

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ
STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Parahat JORAYEVA

KOCAELİ 2021

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HAVACILIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HAVACILIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİNİN
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Parahat JORAYEVA

DOÇ. DR. DİDEM RODOPLU ŞAHİN

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No:07.07.2021/16

KOCAELİ 2021

ÖNSÖZ

Hem lisans hem de yüksek lisans eğitimim boyunca desteğini esirgemeyen, tez çalışmamın her aşamasında akademik tecrübesi ve görüşleri ile bana yol gösteren, saygıdeğer danışman hocam Doç. Dr. Didem Rodoplu Şahin'e teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca, lisans ve yüksek lisans eğitimini aldığım Kocaeli Üniversitesi Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi'ndeki tüm hocalarıma; hayatımın her anında yanımda olan, çok sevdiğim arkadaşlarım Cemre ve Ceren Şahinoğlu'na, anket çalışmasının gerçekleştirilmesine katkı sağlayan uçuş personellerine teşekkür ederim.

Bugünlere gelmemde en büyük pay sahipleri olan, bilgi ve tecrübeleri ile örnek olup yol gösteren, değerli abim Çağrı Jorayev ve eşi Özlem Erzurumlu Jorayev'e; her zaman yanımda olup bana güç veren ve benden her türlü desteğini esirgemeyen sevgili aileme en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Parahat JORAYEVA

Kocaeli, Haziran 2021

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.UÇUŞ PERSONELLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ.....	3
1.1.UÇUŞ PERSONELLERİ KAVRAMININ TANIMI	3
1.2. SİVİL HAVACLIKTA KOKPİT EKİBİNİN TANIMI	4
1.3. SİVİL HAVACLIKTA KABİN EKİBİNİN TANIMI	4
1.4.UÇUŞ PERSONELLERİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI.....	5
1.4.1.Kokpit Ekibinin Görev ve Sorumlulukları	5
1.4.2.Kabin Ekibinin Görev ve Sorumlulukları.....	6
1.5.UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK, İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR	8

İKİNCİ BÖLÜM

2. DUYGUSAL EMEK	10
2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE TANIMLAR	10
2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI	12
2.2.1. Hochschild'in Yaklaşımı	12
2.2.2. Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı	15
2.2.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı.....	16
2.2.4. Grandey'in Yaklaşımı	17
2.3. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI	19
2.3.1. Yüzeysel Rol Yapma	19
2.3.2. Derinden Rol Yapma.....	20
2.3.3. Doğal Duygular	21
2.4. DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER	22
2.4.1.Demografik faktörler	22
2.4.2.Kişisel Faktörler.....	23
2.5. DUYGUSAL EMEK SONUÇLARI	24

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞ STRESİ	25
3.1. STRES VE İŞ STRESİ KAVRAMI	25
3.2. İŞ STRESİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	26
3.2.1. İş Stresini Etkileyen Bireysel Faktörler	26
3.2.2. İş Stresini Etkileyen Dış Çevresel Faktörler	27
3.2.3. İş Stresini Etkileyen Örgütsel Faktörler	27
3.3. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI	28
3.3.1. İş Stresin Bireysel Sonuçları	28
3.3.2. İş Stresin Örgütsel Sonuçları	30
3.4. İŞ STRESİ İLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ	31
3.4.1. Bireysel başa çıkma stratejileri	31
3.4.2. Örgütsel Başa Çıkma Stratejileri	33

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TÜKENMİŞLİK	34
4.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	34
4.2. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	35
4.2.1. Freudenberger Tükenmişlik Modeli	35
4.2.2. Meier Tükenmişlik Modeli	35
4.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli	36
4.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	36
4.2.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli	37
4.2.6. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Boyutları	37
4.2.6.1. Duygusal Tükenme	37
4.2.6.2. Duyarsızlaşma	38
4.2.6.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	38

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİNİN İNCELENMESİ	39
5.1. ÇALIŞMANIN AMACI	39
5.2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ	39
5.3. ÇALIŞMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLIKLARI	40
5.4. ÇALIŞMA MODELİ	40
5.5. ÇALIŞMANIN HİPOTEZLERİ	41

5.6. ÇALIŞMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	42
5.7. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE KULLANILAN ÖLÇEKLER	42
5.7.1. Duygusal Emek Ölçeği	43
5.7.2. İş Stresi Ölçeği.....	43
5.7.3. Tükenmişlik Ölçeği	43
5.8. VERİLERİN ANALİZİ	44
5.8.1. Verilerin Analize Uygunluğunun İncelenmesi	44
5.8.2. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizi	47
5.8.3. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	51
5.8.4. Değişkenlere ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi	53
5.9. BULGULAR VE YORUMLAR	54
5.9.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Çalışma Durumlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	54
5.9.2 Regresyon Analizleri	57
5.9.2.1.Çoklu Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	57
5.9.2.1.Basit regresyon analizine ilişkin bulgular	61
5.9.2.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Analizine İlişkin Bulgular.....	63
SONUÇ VE ÖNERİLER	70
KAYNAKÇA	74
EK 1	84

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, uçuş personellerinde duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerine etkilerini belirlemektir. Ayrıca çalışmada, duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik değişkenlerinin, çalışanların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini, İstanbul ilinde Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanında faaliyet gösteren, ulusal havayolu şirketlerinde çalışan 215 uçuş personeli oluşturmaktadır.

Verilerin analizinde, faktör analizi, korelasyon, regresyon, t-testi ve Anova analizleri kullanılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulgular, çalışmanın hipotezlerini büyük ölçüde desteklemektedir. Bulgulara göre duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerinin bir kısmı duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik değişkenlerinin bazıları ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. Çalışmanın temel amacı üzerine kurulu hipotezlere ilişkin bulgulara göre, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu, tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Doğal duygular arttıkça düşük kişisel başarı hissi de artmaktadır. Bununla birlikte iş stresi, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Uçuş Personelleri, Duygusal Emek, İş Stresi, Tükenmişlik

ABSTRACT

The main purpose of this study is to determine the effects of emotional labor and job stress on burnout in flight personnel. It is also aimed to determine whether the variables of emotional labor, work stress and burnout differ according to the demographic characteristics of the employees. The sample of the research consists of 215 flight personnel working in national airline companies operating at Istanbul Sabiha Gokcen International Airport.

Factor analysis, correlation, regression, t-test and Anova analyzes were used in the analysis of the data. The findings obtained as a result of the analyzes largely support the hypotheses of the study. According to the findings, it was determined that there were significant relationships between emotional labor, job stress and burnout levels. Some demographic characteristics of the participants show significant differences with some of the variables of emotional labor, job stress and burnout. According to the findings related to the hypotheses based on the main purpose of the research, the superficial role-playing dimension of emotional labor positively and significantly affects the emotional exhaustion and depersonalization dimensions of burnout. The greater the natural feelings, the greater the sense of low personal accomplishment. However, job stress positively and significantly affects the emotional exhaustion and depersonalization dimensions of burnout.

Keywords: Flight Personnel, Emotional Labor, Job Stress, Burnout

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin

MBI: Maslach Burnout Inventory

s.: Sayfa

S.: Sayı

SGHM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

SHT 6A-50:Uçucu Ekip Uçuş Görev ve Dinlenme Süreleri ile Uygulama Esasları Talimatı

SHY-6A: Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği

Std. Hata: Standart Hata

TDK: Türk Dili Kurumu

THY: Türk Hava Yolları

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Grandey'nin Duygusal Emek Modeli	18
Şekil 2 . İş Stresinin Bireysel Sonuçları	29
Şekil 3. Çalışma Modeli.....	41



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Stresin Örgütsel Etkileri.....	30
Tablo 2. Duygusal Emek Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	44
Tablo 3. İş Stresi Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık değerleri	45
Tablo 4. Tükenmişlik Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	46
Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi.....	48
Tablo 6. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi	49
Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi	50
Tablo 8. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Cronbach's Alpha Katsayıları	52
Tablo 9. Değişkenlere ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi	53
Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Çalışma Durumlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	55
Tablo 11. Katılımcıların Mesleklerine İlişkin İstatistikler	56
Tablo 12. Duygusal Emek Algısının Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi	58
Tablo 13. Duygusal Emek Algısının Alt Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi	60
Tablo 14. İş Stresinin Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	61
Tablo 15. İş Stresinin Duyarsızlaşmaya Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	62
Tablo 16. İş Stresinin Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi	63
Tablo 17. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları.....	64
Tablo 18. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları.....	64
Tablo 19. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Eğitim Durumlarına Göre Farklılığın İncelenmesi.....	65
Tablo 20. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Yaşlarına Göre Farklılığın İncelenmesi	66
Tablo 21. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Kurumdaki Görevine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	67
Tablo 22. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından İş Yerinde Toplam Çalışma Sürelerine Göre Farklılığın İncelenmesi	68
Tablo 23. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Günlük Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	69

GİRİŞ

İnsan faktörünün en önemli kaynak olduğu bilinen hizmet sektöründe, işletmeler çalışanlarının verimini artırmak için çaba göstermektedirler. Artan rekabette üstün gelebilmek için çalışanların duygu ve tutumlarını, modern, uygun ve performanslı bir hale getiren işletmelerin daha başarılı oldukları gözlemlenmektedir. Doğru çalışan tutumları ve olumlu algılar yaratmanın, örgütsel büyümede çalışanın üretkenliğinin, çalışma hayatı kalitesinin ve memnuniyetinin artmasına sebep olmaktadır.

Rekabetin fazla yaşandığı sektörlerden biri olarak bilinen, havacılık sektöründe insan kaynağına olan önem her geçen gün artmaktadır. Ön safha çalışanları olan uçuş personelleri havayolu şirketlerinin en önemli insan kaynağıdır. Zamanlarının çoğunu bir uçakta çalışarak geçiren uçuş personelleri hava türbülansı ile baş edilmesi, çeşitli güvenlik önlemlerin takip edilmesi ve uygulanması sürecinde stres yaşamakta ve emek harcamaktadırlar. Uçuş personelleri olarak çalışan bireylerin duygusal olarak dayanıklı olmaları ve baskı altındayken dikkatlerini koruyabilmeleri son derece önemlidir.

Özellikle müşterilerle sürekli ve yüz yüze iletişim gerçekleştirdiklerinden dolayı kabin memurları, işletmeler tarafından öngörülen duygularını ifade etmek için duygusal olarak emek harcamaktadırlar. Çalışma programlarındaki düzensizlikler ve uzun mesafeli uçuşlarda, uyku yoksunluğu ve gece uçuşları nedeniyle enerji eksikliği yaşayan uçuş personelleri iş yerinde stres yaşamaktadırlar. Zihinsel ve bedensel yorgunluk yaratan uçuş süreçlerinde çalışanlar, harcadıkları duygusal emek ve yaşadıkları iş stresi nedeniyle tükenmişlik durumları ortaya çıkmaktadır. Bu durum hem çalışan performansını hem de havayolu şirketlerinin verimliliğini olumsuz olarak etkilemektedir.

Bu tez çalışmasının temel amacı, havayolu şirketlerinde çalışan uçuş personellerinin, duygusal emek düzeyleri ile iş stresinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Çalışma 5 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde uçuş personelleri hakkında genel bilgiye, uçuş personelleri kavramına, kabin ve kokpit ekibinin tanımına, uçuş personellerinin görev ve sorumluluklarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde uçuş personellerinde duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalara da kısaca yer verilmiştir. İkinci bölümde ise duygusal emek kavramına ve tanımına, duygusal emek yaklaşımlarına ve boyutlarına, duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler ile duygusal emek sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise stres ve iş stresi kavramını, iş stresini etkileyen faktörleri ve sonuçları, stres ile başa çıkma stratejileri açıklanmıştır. Dördüncü bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmişlik modelleri ve tükenmişlik boyutları açıklanmıştır.

Çalışmanın son bölümü olan beşinci bölümde, uçuş personellerinde duygusal emek ve iş stresinin tükenmişliğe etkisinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın amacına ve önemine, çalışmanın sınırlılıkları ve varsayımlarına, çalışmanın evreni ve örnekleme yer verilmiştir. Ayrıca çalışma modeli ve hipotezler kurulmuş olup, çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Verilerin güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılarak verilerin analize uygunluğu belirlenmiştir. Çalışmanın bulgularından hipotezlerin değerlendirilmesi yapılarak sonuçlar yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.UÇUŞ PERSONELLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ

Sivil havacılık sektörü diğer sektörlerle göre ulaşım hizmetlerinde, insanların hızlı, ekonomik, emniyetli ve güvenilir bir şekilde seyahat etmesini sağladığı için, en önemli ulaşım sektörü haline gelmiştir. Uçuş güvenliğini ve uçuş kalitesini sağlama görevi ise tüm havayolu personellerine ve ayrıca esas sorumluluk uçuş personellerine ait olduğu söylenebilir. Bu nedenle uçuş personellerinin zihinsel, psikolojik ve fiziksel sağlıklarını anlamak ve işte yaşadıkları stres düzeylerini belirlemek, tükenmişlik durumlarını ölçmek için çalışmanın bu bölümünde; uçuş personelleri kavramına, kabin ve kokpit ekibinin tanımına, uçuş personellerinin görev ve sorumluluklarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.1.UÇUŞ PERSONELLERİ KAVRAMININ TANIMI

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) uçuş personellerini (ekibini) şu şekilde tanımlamaktadır: Hava aracının sevk ve idaresinden sorumlu kaptan pilot, pilotlar ve uçuş mühendisleri ile kabin memurlarını, ifade eder (Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği (SHY-6A), 2013: Madde: 4). Başka bir ifadeyle, bir uçağın kalkışından inişine kadar olan süreçte, uçağın kokpit ile kabin bölümlerinde görevli ve sorumlu olan tüm personel bu kavramın içinde yer almaktadır. Dolayısıyla uçuş işlemleri iki farklı grubun ekibi ile, kabin ve kokpit ekipleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Aşağıda kabin ve kokpit ekibi ile ilgili ayrıntılı bilgilere verilmiştir.

1.2. SİVİL HAVACLIKTA KOKPİT EKİBİNİN TANIMI

Kokpit Ekibi; Hava aracının sevk ve idaresi ile kullanımından sorumlu ve SHGM tarafından lisanslandırılmış gerekli olan asgari sayıdaki pilot/pilotlar ile eğer varsa uçuş mühendislerini kapsamaktadır(SHT6A-50, m.4).

Uçuş Mühendisi; Uçuş işletme el kitapları gereğince hava aracında bulunması ve pilotlardan başka kokpitte görev yapması gerekli olan sertifikalı personeli kapsamaktadır(SHT6A-50, m.4).

Pilot: SHGM'nin tanımına göre pilot, hobi, hususi veya profesyonel olarak bir hava taşıtını kullanan, sevk ve idaresini üstlenen meslek grubunun genel adıdır. Yüksek sorumluluk ve dikkat gerektiren bu ekipte pilotlar “kaptan pilot” veya “ikinci pilot” olarak görev almaktadırlar. SHT6A-50, madde 4'te sorumlu kaptan pilot ve ikinci pilot şu şekilde ifade edilmiştir: Havacılık işletmeleri tarafından belirlenen ve uçuşun sevk ve idaresinden sorumlu kaptan pilot veya acil durumlarda, kaptan pilotun görev yapamaması durumunda geçici olarak bu görevi üstlenecek pilotu kapsamaktadır.

Pilotların hususi pilot lisanslarına yönelik uçuş eğitiminden veya sınavından ayrı olarak ticari seviyede bir lisansa sahip olmaları gereklidir. Ayrıca ticari uçuşlarda mesleğini sürdüren pilotlar sürekli kendini geliştirmek ve mesleki eğitimlere katılmak zorundadırlar. Belirli bir mesai uygulaması bulunmamakla beraber pilotlar yılın her günü ve her saatinde uçuş gerçekleştirebilmektedirler.

1.3. SİVİL HAVACLIKTA KABİN EKİBİNİN TANIMI

Kabin ekibi; bir uçuş görevinin yapılmasında kokpit ekibinin dışında, esas görev yeri hava aracının kabini olan ve işletmeci tarafından yolcu emniyetini ve gereksinimlerini karşılamak üzere gerekli temel ve tazeleme eğitimlerini alarak sertifikalandırılmış personeli (SHT6A-50, m.4) kapsamaktadır. Kabin ekibinde görev alan uçuş personelleri genel olarak kabin memurları olarak adlandırılmaktadır.

Kabin memuru: Havayolu yolcu taşımacılığı yapan hava araçlarında, yolcuların emniyetli, konforlu bir seyahat gerçekleştirmelerinden ve güvenlik önlemlerinin uygulanmasından sorumlu olan görevliler “kabin memuru” ya da “kabin görevlisi” olarak tanımlanmaktadır. Kabin Memurları; Sivil Havacılık Genel

Müdürlüğü tarafından yayımlanan ilgili mevzuatlarda belirtilen gereklilikleri sağlayarak eğitimlerini başarı ile tamamlayan ve bunun sonucunda “Kabin Memuru Sertifikası” almaya hak kazanmış kişilerdir (SGHM:2021).

Kabin memurları “kabin amiri” ve “kabin görevlisi” şeklinde görevlendirilmektedir. Madde 11. JAR-OPS 1.990 ‘a göre, işletmeci yolcu koltuk sayısı 19 koltuktan fazla olan uçakta en az bir kabin memuru uçurmak zorundadır (SHGM). Birden fazla kabin memurunun bulunduğu uçaklarda ise işletmeci, deneyimli olan kabin memurunu kabin amiri olarak görevlendirmelidir (SHT-61.40 m.22). Kabin amiri olmak için bir yıldan fazla kabin memuru olarak görev almak ve mesleğini en iyi şekilde yapıyor olmak gereklidir. Havacılık kurallarına göre dar gövdeli uçaklarda 4 -6 kişi, geniş gövdeli uçaklarda ise 8 -11 kabin memuru bulunmak zorunludur.

1.4.UÇUŞ PERSONELLERİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Uçuş personellerinin görev ve sorumlulukları kabin ekibi ile kokpit ekibi arasında farklılık göstermektedir. Kabin ekibi yolcuların güvenliğinden sorumlu olup, yolcularla birebir iletişimde olması gerekirken, kokpit ekibinin uçuş süreci boyunca rota, alçalış ve iniş izni için hava trafik kontrolleri ve seyrüsefer birimleri ile iletişim kurmaları gerekmektedir. Aşağıda kabin ve kokpit ekibinin görev ve sorumlulukları ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1.4.1.Kokpit Ekibinin Görev ve Sorumlulukları

Kokpit ekibi olarak esas sorumluluk kaptan pilotta olup, ikinci pilot ve diğer uçuş ekibiyle koordineli çalışarak hava aracını yönetmekle sorumludur. İkinci pilot kaptan pilotun görevlerini yapabilecek düzeyde özelliklere sahip olup, yetki ve sorumluluk açısından kaptan pilottan sonra gelir. Dolayısıyla ikinci pilotun görevi navigasyon konusunda ve herhangi bir olağanüstü durumlarda uçuş ekibiyle iletişim kurarak kaptan pilota yardımcı olmaktır. Pilotların öncelikli ve en önemli görevi uçağın kalkış noktasından varış noktasına güvenli şekilde ulaştırılmasıdır. Ayrıca, uçuştan sorumlu kaptan pilotun görev ve sorumlulukları da vardır, aşağıda bu sorumluluklara ilişkin bilgilere maddeler halinde yer verilmiştir.

