çalışmada, çalışan bireylerin kişisel farkındalık düzeyleri ile iş doyumları arasında pozitif yönlü ilişkiye rastlanmıştır. Bu doğrultuda Kiani vd. (2016) tarafından, kişisel farkındalık düzeylerini geliştirebilen çalışanların, duygularını stresli durumlarda ve baskı altındayken daha rahat şekilde kontrol edebildikleri, bu çerçevede yüksek düzeyde bir iş doyumuna sahip oldukları ifade edilmiştir.

Sosyal farkındalık ile ilişkilendirilebilen empati, çalışanlar arasında güven duygusunun ortaya çıkmasını sağlayarak, onları birbirine yakınlaştırmaktadır. Böylece örgütte çalışanlar arasında çatışmalar azalma gösterirken, yöneticilerin

empati yaparak çalışanlara yaklaşmaları çalışanların iş doyumlarını ve çalışma verimliliklerini artırmaktadır (Singh, 2014: 600).

Çalışan bireyleri icra ettikleri işleri konusunda güçlendirme yoluna gitmek, bu çalışanların kendilerine olan güvenlerinin ve öz yönetim düzeylerinin yükselmesini sağlamakta, bu durum ise iş doyumu ile çalışma verimliliğinin artmasını sağlamaktadır (Elnaga ve Imran, 2014: 14).

Çalışan bireylerin sahip oldukları pozitif ve negatif duygular iş performansları üstünde önem arz eden bir etkiye sahip durumdadır. İş doyumu da iş performansıyla yakın ilişki içinde olduğundan, çalışanların işlerine ve iş yerine ilişkin pozitif duygularının iş doyumları ile iş performanslarına pozitif şekilde etki edeceği, negatif duygularının ise iş doyumları ile iş performanslarına negatif yönde tesir edeceğinden bahsedilebilir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009).

Çalışanların işlerine ve iş yerine karşı pozitif duygular beslemelerinde örgütsel adaletin de önemli bir katkısı vardır. Nitekim çalışılan örgütte adaletin var olması durumunda çalışan bireyler örgütlerine karşı pozitif duygulara sahip olmakta, bu durum ise iş doyumlarına pozitif yönde sirayet etmektedir. Örgüt içinde adil bir dağıtım olmaması halinde ise çalışanlar işlerine ve iş yerine yönelik olumsuz duygular beslemekte ve bu durum da iş doyumsuzluğu ile işten ayrılma niyetine yol açmaktadır (Koyutürk, 2015: 53).

Duygusal sermaye ve iş doyumu ilişkisine ilişkin olarak gerçekleştirilen ampirik çalışmaların bulgularına bakıldığında, Liu vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırma kapsamında; duygusal sermaye, iş doyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında bulunan ilişkiler incelenmiş ve çalışan kişilerin olumlu duygularıyla iş doyumlarının arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğu varsayımında bulunularak; yapılan araştırma neticesinde çalışanların kişisel duygusal sermayelerinin iş doyumları ve örgütsel vatandaşlık davranışları üstünde pozitif yönde etkisi bulunduğu belirlenmiştir.

Tutcu (2018) tarafından yapılan çalışmada, duygusal sermayenin iş doyumu ve yaşam doyumu üstündeki etkisinde işe ilişkin duyuşsal iyiliğin aracılık rolü incelenmiştir. Çalışma sonucunda, duygusal sermayenin iş doyumu ile yaşam

doyumu üzerinde negatif yönlü etkiye sahip olduğu, duygusal sermayenin işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının iş doyumu ile yaşam doyumu üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu, duygusal sermayenin iş doyumu ile yaşam doyumu üstündeki etkisinde işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının aracı role sahip olduğu belirlenmiştir.

Eyel ve Akkaya (2020) tarafından yapılan araştırmada, Türkiye'deki profesyonel kadın basketbolcularda duygusal sermayenin iş doyumu ile yaşam doyumu üstündeki etkisi incelenmiştir. Yapılan çalışma sonucunda, duygusal sermayenin iş doyumu ile yaşam doyumu üzerinde kısmi, anlamlı ve pozitif yönde etkiye sahip olduğu bulguları elde edilmiştir.

Yazında duygusal sermayeye ilişkin olarak henüz az sayıda bilimsel araştırma yapılmış olduğundan, duygusal sermaye ile iş doyumu ilişkisini incelerken, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayenin boyutları ile benzer boyutlara sahip olan duygusal zekanın iş doyumu ile ilişkisi konusunda yapılmış olan çalışmaların bulgularına da bakmak gerekmektedir. Bu doğrultuda, duygusal zekanın iş doyumu ile ilişkisine ilişkin yapılmış olan bilimsel çalışmalarda, duygusal zekâ ve iş doyumu arasında pozitif yönde bir ilişkinin var olduğuna dair literatür bulguları (Kahn, 1990; Abraham, 2000; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Şahin vd., 2011) bağlamında; duygusal sermayenin de iş doyumu ile pozitif ilişkiye sahip olacağı varsayımında bulunulabilir. Bu çerçevede, duygusal sermaye ve iş doyumu ilişkisine yönelik olarak araştırma kapsamında şu ana hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde etkisi vardır.

H6: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.

2.6.2. Duygusal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Duygusal sermaye ve iş doyumu ilişkisinde de bahsedilmiş olduğu üzere, Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilen Duygusal Olaylar Teorisi çerçevesinde, işyerinde yaşanan olaylardan çalışan kişilerin işe ilişkin tutumlarıyla

duygu durumları etkilenmekte olup, kuruma karşı olumlu veya olumsuz düşünceler ortaya çıkabilmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 229). Bu nedenle, çalışanların işlerine ve iş yerine ilişkin olumsuz duygulara sahip olmalarının işten ayrılma niyetlerini artıracağından bahsedilebilir.

Kurumların yaşamlarını sürdürebilmeleri büyük oranda çalışanlarına bağlı durumdadır. Çalışan bireylerin örgütlerinde çalışmayı sürdürüp sürdürmeyeceklerini, dolayısıyla işten ayrılıp ayrılmayacaklarını belirlemekte olan duyguları, düşünceleri ve davranışları, kurumun belirlemiş olduğu hedeflerine erişebilmesi konusunda da son derece önemli bir etkiye haizdir (Owolabi, 2012: 28). Yanı sıra Spector ve Fox'un (2002) geliştirmiş olduğu Duygu Merkezli İstemli İş Davranışları Modeli kapsamında, iş yerinde çalışanlarda ortaya çıkan negatif duyguların işten ayrılma isteğine sebep olacağı da söylenebilir.

Fishbein (1967) tarafından ortaya atılan Tutum Teorisi'ne ilişkin yapılan çalışmalar neticesinde, çalışan bireylerin yaptıkları işe duygusal açıdan tepkiler vermelerinin davranışsal niyetlere sebebiyet verebileceği ifade edilmiştir. İşten ayrılma niyeti de bu davranışsal niyetler arasındadır. İşten ayrılma niyetinden bahsedildiğinde, iş doyumu seviyesi ile örgütsel bağlılıkta düşüşün olduğu yazında sıklıkla belirtilmektedir (Steers ve Mowday, 1981: 247). Örgüt içerisinde adaletin temin edilmemesi durumunda, çalışanlar işlerine ve iş yerine ilişkin negatif duygulara sahip olacak ve böylelikle işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilecektir (Koyutürk, 2015: 53).

Duygusal sermaye yaklaşımı sayesinde, çalışma yaşamında sadece teknik anlamdaki kabiliyetler ve entelektüel kapasiteyle başarının elde edilebileceğine ilişkin düşünceler değişime uğramıştır. Yapılan araştırmalara göre, pozitif nitelikte duygusal kaynaklara ve yüksek çalışma verimliliğine sahip olan mutlu personelin; liderlik/yöneticilik pozisyonuna geldiklerinde daha etkin bir performans gösterdikleri, daha yüksek düzeyde satış oranlarına sahip oldukları ve daha yüksek çalışma performansı sergileyerek yüksek maaşlar aldıkları belirtilmektedir. Bu kimseler ayrıca daha yüksek bir iş güvencesine sahip olup, daha az hastalık izini kullanmaya, daha az psikolojik yıpranmaya ve daha düşük düzeyde işi bırakma ve işten ayrılma eğilimine sahiptirler (Newman, 2009).

Duygusal sermayenin uyumluluk boyutu çerçevesinde, duygusal yeterlilikleri yüksek düzeyde olan bireylerin iş yaşamları ile özel yaşamlarında problem çözme yetenekleri daha güçlü olup, bu doğrultuda bu kişiler yüksek iş doyumuna ve düşük düzeyde işten ayrılma niyetine sahiptirler (Avcı, 2013).

Duygusal sermayenin ilişki yönetimi boyutu bağlamında, kurumdaki diğer çalışanlar ile iyi ilişkiler kurabilen çalışanların diğerlerine ne zaman ve nasıl davranacakları noktasında etkin durumda oldukları, böylelikle kurumlarına bağlanarak işten ayrılma niyetine etki eden çeşitli unsurların da ortadan kalktığından bahsedilebilir (Çarıkçı ve Özden, 2015).

Duygusal sermaye oluşturmada sosyal medya kullanımının etkisine ilişkin yapılan bir araştırmada, çalışanları ile duygusal sermaye oluşturmak üzere sosyal medyayı kullanmakta olan idarecilerin, gelişmiş bilgi akışı, iş birliği, daha düşük düzeyde işten ayrılma ve daha yüksek seviyede işgören motivasyonu gibi konularda ciddi kazanımlar sağlamış oldukları ortaya çıkmıştır (Huy ve Shipilov, 2012: 74).

Ay (2018) tarafından yapılan çalışmada, sağlık kurumlarında ve özel sektörde çalışan kişilerde duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti ile özdeşleşme üstündeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü incelenmiştir. Yapılan analizler neticesinde; duygusal sermaye alt boyutlarının işten ayrılma niyetinin, özdeşleşmenin ve psikolojik dayanıklılığın üstünde anlamlı etkiye sahip olduğu, duygusal sermayenin işten ayrılma niyetinin üstündeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı bir role sahip olmadığı; duygusal sermayenin özdeşleşmenin üstündeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı bir rolünün bulunduğu belirlenmiştir.

Yazında duygusal sermaye konusunda henüz az sayıda bilimsel çalışma yapılmış olduğundan, duygusal sermaye ile işten ayrılma niyeti ilişkisini incelerken, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayenin boyutları ile benzer boyutlara sahip olan duygusal zekanın işten ayrılma niyetiyle ilişkisi konusunda yapılmış olan çalışmaların bulgularına da bakmak gerekmektedir. Bu doğrultuda, duygusal zekanın işten ayrılma niyeti ile ilişkisine ilişkin yapılmış olan bilimsel çalışmalarda, duygusal zekâyla işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğuna dair literatür bulguları (Doğan ve Demiral,

2007; Avcı, 2013; Özer ve Deniz, 2014; Çarıkçı ve Özden, 2015; Zahedi, 2015; Ünsar ve Dinçer, 2018; Uludağ, 2019; Osmanoğlu, 2021) bağlamında; duygusal sermayenin de işten ayrılma niyetiyle negatif ilişkiye sahip olacağı varsayımında bulunulabilir. Bu çerçevede, duygusal sermaye ve işten ayrılma niyeti ilişkisine ilişkin olarak çalışma kapsamında şu ana hipotezler geliştirilmiştir:

H2: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi vardır.

H7: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.

2.6.3. Duygusal Sermaye ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi

Duygularını yönetebilen, bu çerçevede duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan bireyler, kendi duygularının ve ruhsal durumlarının farkında olan kişilerdir ve kendi duygularının başkaları üzerindeki etkilerinin de farkındadırlar (Mayer ve Salovey, 1997: 33). Yanı sıra, kendi duygularıyla diğerlerinin duygularının farkında olarak duygular konusunda kişisel ve sosyal farkındalığa sahip olan bireyler çalışma yaşamında daha başarılı olmakla birlikte, diğerlerinden daha fazla saygı görmektedir ve tükenmişlik düzeyleri de daha düşük seviyededir (Barling vd., 2000: 158).

Duygular bağlamında kişisel ve sosyal farkındalığa sahip olan yöneticiler, çalışanlarını kurumun amaçlarına, misyonuna, vizyonuna sahip çıkma konusunda başarılı bir şekilde yönlendirebilmektedir ve böylelikle de çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşmesini sağlayabilmektedir (George, 2000: 1025).

Duyguların ve duygusal zekânın insanların psikolojik halleri üstünde önem arz eden bir etkisinin bulunduğu ve mesleki tükenmişliği azalttığı pek çok araştırmada belirtilmiştir (Bar-On, 2003; Ciarrochi vd., 2001). Nitekim duygusal zekâ insanları tükenmişlik karşısında korumaktadır ve bilhassa çalışanların kurumlarına daha başarılı şekilde uyum sağlamaları konusunda yardımcı olmaktadır. Bu çerçevede, duyguları yönetebilme yetisinin, mesleki tükenmişliğin engellenmesi ile yakın bir ilişkisi bulunduğundan söz edilebilir (Bar-On, 2003: 5).

Duygusal sermayenin uyumluluk ve ilişki yönetimi boyutları çerçevesinde, yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olan çalışanların iş arkadaşlarıyla dayanışma ve uyum içinde çalıştıkları, çalışanda mesleki tükenmişliğin olması halinde ise bu olumlu ilişkilerin negatif yönde etkilenebileceği, bu bağlamda duygu durumunun tükenmişliğe etki edebileceği belirtilmektedir (Herece ve Şener, 2017).

Tutcu (2020) tarafınca gerçekleştirilen çalışmada, belediye çalışanlarında duygusal sermayenin tükenmişliğin üstündeki etkisi incelenmiştir. Yapılan analizler neticesinde, duygusal sermayenin kişisel farkındalık, özgüven, öz yönetim ve mesafelilik boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde negatif etkiye; duygusal sermayenin sosyal farkındalık, kişisel farkındalık ve özgüven boyutlarının kişisel başarısızlık üzerinde negatif etkiye; duygusal sermayenin öz yönetim ve mesafelilik boyutlarının duyarsızlaşma üzerinde negatif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Yazında duygusal sermaye konusunda henüz az sayıda bilimsel çalışma yapılmış olduğundan, duygusal sermaye ile mesleki tükenmişlik ilişkisini incelerken, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayenin boyutları ile benzer boyutlara sahip olan duygusal zekanın mesleki tükenmişlik ile ilişkisi konusunda yapılmış olan çalışmaların bulgularına da bakmak gerekmektedir. Bu doğrultuda, duygusal zekanın mesleki tükenmişlik ile ilişkisine ilişkin yapılmış olan bilimsel çalışmalarda, duygusal zekâyla mesleki tükenmişlik arasında negatif yönde ilişkinin var olduğuna dair literatür bulguları (Gerits vd., 2005; Chan, 2006; Güllüce ve İşcan, 2010; Saiiari vd., 2011; Ünal ve Önal, 2015; Yağcı, 2016; Herece ve Şener, 2017; Köse, 2019, Osmanoğlu, 2021) bağlamında; duygusal sermayenin de mesleki tükenmişlik ile negatif ilişkiye sahip olacağı varsayımında bulunulabilir. Bu çerçevede, duygusal sermaye ve mesleki tükenmişlik ilişkisine yönelik olarak araştırma kapsamında şu ana hipotez geliştirilmiştir:

H3: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde etkisi vardır.

2.6.4. Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisi

Yazında yapılan çalışmalara göre, tükenmişlik bilhassa insanlar ile yüz yüze çalışılmakta olan mesleklerde ön plandadır ve özellikle eğitim, sağlık, hizmet

sektörlerinde çalışan kişilerde tükenmişlik düzeyi genel olarak diğer sektörlere kıyasla daha yüksektir. Nitekim bu tarz meslekler insanlar ile devamlı bir etkileşimi gerektirmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1998; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012). Ayrıca tükenmişlik gerek kurum gerekse de birey bakımından ağır ve ciddi neticelere yol açabileceğinden engellenmesi gerekli olan bir durum olarak değerlendirilmektedir (Ağaoğlu vd., 2004).

Faragher, Cass ve Cooper (2005) tarafından 405 akademik çalışmayı kapsamakta olan meta analiz araştırmasında, iş doyumunun zihinsel ve psikolojik sorunlardan benlik saygısı, depresyon ve anksiyete ile tükenmişlikle ilişkileri incelenmiş, bu doğrultuda iş doyumuyla en güçlü ilişkiye sahip olan değişkenin tükenmişlik olduğu belirlenmiştir.

Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) tarafınca gerçekleştirilen çalışmada teknik öğretmenlerin yaşam doyumları, iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş; bu çerçevede yaşam doyumuyla duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönde, yaşam doyumuyla iş doyumu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki, iş doyumuyla duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı ilişki elde edilmiştir. Kavlu ve Pınar (2009) tarafından acil serviste çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada iş doyumu, tükenmişlik ve yaşam kalitesi ilişkisi incelenmiş; bu doğrultuda tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttığı müddetçe iş doyumunun ve yaşam kalitesinin düştüğü, kişisel başarı hissi artış gösterdikçe iş doyumunun ve yaşam kalitesinin yükseldiği belirlenmiştir. Ertürk ve Keçecioğlu (2012) tarafından öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, öğretmenlerin iş doyumları ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında bulunan ilişki incelenmiş; bu doğrultuda öğretmenlerin iş doyumlarıyla mesleki tükenmişlikleri arasında negatif yönde ilişkiye rastlanmıştır. de la Cruz ve Abellan (2015) tarafından İspanya'daki bir üniversite hastanesinde görev yapan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik, stres ve iş doyumu arasındaki ilişkiler incelenmiş; bu doğrultuda tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarının iş doyumuyla negatif yönde ilişkisi olduğu, kişisel başarı boyutunun ise iş doyumuyla pozitif yönlü ilişkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Görgülü ve Akıllı (2017) tarafınca sağlık

çalışanları nezdinde gerçekleştirilen çalışmada tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş doyumu ilişkisi incelenmiş; bu bağlamda tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarının içsel ve dışsal iş doyumuna negatif yönde etki ettiği, kişisel başarı boyutunun içsel ve dışsal iş doyumuna pozitif yönde etki ettiği saptanmıştır.

Polat ve Terzi (2018) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmada tükenmişlik ile iş doyumunun arasında bulunan ilişki araştırılmış; bu çerçevede hemşirelerin düşük bir tükenmişlik düzeyine ve yüksek iş doyumu düzeyine sahip oldukları, iş doyumuyla tükenmişliğin arasında negatif yönde ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir. Çankaya vd. (2018) tarafından eğitim ve araştırma hastanelerinde çalışan kişilerin iş doyumları, örgütsel bağlılıkları ve tükenmişlik düzeylerinin arasında bulunan ilişkilerin incelendiği çalışmada; sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasında negatif yönde ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Çelik ve Kılıç (2019) tarafınca gerçekleştirilen araştırmada hemşirelerin iş doyumu, mesleki tükenmişlik düzeyleri ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiler incelenmiş; bu bağlamda iş doyumu ile mesleki tükenmişlik arasında negatif yönlü, iş doyumuyla yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü, mesleki tükenmişlik ile yaşam kalitesi arasında negatif yönde ilişkiler bulunduğu saptanmıştır.

Güler ve Veysikarani (2019) tarafınca akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada tükenmişlik ile iş doyumu ilişkisi incelenmiş; bu doğrultuda akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumlarının üstünde negatif etkiye sahip bulunduğu belirlenmiştir. Scanlan ve Still (2019) tarafından Avustralya'da ruh sağlığı hizmetinde görevli kişiler özelinde tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, iş doyumu, iş talepleri ve iş kaynakları arasında bulunan ilişkiler incelenmiş; bu bağlamda iş doyumu, işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik arasında güçlü ilişkiler saptanmış, ayrıca tükenmişliğin iş doyumuna negatif yönlü etkide bulunduğu saptanmıştır. Lee, MacPhee ve Dahinten (2020) tarafından Güney Kore'de hemşireler üzerinde yapılan çalışmada iş doyumuna etki eden unsurlar incelenmiş; bu doğrultuda duygusal tükenmenin artmasıyla iş doyumunun düştüğü ve işten ayrılma niyetinin yükseldiği belirlenmiştir.

Yukarıda açıklanmış olan kavramsal çerçeve ve literatür bulguları bağlamında, mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisine yönelik olarak şu ana hipotez geliştirilmiştir:

H4: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin iş doyumları üzerinde etkisi vardır.

2.6.5. Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yükselmesi fiziksel anlamda, duygusal açıdan ve çalışma hayatına etki eden çeşitli negatif neticeleri ortaya çıkarmaktadır. Fiziksel neticeler arasında yorgunluk, bitkinlik, uyku bozukluğu, baş ağrısı, uyuşukluk, deri rahatsızlıkları gibi etkiler yer almaktayken; duygusal neticeler bağlamında tükenme, çabuk sinirlenme, içine kapanma, olumsuz yönde duygular, alınganlık gibi etkilere rastlanmaktadır. Çalışma hayatıyla ilgili örgütsel neticeler ise temelde hizmet kalitesinin düşmesi, işe gelmeme arzusu, işten ayrılma niyeti, iş kazaları, çalışma performansında düşüş, iş doyumsuzluğu vb. şeklindedir. Bu doğrultuda, çalışanlarda yaşanan tükenmişlik durumunun meydana getirdiği negatif neticelerden birisinin işten ayrılma niyeti olduğundan bahsedilebilir (Aslan, 2014: 20).

Literatürde farklı sektörlerde tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik olarak yapılmış araştırma bulgularının var olduğundan söz edilebilir. Bu araştırmalarda tükenmişlikle işten ayrılma niyetinin arasında pozitif yönde ilişkinin olduğu bulgulanmıştır.

Onay ve Kılcı (2011) tarafından turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılan çalışmada iş stresi, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiş; bu çerçevede işle ilgili kişisel stres ve örgütsel stres kaynaklarının işten ayrılma niyetine etki ettiği, ayrıca duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetine pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bria vd. (2013) tarafınca sağlık çalışanlarının üstünde gerçekleştirilmiş olan çalışmada, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi incelenmiş, bu bağlamda sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetleri ile tükenmişliğin bütün boyutlarının arasında pozitif yönde ilişkilere rastlanmıştır. Yıldırım vd. (2014) tarafından bankacılık sektörü çalışanları üzerinde yapılan

araştırmada, tükenmişlikle işten ayrılma niyetinin arasında bulunan ilişkiler incelenmiş, bu doğrultuda banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönde ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Aslan ve Etyemez (2015) tarafından otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, tükenmişlik ile işten ayrılma niyetinin arasında bulunan ilişki incelenmiş, bu bağlamda işten ayrılma niyetiyle tükenmişliğin duyarsızlaşma ile duygusal tükenme boyutları arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyetiyle kişisel başarı boyutu arasında ise negatif yönlü ilişki olduğu bulgulanmıştır. Yücel ve Koçak (2018) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, tükenmişliğin iş doyumu ve işten ayrılma niyeti arasında bulunan ilişkide aracılık rolü incelenmiş; bu doğrultuda iş doyumu ve işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanırken, tükenmişliğin ise bu ilişkide tam bir aracılık rolüne sahip olduğu saptanmıştır. Aquino vd. (2018) tarafından hemşirelik fakültesi doktora programındaki akademisyenlerle yapılan çalışmada tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiş; bu bağlamda hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin işten ayrılma niyetlerine pozitif yönlü biçimde etkide bulunduğu belirlenmiştir.