Uçuştan sorumlu kaptan pilot:

a) Uçağa çıktığı andan uçuş sonrasında uçaktan ayrılana kadar uçak üzerinde bulunan tüm ekip üyelerinin, yolcuların ve kargonun emniyetinden sorumludur.

b) Uçağın ilk olarak, kalkış öncesinde taksi yapma amaçlı olarak harekete hazır olduğu andan itibaren uçuş bitiminde nihai olarak hareketsiz hale gelene ve motorlar kapatılana kadar uçağın operasyonundan ve emniyetinden sorumludur.

c) Uçağın ve uçakta bulunan kişilerle yüklerin emniyetinin sağlanması için gerekli görebileceği her türlü komutu verme yetkisine sahiptir.

d) Uçağın veya uçakta bulunanların emniyeti açısından potansiyel bir tehlike arz ettiğini düşündüğü herhangi bir kişiyi ya da herhangi bir kargoyu uçağa kabul etmeme ve uçak dışına çıkartma yetkisine sahiptir.

e) Uçağın ya da içerisinde bulunanların emniyetini tehlikeye atacak düzeyde alkol veya uyuşturucu etkisinde olduğu görülen kişileri uçağa kabul etmeme ve uçak dışına çıkartma yetkisine sahiptir.

f) Taşınmaları uçağın ya da içerisinde bulunanların emniyeti açısından herhangi bir risk arz etmeleri hâlinde, kabul edilmez nitelikteki yolcuların, sınır dışı edilmiş ya da gözaltında bulunan kişilerin taşınmasını reddetme hakkına sahiptir.

g) Tüm yolculara acil durum çıkışlarının ve ilgili emniyet ve acil durum teçhizatının yer ve kullanımları hakkında bilgi verilmesini temin etmekten sorumludur.

h) Tüm operasyon usullerine ve kontrol listelerine, İşletme El Kitabı gereğince uyulmasını temin edecektir.

i) Herhangi bir ekip üyesinin kalkış, ilk tırmanış, son yaklaşma ve iniş sırasında, uçağın emniyetli operasyonu için gerekli görevler dışında herhangi bir faaliyetle meşgul olmasına müsaade etmeyecektir (SHGM,SHT OPS1 Madde 19).

1.4.2.Kabin Ekibinin Görev ve Sorumlulukları

Bir kabin memuru kabin içerisinde kokpit kapısı itibariyle başlayan ve kabinin en arka bölümünde bulunan “arka mutfak” olarak adlandırılan bölümüne kadar olan alandan sorumludur (SHGM, SHGM Havacılık Personeli 2012). Kabin memurları kabinde yolcuların seyahat deneyimleri boyunca anlayışlı, güler yüzlü hizmet ederken

acil bir durumda yolculara komutlar vererek yönlendirici olmak zorundadır (Çolak 2013, 31).

Kabin memurlarının hem normal hem de acil durumlar için geçerli olan, SGHM tarafından belirlenen, uçuş öncesi, uçuştaki ve uçuş sonrası görev ve sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

Uçuş Öncesi Görevler:

- Uçuş öncesi emniyet brifingine katılmak,
- Uçuş öncesi acil durum ekipmanları kontrolü,
- İkram alımı ve ikram malzemeleri kontrolü,
- Güvenlik araması (security search) yapmak,
- Yolcu alımı (boarding),
- Yolcu brifingi / emniyet sunumu (safety demonstrations),
- Kalkış öncesi kabinin ve yolcuların emniyete alınması ve kontrolleri,
- Emniyet ve güvenlik ile ilgili gözlemlerin yapılması vb.

Uçuştaki Görevler

Uçağın kalkışından bir süre sonra emniyet kemeri ikazı söndükten sonra;

- Belirli zaman aralıklarında emniyet ve güvenlik ile ilgili gözlemlerin yapılması,
- Belirli zaman aralıklarında pilotların sağlığının yerinde olduğunun kontrolü,
- Servis için gerekli hazırlıkların tamamlanıp sunumun yapılması,
- Gerekli anonsların yapılması,
- Yurtdışı uçuşlarda gümrüksüz satışların yapılması (şirkete göre farklılık gösterebilir) vb.

Uçuş Sonrası Görevler

Uçak indikten ve yolcular uçağı terk ettikten sonra;

- Uçağın bir sonraki ekibe temiz ve düzenli bırakılması,
- Herhangi bir teknik aksaklık gözlemlendiyse konunun ilgili dokümanlara işlenmesi,
- Kabin ve kokpit ekibi ile uçuş sonrası brifinge katılmak vb.

1.5.UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK, İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Literatürde uçuş personelleri ile duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ilgili çalışmaların sayısı son derece kısıtlıdır. Çalışmaların çoğunluğu uçuş personellerinden yalnızca kabin memurları ile ilgili araştırmaları kapsamaktadır. Aşağıda konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

Çolak (2018), bir hava yolu işletmesinden farklı yaş ve tecrübeye sahip 400 kabin personelinin duygusal emek yeterliliklerinin görev ve bağlamsal performanslarına etkisini ölçmeye yönelik anket yöntemi ile bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre kabin memurlarında tecrübe yılı arttıkça duygusal emek gösterme düzeyleri düşmektedir. Önemli diğer sonuca göre ise kabin memurlarının duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapma göstermediklerini, hatta yüzeysel davranışın bağlamsal performanslarını negatif etkilediği görülmektedir. Ancak derinden rol yapma ve doğal davranışlarını daha fazla sergiledikleri görülmüştür.

Bekman (2016), duygu yönetimi açısından uçuş personeli ve yolcu iletişimini ölçmek için 300 kabin personeli ile anket yöntemi kullanılarak çalışma yapmıştır. Anket sonuçlarına göre uçuş personelinin, uçuşlarda yolcuya yönelik yüzeysel davranışları arttıkça duygusal olarak tükenmişlikleri de arttığını, derinlemesine davranışları arttıkça duygusal olarak tükenmişlikleri azaldığı tespit edilmiştir. Uçuş personelinin yolculara gösterdikleri samimi davranışları arttıkça duygusal olarak tükenmişlikleri azalmaktadır. Duygusal emek ölçeği genel bir perspektifle ele alındığında uçuş personelinin yüzeysel ve derinlemesine davranışları orta düzeyli bir seyir gösterirken, samimi davranış biçimleri yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Diğer bir çalışmada ise uçucu personeli etkileyen örgütsel stres kaynaklarını ve personelde görülen stres belirtilerini ortaya koymak amacıyla, personelin iş performansını olumsuz yönde etkileyen ve amaçlarına ulaşmada kendilerini rahatsız eden stres kaynakları belirlenmeye çalışılmış, stresin bu kişiler üzerinde ne derece etki ettiği açığa çıkarılmıştır. Elde edilen verilere göre uçuş personelinde en yüksek ortalamalı stres kaynakları, personelin istihkaklarını zamanında alamaması, aldıklarının ölçülerinin vücuduna uymaması, maddi imkânların yetersizliği, maaşların

yapılan işin karşılığını olarak görülmemesi ve maaş artışlarının tatmin edici olmamasıdır(Gümüştekin ve Öztemiz,2004).

Günay (2016), kabin ekiplerinde iş doyumu ve tükenmişlik sendromu ile ilgili yapmış olduğu çalışmada 237 kabin memuruna anket çalışması yapmıştır. İş doyumu ile tükenmişlik ilişkisini belirlemeye yönelik anket çalışması sonucunda elde edilen verilere göre, iş doyumu ile tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Demografik faktörler ile iş doyumu ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Uçuş kabin ekiplerinin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, örgütsel stresi ve psikosomatik belirtilerle ilişkisini ölçmeye yönelik yapılan başka bir çalışmada, 249 kabin ekibinin katılımıyla anket yapılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular şu şekildedir: Uçuş kabin ekiplerinde iş doyumu tükenmişlik düzeylerini pozitif şekilde etkileyerek azaltmakta, örgütsel stres ve psikosomatik belirtiler tükenmişlik düzeylerini negatif şekilde etkileyerek artırmaktadır. Uçuş kabin ekiplerinin demografik özellikleri tükenmişlik düzeyini anlamlı düzeyde farklılaştırmaktadır (Konak,2020).

İKİNCİ BÖLÜM

2. DUYGUSAL EMEK

Havacılık sektöründe artan rekabete karşı avantaj elde etmek ve sürdürülebilmek için, sunulan hizmetin kalitesini arttırmak ve uçuş güvenliğini sağlamak son derece önemlidir. Uçuşun güvenli ve kaliteli şekilde gerçekleşmesinden sorumlu olan pilotlar ve kabin memurları, görevlerini yerine getirirken fiziksel ve zihinsel olarak emek harcamaktadırlar.

Ayrıca uçuş personellerinin, fiziksel ve zihinsel emekle birlikte duygusal emeği de kullanmaları beklenmektedir. Türk Hava Yolları'nın (THY) resmi sitesindeki kabin memurlarına yönelik iş gereklilikleri ile ilgili tanımlama buna örnek olarak gösterilebilir: “Yolcuların emniyetli ve konforlu bir seyahat gerçekleştirmelerinden sorumlu olmaları, aynı zamanda görev aldıkları kurumun görünür yüzleri olmaları nedeniyle kabin memurlarının; bakımlı, şık, güler yüzlü, nazik, empati kurmada başarılı, insan odaklı, zor durumlarda karar verme yetisine sahip ve iyi bir takım oyuncusu olması beklenmektedir.” Buradaki “iyi bir takım oyuncusu olma” beklentisi aslında kabin memurlarının duygusal emek kullanmasını ifade etmektedir. Dolayısıyla, uçuş personellerinin çalışma yaşamında duygularını nasıl yönettiklerini anlamak son zamanlarda araştırmacılar tarafından önemli bir konu olmuştur.

Bu bölümde duygusal emek kavramına ve tanımına, duygusal emek yaklaşımlarına ve boyutlarına, duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler ile duygusal emek sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE TANIMLAR

Duygusal emek kavramı ilk olarak 1983 yılında, Berkeley'deki California Üniversitesi'nde sosyoloji profesörü ve yazarı Arlie Russell Hochschild tarafından tanımlanmıştır. Hochschild Atlanta'daki Delta Havayolları Hostes Eğitim Merkezindeki eğitim programlarına katılmış ve gözlemler yapmıştır. Yaptığı gözlemler, yürüttüğü mülakatlar sonucunda “Çalıştığınız şirketler yalnızca sizin fiziksel hareketlerinizi

değil, duygularınız üzerinde de söz sahibidir” (Aktaran: Giddens, 2012:s.58) şeklinde belirtmekle, çalışanların duygularının işletmenin isteği doğrultusunda gerçekleştirdiklerini vurgulamıştır. Hochschild duygusal emek kavramını “Kamuya açık bir şekilde gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü yaratmak için duyguların yönetilmesidir” (Hochschild,1983:s.7) şeklinde tanımlamıştır. Daha sonra Rafaeli ve Sutton(1987:s.28) Hochschild’in tanımına ek olarak duygusal emeğin konuşma esnasında ses tonu ve davranışlara yansıyan her türlü çabayı da kapsadığını belirtmiştir.

Hochschild’in çalışmasından sonra duygusal emekle ilgili akademik çalışmalar son otuz yılda kayda değer derecede ilerlemiştir. Duygusal emek, farklı meslekler ve farklı konularla incelenmiştir. Bu nedenle, duygusal emek ile ilgili çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Duygusal emek tanımlarının bazılarını aşağıda maddeler halinde yer verilmiştir.

- Hochschild (1983:s.7): Herkes tarafından açıkça görülebilen, yüz ve vücut ifadelerinin oluşturulabilmesi amacıyla duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek, belirli bir ücret karşılığında satılmaktadır.
- Ashforth ve Humphrey (1993:s.90): Uygun duygunun gösterilmesi davranışıdır.
- Morris ve Feldman (1996:s.987) : İş görenler ve müşteriler arasındaki ilişki esnasında, işletme tarafından istenen ve planlama, kontrol ve çaba gerektiren duygunun gösterilmesidir.
- Grandey (2000:s.95): Duyguları abartacak, sahteleştirerek veya bastırarak şekilde, duygusal ifadelerin, işletmenin beklentileri doğrultusunda değiştirilmesidir.
- Kruml ve Gaddes (2000:s.177): İş görenlerin, mükemmel hizmet sunumu sağlayabilmek için, belirli duyguları, işletme tarafından istenen şekilde hissetmeleri veya en azından göstermeleri için rol yapmalarınıdır.
- Chu (2002:s.31): İşletmenin, değerleri veya gösterim kuralları doğrultusunda, uygun duygusal ifadenin gösterilmesi esnasında, iş görenin içsel duygularının veya dışsal davranışlarının değiştirilmesidir.
- Diefendorff ve Gosserand (2003:s.284) Aktaran Hesieh (2009): İş görenin, işinin gerektirdiği role uygun olarak, duygularını yönetmesidir.

- Meier ve diğerleri (2006:s.899): Olaylara, müşterilerin, beraber çalışılan kişilerin ve işletmenin bakış açısıyla bakabilecek şekilde, örgütsel işbirliğinin ve desteğinin kazanılmasında, ihtiyaç duyulan duyguların gösterilmesidir.
- Guy ve diğerleri (2008:s.97): İşin iyi yapılabilmesi amacıyla, iş görenlerin, işletmenin istediği duyguları göstermesinde, gerçek duyguların bastırılması veya abartılmasıdır.
- Yoo (2016:s.1010): Belirli bir kazanç elde etmek amacıyla, açıkça görünen yüz ve vücut gösterimlerinin oluşmasında, duyguların yönetilmesidir (Hesieh, C. W. 2009:s.384, Aktaran: Çoban,2017:s.39).

Yukarıda yer alan tanımlar özetlenecek olursa duygusal emek, kişinin sahip olduğu işin önemli bir parçası olarak işverenin istediği duyguların uygun şekilde yönetilmesidir.

2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI

Duygusal emek yaklaşımları ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır ve günümüze kadar gelen en çok dört temel yaklaşımdan söz edilmektedir. Bu yaklaşımlar; Hochschild(1979, 1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman(1996) ve Grandey(2000) yaklaşımlarıdır. Bu temel dört yaklaşım sırasıyla ayrıntılı olarak aşağıda incelenmiştir.

2.2.1. Hochschild'in Yaklaşımı

Arlie Russell Hochschild duygusal emek ile ilgili çalışmalarına 1979 yılında, duyguların iş hayatındaki yerinin önemini ifade eden çalışmalarıyla başlamıştır (1979: s.551-575). 1983 yılında ise yazmış olduğu “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” adlı eseriyle duygusal emek kavramını terminolojiye kazandırmıştır.

Yazar çalışmasında duygusal emeği iki farklı örnek üzerinden açıklamıştır. İlkinde bir duvar kâğıdı fabrikasında çalışan çocuğun çalışma koşullarını örnek göstermiştir. İkinci örnek olarak ise kendi araştırması olan, Delta Havayollarının Eğitim Merkezindeki uçuş görevlilerinin işyerindeki davranışları ve çalışma koşullarını örnek göstermiştir. Duvar kâğıdı fabrikasında çalışan çocuğun yaptığı iş,

zihin ve kol, zihin ve parmak, zihin ve omuz arasında bir koordinasyon gerektirdiğini belirtmiştir. Bunu yazar fiziksel emek olarak ifade etmiştir. Uçuş personelinin, koridorlardan ağır yemek arabalarını iterken fiziksel emek harcadığını, acil iniş ve tahliye durumları organize ederken de zihinsel emek harcadığını belirtmiştir. Ancak burada fiziksel ve zihinsel emekten farklı olarak emek harcadığını onun da ‘duygusal emek’ olduğunu tanımlamıştır (Hochschild, 1983: s.6-7).

Hochschild, duyguları “bir imge, bir düşünce, bir bellekle - bireyin farkında olduğu bir işbirliği” (Hochschild,1979:s.551) şeklinde ifade etmekle, duygu kuralları ile duyguları yönetmenin, duygu ve beden işbirliğiyle ortaya çıktığını vurgulamıştır. Bu duygular içimizde depolanmadığı gibi, yönettiğimiz duygulardan bağımsız olmamakla birlikte, duygularımızı yönetirken duyguların yaratılmasına katkıda bulunduğumuzu açıklamıştır (Hochschild, 1983: s.8).

Hochschild araştırmasında, uçuş personellerinin çalışma sürecinde müşteriler ile sürekli olumlu duygular içindeymiş gibi gülümsediklerini; bu gülümsemenin çalışanların işlerinin bir parçası olduğunu gözlemlemiştir. Bu davranışların yolcuların ruh halini düzenleyen makyajın, üniformanın, kayıtlı müziğin, uçak dekorunun, yatıştırıcı pastel renklerinin ve gündüz içeceklerinin bir uzantısı olarak görüldüğünü vurgulamıştır. Hochschild’ e göre “Duygusal emek bir ücret karşılığında satılır ve bu nedenle metalaştırılır” (1979:s.569). Burada metalaşmadan kastı iş görenin duygularını iş ile uyumlu hale dönüştürmesi, bu süreci planlaması, çabalaması ve bu hisleri örgüt yararına performansa dönüştürmesi bütün bunların sonucunda gösterdiği duygusal emek ile ücrete hak kazanmasıdır (Turhan, 2019:s.44)

Hochschild (2003:s.35-41) duygusal emeğin iki boyutunun olduğunu ileri sürmüştür. Birincisi “yüzeysel oyunculuk/rol yapma” ikincisi ise “derin oyunculuk/rol yapma”. Hochschild yüzeysel oyunculuk ile derin oyunculuğu açıklarken herkesin belli miktar oyunculuk yaptığını; yüzeysel oyunculukta dışarıdan nasıl görüldüğümüzü değiştirmek için kendi içimizde duygu düzenlemesi yaptığımızı belirtmiştir. Hochschild çalışmasında, dramatik kompozisyon yazarı Erving Goffman’ın (1959) çalışmalarında gözlemlediği oyuncuların davranışlarını yüzeysel oyunculuğa örnek olarak göstermiştir. Oyuncular oyunlarını canlandırırken beden dillerini kontrol etmektedir ve istenilen davranışı sergilerken davranışlarını değiştirmişlerdir.

Derin oyunculukta ise Rus yönetmen Constantin Stanislavski'nin kendi deneyimlediği örneği sunuyor. Stanislavski'ye arkadaşları ile şaka olsun diye "ameliyat" oyunu oynuyorlar. Stanislavski oyunda gerçekten korkuyor ve şunu söylüyor: "hasta", "ameliyatından" korkmuş gibi davranmıyor ve başkalarını kandırmaya çalışmıyor, kendiliğinden ortaya çıkan gerçek bir duyguyu ifade ediyor. Hochschild, bireyden beklenen duygunun kendi içinde duygu düzenlemesi yaparak sergilemesine yüzey oyunculuk, hissedilen duyguyu değiştirmeden gösterilen davranışa derin oyunculuk olarak tanımlamıştır.

Çalışmanın bu kısmında Hochschild'ın yaklaşımı temel alınarak duygusal emek boyutlarına açıklama yapılmış olup, diğer bölümlerde farklı yaklaşımlarla birlikte açıklamalar getirilecektir.

Hochschild, meslek gruplarını duygusal emek kullanan veya kullanmayan olarak ikiye ayırmıştır ve duygusal emek gerektiren işlerin üç ortak özelliğinin olduğunu belirtmiştir. Bu özellikler: halkla yüz yüze veya sesli iletişim gerektiren işler; işçinin, başka bir kişiye minnettarlık veya korku içinde duygusal bir durum üretmesini gerektiren işler; işverenin, eğitim ve denetim yoluyla, çalışanların duygusal faaliyetleri üzerinde bir dereceye kadar kontrol uygulamasına izin veren işler şeklinde açıklamıştır. (Hochschild,2003:s.147)

Yazar meslekleri duygusal emek gerektirme durumlarına göre kategorize ederken, bazı mesleklerin daha fazla duygusal emek gerektirdiğini öne sürmüştü ve bu meslekleri altı grupta değerlendirmiştir. (Hochschild, 2003: s.244-251, Aktaran Keleş,2014:s.53) Bunlar;

- Serbest meslek çalışanları (doktorlar, avukatlar, öğretmenler, hemşireler, halkla ilişkiler çalışanları, sunucular, vb.)
- İşletmeci ve yöneticiler,
- Büro işleri vb. (kasiyer, sekreter, postacı, bilet satıcıları, telefon operatörleri vb.)
- Evde çalışan özel hizmetliler (bakıcılar)
- Dışarıda çalışan özel hizmetliler (garsonlar, çocuk bakıcıları, kuaförler vb.)
- Memurlar

Hochschild'dan sonra duygusal emek ilgili çalışmalarda daha fazla mesleklerde de duygusal emeğin kullanıldığını açıklamışlardır. Bu çalışmalar, duygusal emek

gerektirme yoğunluğu farklı olmasına rağmen, bütün meslekler farklı derecelerde duygusal emek gerektiğini belirtmişler. (Yalçın, 2010:s.6, Aktaran: Şenel, 2019: s.16).