Güler ve Marşap (2019) tarafından vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler nezdinde gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emeğin tükenmişlik ile işten ayrılma niyetinin üzerindeki etkileri incelenmiş; bu çerçevede akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine pozitif yönde etki ettiği belirlenmiştir. Lee (2019) tarafından ABD'de çalışan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada duygusal emek, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında bulunan ilişkiler incelenmiş; bu çerçevede öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyetlerinin arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Aslan (2020) tarafından seyahat acenteleri çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetinin üstündeki etkisi incelenmiş ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun işten ayrılma niyeti ile yüksek düzeyde, duyarsızlaşma boyutunun ise orta düzeyde ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Osmanoğlu (2021) tarafından yapılan çalışmada bankacılık sektörü çalışanlarında duygusal zekanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracılık rolü incelenmiş; bu çerçevede duygusal zekanın

tükenmişliğin üstünde negatif yönde etkisi bulunduğu, tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin üstünde pozitif yönde etkisi bulunduğu, duygusal zekanın işten ayrılma niyetinin üstünde negatif yönde etkisi bulunduğu, duygusal zekanın işten ayrılma niyetinin üzerindeki etkisinde tükenmişliğin kısmi bir aracı rolü bulunduğu belirlenmiştir.

Yukarıda açıklanmış olan kavramsal çerçeve ve literatür bulguları bağlamında, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma ilişkisine yönelik olarak şu ana hipotez geliştirilmiştir:

H5: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi vardır.

2.7. Bölüm Özeti

Bu bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesi hakkında detaylı bilgiler sunulmuştur. Bölümde öncelikli olarak çalışmanın bağımsız değişkeni olan duygusal sermaye konusunu anlamaya yönelik olarak duygu ve duygusal sermaye kavramlarını tanımına ve duygusal sermayenin teorik kökenini teşkil eden sermaye kavramı ile sermaye türlerinin duygusal sermaye ile ilişkisine, ayrıca duygusal sermayenin kavramsallaşmasında önemli katkıları bulunan duygusal zekâ, duygusal emek, duyguların yönetimi teorisine değinilmiş ve duygusal sermayenin boyutlarından bahsedilmiştir. Arkasından çalışmanın aracı değişkeni olan mesleki tükenmişlik tanımlanmış ve tükenmişlik modelleri ile tükenmişliğin temel boyutlarına değinilmiştir. Sonrasında çalışmanın bağımlı değişkenleri niteliğindeki iş doyumu ile işten ayrılma niyeti kavramları tanımlanmış, her iki değişkene etkide bulunan temel unsurlar hakkında bilgiler verilmiştir.

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerle alakalı literatür bulgularını incelemeden önce değişkenler arası ilişkileri betimlemeye yönelik olarak araştırmanın dayandığı temel yaklaşımlar ve teoriler olan duyguların yönetimi teorisi, duygusal olaylar teorisi, duygu merkezli istemli iş davranışları modeli, duygusal zekâ, duygusal emek ve sosyal sermaye teorisi hakkında bilgiler sunulmuştur. Ardından duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten

ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerle ilgili olarak yazında önceden yapılmış olan nitel ve nicel çalışmaların bulgularına yer verilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

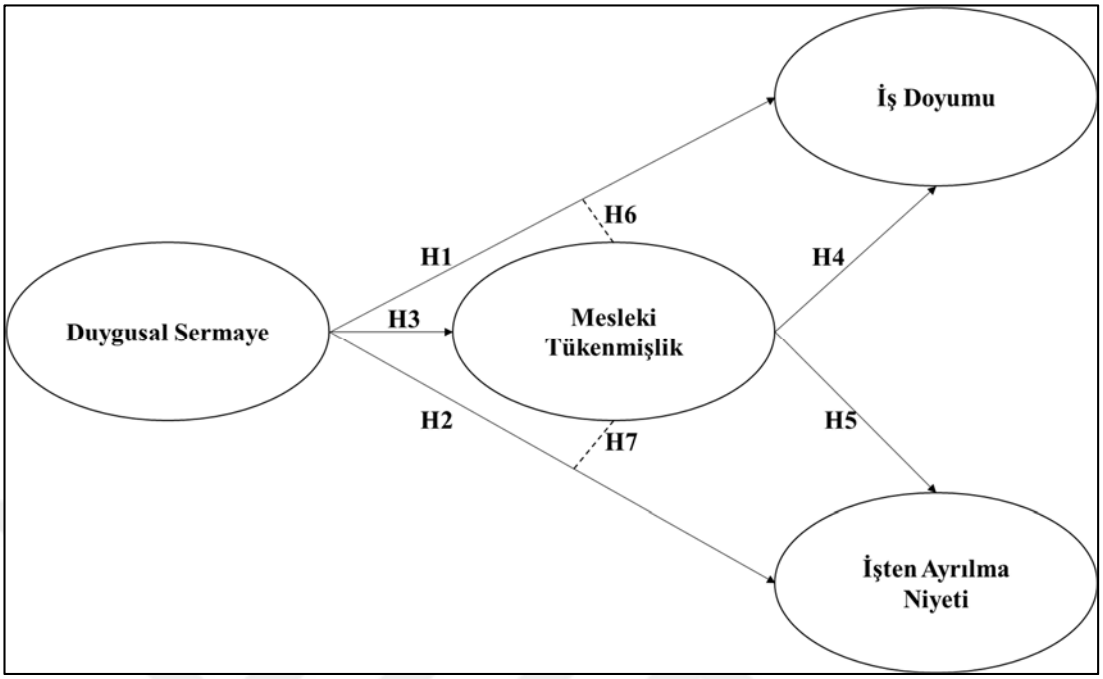
METODOLOJİ VE BULGULAR

Bu bölümde; araştırmanın modeli, araştırmanın yöntemi, araştırmanın ana kütlesi ve örneklemi, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmada veri toplamak için kullanılan ölçekler ve verilerin analizi hakkında açıklayıcı bilgiler verilmiş ve araştırma bulguları sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli

Çalışmada 3 tür değişken mevcuttur. Bu değişken türleri bağımsız değişken, bağımlı değişken ve aracı değişken şeklindedir. Duygusal sermaye çalışmanın bağımsız değişkenidir. Bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde etkisi olması beklenmekte ve bu etkinin düzeyinin ölçülmesi hedeflenmektedir. İş doyumu ile işten ayrılma niyeti çalışmanın bağımlı değişkenleridir. Bağımlı değişkenler, bağımsız değişkenin etki etmesi beklenmekte olan değişkenlerdir. Mesleki tükenmişlik çalışmanın aracı değişkenidir. Aracı değişken, bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene aktaran değişken olup, bağımsız değişken ile bağımlı değişkenin arasında bulunan bir bağlantı mekanizması niteliğindedir.

Şekil 3.1'de araştırma modeli gösterilmiştir. Modele göre, çalışma kapsamında duygusal sermayenin iş doyumu ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri ile bu etkilerde mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığı araştırılmaktadır.



Şekil 3.1: Araştırma modeli

Şekil 3.1'de görülen araştırma modeli bağlamında, literatür bulguları ile de uyumlu olarak aşağıda yer alan araştırma hipotezleri oluşturulmuştur:

H1: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde etkisi vardır.

H2: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi vardır.

H3: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde etkisi vardır.

H4: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin iş doyumları üzerinde etkisi vardır.

H5: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi vardır.

H6: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.

H7: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Hazırlanan bu çalışmada, benimsenmiş olan yöntem çerçevesinde pozitivist bir araştırmanın yapıldığından bahsedilebilir. Pozitivist nitelikteki araştırmalarda öznel yorumlardan uzak durulup, değişkenlerin arasında bulunan pozitif ve/veya negatif yönlü ilişkiler açıklanmaya çalışılırken, nicel verilerden faydalanılmakta ve önceden araştırmacının belirlemiş olduğu hipotezler test edilmektedir. Veri toplama yöntemi bağlamında çalışma, anket araştırması niteliğine sahiptir. Bu tür araştırmalarda örneklem grubundan toplanan veriler standartlaştırılmakta ve bu doğrultuda analiz edilmektedir. Kapsamakta olduğu süre açısından bu çalışma, anlık araştırma kategorisindedir. Bu tarz araştırmalarda genelde anket tekniğinden yararlanılmaktadır ve bu araştırmaların zaman sınırlılığı vardır. Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırma, tanımlayıcı araştırma özelliğine sahiptir. Nitekim tanımlayıcı araştırmalarda, araştırmanın odak noktasında yer alan nesnenin ya da olgunun halihazırdaki durumu izah edilmektedir (Coşkun vd., 2015: 64-71).

3.3. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

Bu çalışmanın genel evrenini Türkiye'deki devlet, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşireler teşkil etmektedir. Araştırma evreni İstanbul ilidir. Araştırma evreninin İstanbul ili şeklinde seçilmesi noktasında, araştırmacının İstanbul ilinde yaşıyor ve çalışıyor olması, ayrıca İstanbul ilinde araştırma kapsamında veri toplanabilecek hemşire sayısının oldukça fazla olması etkili olmuştur. Genel evrende 1 Ocak 2020 tarihli verilere göre 198.465 hemşire bulunmaktadır. Genel evrene tamamen ulaşabilme imkânı olmadığından, araştırmanın gerçekleştirilmesi hususunda örneklem hesaplama ve seçme yoluna gidilmiştir. Genel evrenden %95 güven düzeyinde %5 hata payı dikkate alınarak, örneklemin büyüklüğünün en az 384 kişiden meydana gelmesi gerektiği tespit edilmiştir (Sekaran, 1992: 253). Bu çerçevede, gerekli örneklem grubuna ulamak üzere amaçlı örnekleme ve kartopu örnekleme tekniklerinden faydalanılmıştır. Bu doğrultuda, İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite

hastanelerinde Covid-19 sürecinde aktif şekilde görev yapan hemşirelere ulaşılması amaçlanmış ve ayrıca kartopu örnekleme tekniği vasıtasıyla ulaşılan hemşireler sayesinde başka hemşirelere de erişilmesi hedeflenmiştir. Örneklem grubundan veri toplamak üzere öncelikle İstanbul Üniversitesi'nden etik kurul onayı alınarak İstanbul Yeniyüzyıl Üniversitesi Gaziosmanpaşa Hastanesi, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi, Özel Pendik Bölge Hastanesi, Özel Sancaktepe Bölge Hastanesi, Bht Clinic İstanbul Tema Hastanesi'nde çalışan hemşirelerle 15 Kasım 2021 ile 15 Şubat 2022 tarihleri arasında anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu hastaneler devlet hastanesi, özel hastane ve üniversite hastanesi şeklinde üç kategoriye ayrılmış ve adı geçen hastanelere ziyaretler yapılarak hemşirelerin anket formunu doldurmaları sağlanmıştır. Anket uygulaması kapsamında 970 hemşireye ulaşılmış, ancak 897 kişi anket formunu doldurmuş, gözle yapılan ilk kontroller sonrasında eksik verilerden ötürü 12 anket formu iptal edilerek, 885 anket formu üzerinden ilgili analizlerin gerçekleştirilmesine karar verilmiştir.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesi noktasında aşağıda yer alan varsayımlardan yararlanılmıştır:

i. Çalışma evrenini meydana getiren grup içerisinden seçilecek örneklem grubunun evreni temsil edebildiği varsayılmıştır.
ii. Araştırmaya katılım gösteren hemşirelerin, çalışmada kullanılan anket formunda yer alan sorular ile ölçeklere gerçekle uyumlu cevaplar vermiş oldukları varsayılmıştır.
iii. Çalışma çerçevesinde belirlenmiş olan örneklem aracılığıyla elde edilen bulguların çalışma evreni için genellenebileceği varsayılmıştır.
iv. Çalışmada denek olarak kullanılan hemşireler; olumlu ve/veya olumsuz duygulara sahip olan, düşük veya yüksek düzeyde tükenmişliğe, iş doyumuna ve işten ayrılma niyetine sahip olan kişilerdir.

Çalışmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anketten faydalanılmıştır ve hemşirelerin üstünde uygulanmış olan anket formu aracılığıyla toplanan veriler kişisel beyana dayalıdır. Bu nedenle, anket

formuna verilen cevaplar, araştırmaya katılım göstermiş olan hemşirelerin verdikleri cevaplarla sınırlıdır.

Araştırma, İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerle sınırlı olup, araştırmaya sadece bu hastanelerde çalışan hemşireler dahil edilmiştir. Ayrıca araştırmaya dahil edilme kriterleri arasında Covid-19 sürecinde aktif şekilde çalışıyor olmak ve 18 yaş üzerinde olmak da bulunmaktadır.

Anket formu vasıtasıyla örneklem grubundan veriler belli bir zaman aralığında toplanmıştır. Bu bağlamda araştırmaya ilişkin veriler örneklem grubundan 15 Kasım 2021 ile 15 Şubat 2022 tarihleri arasında edinilmiş, bu hususta İstanbul Üniversitesi'nden Ek-1'de yer alan etik kurul onayı da alınmıştır.

3.5. Araştırmada Veri Toplamak İçin Kullanılan Ölçekler

Çalışma çerçevesinde ilgili verileri elde etmek maksadıyla nicel veri toplama teknikleri arasından anket tekniğinden istifade edilmiş ve anket formu aracılığıyla örneklem grubundan veriler toplanmıştır.

Araştırma çerçevesinde oluşturulan anket formu beş bölümden meydana gelmektedir. Bunlar; "Kişisel Bilgi Formu", "Duygusal Sermaye Envanteri", "Maslach Tükenmişlik Envanteri", "İş Doyumu Ölçeği" ve "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" şeklindedir.

Anket formunun ilk bölümünde yer alan "Kişisel Bilgi Formu", araştırmaya katılım gösteren hemşirelerin demografik profillerini saptamak maksadıyla hazırlanmıştır. Kişisel Bilgi Formu'nda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan hastane tipi, toplam mesleki tecrübe ve kurumda çalışma süresi ile ilgili olarak toplam yedi soru bulunmaktadır.

Duygusal Sermaye Envanteri; Newman vd. (2015) tarafından geliştirilmiştir. Orijinal ölçekte beş alt boyut ve 30 madde bulunmaktadır. Orijinal ölçeğin alt boyutları; kişisel farkındalık (KF - 5 ifade), sosyal farkındalık (SF - 7 ifade), ilişki yönetimi (İY - 7 ifade), öz yönetim (ÖY - 4 ifade) ve uyumluluk (UY - 7 ifade) şeklindedir. Ölçek Tutcu (2018) tarafından Türkçe diline uyarlanmıştır. Ölçeğin

Türkçe uyarlamasında 5 boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar kişisel ve sosyal farkındalık (KSF), uyumluluk (UY), ilişki yönetimi (İY), öz yönetim (ÖY) ve mesafelilik (MES) şeklinde isimlendirilmiştir. Ölçek maddeleri 5'li Likert Sistemi ile ölçümlenmektedir.

Maslach Tükenmişlik Envanteri; Maslach ve Jackson (1981) tarafınca geliştirilmiştir. Ölçeğin üç boyutu ve 22 maddesi vardır. Ölçek Çam (1991) tarafından Türkçe diline uyarlanmıştır. Ölçeğin alt boyutları duygusal tükenme (DT - 9 ifade), duyarsızlaşma (DUY - 5 ifade) ve kişisel başarı (KB - 8 ifade) şeklindedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yer alan ifadeler olumsuzluk belirtmektedir. Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert Sistemi vasıtasıyla ölçümlenmektedir.

İş Doyumu Ölçeği; Brayfield ve Rothe (1951) tarafınca geliştirilip, Yoon ve Thye (2002) tarafınca 5 madde olarak kısaltılmıştır. Ölçek, Kuşluvan ve Kuşluvan (2005) tarafınca Türkçe'ye adapte edilmiştir. İş Doyumu Ölçeği tek boyutlu olup, 5 maddeden meydana gelmektedir. Ölçekte yer alan 5. madde tersten kodlanmaktadır. Ölçekte yer alan maddeler 5'li Likert Sistemi vasıtasıyla ölçümlenmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği; Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978) tarafınca geliştirilmiştir. Ölçek, Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013) tarafınca Türkçe'ye adapte edilmiştir. Ölçek tek boyutlu olup, 3 maddeden meydana gelmektedir. Ölçekteki tüm maddeler olumsuzluk belirtmektedir. Ölçekte yer alan maddeler 5'li Likert Sistemi vasıtasıyla ölçümlenmektedir.

3.6. Verilerin Analizi

Anket formu vasıtasıyla toplanmış olan verilerin analiz edilmesi konusunda SPSS-22 ve AMOS-22 bilgisayar programlarından yararlanılmıştır. Örneklem grubunun demografik profilini tespit etmek maksadıyla SPSS programında frekans analizi, araştırmada kullanılmış olan ölçeklerin maddelerinin, boyutların ve ölçeklerin ortalamalarıyla standart sapma değerlerini ve veriler için normal dağılım koşulunun elde edilip edilmediğini göstermekte olan basıklık ve çarpıklık değerlerini hesaplamak için SPSS programında tanımlayıcı istatistikler, araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör yapılarını saptamak maksadıyla AMOS programında doğrulayıcı

faktör analizi, ölçeklerin ve boyutlarının güvenilirlik seviyelerini bulmak üzere SPSS programında Cronbach alpha güvenilirlik analizi, hipotez testlerini gerçekleştirmek üzere AMOS programı kullanılarak Yapısal Eşitlik Modellemesi uygulanmıştır.

Yapısal Eşitlik Modellemesi analizlerinin uygulanmasında $p<0,05$ kuralı çerçevesinde değerlendirmelerde bulunulmuştur. Bu bağlamda, p-değeri 0,05'in altında çıkmış olan analiz bulguları hususunda ilgili hipotez kabul edilirken, p-değeri 0,05'in üzerinde çıkmış olan analiz bulguları hususunda ise ilgili hipotez reddedilmiştir.

3.7. Bulgular

Bu bölümde, örneklem grubu üzerinde uygulanan anketin aracılığıyla elde edilmiş olan verilerin analizinin yapılması doğrultusunda ortaya çıkan bulgular sunulmuştur.

3.7.1. Demografik Bulgular

Bu alt bölümde, araştırmaya katılım göstermiş olan 885 hemşirenin demografik profillerini tespit etmeye ilişkin olarak gerçekleştirilen frekans analizlerinin bulguları yer almaktadır.

Tablo 3.1 katılımcıların cinsiyet dağılımlarını göstermektedir. Tablo 3.1'de görüleceği gibi, katılımcıların 677'si (%75,5) kadın, 208'i (%23,5) erkektir.

Tablo 3.1: Katılımcıların cinsiyet açısından dağılımları

Cinsiyet	N	Yüzde (%)
Kadın	677	75,5
Erkek	208	23,5
Toplam	885	100,0

Tablo 3.2 katılımcıların yaş grubu dağılımlarını yansıtmaktadır. Tablo 3.2'de görüldüğü gibi, katılımcıların 306'sı (%34,6) 18-25 yaş grubunda, 314'ü (%35,4) 26-34 yaş grubunda, 168'i (%19,0) 35-44 yaş grubunda, 97'si (%11,0) 45 ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır.

Tablo 3.2: Katılımcıların yaş grubu açısından dağılımları

Yaş Grubu	N	Yüzde (%)
18-25	306	34,6
26-34	314	35,4
35-44	168	19,0
45 ve üzeri	97	11,0
Toplam	885	100,0

Tablo 3.3'te katılımcıların medeni durum dağılımları gösterilmiştir. Tablo 3.3'te görüldüğü üzere, 503 (%56,8) katılımcı bekar, 382 (%43,2) katılımcı ise evlidir.

Tablo 3.3: Katılımcıların medeni durum açısından dağılımları

Medeni Durum	N	Yüzde (%)
Bekar	503	56,8
Evli	382	43,2
Toplam	885	100,0

Tablo 3.4'te katılımcıların eğitim düzeyi dağılımları görülmektedir. Tablo 3.4'te görüldüğü gibi, 203 (%22,9) katılımcı lise mezunu, 194 (%23,9) katılımcı ön lisans mezunu, 429 (%48,5) katılımcı lisans mezunu, 57 (%6,5) katılımcı yüksek lisans mezunu, 2 (%0,2) katılımcı doktora mezunudur.

Tablo 3.4: Katılımcıların eğitim düzeyi açısından dağılımları

Eğitim Düzeyi	N	Yüzde (%)
Lise mezunu	203	22,9
Ön lisans mezunu	194	21,9
Lisans mezunu	429	48,5
Yüksek lisans mezunu	57	6,5
Doktora mezunu	2	0,2
Toplam	885	100,0

Tablo 3.5'te katılımcıların hastane tipi dağılımları yer almaktadır. Tablo 3.5'te görüldüğü üzere, katılımcıların 407'si (%46,0) kamu hastanesi personeli, 291'i

(%32,9) özel hastane personeli, 187'si (%21,1) üniversite (araştırma) hastanesi personeli olarak görev yapmaktadır.

Tablo 3.5: Katılımcıların hastane tipi açısından dağılımları

Hastane Tipi	N	Yüzde (%)
Kamu hastanesi	407	46,0
Özel hastane	291	32,9
Üniversite (araştırma) hastanesi	187	21,1
Toplam	885	100,0

Tablo 3.6'da katılımcıların toplam mesleki tecrübe dağılımlarına yer verilmiştir. Tablo 3.6'da görüldüğü gibi, katılımcıların 46'sı (%5,2) 1 yıldan az toplam mesleki tecrübeye, 257'si (%29,0) 1-3 yıl arasında toplam mesleki tecrübeye, 185'i (%20,9) 3-6 yıl arasında toplam mesleki tecrübeye, 116'sı (%13,1) 6-10 yıl arasında toplam mesleki tecrübeye, 281'i (%31,8) 10 yıldan fazla toplam mesleki tecrübeye sahiptir.

Tablo 3.6: Katılımcıların toplam mesleki tecrübe açısından dağılımları

Toplam Mesleki Tecrübe	N	Yüzde (%)
1 yıldan az	46	5,2
1-3 yıl	257	29,0
3-6 yıl	185	20,9
6-10 yıl	116	13,1
10 yıldan fazla	281	31,8
Toplam	885	100,0

Tablo 3.7 katılımcıların kurumda çalışma süresi dağılımlarını göstermektedir. Tablo 3.7'de görüldüğü üzere, 108 (%12,2) katılımcı 1 yıldan az süredir aynı kurumda çalışmaktadır. 369 (%41,7) katılımcı 1-3 yıl arasında bir süredir aynı kurumda çalışmaktadır. 125 (%14,1) katılımcı 3-6 yıl arasında bir süredir aynı kurumda çalışmaktadır. 78 (%8,6) katılımcı 6-10 yıl arasında bir süredir aynı kurumda çalışmaktadır. 207 (%23,4) katılımcı 10 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Tablo 3.7: Katılımcıların kurumda çalışma süresi açısından dağılımları

Kurumda Çalışma Süresi	N	Yüzde (%)
1 yıldan az	108	12,2
1-3 yıl	369	41,7
3-6 yıl	125	14,1
6-10 yıl	76	8,6
10 yıldan fazla	207	23,4
Toplam	885	100,0

3.7.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Bu alt bölümde, araştırma çerçevesinde kullanılan Duygusal Sermaye Envanteri, Maslach Tükenmişlik Envanteri, İş Doyumu Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği üzerinde gerçekleştirilmiş olan tanımlayıcı analizlerin bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 3.8 Duygusal Sermaye Envanteri maddelerine ilişkin tanımlayıcı bulguları sunmaktadır. Envanterin orijinal versiyonunda Kişisel Farkındalık (KF), Sosyal Farkındalık (SF), İlişki Yönetimi (İY), Öz Yönetim (ÖY) ve Uyumluluk (UY) şeklinde beş boyut bulunmakta olup; ilk 5 madde KF boyutunda, 6 ve 12. maddeler arası SF boyutunda, 13 ve 19. maddeler arası İY boyutunda, 20 ve 23. maddeler arası ÖY boyutunda, 24 ve 30. maddeler arası ise UY boyutunda yer almaktadır. Tablo 3.8'deki RS kodlu ifadeler ters ifade niteliğinde olup, tanımlayıcı analizler yapılırken bu ifadeler olumluya çevrilmemiştir.

Tablo 3.8'den görülebileceği üzere, katılımcıların en yüksek yanıtları verdikleri maddeler $\bar{x}$=4,302 (SS=0,914) ortalama ile "DS1-Kim olduğumu, ne yaptığımı ve neye sahip olduğumu kolayca tarif edebilirim.", $\bar{x}$=4,296 (SS=0,893) ortalama ile "DS2-Bilgi ve becerilerime güvenirim." ve $\bar{x}$=4,233 (SS=0,889)

ortalama ile "DS3-Birçok durum karşısında sergileyeceğim tutum konusunda kendimden eminimdir." maddeleridir. Bu 3 madde de KF boyutu ile ilgili olup, bu bağlamda katılımcıların kişisel farkındalık düzeylerinin yüksek düzeyde olduğundan bahsedilebilir.

Tablo 3.8: Duygusal Sermaye Envanteri tanımlayıcı bulguları

Maddeler	N	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
DS1-Kim olduğumu, ne yaptığımı ve neye sahip olduğumu kolayca tarif edebilirim.	885	4,302	0,914	-1,773	3,533
DS2-Bilgi ve becerilerime güvenirim.	885	4,296	0,893	-1,812	3,939
DS3-Birçok durum karşısında sergileyeceğim tutum konusunda kendimden eminimdir.	885	4,233	0,889	-1,462	2,496
DS4-Kendimi olduğum gibi kabul ediyor ve beğeniyorum.	885	4,128	0,914	-1,262	1,804
DS5RS-Bazen diğer insanları anlamak bana zor gelir.	885	3,646	1,112	-0,666	-0,310
DS6-Başkalarının hissettiklerine karşı duyarlıyımdır.	885	4,131	0,863	-1,239	1,966
DS7-Bir karar vermeden önce diğerlerinin içinde bulunduğu koşulları ve neler hissettiklerini dikkate alırım.	885	4,101	0,848	-1,319	2,621
DS8-Başkalarının duygularını incitmemeye özen gösteririm.	885	4,207	0,829	-1,489	3,339
DS9-Başkalarının duygularını anlama konusunda iyiyimdir.	885	4,064	0,865	-1,092	1,518
DS10-İnsanlar beni "iyi bir dinleyici" olarak tanımlar.	885	4,044	0,874	-0,921	0,918
DS11-Davranışımın diğer insanlar üzerindeki etkisini anlayabilirim.	885	3,949	0,855	-0,935	1,114
DS12-Sahip olduğum duyguların farkındayım.	885	4,119	0,854	-1,355	2,713
DS13RS-İnsanlarla birebir (daha kişisel bir düzeyde) ilişki kurmakta zorlanırım.	885	2,282	1,134	0,796	-0,208
DS14-Yeni durumlara kolayca uyum sağlarım.	885	3,744	0,996	-0,771	0,301
DS15RS-Arzu ettiğim kadar özgüvenim yok.	885	2,440	1,189	0,536	-0,718
DS16-Bir olayda zorluklarla karşılaşsam da, çoğu kez başarılı olabileceğime inanırım.	885	3,919	0,885	-0,980	1,218
DS17RS-Bazen insanlara karşı soğuk (mesafeli) durmayı tercih ederim.	885	3,642	1,092	-0,718	-0,161
DS18RS-Kendi düşüncemi savunmak yerine diğerlerinin görüşünü kabul etme eğilimindeyim.	885	2,321	1,122	0,683	-0,309
DS19RS-Düşüncelerimi karşı tarafa aktarmakta zorluk çekerim.	885	2,321	1,132	0,693	-0,338
DS20RS-Stresli durumlarda oldukça duygusal davranırım.	885	2,953	1,163	0,049	-0,878
DS21RS-Ben baskı altındayken, bu durum başkaları tarafından açıkça fark edilir.	885	3,147	1,104	-0,151	-0,796
DS22RS-Endişemi yönetmekte oldukça zorlanırım.	885	2,518	1,074	0,534	-0,384
DS23-Stresli durumlarda sakin kalabilirim.	885	3,510	1,024	-0,504	-0,262

DS24-Yeni sorumluluklar veya ilave görevler üstlenmekten hoşlanırım.	885	3,601	1,043	-0,573	-0,250
DS25-Başarılması zor bir işi üslenmeyi severim.	885	3,666	1,017	-0,658	-0,034
DS26-Kolay hedefleri değil zor olanları tercih ederim.	885	3,471	1,025	-0,402	-0,259
DS27-Yeni durumlara zorlanmadan adapte olurum.	885	3,624	0,995	-0,724	0,124
DS28RS-Hissettiklerimi sözcüklere dökmekte zorlanırım.	885	2,434	1,165	0,589	-0,540
DS29RS-İnsanlar beni biraz soğuk (mesafeli) bulur.	885	2,957	1,218	-0,095	-1,001
DS30-Hayatı, keşfedilmeyi bekleyen fırsatlarla dolu olarak görürüm.	885	3,815	1,021	-0,824	0,305

Tablo 3.9 Maslach Tükenmişlik Envanteri maddelerine ilişkin tanımlayıcı bulguları sunmaktadır. Envanterin orijinal versiyonunda Duygusal Tükenme (DT), Kişisel Başarı (KB) ve Duyarsızlaşma (DUY) şeklinde üç boyut bulunmaktadır. Tablo 3.9'da görülen DT ve DUY boyutlarına ait olan maddeler olumsuzluk belirtmekte olup, tanımlayıcı analizler yapılırken bu olumsuz ifadeler olumluya çevrilmemiştir.

Tablo 3.9'da yer alan verilere göre, DT boyutunun ortalamasının $\bar{x}$=2,944 (SS=0,796) ile ortalama düzeyin biraz altında, KB boyutunun ortalamasının $\bar{x}$=3,688 (SS=0,629) ile yüksek düzeyde, DUY boyutunun ortalamasının $\bar{x}$=2,268 (SS=0,791) ile düşük düzeyde olduğu bulguları elde edilmiştir.

Katılımcıların genel tükenmişlik düzeylerini belirleyebilmek üzere KB boyutunda yer alan maddeler tersine (olumsuza) çevrilmiştir, çünkü tükenmişlik olumsuz bir durumla ilgili olup, bu doğrultuda KB boyutunda yer alan maddelerin kişisel başarısızlık olarak incelenmesi doğrultusunda katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin bulunabileceği öngörülmüştür. Bu doğrultuda, KB boyutunun maddelerinin tersine çevrilmesi sonrasında, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ortalamasının $\bar{x}$=2,519 (SS=0,515) ile ortalama değerin altında olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya göre, katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin ortalamanın altında olduğuna değinilebilir.

Tablo 3.9: Maslach Tükenmişlik Envanteri tanımlayıcı bulguları

Maddeler	N	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
DT1-Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	885	2,572	1,165	0,428	-0,756
DT2-İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	885	3,433	1,143	-0,460	-0,627
DT3-Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda, kendimi yorgun hissediyorum.	885	3,095	1,195	0,040	-1,077
DT4-Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	885	2,527	1,160	0,450	-0,679
DT5-İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	885	3,088	1,226	-0,036	-0,980
DT6-İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	885	2,673	1,164	0,442	-0,676
DT7-İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	885	3,528	1,149	-0,456	-0,696
DT8-Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	885	2,635	1,133	0,283	-0,725
DT9-Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	885	2,040	1,061	1,054	0,682
Duygusal Tükenme (DT)	885	2,944	0,796	0,187	-0,354
KB1-Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	885	3,863	0,952	-1,003	1,021
KB2-Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	885	3,906	0,879	-0,938	1,177
KB3-İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	885	3,860	0,979	-1,023	1,045
KB4-Kendimi çok enerjik hissediyorum.	885	3,108	1,036	-0,102	-0,463
KB5-Hastalara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	885	3,751	0,901	-0,579	0,268
KB6-Hastalarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	885	3,636	1,005	-0,564	-0,055
KB7-Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	885	3,779	0,981	-0,763	0,320
KB8-İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	885	3,599	0,976	-0,487	-0,078
Kişisel Başarı (KB)	885	3,688	0,629	-0,770	2,118
DUY1-Bazı hastalarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	885	2,056	1,082	1,112	0,752
DUY2-Bu mesleğe başladığımdan beri, insanlara karşı katılaştım.	885	2,584	1,201	0,355	-0,844
DUY3-Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	885	2,472	1,144	0,568	-0,423

DUY4-Bazı hastaların başına gelenler, gerçekten umurumda değil.	885	1,938	1,070	1,202	0,805
DUY5-Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	885	2,289	1,201	0,712	-0,487
Duyarsızlaşma (DUY)	885	2,268	0,791	0,723	0,508

Tablo 3.10 İş Doyumu Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı bulguları sunmaktadır. Envanterin orijinal versiyonu tek boyutludur. Tablo 3.10'da görüldüğü üzere, ölçeğin 5. maddesi RS kodlu olup ters ifadelidir ve bu ifade olumluya çevrilmemiştir.

Katılımcıların iş doyumu düzeylerini belirleyebilmek üzere İD5RS kodlu maddenin tersine (olumluya) çevrilmesi sonrasında, İş Doyumu Ölçeği'nin ortalamasının $\bar{x}$=3,645 (SS=0,799) ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya göre, katılımcıların iş doyumlarının yüksek düzeyde olduğundan söz edilebilir.

Tablo 3.10: İş Doyumu Ölçeği tanımlayıcı bulguları

Maddeler	N	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
İD1-Genel olarak işimden memnunum.	885	3,623	0,989	-0,892	0,536
İD2-Genel olarak işimi seviyorum.	885	3,853	0,915	-1,018	1,145
İD3-Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.	885	3,733	0,935	-0,844	0,666
İD4-İşimden zevk alıyorum.	885	3,643	0,980	-0,667	0,232
İD5RS-İşime karşı ilgimi kaybediyorum.	885	2,625	1,192	0,366	-0,866

Tablo 3.11 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği maddelerine ilişkin tanımlayıcı bulguları sunmaktadır. Envanterin orijinal versiyonu tek boyutludur ve tüm maddeleri ters ifade niteliğindedir. İşten ayrılma niyeti olumsuz bir durum olduğundan, ölçekte yer alan ifadeler olumluya çevrilmemiştir. Ölçeğin ortalamasını bulmak üzere yapılan hesaplamada, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin ortalamasının $\bar{x}$=2,232 (SS=0,951) ile düşük seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya göre, katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin düşük düzeyde olduğundan bahsedilebilir.

Tablo 3.11: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği tanımlayıcı bulguları

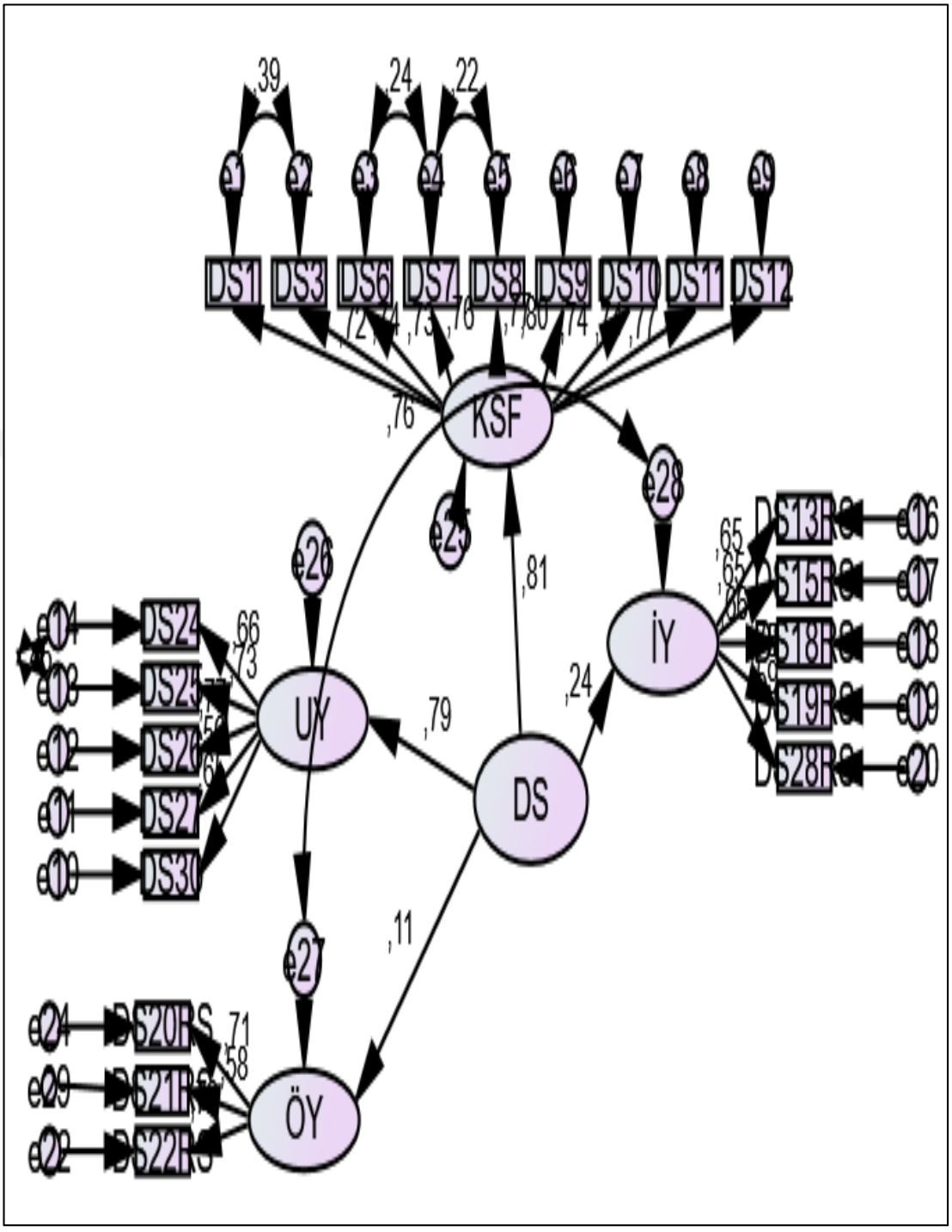
Maddeler	N	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
İAN1-Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.	885	2,565	1,195	0,432	-0,719
İAN2-Aktif bir şekilde başka kurumlarda iş arıyorum.	885	1,998	1,039	1,145	0,843

İAN3-İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.	885	2,134	1,111	0,933	0,218

3.7.3. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırma kapsamında 885 hemşireden toplanan anket verileri doğrultusunda, araştırma çerçevesinde kullanılan ölçeklerin faktör yapıları ve güvenilirlik düzeyleri test edilmiştir.

Duygusal Sermaye Envanteri'nin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS-22 programında ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz öncesinde, ters ifade niteliğindeki maddeler (RS kodlu) olumluya çevrilmiştir. Analiz gerçekleştirilmeden önce, Tutcu (2018) tarafından yapılan çalışmada uygulanan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde ölçekten çıkarılması gerektiği belirtilen DS16, DS2, DS4 ve DS5RS kodlu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Envanter üzerinde yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 3.2'de gösterilmiştir. Analiz sürecinde en uygun ve doğru bulgulara ulaşabilmek maksadıyla bahsi geçen 4 maddeye ilaveten DS14, DS17, DS23 ve DS29 kodlu maddeler de faktör yapılarını bozdukları için ölçekten çıkarılmıştır. DS17 ve DS29 kodlu maddeler Tutcu (2018) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre Mesafelilik (MES) boyutunu oluşturmaktayken, araştırmamızda bu 2 madde ile bir faktör oluşturulduğunda güvenilirlik düzeyi 0,50'nin altında kaldığından, MES faktörü ve faktöre ait 2 maddenin ölçekten çıkarılmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda, 4 faktörlü bir yapı üzerinden Envanter'in yapı geçerliliği test edilmiş ve orijinal ölçek yapısı ile uyumlu bir faktör yapısı elde edilmiştir. Bu faktörler Kişisel ve Sosyal Farkındalık (KSF), Uyumluluk (UY), İlişki Yönetimi (İY) ve Öz Yönetim (ÖY) şeklindedir.



Şekil 3.2: Duygusal Sermaye Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı

Duygusal Sermaye Envanteri'ne ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analiziyle ilgili istatistiksel bulgular Tablo 3.12'de gösterilmiştir. Modele ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde; Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı

(χ2/sd) 3,750; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,056; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,927; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,931 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,940 olarak tespit edilmiştir. Tablo 3.12'de görülmekte olduğu üzere, ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre Duygusal Sermaye Envanteri iyi uyum değerlerini sağlamaktadır.

Tablo 3.12: Duygusal Sermaye Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri

Değişken	χ2	sd	χ2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤5	≥,85	≥,80	≥,90	≥,90	≤,08
DS	749,973	200	3,750	0,927	0,908	0,940	0,931	0,056

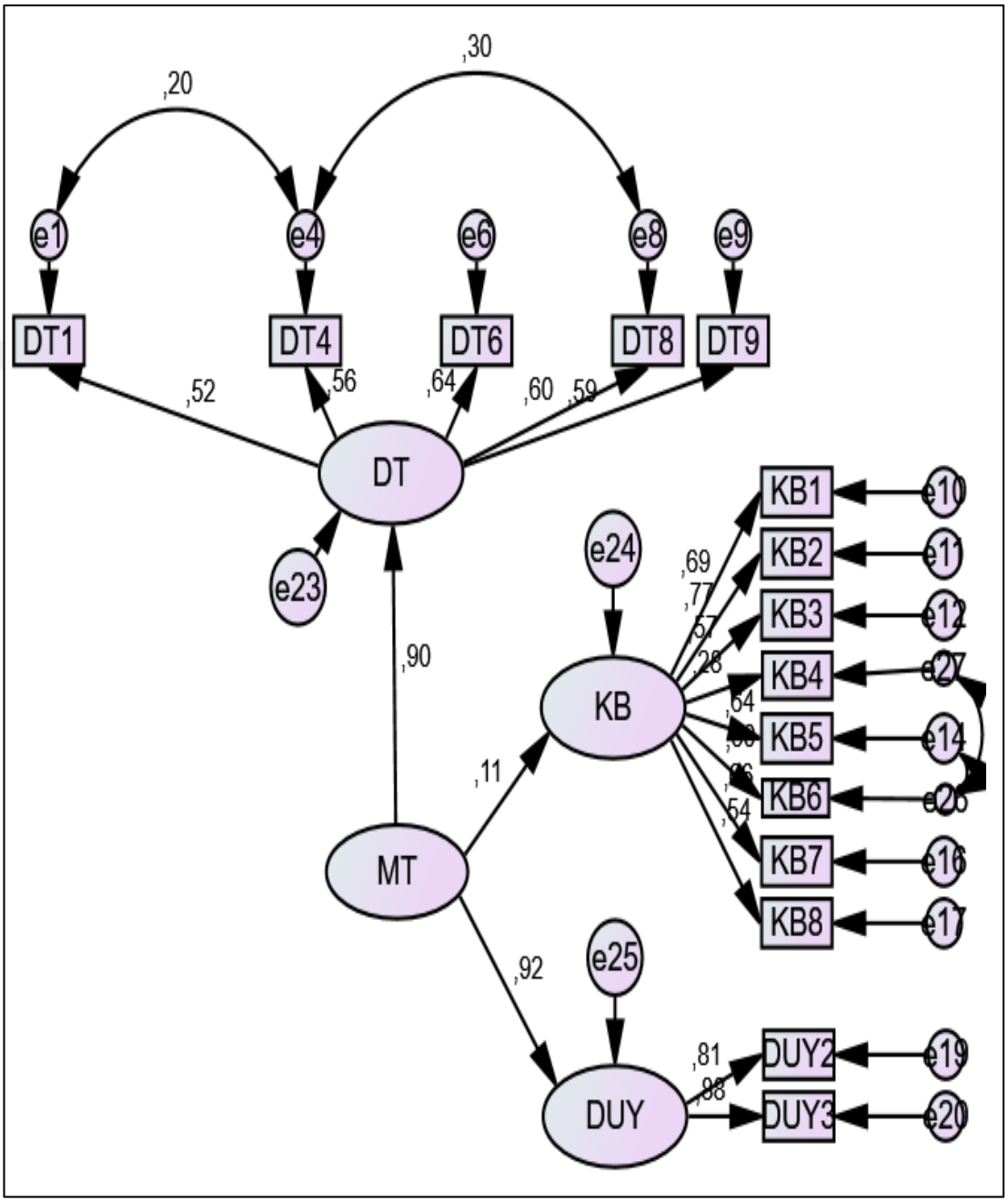
Tablo 3.13'te Duygusal Sermaye Envanteri ve envanter üzerinde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olan faktörler üzerinde yapılan güvenilirlik analizlerinin bulguları gösterilmiştir. Bu doğrultuda; KSF faktörü 0,924 ile oldukça yüksek seviyede güvenilirliğe, UY faktörü 0,819 ile yüksek seviyede güvenilirliğe, İY faktörü 0,793 ile yüksek seviyede güvenilirliğe, ÖY faktörü 0,718 ile oldukça yüksek seviyede güvenilirliğe, Duygusal Sermaye Envanteri ise 0,871 ile yüksek seviyede güvenilirliğe sahip durumdadır.