2.2.2. Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı

Duygusal emek, Hochschild'din (1979, 1983) yaklaşımından sonra Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından araştırılmıştır. Hochschild (1983) duygusal emek yaklaşımında, hizmet sunumu sırasında bireylerin uygun duygusal tepkileriyle ilgili ortak beklentilerin olduğunu savunmuştur. Ashforth ve Humphrey (1993:s.89) Hochschild'dan farklı olarak duygusal emeği, "Uygun duyguyu sergileme eylemi" olarak tanımlamışlar ve duygusal emeği tanımlarken davranışın altında yatan duygulara değil davranışa odaklanmışlardır. Yazarlar burada davranışa odaklanmakla, müşteriler tarafından doğrudan gözlemlenen ve müşterileri doğrudan etkileyen gerçek davranış kurallarına uymanın, duyguları "yönetmek" zorunda kalmadan da duygu kurallarına uyulabileceğini ifade etmişlerdir. Böylece, tanımlarında hem davranışı vurguladığını hem de duygu deneyimini duygu ifadesinden ayırdığını açıklamışlardır. (Ashforth ve Humphrey, 1993: s.90).

Hochschild (1979, 1983), duygusal emeğin iki davranış boyutunun 'yüzey oyunculuk/rol yapma' ve 'derin oyunculuk/ rol yapma' olduğunu belirtmiştir. Ashforth ve Humphrey(1993:s.88) bu boyutlara ek olarak 'doğal duygular' boyutunun olduğunu ileri sürmüşler. Yazarlar, duygusal emeğin hizmet sürecinde çalışanlar tarafından beklenen duyguların sergilenmesiyle ortaya çıktığını ve bu nedenle yüzey etkili, derin etkili veya gerçek duyguların ifadesi ile gerçekleştirilebileceğini savunmuşlardır. Bu durumu şu örnekle açıklamışlar (Ashforth ve Humphrey,1993:s.94). Hastanede çalışan bir hemşirenin yaralı bir çocuğa karşı merhamet ve sevgi ile yaklaşması doğal bir davranış olarak tanımlanmıştır. Hemşirenin rol yapmasını gerektirmeyecek durumlarla karşılaşabileceği, doğal duygularını işe yansıtıyor olmanın da olağan olabileceği vurgulamışlar. Ashforth ve Humphrey (1993) çok az çaba ile beklenen duygunun yansıtılması olayını 'doğal duygular' olarak ifade etmişler.

Ashforth ve Humphrey (1993:s. 96), hizmet sektöründe duygusal emeğin önemini dört madde ile belirtmişler (Aktaran: Şenel, 2019:s.17).

- Birincisi, çalışanın örgütü ile müşteri arasındaki bağlantısını sağlayarak örgütü temsil etmesidir.
- İkincisi, çalışan ile müşterinin bire bir, yüz yüze iletişimde bulunmasıdır.
- Üçüncüsü, çalışan ile müşteri arasındaki ilişkinin canlı ve değişken bir yapıya sahip olmasıdır.
- Sonuncusu ise, hizmet sektöründe sunulan hizmetin genellikle soyut kavramlardan meydana gelmesi nedeniyle müşterinin hizmet kalitesini ölçmesinin oldukça güç olmasıdır.

Bu dört faktör hizmet davranışına bir değer biçmektedir. Hizmet sunumu sırasındaki çalışanın bu davranışları, genellikle müşterilerin ürün kalitesi, mal ve hizmet algılarını güçlü bir şekilde etkilemektedir (Bowen vd. 1989 Aktaran: Koç,2019:s.53).

Ashforth ve Humphrey'in, Hochschild'e ilave olarak duygusal emek teorisine katkıları şunlardır (Duman,2017:s.33): hizmeti alanlar tarafından, çalışanların duygusal emek sergilemelerinin istenen şekilde olup olmadığının tespit edilmesi, beklenen doğal davranışların, çalışanların duygusal davranış kuralları ile özdeşleşmesinin gerekliliği, duygusal emeğin verimliliğe etkisinde özdeşleşmenin etkili olduğudur.

2.2.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı

Morris ve Feldman 1996 yılında yayınladıkları “Duygusal Emeğin Boyutları, Öncülleri ve Sonuçları” adlı makalelerinde, duygusal emek yaklaşımları hakkında derinlemesine bilgi vermektedirler. Yazarlar duygusal emeği “örgüt tarafından arzulan duyguları sergilerken sarf edilen çaba, planlama ve kontrolden oluşan kişiler arası etkileşim süreci” olarak tanımlamakla, duygu yönetiminden ziyade duygunun ifade ediliş şekli olan davranış, duygusal emeği açıklamada ön plana çıkmaktadır (Mamacı,2019:s.8).

Bu yaklaşımda duygusal emeği üç temel boyutu olan doğal, derin ve yüzeysel rol yapma boyutları yerine duygusal emek süreciyle alakalı boyutlara ayırarak incelemiştir (Çiçeklioğlu,2019:s.64). Morris ve Feldman yaklaşımlarında duygusal emeğin dört boyutunun olduğunu tanımlamışlardır. Bu boyutlar şunlardır:

Duygusal gösterimin sıklığı: Bu boyut, müşteri ile çalışan arasındaki etkileşimin sıklığını, önemli ölçüde müşteri beklentileri belirlemektedir (Koç,2019:s.57)

Dikkat (duyguların süresi ve yoğunluğu): Duygu gösterimi süresi, genellikle çalışanların müşterilerle geçirmiş oldukları etkileşimin süresi olarak ifade edilmekte ve bu sürenin kısalığı ya da uzunluğu çalışanların müşterilerle olan etkileşimine bağlı olmaktadır (Şenel,2019:s.18). Duygusal yoğunluk ise, bir duygunun hangi büyüklükte yaşandığı veya ifade edildiği anlamına gelmektedir (Morris ve Feldman, 1996: s.990).

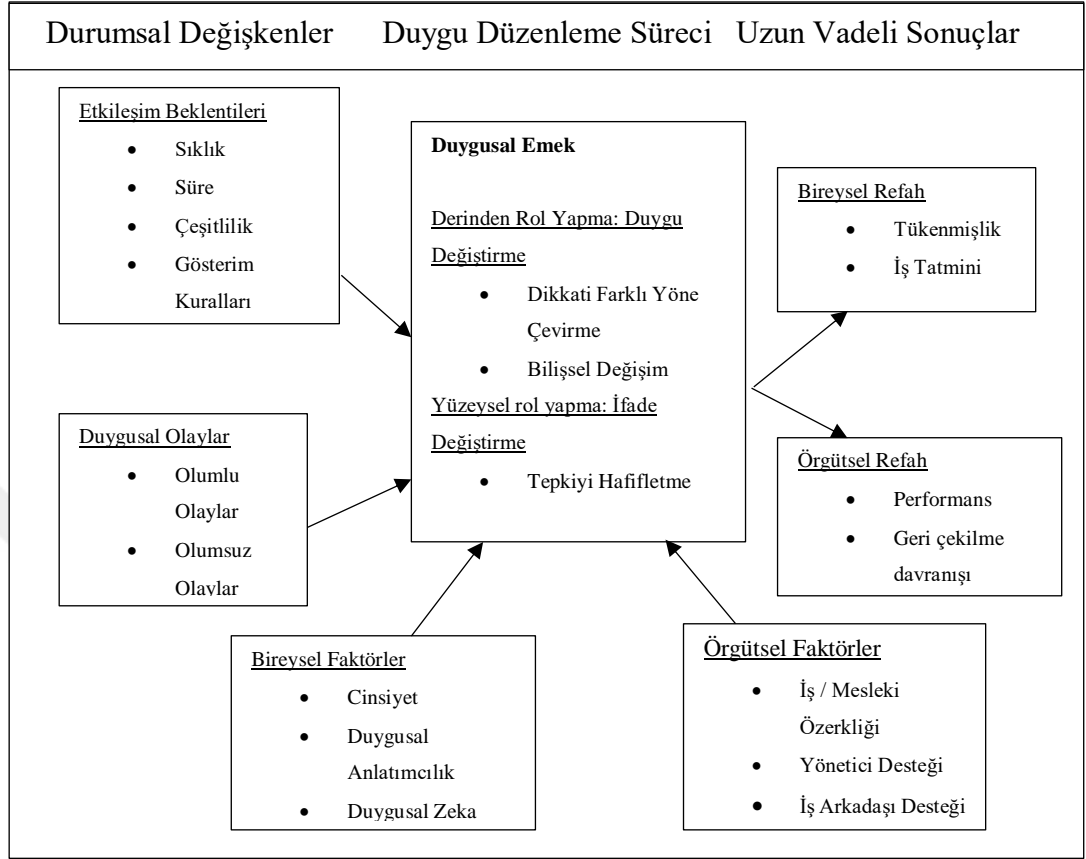
Gösterilmesi beklenen duygular (duyguların çeşitliliği): çalışanların görevi gereği sergilemesi beklenen duyguların farklılık düzeyi arttıkça, duyguları ve davranışları üzerindeki kontrolü arttırabilmek için sarf edeceği çabanın düzeyinin de artacağını ifade etmektedir(Saltık, 2014:s.20).

Duygusal çelişki: Gerçekte hissedilmeyen fakat örgütsel olarak arzu edilen duyguların ifade edilmesiyle birlikte ortaya çıkan duygusal uyumsuzluktur. Gösterim kuralları ile duygular arasında paralellik olmadığı hallerde duygusal emek gereksinimi artacaktır (Morris ve Feldman, 1996: s.991).

2.2.4. Grandey'in Yaklaşımı

Alicia A. Grandey (2000:s.95-110) kendisinden önce yapılan duygusal emek yaklaşımlarını özellikle, Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman'ın teorik bakış açılarını gözden geçirmiştir. Bu üç yaklaşımın gelecekteki çalışmalar için bir temel sağladığını ancak, duygusal emeğin nasıl tanımlanması ve kavramsallaştırılması konusunda çelişkiler içerdiğini savunmuştur. Bu yaklaşımların ortak özelliklerini ve farklılıklarını irdeledikten sonra bütün bu çalışmaların birleşimi olan farklı bir model geliştirmiştir. Grandey'nin geliştirdiği modele şekil 1' de yer verilmektedir.

Şekil 1. Grandey'nin Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Grandey 2000:s.101 (Aktaran Şenel, 2019: s.21)

Şekilde1’de görüldüğü gibi Grandey(2000) önceki duygusal emek yaklaşımlarının tanımları çerçevesinde yeniden düzenlemeler ve eklemeler yaparak, duygu düzenleme sürecini içeren model oluşturmuştur. Yazar modelinde, iletişim beklentilerinin ve duygusal olayların, yüzeysel ve derin davranışı ortaya çıkaran faktörler olduğunu belirtmiştir. Bireysel ve örgütsel faktörler ise duygusal emeğin ortaya çıkmasında ara değişkenler olduğunu, yüzeysel ve derin davranışların sonuçlarıysa bireysel ve örgütsel sonuçlar olarak sınıflandırmaktadır. Grandey (2000:102) etkileşim beklentilerini açıklarken, Hochschild (1983)’in duygusal emek yaklaşımından müşteri etkileşimini ele almıştır. Burada mesleklere göre müşteri ile etkileşim beklentilerinin çeşitlilik gösterdiğini, etkileşim sıklığının, süresinin ve gösterim kurallarının, çalışanların sergileyeceği duygusal emeği etkilediğini belirtmiştir. Duygusal olaylar konusunda ise Grandey (2000:s.103), olumsuz olaylarda bireyler duygularını düzenlemeleri için daha fazla çaba harcama

zorunluluğu duyduğunu, ancak olumsuz olaylarda ise bireylerin daha az çaba harcadıklarını ifade etmiştir.

Grandey duygusal emeği, çalışanların örgütün istediği davranışları göstermek üzere, duygu gösterimlerini düzenleme çabası ve süreci olarak ifade etmiştir (Begenirbaş,2013:s.99). Grandey modelinde, duygu yönetim sürecinin aracı olan duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerde ele alınmıştır. Grandey’e göre, eğer duygusal emek bir süreç olarak görülürse, süreçteki her adımın detaylı analizleri ile örgütsel ve bireysel sonuçların olumsuz yanlarını çalışanlar için pozitif hale getirmek mümkün olacağını düşünerek, duygusal emeğin daha iyi anlaşılmasını sağlamaya çalışmıştır (Koç,2019:s.65). Ayrıca duygu düzenleme süreci çalışmalarına ve duygusal çalışma alanlarına dayanarak, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma süreçleri, çalışanların tükenmişliği ve örgütsel refahla ilişkili olduğu görülmektedir.

Bütün yaklaşımlarızetleyecek olursak, insan davranışlarını etkileyen en temel unsurun duygular olduğunu duygusal emek kavramını açıklayan dört yaklaşımda da görmekteyiz.

2.3. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI

Yukarıda ele alınan dört temel yaklaşımlarda da görüldüğü gibi duygusal emek çeşitli şekillerde boyutlandırılmaktadır. Genellikle  boyut üzerinde çalışmalar yapılmış olup bu boyutlar: yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular şeklinde dir. Çalışmanın bu kısmında duygusal emeğin  boyutunu ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

2.3.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma, “gerçekte olmayan ve hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesidir” (Grandey,2000:s.97). Yüzeysel rol yapma boyutunda çalışanlar duygularını düzenlemekte ve kontrol altına almaktadırlar (Brotheridge ve Grandey, 2002:s.22). Hochschild ise, yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözel ve sözel olmayan ipuçlarının dikkatli bir şekilde sunulmasıyla elde edilen, gerçekte hissedilmeyen duyguları taklit etmeyi içerir şeklinde tanımlamıştır. Buna

örnek olarak, Hochschild'ın (1983) kitabında ifade ettiği bir uçuş görevlisinin kriz anındaki davranışları gösterilebilir. Uçuş görevlisi, kriz sırasında kendi endişelerine rağmen yüzündeki telaşı ve korkuyu yansıtmamak için duygularını bastırdığını, soğukkanlılıkla paniği önlemeye çalıştığını, bu şekilde yolcuların inanmalarını ve sakinleşmelerini sağlayabildiğini açıklamıştır (Hochschild, 1983: s.107). Burada uçuş görevlisi içten gelmediği halde uygun duygusal tepkiyi ortaya koymakla, kurumsal veya mesleki gösterim kuralları çerçevesinde hiç hissetmediği bir duyguyu sergilemektedir.

Ashforth ve Humphrey ise yüzeysel rol yapma da, çalışanlar gerçek duygularını değil, davranışlarını değiştirdiklerini ifade etmişlerdir (1993:s.92). Bireyler, duygularını değil de davranışlarını değiştirdikleri için, doğal duyguları ile sergiledikleri davranışların çatışması sonucunda duygusal uyumsuzluk yaşamaktadırlar (Kruml ve Geddes, 2000: s.13; Grandey, 2003:s.89; Hochschild, 2003:s.90; Morris ve Feldman, 1996:s.992; Glomb vd. 2004:s.701). Hochschild'a (1979:569) göre yüzeysel rol yapma veya iş yerinde gerçek olmayan davranışlar sergilemek çalışanlar üzerinde olumsuz durumlar ortaya çıkarmaktadır ve bu durumlar çalışanlarda tükenmişlik ve iş stersine yol açabilmektedir (Grandey,2000:s.96).

2.3.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma, bireyin iyi şeyler düşünerek veya içinde bulunduğu durumu yeniden değerlendirerek, duygularını beklenen en uygun şekilde değiştirme çabasıdır (Grandey, 2000: s.96). Çalışanlar derinden rol yapma sergilerken yüzeysel rol yapmaya göre daha fazla çaba sarf etmektedirler. Çünkü derinden rol yapma sürecinde çalışanların hissedilmesi gereken duyguyu gerçekten hissetmeye çalışması için "kendi ruhlarını" katmaları gibi, bir çalışan da arzu edilen duyguyu aynı şekilde yaşamaya çalışabilirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: s.92- 93). Gross'a göre (1998) derinden rol yapma duygusal düzenlemenin öncül odaklı bir türüdür. Derinden rol yapma bilişsel olarak yeniden değerlendirmeyle ya da dikkatte düzenlemeyle başarılmaktadır (Grandey, 2000). Duygusal emek uygulanmadan önce derin davranışta, içsel duyguların değiştirilmesi gerekmektedir. Çalışanın içsel duygularını bilinçli olarak değiştirmesi, stres gibi olumsuz duyguları azaltarak, olumlu duygulara yol açacaktır(Hochschild, 1983).

Hochschild (2003:s.38) derinden rol yapmayı ortaya çıkaran iki yöntemin olduğunu ifade etmektedir. Birincisi: çalışanın, kendisinden beklenen duyguları sergilemek için önceki deneyimlerini kullanarak, davranması gereken duyguyu hissetmesi; ikincisi ise çalışanın kendisinden beklenen duyguları davranması gereken duruma göre uyarlamasıdır.

Grandey'e göre (2000) çalışanların, müşterilerle ilgili konularda duygudaşlık kurmaya çalışması, daha kaliteli hizmetin ortaya çıkmasında etkili olacaktır. Duygusal emek araştırmacıları duygusal emeğin derinden rol yapma türünün sergilenmesinin çalışanlar ve örgütler açısından daha faydalı olacağı görüşünü desteklemektedirler (Chau, 2007:s.9).

2.3.3. Doğal Duygular

Ashforth ve Humprey (1993:s.33) yüzeysel ve derinden rol yapmaya ek olarak, çalışanların göstermesi gereken duyguyu gerçekten hissedebileceği durumların da olabileceğinden bahsetmiş ve bu davranış boyutunu doğal (samimi) duygular olarak ifade etmişlerdir. Başka bir tanımda ise, çalışanlar gerçekten hissettikleri ve sergiledikleri duygular ile davranış kuralları uyumlu olduğu durumda doğal duygular sergilemektedir (Chu ve Murrmann, 2006:s.1182). Doğal duygular sergileyen çalışan, müşteriye karşı rol yapma gereği duymadan, gerçekten hissettiği duygular içinde davranıyordur (Diefendorff vd. 2005:s.352). Ashforth ve Humphrey göre müşterilere iletilmesi beklenen bazı duygular herhangi bir zorlamaya gerek kalmadan doğal ve içten olarak çalışan tarafından hissedilebilir (1993: s.94).Buna örnek olarak hastanede çalışan bir doktorun, ilgilendiği hastasını kaybettiğinde, hastaya üzülenerek doğal davranış sergilemiş olmasıdır.

Ashforth ve Humphrey (1993), bu davranış türünde çalışanların çok az duygusal emek sarf edeceğini savunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:s.94). Birçok yazar buna katılarak, doğal duygular, hizmet süreçlerinde örgüt tarafından istenen davranışlar, hiç çaba sarf edilmeden ya da çok az çaba gerektirdiği halde doğal olarak sergilenen duygulardır şeklinde ifade etmişlerdir. (Brotheridge ve Lee, 2003; Brotheridge ve Grandey 2002; Glomb ve Tews, 2004).

Yazarlara göre, doğal davranışın kullanılması iş yerinde olumlu sonuçlara yol açacağını, çalışanın kendisi gibi davranma seviyesi yükseldikçe, duygusal emeğin olumsuz etkileri o derece azalacaktır(Ashforth ve Humprey 1993: s.98). Bu durum doğal duygu gösteriminde hizmet alanların olumlu tepkilerine neden olmaktadır (Hennig vd, 2006:s.60). Wharton(1999) ise doğal duyguların duygusal çelişki ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar ile ilişkilendirilmemesi gerektiğini vurgulamıştır.

2.4. DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler olarak bu çalışmada, demografik ve kişisel özellikler şeklinde incelenecektir. Demografik özellikler **çalışanların cinsiyetini, medeni durumunu, yaşını, gelirini, eğitim durumunu ve çalışma süresilerini** kapsamaktadır. Duygusal emeği etkileyen kişisel özellikleri ise **duygulanım, empati ve kendini uyarlamadır.**

2.4.1.Demografik faktörler

Cinsiyet: duygusal emek davranışları ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, kadınların erkeklere göre duygularını daha iyi yönettikleri bilinmektedir. Toplumlarda duygu gösterimleri açısından kadınlardan daha fazla beklenti vardır. Bazı meslek dallarında cinsiyet temelli bir ayırım söz konusu olmakla, kadınların daha çok rol üstlendikleri yardım sağlamaya yönelik mesleklerde oldukları belirtilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2013:s.573). Örneğin kabin personellerinin büyük bir çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Emniyet teşkilatında ise kadın polislerden daha çok erkek polisler çalışmakla birlikte, kadın polislerin daha çok masa başı görevlerde yer alırken, erkek polislerin sahada daha fazla yer aldıkları bilinmektedir.