Tablo 3.13: Duygusal Sermaye Envanteri güvenilirlik analizi bulguları

Faktör	Güvenilirlik
KSF	0,924
UY	0,819
İY	0,793
ÖY	0,718
DS	0,871

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS-22 programında ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz öncesinde, ters ifade niteliğindeki maddeler (RS kodlu KB boyutu maddeleri) olumsuza çevrilmiştir. Envanter üzerinde yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 3.3'te gösterilmiştir. Analiz sürecinde en uygun ve doğru bulgulara ulaşabilmek maksadıyla DUY1, DUY4, DUY5, DT2, DT3, DT5 ve DT7 kodlu maddeler, faktör yapılarını bozdukları için ölçekten çıkarılmıştır. Bu bağlamda, 3 faktörlü bir yapı üzerinden Envanter'in yapı geçerliliği test edilmiş ve

orijinal ölçek yapısı ile uyumlu bir faktör yapısı elde edilmiştir. Bu faktörler Kişisel Başarı (KB), Duygusal Tükenme (DT) ve Duyarsızlaşma (DUY) şeklindedir.



Şekil 3.3: Maslach Tükenmişlik Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı

Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analiziyle ilgili istatistiksel bulgular Tablo 3.14'te gösterilmiştir. Modele ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde; Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı

(χ2/sd) 4,533; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,063; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,946; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,910 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,929 olarak tespit edilmiştir. Tablo 3.14'te görülmekte olduğu üzere, ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre Maslach Tükenmişlik Envanteri iyi uyum değerlerini sağlamaktadır.

Tablo 3.14: Maslach Tükenmişlik Envanteri ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri

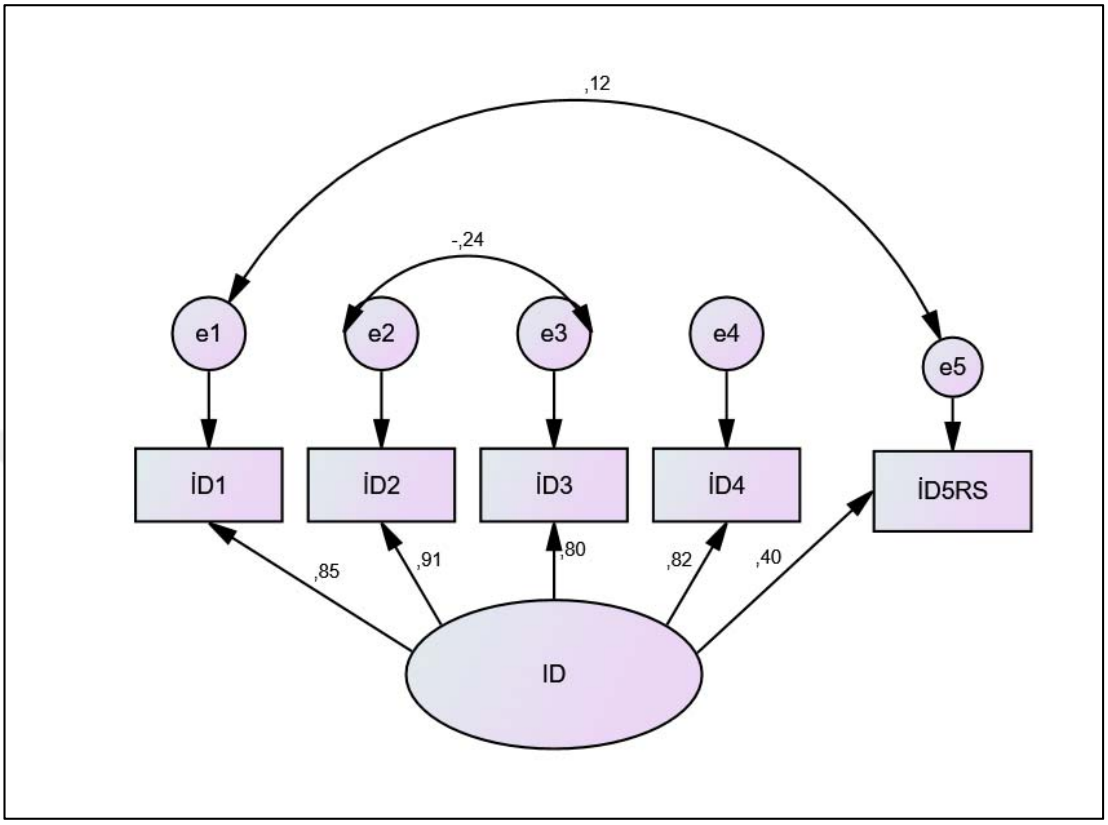
Değişken	χ2	sd	χ2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤5	≥,85	≥,80	≥,90	≥,90	≤,08
MT	376,208	83	4,533	0,946	0,922	0,929	0,910	0,063

Tablo 3.15'te Maslach Tükenmişlik Envanteri ve envanter üzerinde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olan faktörler üzerinde yapılan güvenilirlik analizlerinin bulguları gösterilmiştir. Bu doğrultuda; KB faktörü 0,807 ile yüksek seviyede güvenilirliğe, DT faktörü 0,750 ile yüksek seviyede güvenilirliğe, DUY faktörü 0,831 ile yüksek seviyede güvenilirliğe, Maslach Tükenmişlik Envanteri ise 0,794 ile yüksek seviyede güvenilirliğe sahip durumdadır.

Tablo 3.15: Maslach Tükenmişlik Envanteri güvenilirlik analizi bulguları

Faktör	Güvenilirlik
KB	0,807
DT	0,750
DUY	0,831
MT	0,794

İş Doyumu Ölçeği'nin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS-22 programında birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz öncesinde, ters ifade niteliğindeki İD5RS kodlu madde olumluya çevrilmiştir. Ölçek üzerinde yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 3.4'te gösterilmiştir. Tek faktörlü bir yapı üzerinden ölçeğin yapı geçerliliği test edilmiş ve orijinal ölçek yapısı ile uyumlu bir faktör yapısı elde edilmiştir. Bu faktör İş Doyumu (İD) şeklindedir.



Şekil 3.4: İş Doyumu Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı

İş Doyumu Ölçeği'ne ilişkin birinci düzey doğrulayıcı faktör analiziyle ilgili istatistiksel bulgular Tablo 3.16'da gösterilmiştir. Modele ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde; Ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı (χ2/sd) 5,006; yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,070; iyilik uyum indeksi (GFI) 0,993; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değeri 0,982 ve karşılaştırmalı uyum indeks (CFI) değeri ise 0,995 olarak tespit edilmiştir. Tablo 3.16'da görülmekte olduğu üzere, birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre İş Doyumu Ölçeği iyi uyum değerlerini sağlamaktadır.

Tablo 3.16: İş Doyumu Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri

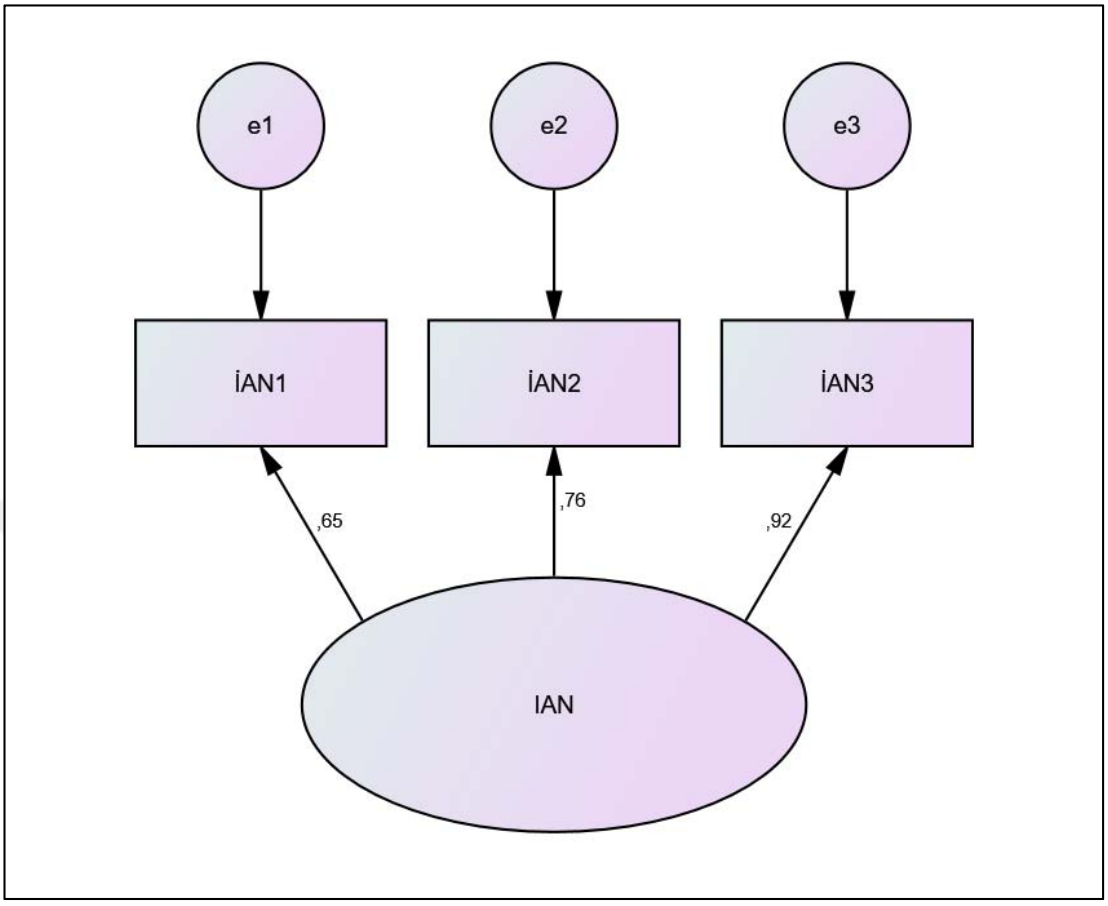
Değişken	χ2	sd	χ2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤5	≥,85	≥,80	≥,90	≥,90	≤,08
İD	15,018	3,000	5,006	0,993	0,964	0,995	0,982	0,070

Tablo 3.17'de İş Doyumu Ölçeği için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olan İD faktörü üzerinde yapılan güvenilirlik analizinin bulguları gösterilmiştir. Bu doğrultuda; İş Doyumu Ölçeği 0,853 ile yüksek seviyede güvenilirliğe sahip durumdadır.

Tablo 3.17: İş Doyumu Ölçeği güvenilirlik analizi bulguları

Faktör	Güvenilirlik
İD	0,853

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS-22 programında birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçek üzerinde yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 3.5'te gösterilmiştir. Tek faktörlü bir yapı üzerinden ölçeğin yapı geçerliliği test edilmiş ve orijinal ölçek yapısı ile uyumlu bir faktör yapısı elde edilmiştir. Bu faktör İşten Ayrılma Niyeti (İAN) şeklindedir. Ölçekte sadece 3 madde olduğundan, AMOS programında yapılan doğrulayıcı faktör analizinde serbestlik derecesi, kural gereği 6-6=0 şeklinde tespit edilmektedir. Bu nedenle, uyum iyiliği değerleri oluşturulamamaktadır.



Şekil 3.5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi diyagramı

Tablo 3.18'de araştırma çerçevesinde kullanılmış olan Duygusal Sermaye Envanteri, Maslach Tükenmişlik Envanteri, İş Doyumu Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği üzerinde gerçekleştirilmiş olan doğrulayıcı faktör analizlerinin ve güvenilirlik analizlerinin sonucu olarak elde edilmiş olan faktörlerin ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerlerini tespit etmeye ilişkin olarak uygulanan tanımlayıcı analizlerin bulguları yer almaktadır.

Tablo 3.18'den görüleceği üzere, KSF faktörünün ortalaması $\bar{x}$=4,128 (SS=0,682) ile yüksek düzeyde, UY faktörünün ortalaması $\bar{x}$=3,635 (SS=0,777) ile yüksek düzeyde, İY faktörünün ortalaması $\bar{x}$=3,641 (SS=0,850) ile yüksek düzeyde, ÖY faktörünün ortalaması $\bar{x}$=3,128 (SS=0,891) ile ortalama değerin üzerinde, DS Ölçeği'nin ortalaması $\bar{x}$=3,768 (SS=0,522) ile yüksek düzeyde, KB faktörünün ortalaması $\bar{x}$=2,312 (SS=0,629) ile düşük düzeyde, DUY faktörünün ortalaması

$\bar{x}$=2,528 (SS=1,084) ile ortalama değerin altında, DT faktörünün ortalaması $\bar{x}$=2,489 (SS=0,804) ile ortalama değerin altında, MT Ölçeğinin ortalaması $\bar{x}$=2,400 (SS=0,534) ile ortalama değerin altında, İD faktörünün ortalaması $\bar{x}$=3,645 (SS=0,799) ile yüksek düzeyde, İAN faktörünün ortalaması $\bar{x}$=2,232 (SS=0,951) ile düşük düzeyde tespit edilmiştir. Bu ortalamalar hesaplanırken, ters ifadeli maddeler olumluya çevrilmiş olup; İY, ÖY ve KB faktörlerinin bu bağlamda değerlendirilmesi gereklidir. Tablo 3.29'da ayrıca her bir değişkenin çarpıklık ve basıklık değerlerine de yer verilmiştir. Verilerin normal dağıldığından bahsedebilmek için çarpıklık değerleri ile basıklık değerlerinin (-2) ve (+2) arasında olması gereklidir. Tablo 3.29'a bakıldığında; UY, İY, ÖY, DS, DT, DUY, MT, İD ve İAN değişkenlerinde normal dağılım koşulunun sağlanmış olduğu, KSF ve KB değişkenlerinde ise basıklık değerlerinin (+2)'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durumda genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma değişkenlerine ilişkin verilerin normal dağılıma yaklaştığı varsayımında bulunulabilir.

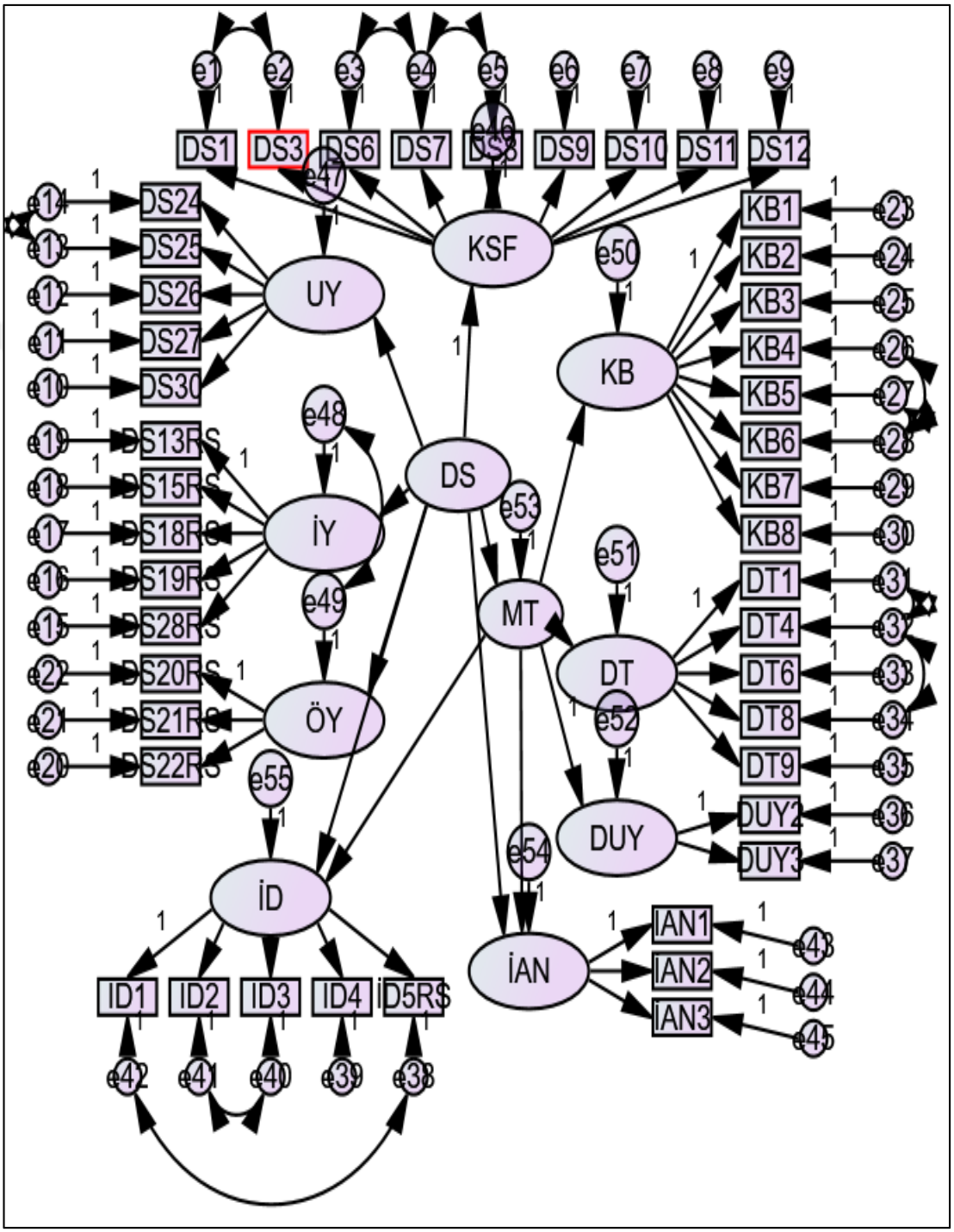
Tablo 3.18: Araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı analizlerin bulguları

Değişken	N	Min.	Maks.	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
KSF	885	1,00	5,00	4,128	0,682	-1,827	5,234
UY	885	1,00	5,00	3,635	0,777	-0,547	0,344
İY	885	1,00	5,00	3,641	0,850	-0,524	-0,052
ÖY	885	1,00	5,00	3,128	0,891	-0,191	-0,242
DS	885	1,00	5,00	3,768	0,523	-0,485	0,498
KB	885	1,00	5,00	2,312	0,629	0,770	2,118
DUY	885	1,00	5,00	2,528	1,085	0,422	-0,489
DT	885	1,00	5,00	2,489	0,804	0,499	0,251
MT	885	1,00	5,00	2,400	0,534	-0,210	-0,347
İD	885	1,00	5,00	3,645	0,799	-0,648	0,332
İAN	885	1,00	5,00	2,232	0,951	0,864	0,594

3.7.4. Araştırma Modelinin (YEM) Test Edilmesi

Araştırma hipotezlerini test etmek maksadıyla duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti yapısal modelini test etmek üzere yapısal eşitlik modeli meydana getirilmiştir. Değişkenler arasındaki değerler, modifikasyonların ardından gerçekleştirilen analizler neticesinde elde edilmiştir. Test edilen modelle ilgili yapısal model ve uyum değerleri aşağıda sırayla sunulmuştur.

Şekil 3.6'da duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki etkileri inceleyen yapısal eşitlik modeli bulunmaktadır.



Şekil 3.6: Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 3.6'da görülen Yapısal Eşitlik Modeli'ne ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 3.19'da gösterilmiştir. Tablodaki değerlere bakıldığında, GFI, CFI ve TLI değerlerinin kriter değerlerin biraz altında olduğu görülmüştür. Ancak her bir değerin 0,800'ün üzerinde olmasından ve AGFI ile RMSEA değerlerinin kritik değerlerin üzerinde olmasından ötürü, oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu değerlendirilmiştir.

Tablo 3.19: Yapısal Eşitlik Modeli'ne ilişkin uyum iyiliği değerleri

Değişken	χ2	sd	χ2/sd	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMSEA
Kriter			≤5	≥,85	≥,80	≥,90	≥,90	≤,06
Model Değerleri	3962,245	922	4,297	0,832	0,812	0,832	0,844	0,061

Yapısal Eşitlik Modeli'ne ilişkin standartlaştırılmış (β) regresyon yük değerleri Tablo 3.20'de sunulmuştur.

Tablo 3.20: Yapısal model regresyon yükleri

			ß (standardize edilmemiş)	SH	C.R.	p-değeri	ß (standardize edilmiş)
MT	<---	DS	-0,397	0,070	-5,660	***	-0282
İD	<---	DS	-0,510	0,067	7,595	***	0,323
İAN	<---	DS	0,123	0,064	1,932	0,05	0,080
İD	<---	MT	-0,567	0,049	-11,678	***	-0,507
İAN	<---	MT	0,657	0,059	11,207	***	0,602

Tablo 3.20'de bulunan yük değerleri doğrultusunda elde edilmiş olan bulgular şu şekildedir:

- Duygusal sermaye, mesleki tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir (β=-0,282, p<0,01).
- Duygusal sermaye, iş doyumunu pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir (β=0,323, p<0,01).
- Duygusal sermaye, işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir (β=0,080, p<0,01).
- Mesleki tükenmişlik, iş doyumunu negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir (β=-0,507, p<0,01).

- Mesleki tükenmişlik, işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir (β=0,602, $p<0,01$).

Bu bulgular "H1: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H2: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H3: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H4: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır." ve "H5: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır." hipotezlerini doğrulamaktadır.

Duygusal sermayenin iş doyumu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracılık rolü, kurulmuş olan yapısal eşitlik modellemesi üzerinden AMOS-22 paket programı ile test edilmiştir. 2000 örneklemden oluşan %95 güven aralığında en yüksek olabilirlik yönteminden yararlanılmış ve monte carlo parametrik bootstrap seçeneği tercih edilmiştir. Bootstrap güven aralığı alt değerleri (Lower Bounds) ve güven aralığı üst değerleri (Upper Bounds) ile Bootstrap standartlaştırılmış verileri, mesleki tükenmişlik aracılık rolü için Tablo 3.21'de sunulmuştur.

Tablo 3.21: Mesleki Tükenmişlik aracılık rolü test sonuçları

	DS	MT
Standardize Edilmiş Toplam Etkiler		
Mesleki Tükenmişlik	-0,282	
İş Doyumu	0,466	-0,507
İşten Ayrılma Niyeti	-0,089	0,602
Standardize Edilmiş Doğrudan Etkiler		
Mesleki Tükenmişlik	-0,282	
İş Doyumu	0,323	-0,507
İşten Ayrılma Niyeti	0,080	0,602
Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler		
İş Doyumu	0,143	
İşten Ayrılma Niyeti	-0,170	
Güven Aralığı Alt Değerleri		
İş Doyumu	0,056	
İşten Ayrılma Niyeti	-2,311	
Güven Aralığı Üst Değerleri		
İş Doyumu	2,414	
İşten Ayrılma Niyeti	-0,068	
Anlamlılık Değerleri		
İş Doyumu	0,000	
İşten Ayrılma Niyeti	0,000	

Tablo 3.21 incelendiğinde, duygusal sermaye ile iş doyumu ve işten ayrılma niyeti arasında dolaylı etkiler olduğu görülmektedir. Bu etkilerin anlamlı olup olmadığını görmek üzere güven aralığı değerleri incelenmiş ve bu etkilerin $p<0,05$ seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir. Duygusal sermaye ile iş doyumunun arasında standardize edilmiş doğrudan etki $\beta=-0,323$ iken dolaylı etki $\beta=0,143$'tür. Dolayısıyla, duygusal sermaye ve iş doyumunun arasında mesleki tükenmişliğin aracı rolü mevcuttur. Duygusal sermaye ve işten ayrılma niyetinin arasında standardize edilmiş doğrudan etki $\beta=0,080$ iken dolaylı etki $\beta=-0,170$'tir. Dolayısıyla, duygusal sermaye ve işten ayrılma niyetinin arasında mesleki tükenmişliğin aracı rolü mevcuttur. Sonuç olarak, duygusal sermayenin iş doyumu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracılık rolü vardır.