Yaş: Hoschild çalışmalarında, yaşı daha ileri olan çalışanların tecrübelerinden dolayı, duygusal olayları daha kolay yansıtabileceklerini ifade etmiştir (1983:s.165). Buna göre, yaş arttıkça duygu kontrolü ve düzenlemesi de artış göstermektedir. Bir başka çalışmada yaş ile duygu kontrolü arasında pozitif yönlü ilişkinin olduğu belirtilmiştir (Gross vd, 2010:s. 590).

Eğitim durumu: Duygusal emek ile ilgili çalışmalara bakıldığında, meslekleri ile ilgili eğitim alan çalışanların, daha fazla duygusal emek sergiledikleri görülmektedir. Kabin memurları ile yapılan bir çalışmada mesleki eğitim almanın, çalışanların duygusal emek kullanımında faydalı olacağını vurgulamaktadır (Çolak,2018:s.168).

Medeni durum: Çalışanların medeni durumlarına yönelik yapılan çalışmalarda duygusal emek mesleklere göre farklılık göstermektedir. Örneğin öğretmenler ile yapılan bir çalışmada evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapma gösterdikleri ifade edilmektedir. Bir başka çalışmada ise, bekâr kabin memurlarının, evlilere göre daha fazla derinden rol yapma sergiledikleri görülmektedir (Chang ve Chiu, 2004:s.309).

Çalışma süresi(kıdem): Çalışanlar iş yerindeki biriktirdiği tecrübelerinden dolayı yaptıkları işe daha hâkim olarak, olumlu davranışlar sergiledikleri görülmektedir. Konaklama işletmeleri üzerine yapılan çalışmada, çalışma süresi daha fazla olan çalışanlar, daha fazla duygusal emek sergilemektedirler (Guliyeva, 2018:s.124).

2.4.2.Kişisel Faktörler

Duygulanım: Türk Dili Kurumu Sözlüklerin 'de duygulanım, "İstenç ve anlıktan ayrı görülen, duygusal tepkiler gösterme durumu." şeklinde açıklanmaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>). Morris ve Feldman ise duygulanım kavramını, bireylerin genel olarak herkese ve her şeye yönelik belirli bir duygusal eğilim göstermeleri olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların duygusal emek boyutu seçimi ile ilişkili olan duygulanım olumlu ve olumsuz duygulanım olarak ikiye ayrılmaktadır (Morris ve Feldman,1996:s.1000). Olumlu duygulanım, mutluluk, yüksek enerji, bütünüyle odaklanma ve coşku gibi olumlu hislerin görüldüğü bir durumdur. Olumsuz duygulanım ise sinir, öfke, kızgınlık, korku, suçluluk gibi olumsuz hisleri görüldüğü durumdur.

Empati: Empati psikolojik bir terim olarak ele alındığında; diğer insanların gerçekliği nasıl algılayıp yorumladıklarını, bu gerçekliğe ilişkin kendi görüşünden vazgeçmeden anlayabilme yeteneğidir (Çiçeklioğlu, 2019:s.56). Duygusal emek açısından bakıldığında empati, çalışanın karşısındakini iyi anlayıp, duruma göre

davranışlarını yönetmesi, empati ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır.

Kendini uyarılama: Kendini uyarılama (self-monitoring) teorisine göre, bireyler durumun gereklerine göre davranışlarını uyumlaştırmak adına hassasiyetlerini ortama göre değiştirmektedirler(Turhan, 2019:s.68). Kendini uyarılama yeteneği yüksek olan kişiler, özellikle dışa yansıttıkları davranışları, içinde buldukları durumun gereklerine göre adapte ederken, kendini uyarılama yeteneği düşük olanlar ise böyle bir adaptasyona gerek duymaz (Oral ve Köse, 2011: s.469).

2.5. DUYGUSAL EMEK SONUÇLARI

Günümüzde duygusal emek ile ilgili çalışmalarda da görüldüğü üzere duygusal emek, birçok çalışma yaşamında hayati öneme sahiptir ve günlük örgütsel yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Duygusal emek yapısına bakıldığında, örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için duyguların yönetimi olarak algılanmaktadır. Duyguların yönetimi, örgütsel normların gerektirdiği ifade edilen duyguların, gerçekte hissedilen duygulardan farklı olduğu durumda duygusal uyumsuzluğa yol açabileceğini birçok çalışmada görülmektedir. Bu durum daha çok yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular yollarıyla ortaya çıkmakla, çalışanlardan emek ve enerji harcamasını gerektirir. Bu çaba göz önüne alındığında, duygusal emeğin örgüt içindeki sonuçlarının ne olduğunu kabul etmek önemlidir. Çalışanların sergilemiş oldukları duygular, örgütlerin performansları üzerinde de pozitif ve negatif etkilere sahiptir (Çiçeklioğlu,2019:s.47). Bir taraftan duygusal emek, örgütün iyi performansını destekleyerek, başarılı müşteri hizmetlerinin kilit noktasını temsil ederken, diğer yandan duygusal emek çalışanların refahını, tükenmişliğe, daha düşük iş tatmini ve olumsuz çalışma davranışlarına neden olabilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞ STRESİ

İşyerlerinde bireyler arasındaki ilişkilerde ve çalışma ortamında bireylerin duygularını olumsuz yönde etkileyen görünmez bir durum vardır. İş stresi bu durumlardan biridir. İş yerinde yaşanan stres bireylerde olumsuz etki yaratmaktadır. Çalışanların ruh halini anlamak ve iş yükünü önlemek için iş yerlerinde sağlıklı bir ortam sağlamak çok önemlidir.

Bu bölümde stres ve iş stresi kavramının tanımlanması; iş stresini etkileyen faktörlere; iş stresinin sonuçlarına ve iş stresiyle başa çıkma stratejilerine yer verilmiştir.

3.1. STRES VE İŞ STRESİ KAVRAMI

TDK 'ya (<https://sozluk.gov.tr/>) göre “ruhsal gerilim” olarak tanımlanan stres ile hem günlük hayatta hem de iş hayatında farklı düzeylerde yaşamın her aşamasında karşılaşmaktadır. Bireyin iş hayatında yaşadığı stres bireyi psikolojik ve fizyolojik olarak etkilemekle beraber, örgütü ve diğer çalışanları da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle stres işletmeler açısından üzerinde durulması gereken önemli kavramlardan biri olmuştur. Diğer yandan bilimsel yayın literatürüne yoğun olarak 1980’li yıllarda giren stres kavramı, araştırmacı ve bilim adamları tarafından farklı ve çeşitli şekillerde ifade edilmiştir (Öztoprak,2014: s.29).

İlk kez stres kavramı Selye (1997: s.23) tarafından kullanılmış olup kavramsal olarak “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği tepkiler” olarak tanımlanmıştır (Deveci,2016:s36). Cüceloğlu stresi bireyin fiziksel ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir şeklinde tanımlamıştır (1994: s.321). Diğer bir tanıma göre stres, herhangi bir dış çevrenin yapmış olduğu etkinin, durum veya olayın, organizmaya yansıyan psikolojik veya fiziki negatif sonuçlardan oluşur (Dinçer,1994:s. 219). Şahin ise stresi bireylerin fiziksel ve ruhsal yapılarına etki eden, bireyin davranışlarını, işteki verimlerini ve

çevresindeki diğer insanlarla ilişkilerini olumsuz etkileyen psikolojik bir durum olduğunu ifade etmektedir(2019:s.51) .

Stres ile ilgili yapılan çalışmalarda günümüz iş dünyasında çalışanın çalışma koşulları, yaşadığı gerilim ve gerilimin sonuçları üzerine odaklanarak iş stresinin önemi araştırılmıştır. İş stresinin ne olduğunu anlamak ve stresi en düşük düzeyde tutmak işletmeler için de önemli hale gelmiştir. Çünkü çalışanların iş stresinden dolayı performansının düşmesi işteki verimliliğin azalmasına neden olmaktadır.

İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres iş stresi olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendilerine, işin niteliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak çalışanların yaşadıkları stres seviyesi değişmektedir(Turunç ve Çelik, 2010:s.186). İş çevresinin işgören üzerinde yarattığı baskı ile işgörenin kapasitesi arasında bir uyumsuzluk bulunması işgörenin iş stresi yaşamasına neden olabilmektedir (Efeoğlu, 2006:s.22). İş stresi, yapılan işin gerekleri ile çalışanın yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda içsel tepki olarak ortaya çıkar (Şenyiğit, 2004: 104).

3.2. İŞ STRESİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Stresin oluşumuna sebep olan birçok faktör bulunmaktadır ve bu faktörler başlıca üç grupta toplanmaktadır. Bunlar:1) Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları 2) Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları (iş stresi) 3) Bireyin yaşamını sürdürdüğü genel çevre ortamının yarattığı stres kaynaklarıdır (Aktaran: Kalay,2009:s.43).

3.2.1. İş Stresini Etkileyen Bireysel Faktörler

Strese sebep olan bireysel faktörler genellikle kişilik, cinsiyet ve yaş, yaşam tarzı ve aile olarak sıralanmaktadır (Şahin,2019:s.53). Bireylerin kişilik yapılarını ortaya çıkaran huy, karakter ve yetenek, stresin ortaya çıkmasındaki en temel faktördür. Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere, olaylara ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde, ilgili kişinin kişiliği ile ilgilidir (Kalay,2009:s.44). Ayrıca kişilik faktörlerinin yanı sıra geçmiş deneyimler, farklı algılamalar, aile hayatının sorunlu olması, vefat, boşanma, sosyal çevre, ekonomik

sorunlar da çalışma ortamını yansıyan bireysel stres kaynaklarını oluşturur(Gül,2015:s.65).

3.2.2. İş Stresini Etkileyen Dış Çevresel Faktörler

Stresin ortaya çıkmasında dış çevresel faktörlerin büyük bir etkisi bulunmaktadır. Toplumsal ve teknolojik değişimler, aile, yer değiştirme, ekonomik ve mali koşullar, ırk ve toplumsal sınıf, yaşanılan yer ve çevre toplum koşulları, dış çevresel stres faktörleri olarak sıralanabilmektedir (İldız, 2009:s.16).

Kişilerin içinde yaşadıkları ortam, onların fizyolojik ve psikolojik durumlarına etki eder (Yumuşak, 2007:s.104). Gürültü, sağlıksız çalışma malzemeleri, sigara dumanı, hava kirliliği, aşırı sıcak ya da aşırı soğuk hava insanlarda strese neden olabilmektedir (Şahin, 2019:s.57). Ayrıca bireyler yaşamlarını sürdürürken, dış çevredeki siyasal ve yönetsel baskılar, ekonomik, sosyal, teknolojik belirsizlikten etkilenmekte ve dış çevredeki değişim hareketleri onları yoğun olarak etkilemektedir (Kalay,2009:s.44).

3.2.3. İş Stresini Etkileyen Örgütsel Faktörler

İş stresine yol açan faktörlerin başında, örgütsel faktörler gelmektedir. Bunlar kişilerarası çatışma, aşırı iş yükü, yönetim tarzı, işin monoton ve sıkıcı olması, kariyer engeli, fiziki çevre şartları ve performans değerlendirme gibi unsurlardır(Yapraklı ve Yılmaz,2007:s.157). Çalışanlar açısından önemli derecede strese yol açan faktörlerden birisi de yapılması gereken iş miktarı olmaktadır. Çok fazla veya çok az iş çalışanlarda fiziksel ve psikolojik strese neden olmaktadır (Ülbeği,2016: s.58).

Ayrıca işyerinde çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve fiziksel koşullar da örgütsel faktörler içinde yer almaktadır. Yapılan araştırmalar işyerindeki sıcaklık ve nem oranının bireylerin morali, işi yapma kapasitesi hatta fiziksel ve duygusal durumları üzerinde etkilerinin olduğunu göstermiştir(Yumuşak,2001:s.104).

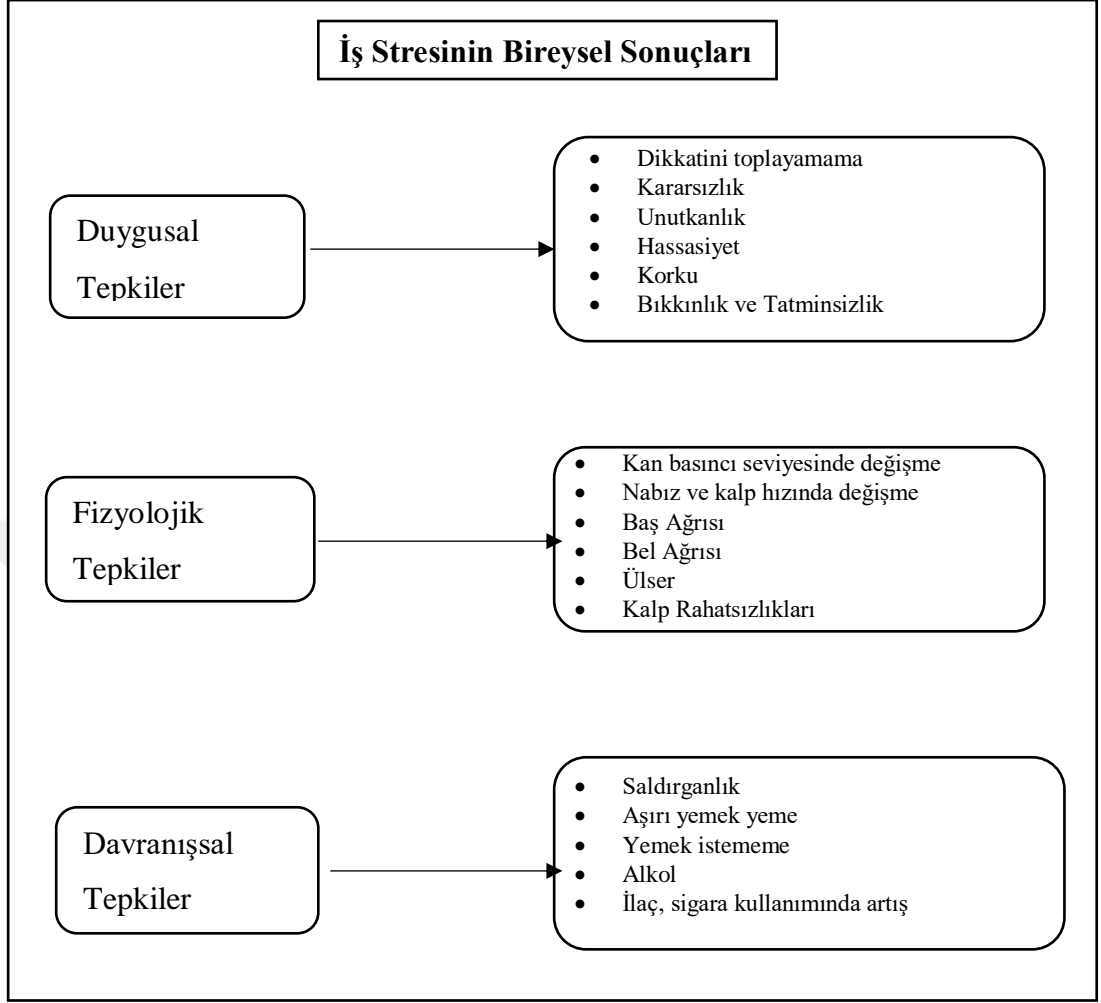
3.3. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI

İnsanlar iş hayatında sık sık stres yaşarlar. Özellikle, çalışma saatlerinin oldukça uzun olması, vardiyalı çalışma ve mesai süreçlerinde karşılaşılan sorunlar sonucunda çalışanlar stres yaşamaktadırlar. İş hayatında yaşanan stres hem çalışanları hem de örgütü etkileyen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle iş stresinin sonuçlarını bireysel ve örgütsel olarak iki grupta irdelemek gereklidir.

3.3.1. İş Stresin Bireysel Sonuçları

İş stresin bireysel sonuçları, birçok araştırmacı tarafından duygusal, fizyolojik ve davranışsal tepkiler olarak sınıflandırılmıştır. İşyerinde yaşanan stresin, mevcut fiziksel hastalıkların ve hatta ölümün başlıca kaynağı olan kronik rahatsızlıkların oluşumunda artan düzeyde rol oynadığı gerçekleştirilen çalışmalarla desteklenmektedir (House, 1981:s.4; Aktaran Aydın, 2018:s.45). Çalışanların iş stresine verdiği tepkiler şekil 2’de gösterilmiştir.

Şekil 2 . İş Stresinin Bireysel Sonuçları



Kaynak: Devebakan, 2007:s.156; Aktaran: Gül, 2015:s.77

Yukarıdaki iş stresinin sonuçlarını gösteren şekil 2’yi yorumlayacak olursak, iş stresi yaşayan birey ilk olarak işyerinde kararsızlık, bıkkınlık ve unutkanlık gibi iş hayatını etkileyen duygusal tepkiler göstermektedir. Devam eden süreç içerisinde ise bireyin gösterdiği duygusal tepkiler, fizyolojik tepkiler yaratarak yaşamına yansıdığını gözlemlemekteyiz. Fizyolojik tepkilerden dolayı ortaya çıkan kalp rahatsızlığı, kan basıncı seviyesinde değişme gibi rahatsızlıklar yükselerek devam etmesi durumunda bireyler bu hastalıklar sebebiyle hayatlarını kaybedebilmektedirler (Şahin,2019:s.74). Sonuç olarak bireyin yaşadığı stresin verdiği fizyolojik tepkilerin kişinin davranışlarına aktarıldığını gözlemlenmektedir. Stresli olan bireyler günlük sorunlarından kurtulmak düşüncesiyle, sigara, alkol kullanmaya başlarlar ve bu davranışlar zamanla alışkanlık haline gelmektedir.

3.3.2. İş Stresin Örgütsel Sonuçları

İş stresinin birçok örgütsel sonuçlara yol açtığı söz konusudur. Örneğin stres nedeniyle sağlığını ve motivasyonunu kaybeden bireyin iş yerinde düşük performans sergilemesi örgüt için yüksek maliyete sebep olabilmektedir. Ayrıca, stres nedeniyle çalışanların karşılaştığı fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar, örgütsel bağlamda çalışanların hastalık nedeniyle işe gelmemesiyle veya tazminat talepleriyle sonuçlanabilmektedir (Ülbeği, 2016: s.63). İş stresi sonucunda ortaya çıkan örgütsel sonuçlar aşağıdaki tablo 1’de sıralanmıştır.

Tablo 1. Stresin Örgütsel Etkileri

Stresin Örgütsel Sonuçları	
Örgüte bağlılığın azalması	İş kazaları
İşten tatminsizlik	Uyarı ve cezalarda artış
Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüşü	Sigorta ödemelerinin miktarında artış
Verimliliğin azalması	Aleyhte açılan davaların sayısında artış
Kararların etkinliğinin zayıflaması	Kariyer durgunluğu
İşgücü devrinin yükselmesi	İş devamsızlıklarında artma
Örgütsel iklimde soğukluk	İş ilişkilerinde gerginlik
Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme	Örgüt içi iletişimin zayıflaması
Personel şikâyet ve taleplerinin artması	Uzayan yemek ve çay molaları
Uzayan yemek ve çay molalar	Hesapta olmayan zaman kayıplar
Hile ve sabotaj	Personele ödenen tazminatların artması
Müşteri şikâyetlerinde artış	Örgütün imajının zayıflaması
Bölümler arası iş birliğinin zayıflaması	

Kaynak: Rosen ve Berger, 1991: s. 9; Hindle, 1998, s.10; Aktaran: Yılmaz ve Ekici, 2003:s.7-8) .

Erol’ strese tepkinin örgütsel sonuçları olarak stresin önemli etkileri arasında işgücü devri oranının artması, işe devamsızlık, işe yabancılaşma ve iş başarısının düşmesi, iş kazalarının artması olarak tanımlanmaktadır (Erol,2015:s.103).

İşgücü devri oranının artması örgütlerde maliyetin artmasına sebep olmaktadır. Eroğlu'na göre istifa ederek işten kendi isteği ile ayrılan bireylerin, işten ayrılma nedenleri büyük ölçüde iş koşullarının kötü olması ve stresle ilişkilidir (2006:s.442). Bu işten ayrılmaların artması aynı zamanda da işgören devir hızının artması anlamını taşımaktadır(Şahin, 2019:s.78).

İşe devamsızlık, iş görenlerin iş stresinden dolayı bazı günlerde işe gelmemeleri durumudur. Yapılan araştırmalar işyerlerinde stresle karşı karşıya bulunan çalışanların, stresli durum ve olaylardan uzaklaşmak isteyerek işe gelmedikleri düşüncesini desteklemektedir (Yılmaz ve Ekici 2003:s.8-9).

İş yerinde yaşanan stresten dolayı çalışanlarda odaklanamama, dikkatsizlik, karar verememe gibi olumsuz etkiler ortaya çıkmaktadır. Bunların sonucunda işyerinde hata yapma oranı yükselen çalışanda iş başarısının düşmesine ve iş kazaların artmasına neden olmaktadır.

3.4. İŞ STRESİ İLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

İş yerinde yaşanan stres her geçen gün daha fazla artmaktadır. Çünkü iş yerlerinde insanlar ister istemez bireysel, sosyal, örgütsel, ekonomik gibi faktörlerin etkisi altında kalarak strese maruz kalmaktadır (Bektaş ve Karagöz, 2017:s.345). İş stresinin bireyler üzerinde olumlu ve olumsuz etkiye sahip olduğu yaygın olarak bilinmektedir. Aşırı miktarda stres performansın düşmesine neden olabilirken, kabul edilebilir seviyede stres, kişinin performansı artırmaktadır. Bu nedenle araştırmacılar iş yerinde stresi azaltmak ve kabul edilebilir seviyeye indirmek amacıyla iş stresi ile başa çıkma stratejiler önermektedirler. Bu stratejiler literatürde bireysel ve örgütsel başa çıkma stratejiler olarak iki grupta incelenmektedir.

3.4.1. Bireysel başa çıkma stratejileri

Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır(Güçlü, 2001: s. 102). Yılmaz, stresle başa çıkmada bireysel stratejiler olarak, etkili bir zaman yönetimi, problem çözme tekniklerini kullanma, aşırı

genellemelerden kaçınma, kişiler arası ilişkileri ve sosyal etkinlikleri geliştirme, fiziksel aktivite ve dengeli beslenmeyi önermektedir.

Stresle baş etmek kişiden kişiye farklılık göstermektedir. İnsanlar genellikle stresle baş ederken ya aktif bir strateji olan sorunla mücadele etme ya da pasif bir strateji olan stresin yarattığı olumsuzluğu kabullenme (duyguya yönelik başa çıkmada kişi durumunun kontrol edilemeyeceğine, bu nedenle durumun kabullenmesine karar verir) yollarını tercih ederler(Özer, 2012:s.52).

Ayrıca yapılan araştırmalarda stresle bireysel baş etme stratejileri bilişsel ve davranışsal yöntemler olarak belirtilmektedir (Faqiri ve Us,2019:s.9):

Davranışsal yöntemler:

- Yapmak istediğiniz bir işi önceden planlamak ya da düzenlemek.
- Sorunları çözmek için bilgi istemek.
- Yardımcı olabilecek kişilerle konuşmak.
- Stres yaratan kişiyle yüzleşmek,
- Stresi ateşleyen durumlardan kaçınmak,
- Başa çıkmayı teşvik için ortam yaratmak.
- İstenen davranışı başarmak için kendi kendine anlaşıma yapmak.
- İnsana acı çektiren şeyleri hatırlatan durumlardan kaçınmak,
- Gerilimi azaltmak için fiziksel egzersiz yapmak,
- Kas gevşetme, zihinsel dinginlik ve derin nefes egzersizleri,
- Boş zamanlarda keyifli etkinliklerde bulunmak,
- Sosyal destek.

Bilişsel yöntemler:

- Başa çıkmak için kendinizle olumlu diyalogda bulunmak (olumlu, hedefe yönelik düşünceler).
- Zihinde canlandırma (kendinizi durumla başa çıkarken canlandırmak).
- Gerçekçi olmayan inançlarla savaşmak (kendinizle neyin mantıklı ve gerçeğe dayalı olduğu üzerinde tartışmak).
- Endişe yaşadığınız süreyi sınırlı tutmak.
- Yeniden değerlendirme: olayların iyi taraflarını aramak.
- Aklınıza olumsuz düşünceler geldiğinde bunları durdurmak.

- Kendi durumunuzun diğeri insanlarla olumlu karşılaştırmasını yapmak.

3.4.2. Örgütsel Başa Çıkma Stratejileri

Örgütsel stresle başa çıkma stratejileri, çalışanların iş ve iş ortamından kaynaklanan streslerini azaltmak ya da önlemek için örgütsel düzeyde stres yaratan faktörlerin kontrol edilmesi ve azaltılması için yönetim tarafından yapılan düzenlemeleri ifade etmektedir(Özer, 2012:s.52). Örgütlerde stresle başa çıkma için kullanılan birçok stratejiler vardır ancak yaygın olarak kullanılan stratejiler birincil, ikincil ve üçüncül müdahaleleri içermektedir. Ongori ve Agolla (2008:s.126) bu müdahaleleri şu şekilde ifade etmektedirler:

Birincil müdahaleler, stres tehlikesini azaltmak veya çalışanın strese maruz kalmasını sınırlandırmak için, olası stres nedenlerini ve bunların çalışanlar için daha sonraki risklerini belirlemeye vurgu yapar. Stresle baş etmek için özel bir anket veya personel ile yüz yüze görüşmeler dâhil olmak üzere uygun yöntemler kullanılarak veriler toplanmalıdır. Veriler toplandıktan sonra, stresi yönetmede en etkili olacak müdahaleler hakkında kararlar alınmalıdır.

İkincil müdahaleler, çalışanlara eğitim sağlamak için tasarlanmıştır. Bu müdahaleler, katılımcıların stresi tanımalarına ve başa çıkmasına, örgütsel stres faktörlerini belirlemesine yardımcı olacak seminer programları içerir.

Üçüncül müdahaleler, iki müdahaleye rağmen hâlihazırda stresin etkilerine maruz kalan bireyleri ilgilendiren müdahalelerdir. Bu müdahaleler, çalışanların stresle baş etmelerine yardımcı olmak için danışmanlık ve çalışan yardım programları, bir stres yöneticisine veya ruh sağlığı uzmanına danışmayı içermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde tükenmişlik kavramının tanımına, tükenmişlik modellerine, Maslach tükenmişlik modeli ve alt boyutları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

4.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen unsurlardan biri olan tükenmişlik kavramı ilk kez Graham Greene'nin 1961 yılında yayınlanan "Bir tükenmişlik olayı" adlı eserinde geçmektedir (Başak,2015:s.1). Tükenmişlikle ilgili yapılan ilk klinik tanımlama ise Herbert Freudenberger, (1974) tarafından "*mesleki bir tehlike*" olarak tanımlamıştır (Budak ve Surgevil, 2005: s.96). Günümüzde en yaygın olarak kabul gören tanımı, Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren sosyal psikolog Christina Maslach tarafından 1981 yılında yapılmıştır. Maslach tükenmişliği "işin gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendromdur" şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: s.99).

Tükenmişlik kavramı ile ilgili ilk tanımlamalardan bu yana kavram üzerine çok sayıda araştırma yapılmış ve tanımlar geliştirilmiştir. Pines ve Aronson (1988:s.9) tükenmişliği, duygusal açıdan dikkat ve emek isteyen şartlar altında uzun süre kalmaktan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlamaktadırlar. Başka bir tanımda ise tükenmişliğin, işyerinde kişiler tarafından gösterilen performansın nitelik ve niceliğinde gözlemlenebilir azalmaların açıklanmasında kullanılan bir kavram olduğunu ifade etmektedir (Carroll ve White 1982:s.41).

4.2. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmişlik ile ilgili farklı araştırmacılar tarafından hazırlanan çalışmalar incelendiğinde, tükenmişlik konusu üzerinde çeşitli modellerin geliştirilmiş olduğu görülmektedir. Bu çalışmada önemli görülen modellere aşağıda yer verilecektir. En yaygın model olan Maslach Tükenmişlik Modeli ise, çalışmanın veri toplama aracı olarak kullanılması nedeniyle, alt boyutları ile birlikte ayrı başlıkta incelenmiştir.

4.2.1.Freudenberger Tükenmişlik Modeli

1974 yılında Alman psikolog Herbert J. Freudenberger'in (1974:s.159) "Personel Tükenmişliği" adlı makalesinde tükenmişliği "başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamaktadır(Arı ve Bal,2008:s.132).

Freudenberger, tükenmişlik kavramının gelişimini iş ortamındaki strese ilişkin kendi görüşlerine ve diğer çalışanları gözlemlemesi sonucu elde ettiği bilgilere dayandırmıştır(Eroğlu,2014:s.132). Freudenberger (1986:s.9) bu kavram üzerinde yeniden yaptığı çalışmalarında, tükenmişliği, kişilerin içsel değerler nedeni ile kendilerini zorlamaları ya da çeşitli toplumsal zorlamalar gibi olumsuz sonuçlardan dolayı duygusal ve fiziksel kaynakların tükenmesi olarak ifade etmiştir. Aynı zamanda tükenmişliğin kişisel, mesleki ve örgütsel olarak meydana geldiğini belirtmiştir (Çam ve Öğülmüş, 2017:s.16).

4.2.2. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier tarafından oluşturulan Meier Tükenmişlik Modeli'ne (Meier, 1984: s.211)göre tükenmişlik, işyerinde ödüllerin az ve cezalandırmanın fazla olduğu, pekiştiricilerin kontrolünün az olduğu veya pekiştirici elde etmedeki kişisel yeterliliğin az olduğu beklentilerine sahip bireylerdeki tekrarlanan iş deneyimleri sonucunda oluşan durum olarak tanımlanmaktadır(Eroğlu,2014:s.137).

Bu yaklaşımın dört boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme sürecidir. Pekiştirme beklentileri, bireyin iş yaşantısındaki sonuçların, gizli veya açık amaçlarını karşılayıp

karşılayamadığıyla ilgili tanımlar yer almaktadır (Baysal, 1995: s.25). Sonuç beklentileri, istenilen sonuçları ortaya çıkarmak için yapılması gereken davranışlarla ilgili betimlemeleri kapsar. Yeterli olma beklentileri, bireyin istenen sonuçlara ulaşmada gerekli davranışları başarılı bir şekilde uygulama kapasitesini ifade eder. Bağlamsal işlem süreci, bireylerin bilgi işleme ve bilişsel süreçlerine işaret eder(Eroğlu 2014:s.137).

4.2.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Ayala. M. Pines, tükenmişliğe varoluş açısından bakmayı tercih etmiştir ve tükenmişliğin temelinde, insanların yaptıkları şeylerin faydalı ve önemli olduğu, yaşadıkları hayatın bir anlamı olduğuna inanma gereksinimleri ve bu gereksinimlerin karşılanmamasının verdiği olumsuz durumlar olduğunu savunmuştur (Şahin,2019: s.28). İşlerine böyle bir anlam yükleyen insanlar, başarısız olduklarını hissettikleri zaman, işlerinin değersiz ve anlamsız olduğunu algırlar ve kendilerini umutsuz, çaresiz ve özellikle tükenmiş hissetmeye başlarlar (Pines ve Keinan, 2005:s. 626 aktaran Eroğlu, 2014:s.135-136).

4.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman kendilerinden önce ortaya konulmuş olan tükenmişlik tanımlamaların bir araya getirerek ve içerik analizini temel alarak, tükenmişlik kavramını “kronik, duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır” şeklinde tanımlamışlardır. Bu üç bileşen şu şekildedir: Bireyin fiziki olarak yorgun ve tükenmiş hissettiği evre fiziksel tükenmedir; Stresin bireyin tutum ve duyguları üzerindeki etkilerini yaşadığı evre duygusal tükenmedir; Bireyin iş veriminde düşmenin meydana geldiği ve çevresine karşı duyarsızlaştığı evre davranışsal tükenmedir (Baysal,1995:s.29).

4.2.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss (1980) tükenmişliği, yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin psikolojik olarak işinden soğuması durumu olarak tanımlamaktadır. Tükenmişlik duygusuna kapılan kişi, işine olan ilgisini ve bağlılığını kaybederek gayret göstermekten vazgeçip, üretkenliği ortadan kalkmakta, bireysel ilişkilerde olumsuz duygular geliştirip karmaşık bir sürecin içine girmektedir (Şahin 2019:s.23).

4.2.6. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Boyutları

Tükenmişliği, iş yüzünden kişilerde oluşan ve strese cevap olarak verilen, süreklilik arz eden kronik hassasiyet durumu olarak tanımlayan Maslach(2003:189), çalışanların tükenmişlik düzeyi ölçümlerinde kullanılabilecek bir ölçek geliştirmek için çalışmalar yapmıştır. Literatürde “Üç boyutlu tükenmişlik modeli” veya “Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI)” olarak da bilinen Maslach tükenmişlik modeli Maslach ve Jackson (1981:s.99) tarafından geliştirilmiştir. Tükenmişlik ile ilgili yapılan akademik çalışmalarda ölçüm için yaygın olarak kullanılan bu model **duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi** şeklinde üç boyuttan oluşmaktadır.

4.2.6.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin başlangıcı ve en önemli boyutu olan duygusal tükenme, çalışanların kendilerini duygusal yönden aşırı yıpranmış hissetmelerini böylelikle bir yorgunluk yaşamaları boyutudur (Ay ve Avşaroğlu, 2010: s.1172). Bu boyutta çalışan kendisini duygusal ve fiziksel yönden tükenmiş hissetmektedir. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey, hizmet verdiği kişilere karşı geçmişte olduğu kadar cömert ve sorumlu davranışlar sergilemediğini düşünür; stres ve engellenmişlik duyguları yaşayan birey için ertesi gün de aynı işe gitme zorunluluğu endişe kaynağı oluşturabilir (Maslach ve diğerleri, 2001;Aktaran: Alanoğlu 2019:s.72-73).

4.2.6.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma boyutunda birey işlerine ve işlerindeki insanlara karşı uzak, mesafeli bir tutum sergiler ve işinden soğuduğunu hissettirir, işindeki ilişkilerini azaltır (Maslach ve Leither, 1997: s.18, Aktaran: Okutan, 2016:s.37). Bunun sonucunda da işlerin düzelmeyeceğini düşünen birey hizmet ettiği bireylere (Atameriç, 2012: 43), birlikte çalıştığı kişilere, yöneticilerine, müşterilere ve hatta bağlı bulunduğu işletmeye karşı olumsuz ve çevresine karşı alaycı bir tutum içinde olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Aktaran: Keleş ve Göktepe, 2020:s.858). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdiği kişilerin varlığını umursamaması, onlara birer nesne gibi davranması ve onlarla arasına mesafe koyma girişimidir(Çalgan vd 2009: s.63).

4.2.6.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Bu boyutta kişi faydasız ve etkisiz olduğunu düşünerek kendisini negatif yönde değerlendirme eğilimindedir. Dolayısıyla kendine olan saygısı azalmaya başlar ve çalıştığı işte yetersiz olduğu düşüncesine girer. Bu yanlış düşüncelerden dolayı kendini başarısız hisseder. Öz güvenlerini kaybeden bireylere başkalarının güveni de azalacaktır (Maslach ve Leiter, 1997, s.18). Bu çerçevede işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hissederek harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanmakta, bunun sonucunda ise kendilerine olan saygılarını kaybedip, depresyona girebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Aktaran: Basım ve Şeşen, 2009:s.46).

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİNİN İNCELENMESİ

5. 1. ÇALIŞMANIN AMACI

Çalışmanın temel amacı, duygusal emek ve iş stresinin yoğun bir şekilde yaşandığı gözlemlenen havacılık sektöründe çalışan uçuş personellerinde, duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerinde nasıl bir etki oluşturduğunu belirlemektir. Ve elde edilen sonuçları uçuş personellerinin demografik ve çalışma ile ilgili özelliklerine göre değerlendirmektir.

5.2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik kavramları değerlendirildiğinde, bu kavramlar ile ilgili farkı zamanlarda ve farklı konularda birçok meslek grupları üzerine yapılmış çalışmaların olduğu görülmektedir. Ancak, uçuş personelleri olan pilotlar ve kabin memurları kapmasında, duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerinde etkisini ölçmek için yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışma, uçuş personelleri ile ilgili çalışmaların kısıtlı olması ve uçuş personellerinin çalışma hayatında yaşadıkları duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde nasıl bir etki oluşturduğunu anlamının, hem havacılık işletmeleri açısından hem de sonraki çalışmalara katkı sağlayabilmek açısından önem arz etmektedir.

5.3. ÇALIŞMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLIKLARI

Bu çalışmada, uçuş personellerinin;

- Çalışmanın örneklemini evreni temsil edebileceği;
- Uçuş personellerinin anket sorusundaki ölçek maddelerini herhangi bir etki altında kalmadan, doğru ve samimi şekilde yanıtladığı;
- Demografik özelliklerin değişkenlere göre farklılıklar gösterebileceği;
- Duygusal emek ve iş stresi algılarının tükenmişliği etkileyeceği varsayılmaktadır.

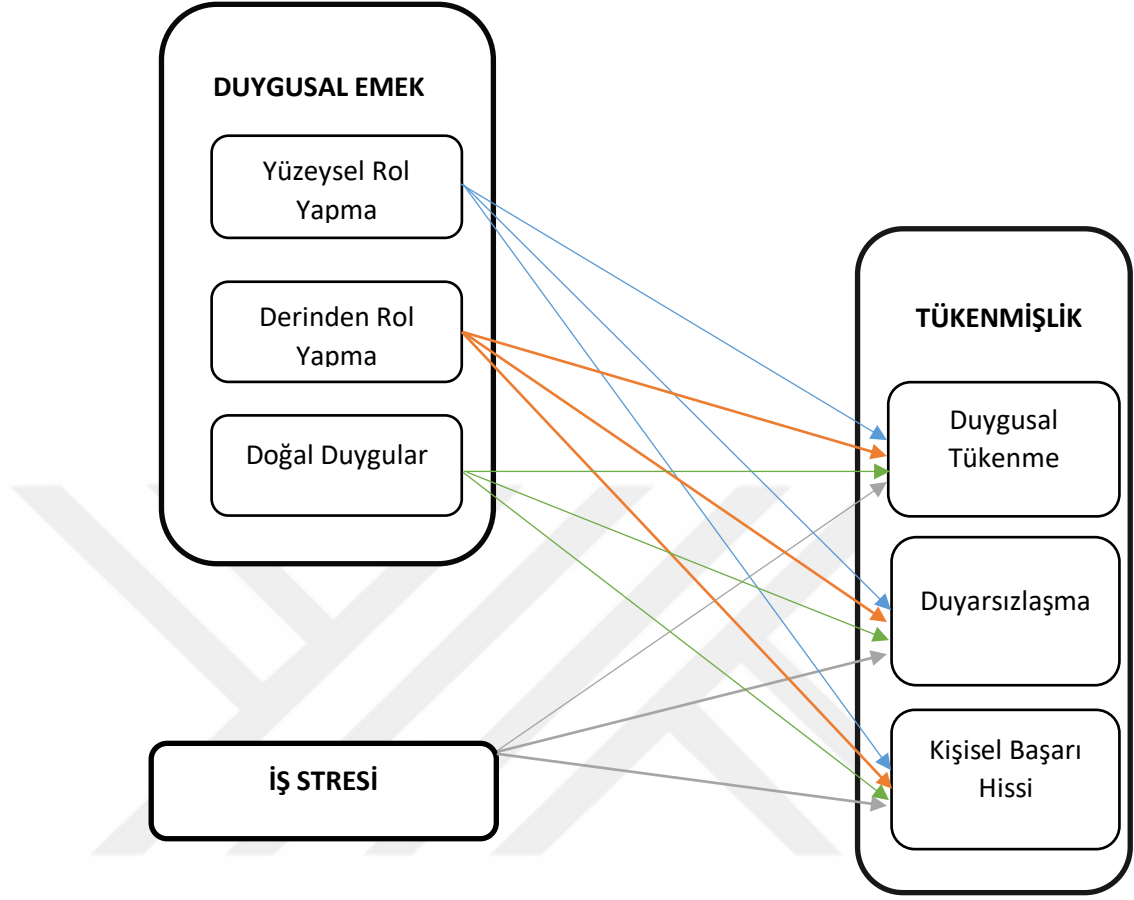
Çalışmanın Sınırlılıkları

- Çalışmada, katılımcıların oluşturduğu örneklem 215 kişiyle sınırlandırılmıştır.
- Çalışmanın amaçları doğrultusunda duygusal emek, iş stresi, tükenmişlik değişkenlerini ve demografik özellikleri inceleyen veri ölçüm araçları, bulguları elde etmek için kullanılan maddelerle sınırlıdır.
- Çalışmanın kullanılan yöntemler, istatistiksel veri analiz yöntemleri ile sınırlıdır.