Tablo 3.21'de yer alan sonuçlara göre; "H6: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır." ve "H7: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır." hipotezleri doğrulanmaktadır.

Tablo 3.22'de araştırma kapsamında test edilen hipotezlere ilişkin bulgular gösterilmiştir. Tablodan görüleceği üzere; araştırmanın tüm hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 3.22: Hipotez testleri bulguları

Hipotez	Sonuç
H1: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır.	Kabul
H2: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.	Kabul
H3: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.	Kabul
H4: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır.	Kabul
H5: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.	Kabul
H6: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.	Kabul
H7: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır.	Kabul

3.8. Tartışma

Bu bölümde araştırma hipotezlerinin test edilmesi neticesinde saptanan bulgular değerlendirilmiş ve yazındaki önceki araştırmaların bulguları ile karşılaştırılıp tartışılmıştır.

3.8.1. Araştırmanın Ana Hipotezlerine İlişkin Değerlendirmeler

Bu bölümde, araştırma hipotezlerinin bulguları hakkında yorumlara ve önceki çalışmaların bulgularıyla olan karşılaştırmalara yer verilmiştir. Hipotez testlerinin bulgularıyla ilgili olarak; "H1: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H2: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H3: Hemşirelerin duygusal

sermayelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H4: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin iş doyumları üzerinde anlamlı etkisi vardır." ve "H5: Hemşirelerin mesleki tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkisi vardır.", "H6: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır." ve "H7: Hemşirelerin duygusal sermayelerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü vardır." ana hipotezlerinin tamamı kabul edilmiştir.

3.8.1.1. Duygusal Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Duygusal sermaye ile iş doyumunun arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğuna dair yazında az sayıda araştırma bulgusu bulunmaktadır (Liu vd., 2015; Tutcu, 2018; Eyel ve Akkaya, 2020). Bununla beraber, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayeyle benzer alt boyutlara sahip olan duygusal zekâ ve iş doyumu arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğuna dair yazında çeşitli araştırma bulguları yer almaktadır (Kahn, 1990; Abraham, 2000; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Şahin vd., 2011). Bu çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, duygusal sermayenin iş doyumu üzerinde anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bu bulgu yazındaki duygusal sermaye ve duygusal zekâ konularında ve iş doyumu ilişkisine yönelik olarak yapılmış araştırmaların bulgularını destekler niteliktedir (Kahn, 1990; Abraham, 2000; Spector ve Fox, 2002; Tezcan, 2004; Öztürk, 2006; Canbulat, 2007; Sirem, 2009; Doğan ve Özdevecioğlu, 2009; Şahin vd., 2011; Singh, 2014; Liu vd., 2015; Kiani vd., 2016; Tutcu, 2018; Eyel ve Akkaya, 2020).

Liu vd. (2015) tarafından yapılan araştırmada; çalışanların kişisel duygusal sermayelerinin iş doyumları ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif yönde etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Tutcu (2018) tarafınca yapılmış olan araştırmada, duygusal sermayenin iş doyumunun üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu, duygusal sermayenin iş doyumunun üzerindeki etkisinde işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının aracı role sahip olduğu belirlenmiştir. Eyel ve Akkaya

(2020) tarafından yapılan araştırmada, duygusal sermayenin iş doyumu ile yaşam doyumu üzerinde kısmi, anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu bulguları elde edilmiştir. Kiani vd. (2016) tarafından, kişisel farkındalık düzeylerini geliştirebilen çalışanların, duygularını stresli durumlarda ve baskı altındayken daha rahat şekilde kontrol edebildikleri, bu çerçevede yüksek düzeyde bir iş doyumuna sahip oldukları ifade edilmiştir. Singh (2014) tarafından yapılan çalışmada, sosyal farkındalıkla ilişkilendirilebilen empatinin, çalışanlar arasında güven duygusunun ortaya çıkmasını sağlayarak, onları birbirine yakınlaştırdığına; böylelikle örgütte çalışanlar arasında çatışmalar azalırken, yöneticilerin empati yaparak çalışanlara yaklaşmalarının çalışanların iş doyumlarını ve çalışma verimliliklerini artırdığına değinilmiştir. Spector ve Fox (2002), iş yerinde çalışanlarda ortaya çıkan pozitif duyguların çalışanların iş doyumlarına pozitif yönde tesir ettiğinden bahsetmiştir. Doğan ve Özdevecioğlu (2009), çalışanların sahip oldukları pozitif duyguların iş performansları ve iş doyumları üzerinde pozitif etkiye sahip olduğundan söz etmiştir. Bu çerçevede, duygusal sermayeyle iş doyumunun ilişkisi konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmadan elde edilen bulguların, yazındaki önceki çalışmaları desteklediği söylenebilir.

3.8.1.2. Duygusal Sermaye ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Değerlendirilmesi

Duygusal sermaye ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğuna dair yazında az sayıda araştırma bulgusu mevcuttur (Huy ve Shipilov, 2012; Ay, 2018). Bununla beraber, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayeyle benzer alt boyutlara sahip duygusal zekâ ve işten ayrılma niyetinin arasında anlamlı ilişkinin bulunduğuna dair yazında çeşitli araştırma bulguları yer almaktadır (Doğan ve Demiral, 2007; Avcı, 2013; Özer ve Deniz, 2014; Çarıkçı ve Özden, 2015; Zahedi, 2015; Ünsar ve Dinçer, 2018; Uludağ, 2019; Osmanoğlu, 2021). Bu çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, duygusal sermayenin işten ayrılma niyetinin üzerinde anlamlı etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu yazındaki duygusal sermaye ve duygusal zekâ konularında ve işten ayrılma niyeti ilişkisine ilişkin gerçekleştirilmiş olan araştırmaların

bulgularını destekler niteliktedir (Spector ve Fox, Doğan ve Demiral, 2007; 2002; Newman, 2009; Huy ve Shipilov, 2012; Avcı, 2013; Özer ve Deniz, 2014; Koyutürk, 2015; Çarıkçı ve Özden, 2015; Zahedi, 2015; Ünsar ve Dinçer, 2018; Ay, 2018; Uludağ, 2019; Osmanoğlu, 2021).

Ay (2018) tarafından yapılan araştırmada, duygusal sermayenin işten ayrılma niyetinin üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu, duygusal sermayenin işten ayrılma niyetinin üzerinde bulunan etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı bir role sahip olmadığı belirlenmiştir. Spector ve Fox (2002), iş yerinde çalışanlarda ortaya çıkan negatif duyguların çalışanların işten ayrılma niyetlerine pozitif yönde tesir ettiğinden bahsetmiştir. Koyutürk (2015) de işiyle ve iş yeriyle alakalı negatif duygulara sahip olan çalışanların işten ayrılma niyetine sahip olabileceklerinden bahsetmiştir. Newman (2009) pozitif duygusal kaynaklara sahip olan çalışanların düşük düzeyde işten ayrılma niyetine sahip olduklarını belirtmiştir. Çarıkçı ve Özden (2015) çalıştığı yerde diğerleriyle iyi ilişkiler kuran çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azalacağından bahsetmiştir. Huy ve SHipilov (2012) duygusal sermaye meydana getirmek maksadıyla sosyal medyadan faydalanan yöneticilerin, düşük bir işten ayrılma niyetine sahip olduklarına değinmiştir. Bu çerçevede, duygusal sermaye ile işten ayrılma niyeti ilişkisi konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmadan elde edilen bulguların, yazındaki önceki çalışmaları desteklediği söylenebilir.

3.8.1.3. Duygusal Sermaye ile Mesleki Tükenmişlik İlişkisinin Değerlendirilmesi

Duygusal sermaye ve mesleki tükenmişlik arasında anlamlı ilişkilerin mevcut bulunduğuna dair yazında az sayıda araştırma bulgusu vardır (Tutcu, 2020). Bununla beraber, duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki ve duygusal sermayeyle benzer alt boyutlara sahip olan duygusal zekâ ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğuna dair yazında çeşitli araştırma bulguları yer almaktadır (Ciarrochi vd., 2001; Bar-On, 2003; Gerits vd., 2005; Chan, 2006; Güllüce ve İşcan, 2010; Saiiari vd., 2011; Ünal ve Önal, 2015; Yağcı, 2016; Herece ve Şener, 2017; Köse, 2019, Osmanoğlu, 2021). Bu çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, duygusal sermayenin mesleki tükenmişliğin üzerinde anlamlı etkisinin

bulunduğu belirlenmiştir. Bu bulgu yazındaki duygusal sermaye ve duygusal zekâ konularında ve mesleki tükenmişlik ilişkisine yönelik olarak yapılmış araştırmaların bulgularını destekler niteliktedir (Barling vd., 2000; George, 2000; Ciarrochi vd., 2001; Bar-On, 2003; Gerits vd., 2005; Chan, 2006; Güllüce ve İşcan, 2010; Saiiari vd., 2011; Ünal ve Önal, 2015; Yağcı, 2016; Herece ve Şener, 2017; Köse, 2019, Tutcu, 2020, Osmanoğlu, 2021).

Tutcu (2020) tarafından yapılan çalışmada, duygusal sermayenin kişisel farkındalık, özgüven, öz yönetim ve mesafelilik boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı etkiye; duygusal sermayenin sosyal farkındalık, kişisel farkındalık ve özgüven boyutlarının kişisel başarısızlık üzerinde negatif yönde anlamlı etkiye; duygusal sermayenin öz yönetim ve mesafelilik boyutlarının duyarsızlaşma üzerinde negatif yönde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Barling vd. (2000) kendi duyguları ve diğerlerinin duyguları hakkında kişisel ve sosyal farkındalığı bulunan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin düşük seviyede olduğundan bahsetmiştir. Benzer şekilde George (2000) de duygularla ilgili kişisel ve sosyal farkındalığa sahip olan yöneticilerin, çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin düşmesini sağlayabildiklerinden söz etmiştir. Bar-On (2003) ile Ciarrochi vd. (2001) de duygusal zekâsı yüksek insanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğuna değinmişlerdir. Herece ve Şener (2017) duygusal zekâsı yüksek çalışanların iş arkadaşları ile dayanışma ve uyum içinde çalıştıklarını ve bu ilişkinin mesleki tükenmişliği azalttığını belirtmiştir. Bu çerçevede, duygusal sermaye ile mesleki tükenmişlik ilişkisi konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmadan elde edilen bulguların, yazındaki önceki çalışmaları desteklediği söylenebilir.

3.8.1.4. Mesleki Tükenmişlik ile İş Doyumu İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mesleki tükenmişlik ile iş doyumunun arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğuna dair yazında pek çok araştırma bulgusu mevcuttur (Faragher, Cass ve Cooper, 2005; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Kavlu ve Pınar, 2009; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; de la Cruz ve Abellan, 2015; Görgülü ve Akıllı, 2017; Polat ve Terzi, 2018; Çankaya vd., 2018; Çelik ve Kılıç, 2019; Güler ve Veysikarani, 2019;

Scanlan ve Still, 2019; Lee, MacPhee ve Dahinten, 2020). Bu çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, mesleki tükenmişliğin iş doyumunun üzerinde anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bu bulgu yazındaki mesleki tükenmişlik ile iş doyumu ilişkisine yönelik olarak yapılmış araştırmaların bulgularını destekler niteliktedir (Faragher, Cass ve Cooper, 2005; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Kavlu ve Pınar, 2009; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; de la Cruz ve Abellan, 2015; Görgülü ve Akıllı, 2017; Polat ve Terzi, 2018; Çankaya vd., 2018; Çelik ve Kılıç, 2019; Güler ve Veysikarani, 2019; Scanlan ve Still, 2019; Lee, MacPhee ve Dahinten, 2020).

Faragher, Cass ve Cooper (2005) 405 akademik çalışmayı incelediği araştırmada, iş doyumuyla en güçlü ilişkiye sahip olan değişkenin tükenmişlik olduğunu tespit etmiştir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) tarafından yapılan çalışmada, teknik öğretmenlerde iş doyumuyla duygusal tükenmenin arasında negatif yönde ilişki elde edilmiştir. Kavlu ve Pınar (2009) tarafından acil serviste çalışmakta olan hemşireler üstünde gerçekleştirilen çalışmada duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arttığı takdirde iş doyumunun düştüğü, kişisel başarı hissi artış gösterdikçe iş doyumunun yükseldiği belirlenmiştir. Ertürk ve Keçecioğlu (2012) tarafından öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, iş doyumuyla mesleki tükenmişliğin arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler olduğu bulgusu elde edilmiştir. de la Cruz ve Abellan (2015) tarafından hemşireler üstünde gerçekleştirilmiş olan araştırmada, duygusal tükenmeyle duyarsızlaşma boyutlarının iş doyumuyla negatif yönde ilişkilerinin bulunduğu, kişisel başarı boyutunun ise iş doyumuyla pozitif yönlü ilişkisinin bulunduğu saptanmıştır. Görgülü ve Akıllı (2017) tarafından sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının içsel ve dışsal iş doyumuna negatif etki ettiği, kişisel başarı boyutunun içsel ve dışsal iş doyumuna pozitif etki ettiği saptanmıştır. Polat ve Terzi (2018) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmada, hemşirelerin düşük bir tükenmişlik düzeyine ve yüksek iş doyumu düzeyine sahip oldukları, iş doyumuyla tükenmişliğin arasında negatif yönde ilişkilerin bulunduğu belirlenmiştir. Çankaya vd. (2018) tarafınca sağlık çalışanlarının üstünde gerçekleştirilmiş olan çalışmada, sağlık çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri ve iş

doyumları arasında negatif yönde ilişkilerin bulunduğu saptanmıştır. Çelik ve Kılıç (2019) tarafınca gerçekleştirilmiş olan araştırmada hemşirelerin iş doyumları ve mesleki tükenmişlikleri arasında negatif yönde ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir. Güler ve Veysikarani (2019) tarafından akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, akademisyenlerin tükenmişlik seviyelerinin iş doyumlarının üstünde negatif yönde etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Scanlan ve Still (2019) tarafından sağlık personeli üzerinde yapılan çalışmada, tükenmişliğin iş doyumuna negatif yönlü etkide bulunduğu belirlenmiştir. Lee, MacPhee ve Dahinten (2020) tarafından Güney Kore'de hemşireler üzerinde yapılan çalışmada, duygusal tükenmenin artmasıyla iş doyumunun düştüğü ve işten ayrılma niyetinin yükseldiği belirlenmiştir. Bu çerçevede, mesleki tükenmişlik ile iş doyumu ilişkisi konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmadan elde edilen bulguların, yazındaki önceki çalışmaları desteklediği söylenebilir.

3.8.1.5. Mesleki Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin arasında anlamlı ilişkinin olduğuna dair yazında pek çok araştırma bulgusu bulunmaktadır (Onay ve Kılcı, 2011; Bria vd., 2013; Aslan, 2014; Yıldırım vd., 2014; Aslan ve Etyemez, 2015; Yücel ve Koçak, 2018; Aquino vd., 2018; Güler ve Marşap, 2019; Lee, 2019; Aslan, 2020; Osmanoğlu, 2021). Bu çalışma çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, mesleki tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin üstünde anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bu bulgu yazındaki mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik olarak yapılmış araştırmaların bulgularını destekler niteliktedir (Onay ve Kılcı, 2011; Bria vd., 2013; Aslan, 2014; Yıldırım vd., 2014; Aslan ve Etyemez, 2015; Yücel ve Koçak, 2018; Aquino vd., 2018; Güler ve Marşap, 2019; Lee, 2019; Aslan, 2020; Osmanoğlu, 2021).

Aslan (2014) tükenmişliğin çalışma hayatına ilişkin örgütsel sonuçları arasında işten ayrılma niyetinin de olduğunu belirtmiştir. Onay ve Kılcı (2011) tarafından turizm sektörü çalışanlarının üzerinde yapılan çalışmada, duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetine olumlu bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Bria vd. (2013) tarafınca sağlık çalışanlarının üstünde gerçekleştirilmiş olan çalışmada, sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetleri ile tükenmişliğin bütün boyutlarının arasında pozitif yönde ilişkilerin bulunduğu saptanmıştır. Yıldırım vd. (2014) tarafından bankacılık sektörü çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönde ilişkinin bulunduğu bulgusu elde edilmiştir. Aslan ve Etyemez (2015) tarafından otel çalışanlarının üstünde gerçekleştirilen araştırmada, işten ayrılma niyetiyle tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutları arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyetiyle kişisel başarı boyutu arasında ise negatif yönlü ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Yücel ve Koçak (2018) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, iş doyumu ve işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönlü ilişkiye rastlanırken, tükenmişliğin ise bu ilişkide tam aracılık rolüne sahip olduğu saptanmıştır. Aquino vd. (2018) tarafından hemşirelik fakültesi doktora programındaki akademisyenlerle yapılan çalışmada, hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin işten ayrılma niyetlerine pozitif yönlü etkide bulunduğu belirlenmiştir. Güler ve Marşap (2019) tarafından vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler nezdinde gerçekleştirilen araştırmada, akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine pozitif yönde etki ettiği belirlenmiştir. Lee (2019) tarafından ABD'de çalışan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyetlerinin arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Aslan (2020) tarafından seyahat acenteleri çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun işten ayrılma niyeti ile yüksek düzeyde, duyarsızlaşma boyutunun ise orta düzeyde ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Osmanoğlu (2021) tarafından yapılan çalışmada bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin üstünde pozitif yönde etkisi bulunduğu, duygusal zekanın işten ayrılma niyetinin üstündeki etkisinde tükenmişliğin kısmi bir aracı rolü bulunduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede, mesleki tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisi konusunda gerçekleştirilmiş olan çalışmadan elde edilen bulguların, yazındaki önceki çalışmaları desteklediği söylenebilir.

3.8.1.6. Mesleki Tükenmişliğin Aracı Rolünün Değerlendirilmesi

Çalışma çerçevesinde duygusal sermayenin iş doyumu ile işten ayrılma niyeti üzerinde bulunan etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı rolünü belirlemek üzere AMOS programında yapısal eşitlik modellemesinden yararlanılmıştır.

İlgili hipotezleri test etmek üzere yapılan analizlerin sonucunda, duygusal sermayenin iş doyumu ve işten ayrılma niyetinin üzerinde bulunan etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip bulunduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede, çalışmadaki temel araştırma sorusuyla ilintili olarak; duygusal sermaye ve mesleki tükenmişliğin iş doyumu ile işten ayrılma niyetini açıklama noktasında doğrudan etkilerinin yanı sıra, mesleki tükenmişliğin aracılık etmekte olduğu dolaylı etkilerinin de var olduğu bulgusuna erişilmiştir. Yazında duygusal sermayenin iş doyumu ve/veya işten ayrılma niyetinin üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı rolü olup olmadığına ilişkin yapılmış herhangi bir çalışma yer almamaktadır. Ancak duygusal sermayenin öncülü niteliğindeki duygusal zekâ konusunda yapılmış az sayıda araştırma mevcuttur. Bu araştırmaların bulguları (Osmanoğlu, 2021) ile çalışmamızın bulguları ise paralellik göstermektedir. Bu doğrultuda, çalışmamız neticesinde elde edilen bulguların, yazındaki çalışmaları destekler nitelikte olduğundan bahsedilebilir.

3.9. Bölüm Özeti

Bu bölümde araştırma metodolojisi tanıtılmış ve araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkeni duygusal sermaye, bağımlı değişkenleri iş doyumu ve işten ayrılma niyeti, aracı değişkeni ise mesleki tükenmişlik şeklindedir. Bahsi geçen değişkenlerle ilgili 7 ana hipotez oluşturulmuş ve bu bölümde SPSS-22 ile AMOS-22 programları vasıtasıyla analizler yapılmıştır.

Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmada, 15 Kasım 2021 ile 15 Şubat 2022 tarihleri arasında İstanbul'daki belirli devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan 885 hemşire ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin demografik özellikleri incelendiğinde; cinsiyet açısından katılımcıların 677'sinin kadın, 208'inin erkek olduğu; yaş gruplarına göre 306'sının 18-25 yaş grubunda, 314'ünün 26-34 yaş grubunda, 168'inin 35-44 yaş grubunda, 97'sinin 45 ve üzeri yaş grubunda yer aldığı belirlenmiştir. Medeni durum bakımından 503 katılımcı bekar, 382 katılımcı evli olup; eğitim düzeyi bağlamında 203 katılımcı lise mezunu, 194 katılımcı ön lisans mezunu, 429 katılımcı lisans mezunu, 57 katılımcı yüksek lisans mezunu, 2 katılımcı doktora mezunudur. Çalışılan hastane tipi açısından 407 kişi kamu hastanesinde, 291 kişi özel hastanede, 187 kişi üniversite (araştırma) hastanesinde görev yapmaktadır. Toplam mesleki tecrübe bakımından katılımcıların 46'sı 1 yıldan az, 257'si 1-3 yıl arasında, 185'i 3-6 yıl arasında, 116'sı 6-10 yıl arasında, 281'i 10 yıldan fazla toplam mesleki tecrübeye sahiptir. Kurumda çalışma süresine göre 108 katılımcı 1 yıldan az süredir, 369 katılımcı 1-3 yıl arasında bir süredir, 125 katılımcı 3-6 yıl arasında bir süredir, 78 katılımcı 6-10 yıl arasında bir süredir, 207 katılımcı 10 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Araştırma kapsamında veri toplama sürecinde öncelikle 305 kişilik bir örneklem grubu üzerinde bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş, ardından 885 anket formu ile asıl çalışma süreci gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda pilot çalışma sürecinde SPSS-22 programında yapılan keşfedici faktör analizleri ve güvenilirlik analizleri neticesinde, asıl çalışma sürecine ilişkin anket formu revize edilmiş; asıl çalışmanın ardından da ölçekler üzerinde keşfedici faktör analizleri, doğrulayıcı faktör analizleri ile güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler neticesinde DS Envanteri'nin 4 faktörden (kişisel ve sosyal farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi, öz yönetim), MT Envanteri'nin 3 faktörden (kişisel başarı, duyarsızlaşma, duygusal tükenme) meydana geldiği, İD Ölçeği ve İAN Ölçeği'nin ise tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu, tüm faktörlerin yüksek düzeyde güvenilirliği bulunduğu tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonrasında her bir değişkenin ortalama değerleri incelenmiştir. Buna göre KSF'nin ortalaması yüksek düzeyde, UY'nin ortalaması yüksek düzeyde, İY'in ortalaması yüksek düzeyde, ÖY'ün ortalaması ortalama değerin üzerinde, DS'nin ortalaması yüksek düzeyde,

KB'nin ortalaması düşük düzeyde, DUY'un ortalaması ortalama değerin altında, DT'nin ortalaması ortalama değerin biraz üzerinde, MT'nin ortalaması ortalama değerin altında, İD'nin ortalaması yüksek düzeyde, İAN'ın ortalaması düşük düzeyde belirlenmiştir. Ayrıca UY, İY, ÖY, DS, DT, DUY, MT, İD ve İAN değişkenlerinde normal dağılım koşulunun sağlandığı, KSF ve KB değişkenlerinin de normal dağılıma yaklaştığı görülmüştür.

Araştırma hipotezlerini test etmek maksadıyla duygusal sermaye, mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti yapısal modelini test etmek üzere yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Bu modelde DS'ye ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları, MT'ye ilişkin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları, İD ve İAN'a ilişkin birincil düzey doğrulayıcı faktör analizi bulguları kullanılmıştır. Modelin uygulanması doğrultusunda; DS'nin MT'yi negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği, DS'nin İD'yi pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği, DS'nin İAN'ı pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği, MT'nin İD'yi negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği, MT'nin İAN'ı pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu doğrultuda ilk 5 hipotez kabul edilmiştir.

DS'nin İD ve İAN üzerindeki etkisinde MT'nin aracı role sahip olup olmadığını belirlemek üzere yapılan aracılık testi neticesinde hem DS'nin İD üzerindeki etkisinde hem de DS'nin İAN üzerindeki etkisinde MT'nin anlamlı bir aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, araştırmanın geriye kalan diğer 2 hipotezi de yine kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Covid-19 sürecinde pek çok sektör pandemi ve kapanmalar nedeniyle ciddi şekilde etkilenirken, en ciddi etkilerin görüldüğü sektörün ise sağlık sektörü olduğu söylenebilir. Nitekim sağlık sektöründe çalışanlar, Covid-19'un henüz etkileri ve ölümcül yapısı tam olarak bilinmiyor olmasına rağmen canlarını tehlikeye atma pahasına çalışmaya devam etmişlerdir. Sağlık sektöründe çalışan ve bu süreçten en çok etkilenen meslek mensuplarından birisi ise hemşireler olmuştur. Bu nedenle, hemşirelerin bu süreçteki çalışma koşulları altında duygularının ne yönde seyrettiği, duygusal sermayelerinin ne düzeyde olduğu, mesleki tükenmişlik seviyelerinin hangi seviyeye geldiği, işlerinden aldıkları doyumun derecesi ve işlerinden ayrılıp ayrılmama konusundaki düşünceleri ile tüm bu değişkenlerin arasındaki ilişkiler araştırılmak istenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, Covid-19 sürecinde İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumlarıyla işten ayrılma niyetlerinin üzerindeki etkisinin ve bu etkide mesleki tükenmişliğin aracı bir role sahip olup olmadığının incelenmesi olarak belirlenmiştir.

15 Kasım 2021 ile 15 Şubat 2022 tarihleri arasında İstanbul ilinde görevli 885 hemşire ile yapılan araştırma neticesinde; İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde Covid-19 sürecinde aktif şekilde vazife gören hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğu ve her iki etkide de mesleki tükenmişliğin aracı role sahip olduğu bulguları elde edilmiştir.

Gerçekleştirilen bu araştırma öncelikli olarak yazında henüz yeni olduğu belirtilebilen bir kavram niteliğindeki duygusal sermayenin kavramsal çerçevesinin oluşturulması noktasında Türkçe yazına katkı vermektedir. Yanı sıra, yazında duygusal sermayeyi ampirik açıdan inceleyen oldukça az sayıda çalışma olduğundan, bu nicel çalışmanın bulguları yazına yine önemli katkılar sunmaktadır. Bunlarla birlikte çalışma iş doyumu, işten ayrılma niyeti ve mesleki tükenmişlik yazınlarına da katkıda bulunur niteliktedir.

Bu çalışmanın bulgularına göre, sağlık kuruluşlarında çalışan hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri, iş doyumları ile işten ayrılma niyetlerinin üzerinde anlamlı etkisi olup, hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri de iş doyumu ve işten ayrılma niyetinin üzerinde anlamlı şekilde etkide bulunmaktadır ve ayrıca hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliklerinin aracı rolü mevcuttur. Bu çerçevede, araştırmanın bulguları yazında daha öncesinde gerçekleştirilmiş araştırmaların bulgularıyla benzeşmekte olup, çalışmada elde edilmiş olan bulguların ileride yapılabilecek çalışmalar ve de sağlık kuruluşları açısından yararlı olacağı öngörülmektedir.

Kurumların günümüzdeki rekabet koşulları içerisinde ayakta kalabilmeleri, karlılıklarını devam ettirebilmeleri ve sürdürülebilir başarıya ulaşabilmeleri noktasında sahip oldukları insan kaynağına değer vermeleri ve yatırım yapmaları gerektiği yadsınamaz bir gerçek niteliğindedir. Bu doğrultuda, kurumların öncelikle kendi çalışanlarının işlerinden aldıkları doyumu artıracak ve işten ayrılma eğilimlerini düşürecek faaliyetlerde bulunmaları gerekmektedir. Bu durum sağlık kuruluşları ve bu kuruluşlarda çalışan hemşireler için de geçerlidir. Bu noktada, hemşirelerin duygusal sermaye düzeylerini artıracak ve mesleki tükenmişlik seviyelerini düşürecek önlemler alınması gerekliliği, yapılan araştırma neticesinde ortaya çıkmaktadır.

Yapılan bu araştırma sonucunda, hemşirelerin duygusal sermaye düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeylerinin iş doyumlarına ve işten ayrılma niyetlerine anlamlı olarak ve önemli ölçüde etki ettiği belirlenmiştir. Bu çerçevede sağlık kuruluşlarının, hemşirelerin işleri ve çalıştıkları kurumlar ilgili olumlu duygular beslemelerini sağlayacak, hemşireleri duygusal bakımdan güçlendirecek, mesleki açıdan tükenmelerini engelleyecek programlara önem vermeleri gerektiğinden bahsedilebilir. Bu yüzden, sağlık kuruluşlarının yöneticilerinin gerek hemşirelerin gerekse de diğer sağlık personelinin iş doyumlarını, çalışma memnuniyetlerini önemsedikleri gibi, duygu durumlarını, duygusal sermayelerini ve mesleki açıdan tükenme durumlarını da önemsemeleri gerekmektedir. Nitekim sağlık kuruluşlarının yöneticileri hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin işleri ve kurumlarına yönelik

pozitif duygularını geliştirme yoluna gitmeleri halinde hem hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin duygusal sermaye düzeyleri artış gösterecek hem de bu vesileyle hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin iş doyumu artarken, mesleki tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti de azalacaktır.

Duygusal sermayeye ilişkin olarak yazında yapılmış çalışma sayısı halen oldukça az durumdadır ve bu çalışmaların da sadece birkaç tanesi nicel özelliktedir. Bu nedenle, bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda duygusal sermaye yazınına yapılmış olan katkılardan ötürü, gelecekte duygusal sermaye konusunda gerçekleştirilebilecek olan araştırmalar bağlamında bu araştırmanın bulgularının temel teşkil edeceği söylenebilir. Nitekim duygusal sermaye; duygusal emek, duygusal zekâ, psikolojik sermaye, sosyal sermaye, entelektüel sermaye, kültürel sermaye gibi çeşitli kavramlarla yakından ilişki içerisinde olup, dikkatli ve özenli bir şekilde incelenmesi, üzerine araştırmaların yapılması gerekli olan bir konu niteliğindedir.

Sağlık sektöründe ve diğer hizmet sektörlerinde rekabet son yıllarda gittikçe artmış vaziyettedir. Bu çerçevede sağlık kuruluşları hasta ve hasta yakınlarını etkileyebilmenin, onları ikna edebilmenin ve hizmet kalitesini artırarak sağlık kuruluşuna yönelik memnuniyet düzeyinin artmasını arzuladıkları gibi; bu kaliteli hizmeti hastalara ve hasta yakınlarına sunmakta olan, başta hemşireler olmak üzere salık çalışanlarına da onların gelişmelerini, yaptıkları işten doyum almalarını sağlayacak ve duygularını yönetebilecek şekilde destekte bulunmaları gerekmektedir.

Hemşireler başta olmak üzere sağlık çalışanlarının iş yükleri gerek Covid-19 salgınından dolayı gerekse de görevi bırakan sağlık personeli sayısının salgın döneminde gittikçe artmış olmasından ötürü artmıştır. Bu doğrultuda, tüm sağlık çalışanları ile ilgili görev tanımlamalarının yeniden yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Zira bu dönemde sağlık çalışanları belirtilen sebeplerle yapmaları zorunlu olmayan pek çok farklı vazifeyi de yapmak durumunda kalmıştır. Bu şekilde bir görev tanımlaması revizyonunun yapılması aynı zamanda performans yönetimi, kariyer yönetimi ve ödüllendirme sistemini de destekleyecektir.

Hemşirelerin iş doyumlarının artması hususunda kurum içi yapılan eğitim faaliyetlerinin yanı sıra kurum dışında da sağlık çalışanlarına yönelik mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerinin verilmesi, ayrıca sosyalleşmeleri için hobi kurslarına kayıt yaptırmaları konusunda destek verilmesi önerisinde bulunulabilir. Bununla birlikte, hemşireler içerisinde kadın oranının erkek oranına kıyasla daha fazla olmasından ötürü, çocuğu olan kadın hemşirelerin çocukları için sağlık kurumlarının kreş imkânı sağlaması, hemşirelerin iş doyumlarının artmasına ve işten ayrılma niyetlerinin azalmasına sebep olabilecektir. Bunun yanında, kurum içi sosyalleşme sağlamak üzere çeşitli organizasyonların düzenlenmesi de hemşirelerin kurumlarına olan bağlılıklarının ve işlerinden aldıkları doyumun artmasını sağlayabilecektir. Sağlık kurumlarınca hemşirelere sağlık yönetimi alanında yüksek lisans eğitimi olanağının sağlanması, bu hususta üniversitelerle iş birlikleri gerçekleştirilerek hemşirelere tam veya kısmi burs sağlanması da yine hemşirelerin iş doyumlarını artırabilecek bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sağlık sektörü emek-yoğun şekilde vazife görülen bir sektör niteliğindedir. Ancak post-Covid sürecinde artık hemen her sektör esnek, hibrit ve uzaktan çalışma sistemlerine adapte olmaya çalışmaktadır. Bu çerçevede, sağlık sektöründe de esnek çalışma sistemine geçilmesi, özellikle çocukları olan veya aile bireylerine bakma zorunluluğu bulunan hemşirelerin ve diğer sağlık çalışanlarının işlerinden aldıkları tatmine pozitif yönde etki edebilecektir.

Bu araştırmanın sadece İstanbul ilindeki devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerin üzerinde ve Covid-19 sürecinde yapılmış olmasından dolayı, Türkiye'deki tüm hemşireler açısından genellenebilmesi güçtür. Bu bağlamda, hemşireler için bir genelleme yapabilmek üzere farklı zamanlarda ve farklı şehirlerde aynı çalışmanın tekrarlanması gerektiğinden bahsedilebilir. Böylece hemşirelik mesleğinde Türkiye geneli için bir duygusal sermaye düzeyi belirlenebilir.

Duygusal sermaye konusunda Türkiye'de yapılmış olan çalışmaların öğretmenler, sağlık çalışanları, öğrenciler gibi hizmet sektöründeki kimselerle ilgili olduğu görülmektedir. Yanı sıra, duygusal zekâ ve duygusal emek konularında yapılan çalışmaların da genelde hizmet sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirildiği

bulgusuna rastlanmaktadır. Farklı sektörlerde çalışsalar dahi herkesin bir duygusal sermaye düzeyi olacağından hareketle, farklı sektörlerdeki meslek mensupları üzerinde duygusal sermayeye ilişkin araştırmaların yapılması, meslekler arasındaki farklılıkların görülebilmesini sağlayacaktır. Böylelikle, yüksek duygusal sermaye düzeyine ve düşük duygusal sermaye düzeyine sahip olan meslekler de tespit edilebilecektir.

Bu çalışmada duygusal sermayenin sadece mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyetiyle ilişkileri incelenmiştir. İleride gerçekleştirilebilecek araştırmalarda duygusal sermayenin yenilikçilik, yaratıcılık, iş performansı, örgütsel bağlılık, örgütsel destek vb. değişkenlerle anlamlı ilişkisi olup olmadığını belirlemeye yönelik çalışmaların yapılması önerisinde bulunulabilir.

Araştırma Covid-19 koşulları altında gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle, çalışmada elde edilen bulguların, Covid-19 koşullarının olmadığı normal bir dönemde aynı araştırmanın yapılması halinde elde edilecek olan bulgulardan farklılaşma olasılığı bulunmaktadır. Bu yüzden, aynı veya benzer iş kollarında Covid-19 koşullarının egemen olmadığı dönemlerde benzer araştırmalar yapılarak, araştırma bulgularının karşılaştırılması önerisi de yapılabilir.

KAYNAKÇA

ABDİOĞLU, H., S. YAVUZ, 2013 İşletmelerde sosyal sermayenin ölçümlenmesi ve raporlanmasına yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15*(1), 18-43.

ABELSON, M. A., 1986 Strategic management of turnover: A model for the health service administrator. *Health Care Management Review, 11*(2), 61-71.

ABRAHAM, R., 2000 The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology, 134*(2), 169-184.

ADLER, A.: 2003 *İnsan tabiatını tanıma*, 5. Baskı. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

AĞAOĞLU, E., M. CEYLAN, E. KASIM, T. MADDEN, 2004 *Araştırma görevlilerinin kendi tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri*. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya.

AK-SÜTLÜ, S., 2013 *Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

AKBULUT, B., 2015 *Ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel imaj algıları ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

AKIN, M., 2004 *İşletmelerde duygusal zekanın üst kademe yöneticiler ile astları arasındaki çatışmalar üzerindeki etkileri (Kayseri'deki büyük ölçekli işletmelerde bir uygulama)* (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

AKINCI, Z., 2002 Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4), 1-25.

AKSOY, A., Z. ENLİL, 2010 *Kültür ekonomisi envanteri*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

AKTAŞ, H., E. ŞİMŞEK, 2015 Bireylerin örgütsel sessizlik tutumlarında iş doyumu ve duygusal tükenmişlik algılarının rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 11*(24), 205-230.

AKTEN, S., 2007 *Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.

ALAM, M. M., J. F. MOHAMMAD, 2010 Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Business Intelligence Journal, 3*(1), 123-137.

ALKİN, E., 2009 *Herkes için ekonomi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

ALLATT, P., 1993 Becoming privileged: the role of family processes. In I. Bates & G. Riseborough (Eds.), *Youth and inequality*. Buckingham: Open University Press.

ALLEN, D. G., R. W. GRIFETH, 2000 Job performance and turnover: A review and integrative multi-route model. *Human Resource Management Review, 9*(4), 525-548.

ANDREW, Y., 2015 'I'm strong within myself': gender, class and emotional capital in childcare. *British Journal of Sociology of Education, 36*(5), 651-668.

AQUINO, E., Y. M. LEE, N. SPAWN, J. BISHOP-ROYSE, 2018 The impact of burnout on doctorate nursing faculty's intent to leave their academic position: A descriptive survey research design. *Nurse Education Today*, (69), 35-40.

ARBAK, Y., J. KESKEN, 2005 *Sağlık hizmetlerinde sürekli gelişim için davranışsal bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.

ARDIÇ, K., S. POLATÇI, 2008 Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 69-96.

ARDIÇ, K., S. POLATÇI, 2009 Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, (32), 21-46.

ARIKAN-SALTIK, I., 2016 *Postmodern örgütlerde güncel davranışsal konular*, S. Taslak & B. Çiftçi (Eds.). İstanbul: Beta Yayıncılık.

ARNOLD, M., 1960 *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.

ASHFORTH, E. B., R. H. HUMPHREY, 1993 Emotional labor in service roles: the infuence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.

ASHFORTH, E. B., R. H. HUMPHREY, 1995 Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations, 48*(2), 97-125.

ASLAN, Z., 2020 İş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: İstanbul'daki seyahat acentalarında bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 19-40.

ASLAN, Z., S. ETYEMEZ, 2015 İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 7*(3), 482-507.

AŞIK, N. A., 2010 Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, (467), 31-51.

AVCI, S. B., 2013 *Yöneticilerdeki duygusal zekâ yeteneklerinin kendi iş tatminleri üzerinde etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi SBE, İstanbul.

AVCI, N., 2014 *Okul müdürlerinin duygu yönetimi yeterliklerinin çeşitli değişkenlerle incelenmesi ve kişilik özellikleri ile ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

AVEY, J., T. S. WERNSING, F. LUTHANS, 2008 Can positive employees help positive organizational change? impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science, 44*(1), 48-70.

AVŞAROĞLU, S., M. E. DENİZ, A. KAHRAMAN, 2005 Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.

AY, G., 2018 *Duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti ve özdeşleşme üzerine etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

AY, G., M. ÇELİK, 2017 İşletmelerde sermaye kavramına yeni bir yaklaşım: Duygusal sermaye. *Gaziantep University Journal of Social Sciences, 16*(3), 628-645.

AYDIN, D., 2006 *Eğitim kurumları çalışanlarında iş doyumu* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

BARLING, J., F. SLATER, E. K. KELLOWAY, 2000 Transformational leadership and emotional intelligence: an exploratory study. *The Leadership and Organizational Development Journal*, (21), 157-161.

BAR-ON, R., 1997 *Bar-on emotional quotient inventory user's manual*. Toronto: Multi-Health Systems.

BAR-ON, R., 2003 How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done?. *Perspectives in Education, 21*(4), 3-13.

BARNEY, J., 1991 Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120.

BAYSAL, A. C., 1984 İşletmelerde işgücü devri sorunu. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (6), 81-97.

BEAL, D. J., J. P. TROUGAKOS, H. M. WEISS, S. G. GREN, 2006	Episodic processes in emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, (91), 1053-1065.
BECKER, G. S., 1964	*Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. USA: National Bureau of Economic Research Publications.
BECKER, G. S., 1975	*Human capital,* 2nd Ed. New York: The National Bureau of Economics Research.
BEĞENİRBAŞ, M., E. TURGUT, 2014	İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4*(2), 223-246.
BLUM, M., J. NAYLOR, 1968	*Industrial psychology, its theoretical and social foundations*. New York: Envaston.
BONTIS, N., N. C. DRAGONETTI, K. JACOBSEN, G. ROOS, 1999	The knowledge toolbox: a review of tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal, 17*(4), 391–402.
BONTIS, N., C. C. KEOW, S. RICHARDSON, 2000	Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital, 1*(1), 85-100.
BONTIS, N., M. CIAMBOTTI, F. PALAZZI, F. SGRO, 2018	Intellectual capital and financial performance in social cooperative enterprises, *Journal of Intellectual Capital, 19*(4), 712-731.
BOURDIEU, P., 1973	*Cultural reproduction and social reproduction in knowledge, education and cultural change*. London: Tavistock.
BOURDIEU, P., 1984	*Distinction: A social critique of the judgement of taste*. Cambridge: Harvard University Press.
BOURDIEU, P., 1986	The forms of capital, J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (ss.241-258). CT: Greenwood.
BOZKURT, Ö., İ. BOZKURT, 2008	İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9*(1), 1-18.
BRIA, M., A. BABAN, S. ANDREICA, D. L. DUMITRASCU, 2013	Burnout and turnover intentions among Romanian ambulance personnel. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (84), 801-805.

BROOKING, A., 1997 The Management of intellectual capital. *Long Range Planning, 30*(3), 364-365.

CANBAY, S., 2007 *İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyumu ve denetim odağı ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

CANBULAT, S., 2007 *Duygusal zekanın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisinin araştırılması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

CARRERA, N., S. CARMONA, I. GUTIERREZ, 2008 Human capital, age and job stability: Evidence from Spanish certified auditors (1976-1988). *Accounting and Business Research, 38*(4), 295-312.

CARUSO, D. R., 2004 Defining the inkblot called emotional intelligence. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence, 1*(2).

CARUSO, D., P. SALOVEY, 2004 *The emotionally intelligent manager: how to develop and use the four key emotional skills of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

CARUSO, D., P. SALOVEY, 2010 *Yönetimde duygusal zekâ* (Çev. S. Kaymak), 2. Baskı. Ankara: Crea Yayıncılık.

CEYLAN, A., 2018 *Ev hanımlarının televizyonda yayınlanan sağlık programlarını izleme motivasyonları: Üsküdar örneği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Maltepe Üniversitesi, İstanbul.

CHAN, D. W., 2006 Emotional intelligence and components of burnout among chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, (22), 1042-1054.

CHERNISS, C., 1980 *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger Press.

CIARROCHI, J., A. CHAN, J. BAJGAR, 2001 Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, (28), 539-561.

CLARK, A. E., 1996 Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations, 34*(2), 189-217.

CLARK, A. E., A. J. OSWALD, 2000 Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics, 61*(3), 359-381.

COHEN, I. J., J. S. KRESS, M. J. ELIAS, 2002 Classroom climate in an orthodox day school: the contribution of emotional ıntelligence, demographics, and classroom context. *Journal of Jewish Education, 68*(1), 21-33.

COHEN, D., L. PRUSAK, 2001 *In good company: How social capital makes organizations work.* U.S.A.: Harvard Business School Press.

COLEMAN, J., 1988	Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology, 94*(1), 95-120.
COLLEY, H., 2006	Learning to labour with feeling: class, gender and emotion in childcare education and training. *Contemporary Issues in Early Childhood, 7*(1), 15-29.
COLLIE, R., J. SHAPKA, N. PERRY, 2012	School climate and social-emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and teacher efficacy. *Journal of Educational Psychology, 104*(4), 1189-1204.
COOPER, A. C., J. GIMENO-GASCON, C. Y. WOO, 1994	Initial human and financial capital as predictors of new venture performance. *Journal of Business Venturing, 9*(5), 371-396.
COOPER, R. K., A. SAWAF, 1999	*Liderlikte duygusal zekâ: yönetim ve organizasyonlarda duygusal zeka* (Çev. Z.B. Ayman & B. Sancar). İstanbul: Sistem Yayınları.
CORCORAN, K., 1986	The association of burnout and social work practitioners' ımpressions of their clients: Empirical evidence. *Journal of Social Service Research*, (10), 57-66.
COTTINGHAM, M., 2013	*Men who care: How organizations and individuals negotiatemasculinity, emotional capital, and emotion practice in nursing* (Unpublished doctoral dissertation). The Graduate Faculty of the University of Akron.
COTTINGHAM, M., 2016	Theorizing emotional capital. *Theory and Society, 45*(5), 451-470.
COTTON, J. L., J. M. TUTTLE, 1986	Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy of Management Review, 11*(1), 55-70.
ÇAKAR, S., 1997	*Seyahat acentelerinde verimlilik - iş tatmin ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
ÇAKAR, U., Y. ARBAK, 2004	Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(3), 23-48
ÇANKAYA, S., O. GÜRDAL, T. TUNÇ, H. ORHAN, 2018	Eğitim-araştırma hastanelerinde çalışanların iş doyumu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi: Ordu ili örneği. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi, 25*(4), 436-449.
ÇARIKÇI, H., M. ÖZDEN, 2015	Mağaza çalışanlarının duygusal zekâ, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları üzerine bir araştırma: Antalya ili örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8*(8).