5.4. ÇALIŞMA MODELİ

Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişliğe etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen çalışma modeli Şekil 3'te yer verilmiştir.

Şekil 3. Çalışma Modeli



5.5. ÇALIŞMANIN HİPOTEZLERİ

Duygusal emek boyutlarının ve iş stresinin tükenmişliğe etkisine yönelik hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

H1: Duygusal emek duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1a. Yüzeysel rol yapma duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1b. Derinden rol yapma duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1c. Doğal duygular duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2: Duygusal emek duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2a. Yüzeysel rol yapma duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2b. Derinden rol yapma duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2c. Doğal duygular duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3: Duygusal emek düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3a. Yüzeysel rol yapma düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3b. Derinden rol yapma düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3c. Doğal duygular düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H4: İş stresi tükenmişlik boyutlarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H4a. İş stresi duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H4b. İş stresi duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H4c. İş stresi düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

5.6. ÇALIŞMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

İstanbul’ da faaliyet gösteren, Sabiha Göçten Havalimanında ulusal havayolu şirketlerinde çalışan, uçuş personellerinin oluşturduğu evren hakkında sayısal olarak kesin bir bilgi edinilmediği için sosyal bilimler araştırmalarında kullanılan örneklem sayısı belirleme çizelgesinden (Gürbüz ve Şahin, 2018:s.130) faydalanılmıştır. Çalışmada tahmini evren 6.500 çalışan olarak belirlenmiş ve %90 güven aralığında 156 çalışana ulaşılması hedeflenmiştir. Bu amaçla hazırlanan anket formu, kolayda örneklem metodu ile belirlenen uçuş personellerine gönderilmiştir. Anketi cevaplayanların sayısı 243 kişi olup, eksik ve yanlış veri temizliği sonrasında 215 adet anket verisi analizlere dâhil edilmiştir.

5.7. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE KULLANILAN ÖLÇEKLER

Çalışmanın verileri anket aracılığı ile toplanmıştır. Bu çalışma için gerekli olan verilerin toplanması amacıyla uçuş personellerine yönelik iki bölümden oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik ve çalışma ile ilgili özelliklerine ilişkin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, mesleği, kurumdaki görevi, iş yerinde toplam çalışma süresi ve günlük ortalama çalışma süresi) 8 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise toplam 42 ifadeyi içeren “duygusal emek ölçeği”, “iş stresi ölçeği” ve “tükenmişlik ölçeğine” ilişkin maddelere yer verilmiştir.

Ankette yer alan ifadeler, 5’li Likert ölçeğinde olup, duygusal emek ölçeğinde her bir ifadenin karşısında (1)“Kesinlikle katılmıyorum”, (2)“Katılmıyorum”, (3) “Kararsızım”,(4) “Katılıyorum”, (5)“Kesinlikle katılıyorum” şeklinde seçenekler

bulunmaktadır. İş stresi ve tükenmişlik ölçeği için de 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır ve her bir ifadenin karşısında(1) “Hiçbir zaman”, (2)“Çok nadir”, (3) “Bazen”,(4) “Çoğu zaman”, (5)“Her zaman” şeklinde seçeneklere yer verilmiştir. Verilerin analizinde Windows için SPSS 22 paket programı kullanılmıştır.

Aşağıda anket formunda kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler detaylı olarak verilmiştir.

5.7.1. Duygusal Emek Ölçeği

Çalışmada duygusal emeği ölçmek için, duygusal emek literatüründe temel alınan dört yaklaşımın içerisinde en çok bilinen Hochschild (1983) yaklaşımı esas alınmıştır. Bu doğrultuda duygusal emek ölçeği, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutlu olarak Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır. 13 maddeden oluşan bu ölçek, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmıştır.

5.7.2. İş Stresi Ölçeği

İş stresini ölçmek için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen tek boyuttan ve 7 ifadeden oluşan iş stresi ölçeğinden yararlanılmıştır. Literatürde iş stresi ölçeğinin güvenilirliği ile ilgili yapılan çalışmalarda Cronbach Alfa katsayılarının 0,71-0,89 arasında değişen değerler aldığı gözlenmiştir (Cropanzano vd.1997; Grandey ve Cropanzano, 1998; Kacmar, 1999; Netemeyer, Johnston ve Burton, 1990;Aktaran: Efeoğlu, 2006:s.71).

5.7.3. Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliği ölçmek için Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından geliştirilen ve Canan Ergin (1992) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri olarak literatüre giren bu ölçek 22 madden ve üç boyuttan oluşmaktadır. Bu ölçeğin alt boyutlarından duygusal tükenme 9 maddeden, duyarsızlaşma 5 maddeden ve düşük kişisel başarı

hissi ise 8 madden oluşmaktadır. Orijinalinde 7’li Likert tipi bir ölçme aracı olan bu ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçe ‘ye 5’li Likert tipi ölçek olarak düzenlenmiştir.

5.8.VERİLERİN ANALİZİ

5.8.1. Verilerin Analize Uygunluğunun İncelenmesi

Anket sonucunda elde edilen verilerin normal olarak dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ilk olarak verilerin Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerleri ölçülmüştür. Tüm sorulara ilişkin verilerde çarpıklık standart hata değeri 0,166, basıklık standart hata değeri ise 0,330’dır. Aşağıda tüm maddelerin basıklık ve çarpıklık değerlerine ilişkin bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emek Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Duygusal Emek	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	Std.hata	İstatistik	Std.hata
	-,498	,166	,298	,330
Maddeler	Skewness		Kurtosis	
1.Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.			,256	-,747
2.Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.			,056	-,993
3.Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.			,434	-,847
4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.			,389	-,817
5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.			,205	-,952
6.Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.			,192	-,947
7.Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.			-,319	-,686
8.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.			-,298	-,744
9.Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.			-,397	-,664
10.Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.			-,211	-,696
11.Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.			-,238	-,897
12.Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.			-,558	-,452
13.Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.			-,234	-,753

Tablodaki sonuçlara bakıldığında duygusal emeğe ilişkin maddelerin Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerlerinin -1 ile +1 arasında olduğu

görülmektedir. Skewness değerleri: duygusal emek için -,498; yüzeysel rol yapma için -,013, derinden rol yapma için -,453 doğal duygular için -,112'dir. Kurtosis değerleri duygusal emek için, 287, yüzeysel rol yapma için -,470, derinden rol yapma için 0,393, doğal duygular için -,023'dir.

Tablo 3. İş Stresi Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık değerleri

İş Stresi	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	Std.hata	İstatistik	Std.hata
	-,153	,166	,087	,330
Maddeler	Skewness Kurtosis			
1. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.			,050	-,853
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.			,033	-,670
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.			,363	-,705
4. Farklı bir işle çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.			,212	-,998
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.			,125	-,824
6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.			,511	-,693
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.			,054	,908

İş stresinin basıklık değeri -,153, çarpıklık değeri ise -0,329'dir. Genel olarak iş stresinin değerlerine bakıldığında bütün ifadeler normal dağılım göstermektedir.

Tablo 4. Tükenmişlik Sorularına İlişkin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Tükenmişlik	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	Std.hata	İstatistik	Std.hata
	-,171	,166	,735	,330
Maddeler	Skewness Kurtosis			
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum			-,278	-,781
2. İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.			-,230	-,726
3. Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.			-,544	-,722
4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.			-,338	-,523
5. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.			,721	,350
6. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.			-,232	-,989
7. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.			-,630	-,431
8. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.			-,514	-,776
9. İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.			-,507	-,727
10. İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım.			-,430	-,778
11. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.			-,528	-,598
12. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.			-,361	-,879
13. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.			-,431	-,705
14. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.			-,131	-,584
15. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.			,497	-,394
16. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.			,527	-,658
17. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.			,394	-,696
18. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.			-,184	-,690
19. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.			-,379	-,694
20. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.			,649	-,618
21. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.			-,487	-,522
22. İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.			,422	-,618

Tükenmişliğin basıklık değeri 0,735 olup, duygusal tükenme için, 252, duyarsızlaşma için, 154 ve düşük kişisel başarı hissi için -,343'dir. Çarpıklık değeri ise tükenmişlik için- ,171, duygusal tükenme için -,599, duyarsızlaşma için -,751 ve düşük kişisel başarı hissi için -,379'dir. Büyüköztürk ve diğerleri (2011 s.48-63) -1 ile +1 arasında olması normallik varsayımına uyduğunu belirtmektedirler.

Özetle Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerleri sonucunun verilerin normal dağılım gösterdikleri tespit edilmiştir.

5.8.2. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizi

Çalışmadaki ölçeklerin geçerliğini hesaplamak için Keşfedici Faktör Analizi yapılmıştır. Anket verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile ölçülmüştür. KMO testi için literatür incelendiğinde, dağılımın faktör analizi için yeterli olup olmadığını test etmek için uygulanan bir yöntem olup, katsayısı 1'e yaklaştıkça verilerin analize uygun olduğu anlamına gelmektedir. Barlett Sphericity testi verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediğini kontrol etmek için kullanılacak istatistiksel bir tekniktir. Bu test sonucunda elde edilen Ki Kare (chi-square) test istatistiğinin anlamlı çıkması verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğinin göstergesidir(Çapri,2006:s.68). Faktör analizde oransal değişimin 0,40 ile 0,70 arasında olması, faktör yüklerinin en az 0,32 ve üzerinde olması, her bir değişken için en az üç göstergenin bulunması tavsiye edilmektedir (Fabrigar vd. 1999: s.287; Aktaran: Akca, 2012: s.172).

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,815	
Bartlett's testi	Ki kare	1145,710	
	P	<0,001	
	Özdeğer	%Varyans	%Kümülatif
1.Faktör	4,903	35,023	33,713
2.Faktör	2,927	20,907	54,589
3.Faktör	1,024	7,315	63,185
Boyutlar	Maddeler	Faktör	
Yüzeysel rol yapma	1.Müşterilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	0,787	
	2.Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	0,850	
	3.Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	0,637	
	4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	0,744	
	5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,715	
	6.Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,788	
Derinden rol yapma	7.Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	0,716	
	8.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	0,845	
	9.Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	0,639	
	10.Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	0,821	
Doğal duygular	11.Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.	0,869	
	12.Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	0,730	
	13.Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	0,796	

Duygusal emeğin faktör yapısına ilişkin Keşfedici Faktör Analizi sonucunda, Bartlett's Testindeki Ki Kare değerinin normal dağılımın anlamlı olduğu ($\chi^2 = 1145,710$ p<0,001), Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise 0,815 olarak tespit

edilmiş olup bu değerler örneklem için uygunluğunun iyi düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde, öz değeri 1'den büyük olan 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Ayrıca faktör yükleri oldukça yüksek 0,637– 0,869 arasında değişen değerler almış olup, faktörlerin varyansın % 63,2'sini açıkladığı tespit edilmiştir. Bu yapı, Basım ve Beğenirbaş (2012)'in ortaya koyduğu yapıyla uyumludur.

Tablo 6. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,841
Bartlett's testi	Ki kare	434,571
	P	<0,001
	Özdeğer	%Varyans
Faktör	3,346	47,794
		%Kümülatif
		47,794
Maddeler		Faktör
İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.		0,592
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.		0,765
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.		0,694
Farklı bir işle çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.		0,757
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.		0,678
Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.		0,727
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.		0,606

Tablo 6'deki iş stresi ölçeğinin faktör yapısına ilişkin analiz sonucunda, Bartlett's Testi Ki Kare değerinin 434,571 ve normal dağılımın anlamlı olduğu ($p < 0,001$), KMO değerinin ise 0,841 olduğu saptanmıştır. Faktör yükleri 0,592– 0,765 arasında değişen değerler almış olup, faktörlerin varyansın % 47,7'sini açıkladığı tespit edilmiştir.

Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,892	
Bartlett's testi	Ki kare	2301,440	
	P	<0,001	
	Özdeğer	%Varyans	%Kümülatif
1.Faktör	7,263	33,014	33,014
2.Faktör	3,844	17,472	50,486
3.Faktör	1,094	4,971	55,458
4.Faktör	1,016	4,620	60,078
Boyutlar	Maddeler	Faktör	
Duygusal Tükenme	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,694	
	İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0,674	
	Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,736	
	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0,628	
	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0,796	
	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	0,697	
	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	0,396	
	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0,708	
İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,742		
Duyarsızlaşma	İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım.	0,661	
	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0,669	
	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0,620	
	Çok şeyler yapabilecek gücтейim.	0,623	
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0,628	
	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0,520	
	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0,595	
	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	0,646	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,600	
	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0,613	
	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0,688	
	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0,661	
	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	0,584	

Tükenmişlik ölçeğinin faktör yapısına ilişkin analiz sonucunda Barlett Sphericity testi anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=2301,440$; $p<0,001$) ve öz değeri 1'den büyük olan 4 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Birinci faktör toplam varyansın %33'ünü, ikinci faktör toplam varyansın %17,4'ünü, üçüncü faktör ise toplam varyansın %4,9'unu ve dördüncü faktör varyansın 4,6'sını açıklamaktadır. 4 faktör birlikte toplam varyansın %60'ını açıklamaktadır. Faktör yükleri 0,592– 0,765 arasında değişen değerler almıştır. KMO değerinin ise 0,892 olduğu saptanmıştır.

5.8.3. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach's Alfa katsayısı, ölçekte bulunan maddelerin homojen yapısını açıklamak veya sorgulamak üzere kullanılır (Yıldız ve Uzunsakal, 2018:s.19). Literatürde Cronbach's Alpha katsayısına ilişkin birçok değerler bulunmaktadır. Bunlardan yaygın olarak karşılaşılan Cronbach's Alpha katsayıları aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

$0.00 < \alpha < 0,20$ hiç güvenilir değildir,

$0.21 < \alpha < 0,40$ güvenilir değildir,

$0.41 < \alpha < 0,60$ orta düzeyde güvenilir,

$0.61 < \alpha < 0,80$ güvenilir,

$0.81 < \alpha < 1.00$ güvenilirliği yüksek düzeydedir (Erdem,2018:s.87).

Tablo 8'de ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek amacıyla yapılan Cronbach's Alpha analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 8. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Cronbach's Alpha Katsayıları

		İfade sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı
Duygusal Emek		13	0,755
Alt boyutlar	Yüzeysel Rol Yapma	6	0,872
	Derinden Rol Yapma	4	0,786
	Doğal duygular	3	0,736
Tükenmişlik		22	0,817
Alt boyutlar	Duygusal Tükenme	9	0,886
	Duyarsızlaşma	5	0,767
	Kişisel Başarı Hissinin Azalması	8	0,867
İş Stresi		7	0,815

Tablo 8'i yorumlayacak olursak duygusal emek ölçeğinde bulunan 13 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,755'dir ve yukarıda yapılan açıklamaya dayanarak güvenilir olduğu söylenebilir. Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma 0,872 katsayı değeri ile diğerlerinden daha yüksek güvenilirliğe sahiptir. Tükenmişlik ölçeğindeki 22 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,817 değerinde olup, alt boyutlarının da güvenilir olduğu görülmektedir. 7 ifadeden oluşan tek boyutlu iş stresi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,815 değeri ile yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Özetle çalışmada kullanılan ölçeklerin tümünün güvenilirlik katsayısı 0,70'den yüksektir ve güveniliridir.

5.8.4. Değişkenlere ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

Çalışmada yer alan değişkenlerin karşılıklı ilişkilerini tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 ($-1 \leq r \leq +1$) arasında değişen değerler almakla birlikte, korelasyon katsayısının mutlak değer olarak 1,00 ile 0,70 değerleri arasında olması durumunda yüksek; 0,70 ile 0,30 değerleri arasında olması durumunda orta; 0,30 ile 0 arasında olması durumunda ise düşük düzeyde bir ilişkinin var olduğu kabul edilmiştir (Büyüköztürk, 2003; Aktaran: Efeoğlu,2006 s.103). Katsayı +1'e yaklaştıkça iki değişken arasındaki pozitif ilişkinin, -1'e yaklaştıkça iki değişken arasındaki negatif ilişkinin olduğu anlamına gelmektedir.

Tablo 9.Değişkenlere ve Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

Pearson Correlation N= 215							
Değişkenler	İş Stresi	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
İş Stresi	1						
Yüzeysel Rol Yapma	,397**	1					
Derinden Rol Yapma	,166*	,303**	1				
Doğal Duygular	-,028	-,071	,301**	1			
Duygusal Tükenme	,656**	,527**	,232**	-,010	1		
Duyarsızlaşma	,621**	,536**	,235**	-,063	,790**	1	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,002	-,155*	,075	,355**	-,202**	-,218**	1

*P<0,05 ve **P<0,01

Tablodaki korelasyon bulgularına göre; iş stresi ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ($r=0,397$; $p<0,01$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve

orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. İş stresi ile derinden rol yapma boyutu ($r=-0,166$; $p<0,05$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır. İş stresi ile doğal duygular arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. İş stresi ile tükenmişliğin duygusal tükenme ($r=0,656$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,621$; $p<0,01$) boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır. İş stresi ile düşük kişisel boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Yüzeysel rol yapma boyutu ile duygusal tükenme ($r=0,527$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,536$; $p<0,01$) boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Yüzeysel rol yapma boyutu ile düşük kişisel boyutu ($r=-0,155$; $p<0,05$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, negatif ve düşük düzeyde ilişki vardır. Derinden rol yapma boyutu ile duygusal tükenme ($r=0,232$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,235$; $p<0,01$) boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır. Derinden rol yapma boyutu ile düşük kişisel boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Doğal duygular ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Doğal duygular ile tükenmişliğin düşük kişisel boyutu ($r=0,355$; $p<0,01$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır.

5.9. BULGULAR VE YORUMLAR

5.9.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Çalışma Durumlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların cinsiyetlerine, yaşlarına, medeni durumlarına, eğitim seviyelerine, kurumdaki görevlerine, günlük ve iş yerinde toplam çalışma sürelerine, mesleklerine göre yüzdelik olarak ankete katılım oranlarını incelemek için aşağıdaki tablolarda tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Çalışma Durumlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler		F	%
Cinsiyet	Kadın	79	36,7
	Erkek	136	63,3
Yaş	18-24 arası	5	2,3
	25-34 arası	126	58,6
	35-44 arası	63	29,3
	45-54 arası	14	6,5
	55 ve üstü	7	3,3
Medeni Durum	Bekâr	108	50,2
	Evli	107	49,8
Eğitim Seviyesi	Lise	6	2,8
	Yüksekokul(2 yıllık)	65	30,2
	Üniversite (4 yıllık)	124	57,7
	Yüksek Lisans	20	9,3
Kurumdaki Görevi	Pilot	85	39,5
	2.Pilot	18	8,4
	Kabin Amiri	28	13,0
	Kabin Memuru	84	39,1
İş Yerinde Toplam Çalışma Süresi (Kıdem)	1-4 yıl arası	114	53,0
	5-9 yıl arası	62	28,8
	10-15 yıl arası	32	14,9
	20 yıldan fazla	7	3,3
Günlük Ortalama Çalışma Süresi	1-4 saat arası	27	12,6
	5-8 saat arası	110	51,2
	9-12 saat arası	72	33,5
	13 saat	6	2,8

Anket formunu cevaplayan katılımcıların toplam sayısı 215 kişi olup, %36,7'si (79 kişi) kadın , %63,3'i (136 kişi) erkektir. Yaş grupları incelendiğinde, en fazla katılım %58,6 ile 25-34 arası yaş grubundan olup, 35-44 arası yaş grubundan %29,3'ü

(63kişi), %6,5'i (14 kişi) 45-54 yaş grubundan, %3,3'ü 55 yaş ve üzeri yaş grubundan ve en az %2,3'lik oranla 18-24 arası yaş grubundan katılım olmuştur.