ÇAVUŞ, M. F., A. GÖKÇEN, 2015 Psychological capital: Definition, components and effects. *British Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 244-255.

ÇAM, O., 1995 *Tükenmişlik*. İzmir: Saray Medikal.

ÇEKMECELİOĞLU, H. G. (2007) Örgüt ikliminin iş tatminin ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9*(1), 79-97.

ÇELİK, M., 2020 Psikolojik sermaye, M. Çelik (Ed.) içinde, *Örgütsel sermaye kavram, teori ve ölçekler*, (ss.81-104). Ankara: Detay yayıncılık.

ÇELİK, Y., İ. KILIÇ, 2019 Hemşirelerde iş doyumu, mesleki tükenmişlik ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler. *Kocatepe Tıp Dergisi*, (20), 230-238.

ÇELİKYAY, M., 2019 *Duygusal emek kavramı, öncülleri ve sonuçları: proje takımları üzerinde bir araştırma* (Yayımlanmamış doktora tezi). Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

ÇEŞİTCİOĞLU, M., 2003 *Kaliteli insan*. İstanbul: Alfa Yayınları.

ÇETİN, G., N. BASIM, 2011 Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13*(3), 79-94.

ÇİPER, A., 2006 *Tükenmişlik sendromunun hizmet kalitesine etkisi ve çağrı merkezi uygulaması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.

ÇİNKO, L., 2003 Yeni ekonominin iktisadi etkileri. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi, 5*(20), 157-162.

DAE-BONG, K., 2009 *Human capital and its measurement*. 3rd OECD World Forum on Stastistics, Knowledge and Policy: Charting Progress, Building Visions, Improving Life, Busan, Korea, 27-30 October.

DAVIDSSON, P., B. HONIG, 2003 The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of Business Venturing*, (18), 301-331.

DAVIS, K., 1988 *İşletmelerde insan davranışı: Örgütsel davranış* (Çev. K. Tosun vd.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

DAVIS, M., 2004 *EQ duygusal zekanızı ölçün* (Çev. S. Silahlı). İstanbul: Alfa Yayınları.

DAVIS, K., J. W. NEWSTROM, 1998 *Organizational behavior; human behavior at work*, 9th Edition. New Jersey: McGraw-Hill Inc.

DAWLEY, D., J. D. HOUGHTON, N. S. BUCKLEW, 2010 Perceived organizational support and turnover intention: The mediating effects of personal sacrifice and job fit. *The Journal of Social Psychology, 150*(3), 238-257.

DE LA CRUZ, S. P., M. V. ABELLAN, 2015 Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Rev Lat Am Enfermagem, 23*(3), 543-552.

DEMİRBAŞ, A. R., 2006 *Üç farklı hastanede çalışan yöneticilerin ve klinikte çalışan sağlık personelinin tükenmişlik durumlarının araştırılması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

DEMİRKIRAN, M., R. ERDEM, 2014 Personel devrinin nedenlerine ilişkin geliştirilen modellerin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19*(3), 289-311.

DİLSİZ, B., 2006 *Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

DİREKÇİ, E., 2015 Duygusal Sermaye. Unpublished Working Paper, Aralık, https://www.researchgate.net/publication/301302089_Duygusal_sermaye

DOĞAN, S., Ö. DEMİRAL, 2007 Kurumların başarısında duygusal zekanın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi, 14*(1), 209-229.

DOĞAN, Y., M. ÖZDEVECİOĞLU, 2009 Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 165-190.

DOLAN, N., 1987 The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing, 12*(1).

DRUCKER, P. F., 1995 Drucker, P. F. (1995). The information executives truly need. *Harvard Business Review*, (January), 59-60.

DUBOIS, C. A., M. McKEE, E. NOLTE, R. AKDAĞ, 2011 *Avrupa'da sağlıkta insan kaynakları*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları.

DURMUŞOĞLU-SALTALI, N., 2010 *Duygu eğitiminin okul öncesi dönem çocuklarının duygusal becerilerine etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ, 1998 — *Dünya sağlık raporu* (Çev. B. Metin, A. Akın, & İ. Güngör). Ankara: Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü.

EDELWICH, J., A. BRODSKY, 1980 — *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.

EDİZLER, G., 2010 — İnsan kaynakları yönetiminde duygusal zeka ölçüm ve modelleri. *Journal of Yasar University, 18*(5), 2970-2984.

EDVINSSON, L., 1997 — Developing intellectual capital at Scandia. *Long Range Planning, 30*(3), 366-373.

EFLATUN, M., 2020 — *Duygusal sermaye boyutlarının çatışma yönetim stilleri üzerine etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.

EKİNCİ, A., 2010 — *Okullarda sosyal sermaye*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

EKŞİOĞLU, Ş. Z., 2012 — *Kültürel sermaye ve ekonomik kalkınma arasındaki ilişkinin girdi çıktı analizi ve fayda maliyet analizi yöntemleri ile Türkiye için değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.

ELNAGA, A.A., A. IMRAN, 2014 — The impact of employee empowerment on job satisfaction. *American Journal of Research Communication, 2*(1), 13-26.

ENGLAND, P., G. FARKAS, 1986 — *Households, employment, and gender: a social, economic, and demographic view*. New York: Aldine.

ERDOĞAN, İ., 1999 — *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

EREN, E., 2010 — *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*, 12. Basım. İstanbul: Beta Basım Yayım.

ERGİN, C., 1992 — *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması*, R. Bayraktar & İ. Dağ. (Ed). VII. Ulusal Psikoloji Kongresi bilimsel çalışmaları. Ankara. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 143-154.

ERGİN, C., 1995 — Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12*(1-2), 37-50.

ERKUŞ, A., M. A. FINDIKLI, 2013 — Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 42*(2),

302-318.

ERTÜRK, E., T. KEÇECİOĞLU, 2012 Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış, 12*(1), 39-52.

EYEL, C. Ş., G. AKKAYA, 2020 The effect of emotional capital on job satisfaction and life satisfaction: A research on basketball players in women's super league in Turkey. *Annals of Applied Sport Science, 8*(4), 1-8.

EYEL, C. Ş., İ. B. VATANSEVER-DURMAZ, 2019 The effect of emotional capital on individual innovativeness: A research on Bahcesehir University business administration undergraduate students. *Procedia Computer Science*, (158), 680-687.

FARAGHER, E. B., M. CASS, C. L. COOPER, 2005 The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. In *From stress to wellbeing*, Volume 1 (ss.254-271). Springer.

FINDIK, M., 2011 *Algılanan örgütsel desteğin, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi araştırması: Konya aile hekimleri örneği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

FIELD, J., 2003 *Social capital*. Routledge.

FINE, B., 2002 *Social capital versus social theory* (Çev. A. Kars). Routledge.

FISHBEIN, M., 1967 A behavior theory approach to the relations between beliefs about an object and the attitude toward the object. In M. Fishbein (Ed.), *Readings in attitude theory and measurement* (ss.389-400). New York: John Wiley & Sons.

FRAZIER, D. P., 2009 *Job satisfaction of international educators*. Universal-Publishers.

FREUDENBERGER, H. J., 1974 Staff burn out. *Journal of Social Issues, 30*(1).

FREUDENBERGER, H. J., G. RICHELSON, 1981 *Burn-out; How to beat the high cost of success.* New York: Bantam Books.

FRIJDA, N. H., 1988 The laws of emotion. *American Psychologist*, (43), 349-358.

FROYUM, C., 2010 The reproduction of inequalities through emotional capital: the case of socializing lowincome black girls. *Qualitative Sociology*, (33), 37-54.

FUKUYAMA, F., 1995 *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.

FUKUYAMA, F., 2014 *Tarihin sonu ve son insan*, 4. Basım. İstanbul: Profil Yayınları.

GENDRON, B., 2004 Why emotional capital matters in education and in labour? Towards an optimal exploitation of human capital and knowledge management, in *Les cahiers de la maison des sciences economiques.* Paris: Universite Pantheon-Sorbonne.

GENDRON, B., 2007 *Emotional capital and older workers learning and transfer of knowledge management: "toward a better ageing, working and learning together"*. Human Resource Development Research & Practice Across Europe, UFHRD, Oxford.

GENDRON, B., 2017 Emotional capital: the set of emotional competencies as professional and vocational skills in emotional works and jobs. *Revista Española de Educación Comparada*, (29), 44-61.

GEORGE, J., 2000 Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, (53), 1027-1055.

GERITS, L., J. J. DERKSEN, A. B. VERBRUGGEN, M. KATZKO, 2005 Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences, 38*(1), 33-43.

GERNİ, M., 2013 *İlişkilerin maddi yönü sosyal sermaye ve örgütsel boyutu.* İstanbul: Beta Yayıncılık.

GEZER, E., 2008 *Stres veren yaşam olaylarının, öğretim elemanlarının, depresyon ve tükenmişlik düzeylerine etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

GILLIES, V., 2006 Working class mothers and school life: Exploring the role of emotional capital. *Gender and Education, 18*(3), 281-293.

GOLEMAN, D., 1995 *Emotional intelligence*. Bantam Books

GOLEMAN, D., 1996 Emotional intelligence. why it can matter more than IQ. *Learning, 24*(6), 49-50.

GOLEMAN, D., 2001 Emotional intelligence: issues in paradigm building, C. Cherniss ve D. Goleman (Ed.). In *The emotionally intelligent workplace*, (ss.28-40). San Fransisco: Jossey-Bass.

GOLEMAN, D., 2010 *Duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir*? (Çev. B. Seçkin-Yüksel). İstanbul: Varlık Yayınları.

GOODWİN, N. R., 2003 Five kinds of capital: useful concepts for sustainable development (Unpublished master's thesis). Tufts University, Medford, U.S.A.

GÖRGÜLÜ, O., A. AKILLI, 2017 The determination of the levels of burnout syndrome, organizational commitment, and job satisfaction of the health workers. *Niger J Clin Pract, 20*(1), 48-56.

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

GRIGG, S. H., 2009 *The impact of job satisfaction, organizational commitment, and intent to leave on employee retention: An investigation within the child care industry*. Unpublished doctoral dissertation, Capella University, U.S.A.

GURNEY, C. A., C. W. MUELLER, J. L. PRICE, 1997 Job satisfaction and organizational attachment of nurses holding doctoral degrees. *Nursing Research, 46*(3), 163-171.

GÜLER, E. Ö., D. VEYSİKARANİ, 2019 Tükenmişlik ve iş doyumunun akademisyenler üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 33*(3), 829-848.

GÜLLÜCE, A. Ç., Ö. F. İŞCAN, 2010 Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 5*(2), 7-29.

GÜNKÖR, C., 2016 *Öğretim elemanlarının sosyal sermaye ve eğitim ortamına ilişkin algıları: Gazi Eğitim Fakültesi örneği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

GÜRBÜZ, S., M. BEKMEZCİ, 2012 İnsan Kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü. *Istanbul University Journal of The School of Business Administration, 41*(2).

GÜRSEL, M., 1997 *Okul yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.

HAİLE, G. A., 2015 Workplace job satisfaction in Britain: Evidence from linked employer-employee data. *Labour, 29*(3), 225-242.

HERECE, F. G., İ. ŞENER, 2017 Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki: kamu sektöründe bir uygulama. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, *3*(3), 38-54.

HOCHSCHILD, A. R., 1983 *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

HOPPOCK, R., 1935 *Job satisfaction*. USA: Harper.

HOŞ, C., & A. OKSAY, 2015 Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20*(4), 1-24.

HUY, Q., A. SHIPILOV, 2012 The key to social media success with in organizations. *MIT Sloan Management Review, 54*(1), 73-81.

HWANG, I. S., J. H. KOU, 2011 Effect of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention: An Examination of public sector organization. *Journal of American Academy of Business, 8*(2).

INKPEN, A. C., E. W. TSANG, 2005 Social capital, networks, and knowledge transfer. *Academy of Management Review, 30*(1), 146-165.

IZGAR, H., 2003 *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Konya: Eğitim Kitapevi.

IZGAR, H., 2001 *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel.

JACKSON, E. N., 1959 Grief and religion. In *The meaning of death*, H. Feifel (Ed.), (ss.218-233). New York: McGraw-Hill.

JAMES, W., 1884 What is an emotion? *Mind, 9*(34), 188-205.

JUDGE, T., S. WATANABE, 1994 Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (67), 101-107.

JUNG, C. G., 2006 *Analitik psikoloji* (Çev. E. Gürol). İstanbul: Payel Yayınevi.

KABAR, M., 2017 *Lise öğretmenlerinin işe bağlılık düzeyleri ile duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi SBE, İstanbul.

KAHILL, S., 1988 Symptoms of professional burnout: Areview of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, (29), 284-297.

KAHN, W. A., 1990 Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724.

KANBAY, A., 2010 *Hemşirelerin iş doyumu ve örgütsel bağımlılığı* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Haliç Üniversitesi, İstanbul.

KAPLAN, M., Ö. ULUTAŞ, 2016 Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.

KARADAL, H., T. E. AKYAZI, 2014 Sosyal sermaye ve girişimcilik, H. Karadal (Ed.), *Girişimcilik* içinde, (ss.75-90). İstanbul: Beta Basım Yayım.

KARAKUŞ, H., 2011 Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3*(6), 46-57.

KARCIOĞLU, F., S. AKBAŞ, 2010 İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *24*(3), 139-161.

KAVLU, İ., R. PINAR, 2009 Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi. *Türkiye Klinikleri J Med Sci, 29*(6), 1543-1555.

KAYA, D. Ş., M. ZERENLER, 2014 *Çalışma hayatında psikolojik sermaye mesleki bağlılık ve kariyer planlamasına genel bakış*. Nobel Akademik Yayıncılık.

KELEŞ, H. N., 2011 Pozitif psikolojik sermaye: tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3*(2), 343-350.

KERVANCI, F., 2008 *Büro çalışanlarının duygu yönetimi yeterlilik düzeylerinin geliştirilmesinde duygu yönetimi eğitimi programının etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

KESER, A., 2003 *Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.

KESER, A., 2015 *Çalışma psikolojisi*, 5. Basım. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

KIRILMAZ, A., Y. ÇELEN, N. SARP, 2000 İlköğretimde çalışan bir öğretmen grubunda "tükenmişlik durumu araştırması. *A.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi, İlköğretim-Online*, *2*(1), 2-9.

KIANI, S., L. IFTIKHAR, F. AHMED, 2016 Relationship between self awareness and job satisfaction among male and female government teachers. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences, 6*(2), 96-101.

KOÇEL, T., 2010 *İşletme yöneticiliği,* 12. Basım. İstanbul: Beta Basım Yayım.

KONRAD, S., C. HENDL, 2003 Duygularla güçlenmek (EQ), (Çev. M. Taştan). İstanbul: Hayat Yayınları.

KOYUTÜRK, A., 2015 *Sağlık çalışanlarında örgütsel adalet ve iş doyumu: bir kamu hastanesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Okan Üniversitesi, İstanbul.

KÖSE, E., 2019 Çalışanların duygusal zekâ düzeyleriyle tükenmişlik algıları arasındaki ilişkinin araştırılması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18*(35), 193-212.

KU, M., 2007 *An examination of work-family conlict and intention to leave among college and university foodservice managers* (Unpublished doctoral dissertation). Oklahoma State University, U.S.A.

KÜMBÜL-GÜLER, B., 2009 *Çalışma yaşamında davranış*. Kocaeli: Umuttepe Yayıncılık.

LAVKAN, A., 1973 *İşletme yönetiminde beşeri ilişkiler*. İstanbul: Mayataş Matbaacılık.

LEE, Y. H., 2019 Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high- school physical education teaching. *European Physical Education Review, 25*(1), 236-253.

LEE, S., J. E. CHUNG, N. PARK, 2015 Linking cultural capital with subjective well-being and social support: the role of communication networks. *Social Science Computer Review, 34*(2), 1-25.

LEE, S. E., M. MACPHEE, V. S. DAHINTEN, 2020 Factors related to perioperative nurses' job satisfaction and intention to leave. *Japan Journal of Nursing Science, 17*(1), 1-8.

LEITER, M. P., C. MASLACH, 1988 The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9*(4), 297-308.

LEITER, M. P., C. MASLACH, 2004 Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being: Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*, (ss.91-134). Oxford: JAI.

LIN, N., 1999 Building a network theory of social capital. *Connections, 22*(1), 28-51.

LIU, C. C., S. Y. CHEN, C. H. LIAO, 2015 The relationships among emotional capital, job satisfaction and organizational citizenship behavior: a cross-level analysis. *Chiao Da Management Review, 35*(1), 1-24

LOCKE, E. A., 1976 The nature and causes of job satisfaction, in M. D. Dunette (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, (ss.1297-1349). Chicago: Rand McNally.

LUTHANS, F., 1973 *Organizational behavior*, 6th Edition. New York: McGraw-Hill.

LUTHANS, F., K. W. LUTHANS, B. C. LUTHANS, 2004 Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons, 47*(1), 45-50.

LUTHANS, F., C. M. YOUSSEF, 2004 Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics, 33*(2), 143-160.

LUTHANS, F., J. B. AVEY, B. J. AVOLIO, S. NORMANS, G. M. COMBS, 2006 Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behaviour, 27*(3), 387-393.

LUTHANS, F., B. J. AVOLIO, J. B. AVEY, S. M. NORMAN, 2007 Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology, 60*(3), 541-572.

MARR, B., O. GUPTA, S. PIKE, G. ROOS, 2003 Intellectual capital and knowledge management effectiveness. *Management Decision, 41*(8), 771-781.

MARTIN, D., K. BARTOL, 1985 Managing turnover strategically. *Personnel Adminastrator, 30*(11), 63-73.

MASLACH, C., 2003 Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science, 12*(5), 189-192.

MASLACH, C., S. E. JACKSON, 1981 The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2).

MASLACH, C., M. P. LEITER, 1997 *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.

MASLACH, C., W. B. SCHAUFELI, M. P. LEITER, 2001 Job burnout. *Annual Review of Psychology*, (52).

MASLACH, C., P. G. ZIMBARDO, 1982 *Burnout – the cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

MATHIS, R. L., J. H. JACKSON, 2011 *Human resource management: Essential perspectives.* Chicago: Cengage Learning.

MAYER, J. D., P. SALOVEY, 1990 Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, (9), 185-211.

MAYER, J. D., P. SALOVEY, 1997 What is emotional intelligence?. P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educations* (ss.3-31). Basic Books, New York.

MEIER, S. T., 1983 Toward a theory of burnout. *Human Relations, 36*(10), 899-910.

MOBLEY, W. H., R. W. GRIFFETH, H. H. HAND, B. M. MEGLINO, 1979 Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin, 86*(3), 493-522.

MOBLEY, W. H., 1982 *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Massachussets: Addison-Wesley.

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

MORRIS, J. A., D. C. FELDMAN, 1997 Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, (9), 257-274.

MURAT, M., 2003 Üniversite öğretim elemanlarında tükenmişlik. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2*(19).

MYKHAYLENKO, M., 2011 *Organization's emotional capital and empowerment* (Unpublished master's thesis). Lund University Department of Service Management, Helsinborg.

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

NASSEH, B., 2000 *Forces of change: The emergence of a knowledge society and new generations of learners, in Case studies on information technology in higher education: Implications for policy and practice*. IGI Global.

NELSON, D., C. L. COOPER, 2007 *Positive organizational behavior*. London: Sage Publication.

NERDRUM, L., T. ERIKSON, 2001 Intellectual capital: A Human capital perspective. *Journal of Intellectual Capital, 2*(2), 127-135.

NERMIEN, A. A., 2003 *Comprehensive intellectual capital management*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

NEWMAN, M., 2008 Emotional capital inventory, ECI & ECI 360. Technical Paper, Roche Martin Institute, http://96.30.1.124/~rochema/blog/wp-content/uploads/ECi-Technical-Paper-V5.pdf

NEWMAN, M., 2009 *Emotional capitalists: The new leaders*. John Wiley ve Sons.

NOWOTNY, H., 1981 Austria: Women in public life. In *Access to power: cross-national studies of women and elites*, C.F. Epstein ve R.L. Coser (Eds.), pp. 147-156. London: George Allen & Unwin.

NUALLAONG, W., 2013 *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working*. New York: Springer Science.

ONAY, M., S. KILCI, 2011 İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3*(2), 363-372.

ORGAN, D. W., 1988 *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachussets: Lexington.

ORTONY, A., W. REVELLE, Z. RICHARD, 2007 Why emotional intelligence needs a fluid component, Chapter 11, Matthews, G., Zeidner, M. & Roberts, R.D. (Ed.), in *The science of emotional intelligence: Knowns and unknowns*, (ss.288-304). London: Oxford University Press.

OSMANOĞLU, M., 2021 *Duygusal zekanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi LEE, İstanbul.

OWOLABI, A. B., 2012 Effect of organizational justice and organizational environment on turn-over intention of health workers in Ekiti State, Nigeria. *Research in World Economy, 3*(1).

ÖDEMİŞ, H., 2008 *İlköğretim öğretmenlerinin iş tatminleri ile evlilik uyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

ÖREN, N., H. TÜRKOĞLU, 2006 Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16).

ÖRÜCÜ, E., S. ÖZAFŞARLIOĞLU, 2013 Örgütsel adaletin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti'nde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10*(23), 335-358.

ÖZDEVECİOĞLU, M., 2004a — Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Amme İdaresi Dergisi, 37*(4), 97-115.

ÖZDEVECİOĞLU, M., 2004b. — Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, 59*(3), 181-202.

ÖZER, E., M. E. DENİZ, 2014 — Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlamlık düzeylerinin duygusal zekâ açısından incelenmesi. *İlköğretim Online*, (13), 1240-1248.

ÖZGEN, H. M., H. ÖZGEN, 2010 — Psikolojik sözleşme ve boyutlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma. *Journal of The Çukurova University Institute of Social Sciences, 19*(1).

ÖZKALP, E., Ç. KIREL, 2013 — *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.

ÖZSOY, E., S. AHISKALI, 2004 — *Etkin bilgi yönetimi kriterleri*. 29. Ulusal Mühendislik Kongresi, Adana.

ÖZTÜRK, A., 2006 — *Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

PASSONS, W. R., 1975 — *Gestalt approaches in counseling*. Holt Rinehart and Winston.

PERLMAN, B., E. A. HARTMAN, 1982 — Burnout: Summary and future research. *Human Relations, 35*(4), 283-305.

PETTY, R., J. GUTHRIE, 2000 — Intellectual capital literature review. *Journal of Intellectual Capital, 1*(2), 155-76

PİNES, A. M., E. ARONSON, D. KAFRY, 1981 — *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

PINES, A. M., E. ARONSON, 1988 — *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

POLAT, M., C. H. MEYDAN, 2010 — Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerinde bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi, 9*(1), 145-172.

POLAT, S., B. TERZİ, 2018 Identification of the burnout and job satisfaction levels of the beginner nurses who were in the process of orientation. *International Journal of Medical Research & Health Sciences, 7*(12), 156-163.

POLATÇI, S., 2011 *Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü* (Yayımlanmamış doktora tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

PRICE, J. L., C. W. MUELLER, 1981 A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal, 24*(3), 543-565.

PUTNAM, R. D., 2000 *Collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.

RAFAELI, A., R. I. SUTTON, 1989 The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior, 11*(1), 1-42.

RAINAYEE, R. A., 2013 Employee turnover intentions: Job stress or perceived alternative external opportunities. *International Journal of Information, Business and Management, 5*(1).

REAY, D., 2000 A useful extension of Bourdieu's conceptal framework: Emotional capital as a way of understanding mothers' involvement in their children's education. *The Sociological Review*, 568-585.

REAY, D., 2004 Gendering Bourdieu's concept of capitals?: Emotional capital, women and social class, L. Adkins and B. Skeggs (Eds), in *Feminism after Bourdieu*. U.S.A.: Blackwell.

RICHARDSEN, A. M., R. J. BURKE, 1995 Models of burnout: Implications for interventions. *International Journal of Stress Management, 2*(1), 31-43.

RIUS, 2016 *Çizgilerle ekonomi*, (Çev. B. Yıldırım), 2. Basım. İstanbul: Yordam Kitap.

ROBBINS, S. P., T. A. JUDGE, 2012 *Örgütsel davranış*, 14. Basım, (Çev. İ. Erdem). İstanbul: Nobel Yayıncılık.

ROBLEDILLO, N., L. ALBIOL, 2014 Emotional intelligence modulates cortisol awakening response and self-reported health in caregivers of people with autism spectrum disorders. *Research in Autism Spectrum Disorders, 8*(11), 1535-1543.

ROOS, G., J. ROOS, 1997 Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning, 30*(3), 413-426.

ROSSEL, J., R. COLLINS, 2001 Conflict theory and ınteraction rituals: the microfoundations of conflict theory, Chapter 24, J.H. Turner (Ed.), *Handbook of sociological theory*. New York:Springer.

RUSBULT, C. E., D. FARRELL, G. ROGERS, A. G. MAINOUS III, 1988 Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of responses to decline job satisfaction. *Academy of Management Journal, 31*(3), 599-627.

SABUNCUOĞLU, Z., 2013 *İnsan kaynakları yönetimi (uygulamalı).* İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

SABUNCUOGLU, Z., M. TÜZ, 2003 *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Furkan Ofset.

SAGER, J. K., R. W. GRIFETH, P. W. HOM, 1998 A comparison of structural models representing turnover cognitions. *Journal of Vocational Behavior, 53*(2), 254-273.

SAIIARI A., M. MOSLEHI, R. VALIZADEH, 2011 Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (15), 1786-1791.

SANDERSON, P. A., 2003 *The relationship between empowerment and turnover intentions in a structured environment: An assessment of the navy's medical service corps* (Published doctoral dissertation). Regent University, U.S.A.

SCANLAN, J. N., M. STILL, 2019 Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research, 19*(1), 1-11.

SCHULTZ, T. W., 1968 *Education and economic growth: Return to education, in Readings in the economics of education*. France: UNESCO.

SCHULTZ, T. W., 1971 *Investment in human capital: The role of education and of research*. New York: The Free Press.

SCHUTTE, N. S., J. M. MALOUFF, L. E. HALL, D. J. HAGGERTY, J. T. COOPER, C. J. GOLDEN, L. DORNHEIM, 1998 Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*(2), 167-177.

SCHWAB, R. L., S. E. JACKSON, R. S. SCHULER, 1986 Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly, 10*(3), 14-30.

SEÇER, H. Ş., 2005 Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.

SEVİMLİ, F., Ö. F. İŞCAN, 2005 Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış, 5*(1), 55-64.

SHALLEY, C., L. GILSON, T. C. BLUM, 2000 Matching creativity requirements and the work environment: effects on satisfaction and ıntentions to leave. *Academy of Management Journal, 43*(2), 215-223.

SHANE, S., S. VENTKATAMARAN, 2000 The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of Management Review, 25*(1), 217-226.

SIĞRI, Ü., N. BASIM, 2006 İş görenlerin iş doyumu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6*(12), 131-154.

SIMS, W. J., 2007 Antecedents of labor turnover in Australian alpine resorts. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 6*(2), 1-26.

SINGH, P., 2014 Employees' use of empathy to improve their job behaviour. *International Business and Economics Research Journal, 13*(3), 599-610.

SİREM, S., 2009 *Duygusal zekâ düzey ve iş tatmini ilişkisinin analizi: Afyonkarahisar ili kamu sağlık çalışanlarına yönelik bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

SIU, O. L., 2002 Occupational stressors and well-being among Chinese employees: The role of organisational commitment. *Applied Psychology, 51*(4), 527-544.

SMITH, A., 2004 *Ulusların zenginliği* (Çev. A. Yunus & M. Bakırcı). İstanbul: Alan Yayıncılık.

SMITH, C. A., R. S. LAZARUS, 1990 Emotion and adaptation. Pervin L.A. (Ed.), in *Handbook of personality*, (ss.609-637). New York: The Quilford Press.

SMITHER, R. D., 1998 *The psychology of work and human performance*, 3rd Edition. New York: Longman.

SOLMUŞ, T., 2010 *İşyeri terapisi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.

SÖYLEMEZ, M. S., 2012 *Duygusal sermaye*. İstanbul: Final Kültür Sanat Yayınları.

SPECTOR, P. E., 1985 Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology, 13*(6), 693-713.

SPECTOR, P. E., 1997 *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. U.S.A.: Sage Publications.

SPECTOR, P. E., S. FOX, 2002 An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, (12), 269-292.

STEERS, R. M., R. T. MOWDAY, 1981 Employee turnover and post-decision accommodation processes. L. L. Cummings and B. M. Staw, (Ed.), In *Research in organizational behavior* (Cilt: 3), (ss.235-281). Greenwich, Connecticut: JAI Press.

STEINBERG, R. J., D. M. FIGART, 1999 Emotional demands at work: A job content analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561*(1), 177-191.

STEWART, T. A., 1991 Brainpower. *Fortune, 3*(127), 44-60.

STEWART, T. A., 1997 *Entelektüel sermaye kuruluşların yeni zenginliği* (Çev. N. Elhüseyni). İstanbul: BZD Yayıncılık.

SUBULAN, E., 2016 *Örgütlerde yaşanan kişilerarası çatışmaların çalışanların iş doyumu üzerine etkisi ve bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

SUCUOĞLU, B., N. KULOĞLU, 1996 Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi, 10*(36), 44-60.

SULLIVAN, P. H., 1999 Profiting from intellectual capital. *Journal of Knowledge Management, 3*(2), 132-143.

SURAN, B. G., E. P. SHERIDAN, 1985 Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice, 16*(6).

SÜNTER, A. T., S. CANBAZ, İ. DABAK, H. ÖZ, Y. PEKŞEN, 2006 Pratisyen hekimlerde tükenmişlik işe bağlı gerginlik ve iş doyum düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi, 16*(1).

SÜRGEVİL, O., 2014 *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu, tükenmişlikle mücadele yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

SÜRMELİ, F., 2009 *Genel muhasebe*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

ŞAHİN, F., 2011 Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi, 11*(2).

ŞAHİN, S., AYDOĞDU, B. C. YOLDAŞ, 2011 Duygusal zekâ ve iş doyumu arasındaki ilişkiler: eğitim müfettişleri üzerinde bir araştırma. *Elementary Education Online, 10*(3), 974-990.

ŞIKLAR, E., TUNALI, Z. TURAN, 2012 D. G. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Eskişehir örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (33), 75-84.

ŞİMŞEK, L., 1995 İş tatmini. *Verimlilik Dergisi*.

ŞİMŞEK, M., KADILAR, 2010 C. Türkiye'de beşeri sermaye, ihracat ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin nedensellik analizi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11*(1), 115-140.

ŞİMŞEK, M. Ş., AKGEMCİ, T., ÇELİK, 2007 T. A. *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Ankara: Eğitim Kitabevi Yayınları.

TAHERI, H. M., REZAYI, S., 2016 S. Study of emotional capital (feelings of happiness and empowerment) and its role on the development of organizational goals Pars Jame Jam civil Company. *Scinzer Journal of Humanities, 2*(3), 16-19.

TAIT, M., PADGETT, BALDWIN, 1989 M. Y. T. T. Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology, 74*(3), 502-507.

TELMAN, N., ÜNSAL, 2004 P. *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

TENGİLİMOĞLU, D., 2005 Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 11*(5), 21-27.

TEOMAN, D. D., 2007 *Performans değerlendirme sürecinde oluşan adalet algısı, bu algının iç, dış ve sosyal ödüllerle olan ilişkisinin işten ayrılma niyetine olan etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TETT, R. P., J. P. MEYER, 1993 Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology, 46*(2), 259-293.

TEZCAN, D., 2004 *Duygusal zekâ ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

THOITS, P. A., 2004 Emotion norms, emotion work, and social order. In *Feelings and emotions*, S.R. Manstead, N. Frijda ve A. Fischer (Eds.), (ss.359-378). Cambridge: Cambridge University Press.

THOMSON, K., 1998 *Emotional capital*. Oxford: Capital Publishing.

THOMSON, K., L. HECKER, 2000 Value adding communication: innovation in employee communication andinternal marketing. *Journal of Communication Management, 5*(1), 48-58.

THROSBY, D., 1999 Cultural capital. *Journal of Cultural Economics*, (23), 3-12.

TÖREMEN, F., İ. ÇANKAYA, 2008 Yönetimde etkili bir yaklaşım: Duygu yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi, 1*(1), 33-47.

TUNÇEL, Ö., S. TASLAK, 2016 *Postmodern örgütlerde güncel davranışsal konular*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

TUTAR, H., 2000 *Kriz ve stres ortamında yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.

TUTCU, A., 2018 *Duygusal sermayenin iş ve yaşam doyumu üzerine etkisine ilişkin duyuşsal iyilik algısının aracılık etkisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.

TUTCU, A., 2020 Çalışma hayatında duygusal sermaye ve tükenmişlik ilişkisi: Gaziantep ilindeki belediye çalışanları üzerine bir araştırma. *Alanya Akademik Bakış Dergisi, 4*(3), 713-729.

TUTCU, A., M. ÇELİK, 2018 Çalışanların duygusal sermayelerinin iş doyumu üzerine etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11*(55), 868-880.

TUTCU, A., C. Ş. EYEL, 2022 *İş yaşamında duygusal sermaye: Kavram, teori, uygulama ve ölçme*. Ankara: Sonçağ Akademi Yayıncılık.

TÜMKAYA, S., 1996 *Öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları* (Yayımlanmamış doktora tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.

TÜRK, Z., H. BENGÜ, 2010 *Entelektüel sermaye: Ölçümü, muhasebesi, raporlanması ve yönetimi*. Ankara: Nobel Kitabevi.

UĞUZ, H. E., 2010 *Sosyal sermaye*. Ankara: Orion Kitabevi.

ULUDAĞ, G., 2019 Duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırma. *BEÜ SBE Dergisi, 8*(1), 350-365.

URAL, A., 2001 Yöneticilerde duygusal zekanın üç boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3*(2), 210-211.

USLU, M. A., S. ACAR, 2020 Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik envanteri ile incelenmesi: Batman ilinde yapılan bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(1).

ÜNAL, A. Z., 2004 *Sosyal tabakalaşma bağlamında Pierre Bourdieu'nun kültürel sermaye kavramı* (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

ÜNAL, A., M. ÖNAL, 2015 Eğitim işgörenlerinin duygusal zekâları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *OPUS Türkiye Sosyal Politika ve Çalışma Hayatı Araştırmaları Dergisi, 5*(8), 133-154.

ÜNSAR, S., D. DİNÇER, 2014 Duygusal zekanın işten ayrılma eğilimine etkisi: Bir alan araştırması. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, 4*(7), 54-64.

VAN LEEUWEN, B., 2007 *Human capital and economic growth in India, Indonesia and Japan: A quantitative analysis, 1890-2000*. Nederlands: Box Pressshop

VORONOV, M., 2013 Emotional capital and institutional reproduction. In *Academy of management proceedings*. New York: Academy of Management.

VROOM, V. H., 1964 *Work and motivation*. New York: Wiley.

WEISS, H. M., R. CROPANZANO, 1996 Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, cases and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, (18), 1-74.

WHARTON, A. S., 1993 The affective consequences of service work managing emotions on the work. *Work and Occupations, 20*(2), 205-232.

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

XU, Z., F. R. JIMÉNEZ, 2016 Emotional capital: the missing link between social media usage and customer relationship performance. In *Let's get engaged! crossing the threshold of marketing's engagement era,* (ss. 859-860). Springer International Publishing.

YAĞÇI, M., 2016 *Türkiye'de kamu kurumlarında ve özel sektörde çalışan psikologların iş doyumu, mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka düzeylerinin karşılaştırılması* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

YANIK, O., 2014 *Ahlaki liderliğin çalışanların iş tatminine, örgütsel bağlılığına ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel güven ve örgütsel adalet algısının aracı rolü* (Yayımlanmamış doktora tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

YARMALI, E. S., S. ALP, E. ÖZ, 2010 *Ansiklopedik ekonomi terimleri sözlüğü*. İstanbul: Türkmen Yayınları.

YAZICI, K., 2001 *İşletme bilimine giriş*. Trabzon: Eser Ofset.

YENER, S., 2018 Teknostresin iş performansı üzerindeki etkisi; tükenmişliğin aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20*(2), 85-101.

YENİÇERİ, Ö., Y. DEMİREL, Z. SEÇKİN, 2009 Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1), 83-99.

YILDIRIM, M. H., E. E. ERUL, P. KELEBEK, 2014 Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 6*(1), 34-44.

YOUSSEF, C. M., F. LUTHANS, 2012 Psychological capital: Meaning, findings and future directions. *The Oxford handbook of positive organizational scholarship*, 1-23

YURDAKAVUŞTU, Y., 2012 *İlköğretim öğrencilerinde duygusal zekâ ve sosyal beceri düzeyleri* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

YÜCEL, İ, D. KOÇAK, 2018 İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi: sağlık sektöründe bir çalışma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7*(2), 297-321.

YÜCEL, C., A. BOYACI, G. DEMİRHAN, E. KARATAŞ, 2013 Demirhan Milli Eğitim örgüt sisteminde 'kayıt alanı (hinterland) uygulamasının yönetsel işlevselliğinin değerlendirilmesi ve ekonomik, sosyal ve kültürel sermaye açılarından doğurduğu problemlerin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 1*(1), 135-151.

ZAHEDI, A., 2015 Relationship between emotional intelligence, employees turnover intention and job satisfaction in Guilan Educations Department. *Journal UMP Social Sciences and Technology Management, 3*(3), 280-284.

ZEIDNER, M., G. MATTHEWS, R. D. ROBERTS, 2009 *What we know about emotional intelligence*. London: The MIT Press.

ZEMBYLAS, M., 2007 Emotional capital and education: theoretical insights from Bourdieu. *British Journal of Educational Studies, 55*(4), 443-463.

ZİNCİRKIRAN, M., G. M. ÇELİK, A. K. CEYLAN, A. EMHAN, 2015 İşgörenlerin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve iş tatmininin örgütsel performans üzerindeki etkisi: enerji sektöründe bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 52*(600), 59-71.

EKLER

Ek-1. Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu

T.C. İstanbul Üniversitesi

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Ahmet YALÇINKAYA tarafından yürütülen "Ekiplerde Duygusal Sermayenin İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Mesleki Tükenmişliğin Aracı Rolü ve Bir Araştırma" başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Nicel bir bilimsel araştırma olan bu çalışmanın amacı, COVID-19 sürecinde İstanbul ilindeki hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal sermayelerinin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde mesleki tükenmişliğin aracı rolünün incelenmesidir. Araştırmada bir anket formu kullanılmakta olup, sizden bu anket için 20-25 dakikalık bir süre ayırmanız beklenmektedir. Anket formu beş bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde Kişisel Bilgi Formu yer almaktadır. Kişisel Bilgi Formu toplam 7 sorudan oluşmaktadır ve katılımcı grubunun genel demografik profilini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. İkinci bölümde 30 maddeden meydana gelen Duygusal Sermaye Envanteri, üçüncü bölümde 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri, dördüncü bölümde 5 maddeden oluşan İş Doyumu Ölçeği, beşinci bölümde 3 maddeden oluşan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği yer almaktadır. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 500 kişi katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için "ortak katılımcı havuzuna" aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya xxxxx@xx.com e-posta adresi ve 0xxxxxxxx numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma

tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.
Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının:
Adı-
Soyadı:.....
İmzası:
İletişim Bilgileri: e-posta: Telefon:
İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için "ortak araştırma havuzuna" aktarılmasını; □ kabul ediyorum □ kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

Velayet veya Vesayet Altında Bulunanlar İçin;

Veli veya Vasisinin
Adı-
Soyadı:.....
İmzası:

Araştırmacının
Adı-
Soyadı:.....
İmzası:

Şahidin:
Adı-
Soyadı:.....
İmzası:

Ek-2. Anket Formu

A. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz

( ) Kadın ( ) Erkek

2. Yaşınız (Lütfen belirtiniz)

……..

3. Medeni durumunuz

( ) Bekar ( ) Evli ( ) Diğer

4. Eğitim Düzeyiniz

( ) Lise mezunu ( ) Önlisans mezunu ( ) Lisans mezunu

( ) Yüksek lisans mezunu ( ) Doktora mezunu

5. Hangi tip hastanede çalışıyorsunuz?

( ) Kamu hastanesi ( ) Özel hastane ( ) Üniversite (Araştırma) hastanesi

6. Toplam mesleki tecrübeniz

( ) 1 yıldan az ( ) 1-3 yıl ( ) 3-6 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 10 yıldan fazla

7. Mevcut çalıştığınız kurumdaki çalışma süreniz

( ) 1 yıldan az ( ) 1-3 yıl ( ) 3-6 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 10 yıldan fazla

***Aşağıda anketin B, C, D, ve E bölümlerinde yer alan ölçeklerde yer alan her bir ifade için yalnızca bir şıkkı işaretleyerek, ifadeye katılım derecenizi belirtiniz. Lütfen tüm maddeleri, yaptığınız işi ve COVID-19 koşullarını göz önünde bulundurarak yanıtlayınız.

B. DUYGUSAL SERMAYE ENVANTERİ

No	Duygusal Sermaye Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kim olduğumu, ne yaptığımı ve neye sahip olduğumu kolayca tarif edebilirim.					
2	Bilgi ve becerilerime güvenirim.					
3	Birçok durum karşısında sergileyeceğim tutum konusunda kendimden eminimdir.					
4	Kendimi olduğum gibi kabul ediyor ve beğeniyorum.					
5	Bazen diğer insanları anlamak bana zor gelir.					
6	Başkalarının hissettiklerine karşı duyarlıyımdır.					
7	Bir karar vermeden önce diğerlerinin içinde bulunduğu koşulları ve neler hissettiklerini dikkate alırım.					
8	Başkalarının duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
9	Başkalarının duygularını anlama konusunda iyiyimdir.					

10	İnsanlar beni "iyi bir dinleyici" olarak tanımlar.					
11	Davranışımın diğer insanlar üzerindeki etkisini anlayabilirim.					
12	Sahip olduğum duyguların farkındayım.					
13	İnsanlarla birebir (daha kişisel bir düzeyde) ilişki kurmakta zorlanırım.					
14	Yeni durumlara kolayca uyum sağlarım.					
15	Arzu ettiğim kadar özgüvenim yok.					
16	Bir olayda zorluklarla karşılaşsam da, çoğu kez başarılı olabileceğime inanırım.					
17	Bazen insanlara karşı soğuk (mesafeli) durmayı tercih ederim					
18	Kendi düşüncemi savunmak yerine diğerlerinin görüşünü kabul etme eğilimindeyim					
19	Düşüncelerimi karşı tarafa aktarmakta zorluk çekerim.					
20	Stresli durumlarda oldukça duygusal davranırım.					
21	Ben baskı altındayken, bu durum başkaları tarafından açıkça fark edilir.					
22	Endişemi yönetmekte oldukça zorlanırım.					
23	Stresli durumlarda sakin kalabilirim.					
24	Yeni sorumluluklar veya ilave görevler üstlenmekten hoşlanırım.					
25	Başarılması zor bir işi üslenmeyi severim.					
26	Kolay hedefleri değil zor olanları tercih ederim.					
27	Yeni durumlara zorlanmadan adapte olurum.					
28	Hissettiklerimi sözcüklere dökmekte zorlanırım.					
29	İnsanlar beni biraz soğuk (mesafeli) bulur					
30	Hayatı, keşfedilmeyi bekleyen fırsatlarla dolu olarak görürüm.					

C. MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

No	**İfade**	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1	Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış					

	hissediyorum.					
2	İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda, kendimi yorgun hissediyorum.					
4	Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
5	Bazı hastalarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.					
7	Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
10	Bu mesleğe başladığımdan beri, insanlara karşı katılaştım.					
11	Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.					
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14	İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15	Bazı hastaların başına gelenler, gerçekten umurumda değil.					
16	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	Hastalara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.					
18	Hastalarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.					
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.					
22	Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

D. İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

No	İfade	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Genel olarak işimden memnunum.					
2	Genel olarak işimi seviyorum.					
3	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.					
4	İşimden zevk alıyorum.					
5	İşime karşı ilgimi kaybediyorum.					

E. İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

No	Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.					
2	Aktif bir şekilde başka kurumlarda iş arıyorum.					
3	İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.					

ÖZGEÇMİŞ

Lisans Endüstri Mühendisliği İstanbul Üniversitesi 1999

Y. Lisans İnsan Kaynakları Yönetimi Yıldız Teknik Üniversitesi 2005

Doktora İşletme Yönetim ve Organizasyon İstanbul Üniversitesi 2024

Araştırma Görevlisi
Bahçeşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
18.03.2006 - 31.08.2010

Uzman Bahçeşehir Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Merkezi
01.09.2010 - 30.06.2014

Öğretim Görevlisi Yeni Yüzyıl Üniversitesi 01.10.2016 - Devam