Anketi cevaplayan uçuş personellerinin %50,2'sinin (108 kişi) bekâr, %40,8'i (100 kişi) evli olduğu görülmektedir. Katılımcılardan en fazla %58'i üniversite (4 yıllık) eğitim düzeyinde olup , %30,2 si yüksekokul (2 yıllık), %9,3'ü yüksek lisans ve en az %2,8'i ise lise eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların kurumdaki görevlerine göre dağılımları incelendiğinde %39,5'i kaptan pilot, %8,4'ü 2.pilot, %39,1'i kabin amiri ve %13'ü kabin memurudur. Anketi cevaplayan uçuş personellerinin iş yerinde çalışma sürelerine (kıdem) göre dağılımları incelendiğinde, %53'inin 1- 4 yıl arası, %28,8'nin 5-9 yıl arasında, %14,9'unun 10-15 yıl arası ve %3,3'ünün 20 yıl üstü çalışma süresine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Mesleklerine İlişkin İstatistikler

Meslekler	F	%
Öğretmen	13	6,05
Askeri pilot	3	1,40
Eczacı	1	0,47
Elektrik mühendisi	2	0,93
Gıda teknikeri	1	0,47
Halkla ilişkiler	6	2,79
Havacılık Yönetimi	4	1,86
İnşaat mühendisi	1	0,47
İş güvenliği uzmanı	1	0,47
İşletmeci	2	0,93
Kabin Amiri	8	3,72
Kabin Memuru	81	37,67
Pilot	77	35,81
Makine mühendisi	3	1,40
Mimar	1	0,47
Mühendis	1	0,47
Radyoloji doktoru	1	0,47
Satış danışmanı	1	0,47
Satış pazarlama	6	2,79
Teknisyen	1	0,47
Uçak mühendisi	1	0,47
Toplam	215	100

Tablo 11' de yer alan katılımcıların mesleklerine göre incelendiğinde anketi cevaplayanların en çok %37,67 kişinin kabin memuru olduğu ve %35,81'inin pilot olduğunu görmekteyiz. Katılımcılardan %3,72'nin kabin amiri, %6,5'nin öğretmen, %2,79'nun halkla ilişkiler ile satış pazarlama, %1,40'nın askeri pilot ile makine mühendisleri, %0,93'nün elektrik mühendisi ile işletmecilerden oluştuğunu görmekteyiz. Çalışanlardan %0,47'si eczacı, gıda teknikeri, inşaat mühendisi, iş güvenliği uzmanı, mimar, mühendis, radyoloji doktoru, satış danışmanı, teknisyen ve uçak mühendisi mesleklerine sahiptir.

5.9.2 Regresyon Analizleri

Regresyon Analizi; bağımsız (independent) değişkenin bağımlı (dependent) değişken üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Bir bağımsız değişkenin bağımlı bir değişken üzerindeki etkisi basit doğrusal regresyon analizi ile yapılır. Birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkisi ise çoklu doğrusal regresyon analizi ile yapılır.

5.9.2.1.Çoklu Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Verilerin yorumlanmasından önce çoklu doğrusal bağıntı problemi ve hataların birbirinden bağımsız (otokorelasyon) olup olmadığını belirlemek amacıyla Tolerance, VIF ve Durbin-Watson katsayısı incelenmiştir. İlgili alan yazında Durbin-Watson katsayının 1,5 ile 2,5 arasında olması otokorelasyon probleminin olmadığını belirtirken, tolerance değerlerinin 0,1'den büyük, VIF değerlerinin ise 2,5 'den küçük olması çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmadığını belirtmektedir (Pan ve Jackson, 2008: s.136, 421-431). Bu bağlamda regresyon analizi sonucunda elde edilen verilerin tolerance değerleri yüzeysel rol yapma için 0,879, derinden rol yapma için 0,803, doğal duygular için 0,880 olarak 0,1'den büyük değer almışlardır. VIF değerlerinin de yüzeysel rol yapma için 1,137, derinden rol yapma için 1,245, doğal duygular için 1,13 olarak tümünün 2,5 'den küçük değerler alması, hem tolerance hem de VIF değerlerinin sonucu çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmadığını göstermektedir.

Tablo 12. Duygusal Emek Algısının Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	P	Tolerance	VIF
	β	Std.Hata	Beta				
(Sabit)	1,035	,302		3,431	,001		
Yüzeysel Rol Yapma	,423	,052	,503	8,095	,000	,879	1,137
Derinden Rol Yapma	,070	,058	,079	1,212	,227	,803	1,245
Doğal Duygular	,003	,083	,003	,041	,968	,880	1,136

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme
R²: 0,283 Adj. R²: 0,273 Durbin-Watson: 1,563 F:27,803

Duygusal emek algısının alt boyutlarının duygusal tükenmeye etkisine ilişkin çoklu doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=27,803; p<0,001) ve bağımlı değişkendeki varyansın %27'sini (**Adj. R²: 0,273**) bağımlı değişkenler tarafından açıklandığı bulunmaktadır.

Tablo 12'deki hipotezlere yönelik gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonucu incelendiğinde yüzeysel rol yapmanın $\beta = 0,423$, $t = 8,095$, p değeri ise 0,000 olarak, duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Derinden rol yapmanın p değerinin 0,059, $\beta = 0,070$, $t = 1,212$ ve doğal duyguların p değerinin 0,968, $\beta = 0,003$, $t = 0,968$ olduğu görülmektedir. Bu bağlamda derinden rol yapmanın ve doğal duyguların duygusal tükenmeye etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre:

H1:Duygusal emek duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1a. Yüzeysel rol yapma duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ KABUL EDİLMİŞTİR.

H1b. Derinden rol yapma duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR.

H1c. Doğal duygular duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR.

Tablo 13. Duygusal Emek Algısının Alt Boyutlarının Duyarsızlaşmaya Etkisine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	P	Tolerance	VIF
	β	Std.Hata	Beta				
(Sabit)	1,170	,302		3,886	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	,425	,052	,502	8,147	,000	,879	1,137
Derinden Rol Yapma	,090	,058	,100	1,554	,122	,803	1,245
Doğal Duygular	-,077	,083	,058	-,934	,351	,880	1,136

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma
R²: 0,296 Adj. R²:0,383 Durbin-Watson: 1,633 F:29,599

Duygusal emek algısının alt boyutlarının duyarsızlaşmaya etkisine ilişkin çoklu doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=29,599; p<0,000) ve bağımlı değişkendeki varyansın %29'unu (Adj. R²: 0,296) bağımlı değişkenler tarafından açıklandığı bulunmaktadır.

Tablo 14'deki hipotezlere yönelik gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonucu incelendiğinde yüzeysel rol yapmanın $\beta =0,425$, $t =8,147$, p değeri ise 0,000 olarak, duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Derinden rol yapmanın p değerinin 0,122, $\beta =0,090$, $t =1,554$ ve doğal duyguların p değerinin 0,351, $\beta =-0,077$, $t =-0,934$ olduğu görülmektedir. Bu bağlamda derinden rol yapmanın ve doğal duyguların duyarsızlaşmaya etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre:

H2: Duygusal emek duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H2a. Yüzeysel rol yapma duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ KABUL EDİLMİŞTİR

H2b. Derinden rol yapma duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR.

H2c. Doğal duygular duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR.

Tablo 13. Duygusal Emek Algısının Alt Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	Tolerance	VIF
	β	Std.Hata	Beta				
(Sabit)	2,037	,344		5,919	,000		
Yüzeysel Rol Yapma	-,118	,060	-,135	1,979	,049	,879	1,137
Derinden Rol Yapma	,012	,066	,013	,182	,856	,803	1,245
Doğal Duygular	,474	,094	,341	5,026	,000	,880	1,136

Bağımlı Değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi
R²: 0,143 Adj. R²: 0,005 Durbin-Watson: 1,590 F:11,736

Duygusal emek algısının alt boyutlarının düşük kişisel başarı hissine etkisine ilişkin çoklu doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=11,736; p<0,000) ve bağımlı değişkendeki varyansın %5'ini (Adj. R²: 0,005) bağımlı değişkenler tarafından açıklandığı bulunmaktadır.

Tablo 13'deki hipotezlere yönelik gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonucu incelendiğinde yüzeysel rol yapmanın p değerinin 0,049, β =-0,118, t =-1,979

ve derinden rol yapmanın p değerinin 0,856, $\beta = -0,012$, $t = 0,182$ olduğu görülmektedir. Bu bağlamda yüzeysel ve derinden rol yapmanın düşük kişisel başarı hissine etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Doğal duyguların $\beta = 0,474$, $t = 5,026$, p değeri ise 0,000 olarak, düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu sonuçlara göre:

H3: Duygusal emek düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H3a. Yüzeysel rol yapma düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR

H3b. Derinden rol yapma düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ REDDEDİLMİŞTİR

H3c. Doğal duygular düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

HİPOTEZ KABUL EDİLMİŞTİR

5.9.2.1. Basit regresyon analizine ilişkin bulgular

Çalışmaya katılan çalışanlarının iş stresinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına 14. 15. ve 16. tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 14. İş Stresinin Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	β	Std.Hata	Beta		
(Sabit)	,618	,143		4,329	,000
İş Stresi	,659	,052	,656	12,682	,000
Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme					
R²: 0,430 Durbin-Watson: 1,677					

İş stresinin duygusal tükenmeye etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,000$). Çoklu Belirtme Katsayısı (R^2) : Bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama yüzdesidir (Terzi, 2019:s.935). Buna göre iş stresinin duygusal tükenmişliği açıklama oranı ($R^2:0,430$) %43'dir.

Tablo 14' deki veriler incelendiğinde; katılımcıların iş stresinin duygusal tükenmeye etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizi sonucunda p değerinin 0,000 ve katsayının 0,659 olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler doğrultusunda iş stresinin duygusal tükenme üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda “*H4a. İş stresi duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*” hipotezinin kabul edildiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 15.İş Stresinin Duyarsızlaşmaya Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	β	Std.Hata	Beta		
(Sabit)	,632	,149		4,233	,000
İş Stresi	,629	,054	,621	11,575	,000
Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma					
R²: 0,386 Durbin-Watson: 1,661					

İş stresinin duyarsızlaşmaya etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,000$) ve iş stresinin duygusal tükenmişliği açıklama oranı ($R^2:0,386$) %39'dır.

Tablo 15' deki veriler incelendiğinde; katılımcıların iş stresinin duyarsızlaşmaya etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizi sonucunda p değerinin 0,000 ve katsayının 0,629 olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler doğrultusunda iş stresinin duyarsızlaşma üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda “*H4b. İş stresi duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*”

hipotezinin kabul edildiği sonucuna varılmıştır. Özetle iş stresi arttıkça duyarsızlaşma da artacaktır.

Tablo 16. İş Stresinin Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	P
	β	Std.Hata	Beta		
(Sabit)	3,339	,197	,002	16,916	,000
İş Stresi	,000	,072		,024	,981

Bağımlı Değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi
R²: 0,002 **Durbin-Watson:** 1,550

İş stresinin duyarsızlaşmaya etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,000$) ve iş stresinin duygusal tükenmişliği açıklama oranı ($R^2: 0,002$) %2'dir.

Tablo 16' deki veriler incelendiğinde; katılımcıların iş stresinin duyarsızlaşmaya etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon analizi sonucunda p değerinin 0,981 ve katsayının 0,000 olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler doğrultusunda iş stresinin duyarsızlaşma üzerinde etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda "*H4c. İş stresi düşük kişisel başarı hissini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.*" hipotezinin reddedildiği sonucuna varılmıştır.

5.9.2.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Analizine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların demografik özelliklerine göre duygusal emek iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine ilişkin

karşılaştırma yapılmıştır. Bu karşılaştırmayı bağımsız grup t testi ve varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır.

Tablo 17. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları

Cinsiyet		Ortalama	T	P
Duygusal Emek	Kadın	3,0552	2,367	,019*
	Erkek	2,8613		
İş Stresi	Kadın	2,8174	2,644	,009*
	Erkek	2,5252		
Tükenmişlik	Kadın	2,8567	3,570	,000*
	Erkek	2,6059		

Katılımcıların “cinsiyetlerine” göre yapılan t-testi analizi sonuçları, duygusal emek [t (215) = 2,367, p=0,19] ve iş stresi [t (215) =2,644, p=0,009], tükenmişlik [t (215) =3,570, p=0,000], düzeyleri cinsiyetlere göre farklılık göstermektedir(p<0,05). Kadın katılımcıların duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin, erkeklere göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 18. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Sonuçları

Medeni durum		Ortalama	t	P
Duygusal Emek	Bekâr	2,9775	1,133	,259
	Evli	2,8872		
İş Stresi	Bekâr	2,6257	-,128	,701
	Evli	2,6395		
Tükenmişlik	Bekâr	2,6848	-,384	,898
	Evli	2,7116		

Elde edilen bulgular doğrultusunda, duygusal emek [t (215) = 1,133, p=0,259], iş stresi [t (215) = -0,128, p=0,701] ve tükenmişlik [t (215) = -0,384, p=0,898] düzeyleri ile çalışanların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p>0,05). Ortalamalar değerlendirecek olursak; duygusal emek değişkeninde bekâr katılımcıların ortalaması 2,97’iken, evli katılımcıların ortalaması 2,887’dir; iş stresi değişkeninde bekâr katılımcıların ortalaması 2,62, evli katılımcıların ortalaması 2,63; tükenmişlik değişkeninde bekâr katılımcıların ortalaması 2,648, evli katılımcıların ortalamaları 2,711’dir. Özetle ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmasa da, bekâr olan katılımcıların evli katılımcılara göre daha fazla duygusal emek harcadıkları, evlilerin ise bekârlara göre daha fazla tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 19. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Eğitim Durumlarına Göre Farklılığın İncelenmesi

	Eğitim Durumu	Ortalama	F	p
Duygusal Emek	Lise	3,2619	2,462	,064
	Yüksekokul(2 yıllık)	2,9967		
	Üniversite (4 yıllık)	2,9280		
	Yüksek Lisans	2,6536		
	Toplam	2,9326		
İş Stresi	Lise	3,0238	,542	,654
	Yüksekokul(2 yıllık)	2,6505		
	Üniversite (4 yıllık)	2,6094		
	Yüksek Lisans	2,6000		
	Toplam	2,6326		
Tükenmişlik	Lise	3,1894	2,348	,074
	Yüksekokul(2 yıllık)	2,6937		
	Üniversite (4 yıllık)	2,6979		
	Yüksek Lisans	2,5659		
	Toplam	2,6981		

Katılımcıların duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılığın incelenmesi amacıyla varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. Elde edilen veriler sonucunda katılımcıların eğitim durumlarına göre duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermemektedir. Ortalamalara bakıldığında; bütün değişkenlerde lise eğitimine sahip olan katılımcıların ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 20. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Yaşlarına Göre Farklılığın İncelenmesi

	Yaş	Ortalama	F	p
Duygusal Emek	18-24 yaş arası	2,5571	2,727	,030*
	25-34 yaş arası	3,0289		
	35-44 yaş arası	2,8537		
	45-54 yaş arası	2,6990		
	55 yaş ve üzeri	2,6429		
	Toplam	2,9326		
İş Stresi	18-24 yaş arası	1,9429	2,949	,021*
	25-34 yaş arası	2,7098		
	35-44 yaş arası	2,5692		
	45-54 yaş arası	2,2347		
	55 yaş ve üzeri	3,1020		
	Toplam	2,6326		
Tükenmişlik	18-24 yaş arası	2,3727	,545	,703
	25-34 yaş arası	2,6991		
	35-44 yaş arası	2,7136		
	45-54 yaş arası	2,7045		
	55 yaş ve üzeri	2,7597		
	Toplam	2,6981		

Elde edilen veriler sonucunda katılımcıların yaşlarına göre duygusal emek ve iş stresi düzeyleri farklılık göstermektedir. ($p < 0,05$). Ortalamalara bakılacak olursa 25-34 yaş arasında olan katılımcıların duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu, 55 yaş ve üzeri katılımcıların ise duygusal emek düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. 55 yaş ve üzeri katılımcıların iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu, 18-24 yaş arasındaki katılımcıların ise iş stresi düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 21. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Kurumdaki Görevine Göre Farklılığın İncelenmesi

Kurumdaki Görevi		Ortalama	F	p
Duygusal Emek	Pilot	2,7655	4,809	,064
	2.Pilot	2,9841		
	Kabin Amiri	3,0816		
	Kabin Memuru	3,0408		
	Toplam	2,9326		
İş Stresi	Pilot	2,4958	,542	,654
	2.Pilot	2,5794		
	Kabin Amiri	2,9490		
	Kabin Memuru	2,6769		
	Toplam	2,6326		
Tükenmişlik	Pilot	3,1894	2,348	,074
	2.Pilot	2,6937		
	Kabin Amiri	2,6979		
	Kabin Memuru	2,5659		
	Toplam	2,6981		

Tablo 21 incelendiğinde katılımcıların kurumdaki görevleri ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. İstatistiksel olarak farklılık olmasa da 2,76 ortalama ile pilotlar en düşük duygusal emek algısına sahipken, kabin amirleri

3,08 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir. Buna göre kokpit ekibinden daha çok kabin ekibinin duygusal emek harcadıkları söylenebilir. Tükenmişlik düzeylerine göre kabin memurları en düşük ortalamaya sahip iken pilotlar en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bunun da sebebinin pilotların uzun süreli uçuşlarda uykusuzluk ve uçuş stresinden dolayı daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını söyleyebiliriz.

Tablo 22. Katılımcıların Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından İş Yerinde Toplam Çalışma Sürelerine Göre Farklılığın İncelenmesi

İş Yerinde Toplam Çalışma Süresi		Ortalama	F	p
Duygusal Emek	1-4 yıl arası	2,8496		
	5-9 yıl arası	3,0829		
	10-15 yıl arası	2,973	2,418	,067
	20 yıldan fazla	2,7653		
	Toplam	2,9326		
İş Stresi	1-4 yıl arası	2,5050		
	5-9 yıl arası	2,7765		
	10-15 yıl arası	2,7589	2,162	,094
	20 yıldan fazla	2,8571		
	Toplam	2,6326		
Tükenmişlik	1-4 yıl arası	2,5658		
	5-9 yıl arası	2,8182		
	10-15 yıl arası	2,9176	6,163	,001*
	20 yıldan fazla	2,7857		
	Toplam	2,6981		

Tablo 22 incelendiğinde çalışanların iş yerinde çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. 1-4 yıl arası çalışanların tükenmişlik düzeyleri düşük, 10- 15 yıl çalışanların tükenmişlik düzeyleri yüksektir. İş yerinde

çalışma süreleri ile duygusal emek ve iş stresi arasında anlamlı bir farklılık elde edilememiştir.

Tablo 23. Katılımcıların Duygusal Emek, İş stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Bakımından Günlük Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Farklılığın İncelenmesi

Günlük Ortalama Çalışma Süresi		Ortalama	F	p
Duygusal Emek	1-4 saat arası	2,9921	,174	,914
	5-8 saat arası	2,9364		
	9-12 saat arası	2,9008		
	13 saatten fazla	2,9762		
	Toplam	2,9326		
İş Stresi	1-4 saat arası	2,5873	1,683	,172
	5-8 saat arası	2,5597		
	9-12 saat arası	2,7897		
	13 saatten fazla	2,2857		
	Toplam	2,6326		
Tükenmişlik	1-4 saat arası	2,5658	1,306	,273
	5-8 saat arası	2,8182		
	9-12 saat arası	2,9176		
	13 saatten fazla	2,7857		
	Toplam	2,6981		

Tablo 23'deki sonuçlar incelendiğinde günlük ortalama çalışma süreleri ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat genel olarak ortalamalara bakıldığında, 1-4 saat arası çalışanların daha fazla duygusal emek harcadıkları, 9-12 saat arası çalışanların ise iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Havacılık sektöründe uçuş personelleri, çalışma koşullarının yüksek derecede sorumluluk ve risk içermesinden dolayı işlerini yerine getirirken, fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmaktadır. Can güvenliğinin en önemli olduğu uçuş sırasında, daha fazla iş stresi yaşamaktadırlar. Müşteriler açısından havayollarının görünür yüzü olduklarından dolayı, uçuş personellerinin şık ve bakımlı olmaları, her zaman güler yüzlü olmaları gerekmektedir.

Ayrıca uzun menzilli uçuşlarda uyku ve dinlenme durumlarından, biyolojik ve coğrafi saatlerinin değişiminden dolayı “jet lag” yaşamaları gibi durumlar bir dizi zihinsel ve fiziksel performans bozukluklara yol açmaktadır. Bu durumların sık yaşanması uçuş personellerinde, duygusal emek ile iş stresi seviyelerinin artmasına ve beraberinde tükenmişlik sendromu yaşamalarına sebep olmaktadır.

Bu tez çalışmasında uçuş personellerinde duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda uçuş personellerinden elde edilen verilerin basıklık ve çarpıklık değerleri ölçülmüştür ve tüm maddelerin normal dağılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri için ise faktör analizi yapılmıştır. Geçerlilik analizinde keşfedici faktör analizi sonuçlarının, tüm ölçeklerin orijinal ölçek sonuçları ile uyumlu olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayılarını 0,70 den yüksek ve güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların korelasyon analizleri sonucunda, duygusal emek düzeyleri ile iş stresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. İş stresi ile derinden ve yüzeysel rol yapma arasında ilişki vardır. İş stresi ile tükenmişliğin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutları arasında ilişki bulunmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi ile yüzeysel davranış arasında negatif bir ilişki vardır. Genel olarak değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, erkek çalışanların ve 25-34 yaş arasında çalışanların daha fazla oldukları görülmektedir. Medeni durumları ile kurumdaki görevlerine bakıldığında, yakın oranda katılım vardır. İş yerinde çalışma

süresi 1-4 yıl arası daha çok çalışan olup, katılımcıların çoğunluğu 5-8 saat arasında çalışmaktadırlar. Katılımcıların mesleklerine bakıldığında çoğunluğunun kabin ve kokpit ekibi çalışanlardan oluştuğunu görmekteyiz. Bunların yanı sıra öğretmenler, satış ve pazarlama, halkla ilişkiler ve mühendislik gibi meslek sahipleri de uçuş personeli olarak görev yapmaktadırlar.

Hipotezlere yönelik gerçekleştirilen analiz sonucunda, duygusal emeğin alt boyutları duygusal tükenmeyi anlamlı olarak etkilemektedir. Uçuş personellerinin duygusal emek gösteriminde bulunmalarının %27'sini duygusal tükenme açıklamaktadır. Duygusal emeğin alt boyutlarında yüzeysel rol yapma boyutu duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bunun anlamı ise çalışanlar ne kadar yüzeysel olarak rol yaptıkça, duygusal olarak daha fazla tükenmektedirler.

Duygusal emeğin alt boyutları duyarsızlaşmayı anlamlı olarak etkilemektedir. Duyarsızlaşmanın duygusal emeği açıklama oranı %29'dur. Alt boyutlarından yüzeysel rol yapma duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Başka bir deyişle çalışanların yüzey rol yapma davranışları arttıkça duyarsızlaşma da artacaktır.

Duygusal emek düşük kişisel başarı hissini de anlamlı olarak etkilemektedir. Düşük kişisel başarı hissi duygusal emeği %5 oranda açıklamaktadır. Duygusal emeğin doğal duygular boyutu düşük kişisel başarı hissini anlamlı olarak etkilemektedir. Çalışanlar doğal duygular sergiledikçe daha çok düşük kişisel başarı hissi yaşamaktadırlar.

İş stresi duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir ve duygusal tükenmenin iş stresini açıklama oranı %39'dur. Çalışanların yaşamış oldukları iş stresi arttıkça duygusal tükenmeleri de artmaktadır. Uçuş personelleri uçuş sürecinde görev ve sorumluluklarından dolayı daha fazla stres yaşamakta ve bunun sonucunda ise duygusal olarak tükenmektedirler.

İş stresi duyarsızlaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Uçuş personellerinin yaşadıkları iş stresinin %39'unu duyarsızlaşma tarından açıklanmaktadır. Başka bir deyişle iş yerinde stres arttıkça çalışanlar daha fazla duyarsızlaşma yaşamışlardır.

Uçuş personellerinin demografik özellikleri ile duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, cinsiyetlerine göre anlamlı farklılıklar

gösterdiği ortaya çıkmıştır. Kadın katılımcıların duygusal emek iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir. Kadınlar iş yeri görevleri haricinde daha fazla sorumluluklara sahiptir. Erkeklere göre kadınların daha duygusal olmalarından dolayı, daha fazla duygusal emek harcamaları ve tükenmişlik yaşamaları bilinen durumdur. Aynı şekilde kadınların yapılarından dolayı erkeklere göre iş stresini daha fazla yaşadıkları söylenebilmektedir.

Ortalamalar arası istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmasa da bekâr katılımcılar evli katılımcılara göre duygusal emek düzeyleri daha fazladır. Eğitim düzeyleri ile duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık yoktur. Yaş değişkeninin iş stresi açısından anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. 55 yaş ve üzeri katılımcıların iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu, 18-24 yaş arasındaki katılımcıların ise iş stresi düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Uçuş personellerinin yaşları arttıkça iş yerinde yaşadıkları stresin de arttığını söyleyebiliriz.

Katılımcıların kurumdaki görevleri ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Yalnız ortalamalara göre yorumlanacak olursa kokpit ekibinden daha çok kabin ekibinin duygusal emek harcadıkları söylenebilir. Pilotların tükenmişlik durumlarının kabin memurlarından fazla olduğunu görülmektedir. Günlük ortalama çalışma süreleri ile değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. İş yerinde çalışma durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermektedir. 10-15 yıla arası çalışanların tükenmişlik düzeyleri 1-4 yıl arası çalışanlara göre daha fazladır.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre havayolu yöneticilerine ve bu konu üzerinde yapılacak gelecek çalışmalar için bazı önerilere aşağıda yer verilmiştir:

- Verilerin analizi sonucunda uçuş personellerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin arttırdığı gözlemlenmiştir. Bu sebeple işletmeler çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltmak ve duygusal emek ile iş stresinin artmaması için çalışma saatlerinde ve koşullarında düzenlemeler yapmalıdır.
- Uçuş personellerinin iş yükü mümkün olduğu kadar azaltılarak, tükenmişlik yaşama düzeylerinin azaltılması gerekmektedir.
- Çalışanların psikolojik durumları iyi anlanmalı ve yaşadıkları duygusal sorunlar tespit edilerek destek sağlanmalıdır.

- Yöneticiler tarafından çalışanların takdir edilmesi, çalışanlarda duygusal tatmin yaratacağından dolayı örgüt açısından faydalı sonuçlar doğurabilir.
- İş yerindeki stresten ve harcadıkları duygusal emekten dolayı tükenmişlik yaşadıklarında, ekip arkadaşlarının desteği üzerinden motivasyon kazanmaları için ortam sağlanmalıdır.
- Uçuş personellerinin, tükenmişlik düzeylerini azaltmak için çeşitli stres yönetim programları, eğitimler ve seminerler düzenlenmelidir.

Bu tez çalışması, sadece Sabiha Gökçen havalimanında çalışan uçuş personellerinin katılımından elde edilen verilerden oluşmaktadır. Gelecekte yapılacak benzer çalışmaların ülkemizdeki farklı havalimanlarında ve havayollarında çalışma yapmalarının, genelleşebilmesi açısından literatüre katkı sağlayacağını düşünülmektedir. Ayrıca bundan sonra yapılacak çalışmaların, üç değişkenden oluşan modeli farklı değişken ile ölçerek araştırmalar zenginleştirilebilir. Bu çerçevede bu tez çalışmasının bulgularının literatüre ve sonraki çalışmalara katkı sağlanması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

1. Kitaplar

- Büyüköztürk, Ş, Çokluk, Ö, Köklü, N. (2011). Sosyal Bilimler için İstatistik (7. Baskı). Ankara: Pegem Akademi. S.s.48- 63.
- Cherniss, Cary. (1980). Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger Press.
- Cüceloğlu, D. (1994). İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları, İstanbul, Remzi Kitabevi.
- Dinçer, Ö. (1994). Örgüt Geliştirme. İz yayıncılık. İstanbul
- Freudenberger, Herbert J. ve Gail North. (1986). Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It, and How to Prevent It, New York, Penguin Books
- Giddens, A (2012). Sosyoloji Kitabı, 1. Baskı, İstanbul, Kırmızı Yayıncılık, s.58
- Greene, Graham (1960). A Burnt-Out Case. Heinemann. United Kingdom
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz (5.bs), Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Hesieh, C. W. (2009). Emotional Labor in Public Service Roles: A Model Of Dramaturgical and Dispositional Approache Florida: Florida State University.
- Hochschild, A. R. The Managed Heart: Commercialism of Human Feeling. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.1983
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, New-Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1998). "A multidimensional theory of burnout." In Cooper, C.L. (Ed.), Theory of organizational stress, New York: Oxford University Press, s.68-86.
- Selye, H. (1977), Stress Without Distress. Teach Yourself Books, Y.3, N.21, s.23-25.

2. Makaleler, Bildiriler, Diğer Basılı Yayınlar

- Akca, Bilge. (2012). Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde Örgütsel Adaletin Rolü: İSO İşletmelerinde Bir Araştırma, (Basılmamış Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Alanoğlu Mslim (2019). Algılanan Okul Müdürü Yönetim Tarzları İle ğretmenlerin Karara Katılma, ğgtsel Adalet, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişinin Analizi” Doktora Tezi, Fırat niversitesi ve Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ
- Arı, G.S, E.Ç. Bal (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve ğgtler Açısından nemi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Ashforth B. E, Humphrey R. H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, Academy of Management Review, 18/1, 88-115.
- Aslan SH, Alparslan ZN, Aslan RO, Kesepera C, nal M (1998). “İşe bağlı gerginlik leğinin sağlık alanında çalışanlarda geçerlik ve güvenirliği”. Düşünen Adam Psikiyatri Nöroloji Bilim Dergisi, S.11(2),s.4-8.
- Atameri, A (2012). İş Yerindeki Stres Düzeyinin alışanların Tükenmişlik Algıları zerindeki Etkisi, Yüksek lisans tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ay, M. ve Avşaroğlu, S (2010). “Muhasebe alışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1-Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, Sakarya, s.1172.
- Aydın, İpek (2018). Dağıtılmış Liderliğin İş Stresi Kapsamında Hizmet Kalitesine Etkileri: İzmir Merkez Kamu Hastaneleri rneği. Doktora Tezi, İzmir Ktip elebi niversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Basım, H.N. H. şeşen (2009).” Tükenmişliğin rgt İçi Girişimciliğe Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Gelişme Dergisi, 35, 41-60.
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M (2012). “alışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir lek Uyarlama alışması”, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, S.19 (1), s. 77-90.
- Başak, O (2015) Türkiye Aile Hekimliği Dergisi, Cilt 19, S. 1,İstanbul
- Baysal, Asuman.(1995). Lise ve Dengi Okul ğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir
- Begenirbaş, Memduh (2013). Kişiliğin ğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler zerinde Bir Araştırma. Doktora tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Bekman, Müge (2016). Duygu Yönetimi Açısından Uçuş Personeli ve Yolcu İletişimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

- Bektaş, M. Karagöz, Ş (2017). “Öğretmen Adaylarının Mesleğinde Öz Yeterliğin Tutum ve Motivasyona Etkisi: Eğitim Fakültesi ve Pedagojik Formasyon Eğitimi Alan Öğretmen Adayları Üzerine Bir Araştırma”, *Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt 4, S. 8, s. 37 – 53
- Bowen, D. E, Siehl, C, and Schneider, B. (1989). A Framework For Analyzing Customer Service Orientations In Manufacturing. *Academy of Management Review*, 14: 75-95.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365–379.
- Brotheridge, C.M. ve Grandey, A.A. (2002). Emotional Labour and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, *Journal of Vocational Behaviour*, S.60,s.17-39.
- Budak, G.Sürgevil, O (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Carroll, J. F. X. ve W. L. White (1982). “Theory Building: Integrating and Environmental Factors Within an Ecological Framework”, W. S. PAINE (Ed.), *Job Stres and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*, California, Sage Publications, s.41-61.
- Chang, C. ve Chiu, J.M.(2004). “Flight Attendants Emotional Labor And Exhaustion In The Taiwanese Airline Industry”, *Journal Of Service Science And Management*, vol.2, s.305-311.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., and Diefendorff, J. M. (2009). “A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover”. *Journal of Organizational Behavior*. 30(8), s.1151-1163.
- Chu, K.H. ve Murrmann, S.K. (2006). “Development and Validation of The Hospitality Emotional Labour Scale, *Tourism Management*”, S.27(6),s.1181-1191.
- Çalgan, Z. Yeğenoğlu, S. ve Aslan, D. (2009). “Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik”, *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, S.29 (1),s.61-74.
- Çam, Zekeriya ve Öğülmüş, Selahiddin. (2017). “Okul Tükenmişlik Envanterinin Türkçeye Uyarlanması ve Psikometrik Nitelikleri. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*”, S.6 (2), s.14- 29.
- Çapri, Burhan. (2006)“Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, S.1, Haziran, s. 62-77.

- Çiçeklioğlu, Hüseyin (2019).Presenteeism(İşte Var Olamama),Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü Kahramanmaraş.
- Çoban, Mehmet (2017). İş Görenlerde Hizmet Verme Yatkınlığının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir, s.39
- Çolak, Nevin(2018). Duygusal Emegın İş Performansına Etkisi Havacılık Sektöründe Bir Uygulama. Doktora tezi, İstanbul Maltepe Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Deveci, Bilal (2014). “İş-Aile Çatışması Ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir,
- Didem Hekimoğlu Tunceli, (2012) Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: Thy Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Diefendorff, J.M. Croyle,M.H. ve Gosserand, R.H (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, Journal of Vocational Behavior, 66 (2), ss. 339–357.
- Diefendorff, J.M. ve Gosserand, R.H.2003. “Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, Journal of Organizational Behavior, 24 (8), ss. 945-959.
- Dinç, G. (2018). Exammination of job burnout levels and subjective well-being levels of special educartion teacher working in private educational instutions. (Unpublished master’s thesis). Biruni University, Institute of Education Sciences, İstanbul.
- Duman, Neslihan (2017)“Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi” International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi, S.1,(1), s.29-39
- Efeoğlu, İbrahim.Efe. (2006), İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Erdem, Zuhul (2018). Ekip Kaynak Yönetiminde Kabin Ekiplerinin İletişim, Ekip Çalışması ve Stresle Başa Çıkma Tutumları İle Kişilik Yapıları Etkileşimi: Kabin Ekipleri Üzerinde Bir Çalışma. Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Erken, Semiha. Arzu (2018). Lise Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eroğlu, Şeyma G (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi, Pamukkale Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Erol, Zehra.(2015). Sosyal Çalışmacıların İşe Yabancılaşması İle İş Stresi Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya
- Fabrigar, L.R., Wegener, D.T., MacCallum, R.C. & Strahan, E.J. (1999)”.Evaluating the Use of Exploratory Factor Analysis in Psychological Research. Psychological Methods”, S.4(3), s.272-29.
- Faqiri, M, Us, Coşkun, N (2019). “Sağlık Hizmetlerinde Stres ve Stres Yönetimi” Researchgate,S.s.1-13
- Freudenberger, Herbert J. (1974). “ Staff Burn-Out”. Journal of Social Issues, 30 (1): 159-165.
- Glomb, T.M. ve Tews, M. (2004). “Emotional Labour: A Conceptualization and Scale Development”, Journal of Vocational Behaviour, 64 (1), ss. 1-23.
- Grandey, Alicia A. ve Russell Cropanzano (1999), “The Conservation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain,” Journal of Vocational Behavior, 54: 350-370.
- Grandey,Alicia A. (2000) “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor” (USA: Journal of Occupational Health Psychology Vol.5, No.1, s.101.
- Gross, J.J. Cartensen L.Pasupathi, M. Tsai, J. Skorpen, C. Hsu, A.Y.J.(2010). “Emotion And Aging: Experience, Expression And Control”, Psychology And Aging, vol.12, no.4, s.590-599.
- Gross, J.J.(1998). “The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review”, Review of General Psychology, 2 (3), ss. 271-299
- Guliyeva, Dilbar (2018) Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Güçlü, N. G.Ü (2001). “Stres Yönetimi” Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, S.1 s.91-109

- Gül, A (2015). Pozitif Örgütsel Davranışın İş Stresi Üzerine Etkisinde İş Güvenliğinin Aracılık Rolü: Bir Üniversite Hastanesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Gümüştekin, G.E. Öztemiz, A. B (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 23, Temmuz-Aralık, s. 61-85
- Günay, Ahmet. Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016, Eskişehir
- Hennig Thurau, T. Groth, M. Paul, M. ve Gremler, D. D.(2006). “Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion And Emotional Labor Affect Service Relationships”, Journal Of Marketing, vol.70, s.58–73.
- Hochschild, A. (1979). “Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure”, American Journal of Sociology, S.85 (3),s.551-575
- House, R.J. ve J.R.rizzo (1972), “Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior”, Organizational Behavior and Human Performance, S.7, s.467–505.
- Ildız,Ö,Gülce. İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi, Doktora Tezi İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü,2009,İstanbul
- Johnson, H. M. (2007). Service with a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies. Unpublished Doctoral Dissertation, College of Arts and Sciences: University of South Florida, Florida.
- Kalay, F (2009).Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Kaplan, M. Ulutaş, Ö.(2016), “Duygusal Emekğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,(35),s.165-174.
- Kaya, U. Özkan, Ç,K. (2012), “ Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” , Çalışma İlişkileri Dergisi, 3(2), s.109-130.
- Keleş, D. ve Aydın-Göktepe, E. (2020). “Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hazır giyim sektöründe bir araştırma”. Business and Economics Research Journal, S.11(3),s. 855-873.
- Keleş, Yasin (2014).Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Kim, T. Jung-Eun Yoo, J., Lee, G. and Kim, J. (2012). "Emotional İntelligence and Emotional Labor Acting Strategies among Frontline Hotel Employees". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 24(7), s.1029-1046.
- Koç, Ahmet Düha (2019). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Koçak, O. Gürsoy, G. (2018), "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi" Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi 7 (17),s.162-181.
- Konak, İlknur (2020). Uçuş Ekiplerinde İş Doyumu, Örgütsel Stres, Psikosomatik Belirtiler İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Bir Havayolu Şirketi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Kruml, S.M. And Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, S.14, s.8-49.
- Lu, X. and Guy, M. E. (2014). "How Emotional Labor and Ethical Leadership Affect Job Engagement for Chinese Public Servants". *Public Personnel Management*. S.43(1), s.3-24.
- Mamacı, Merve (2019). Duygusal Emek ve İyi Oluş Modeli Perma Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü. Doktora Tezi, Okan Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Maslach, C. (1978). "The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*"S.34 (4), s. 111-124.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). "Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*", 52, s.397-422.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). "The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*", S.2, s.99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C. ve Pines, A.M. (1979). Burnout,' the loss of human caring, in Pines, A. and Maslach, C. (Eds.), *Experiencing social psychology* (pp. 246-252). New York: Random House.
- Mayers, A. (2013). *Introduction to statistics and SPSS in psychology*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Meier, Scott T. (1984) "The Construct Validity Of Burnout", *Journal Of Occupational Psychology*, 57, s.211-219.

- Mert. G, Durmaz.V, Küçükaltan.B (2020). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Kapsamında İncelenmesi”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 29, Sayı, s. 279-297
- Morris J. A. Feldman D. C. (1996). “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, *Academy of Management Review*, 21/4, 986-1010.
- Okutan, Elvan (2016) “Tükenmişlik Sendromunun Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi, Cilt 5 Sayı 1
- Ongori H, ve Agolla J.E (2008). “Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance” *Journal of Management Research*, 8(3) s.123-135.
- Oral, L. Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 2011, C. 16, S. 2, s. 463-492.
- Özer, A. (2012). “Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi”. TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 24 (1-2).
- Öztoprak,M.T. (2014). Psikolojik Şiddeti Tükenmişlik Üzerindeki Etkinde İş Stresinin Aracılık Rolü (Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz), Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Tokat
- Pan, Y, ve Jackson, R. T. (2008). “Ethnic difference in the relationship between acute inflammation and and serum ferritin in US adult males”. *Epidemiology and Infection*, 136, s.421-431.
- Perlman, B. Hartman E. A. (1982). “Burnout: Summary and future research”. *Human Relations*, 35(4), s.283-305.
- Pines A. M. (2003). “Occupational Burnout: A Cross-cultural Israeli Jewish-Arab Perspective And Its Implications For Career Counselling”, *Career Development, International*, vol.8/2, s.97-106.
- Pines A. M., Keinan G.(2005). “Stress And Burnout: The Significant Difference”, *Personality And Individual Differences*, vol.39, s. 625-635.
- Pines, A.M. ve Maslach, C. (1978). “Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*”, 29, s.233-237
- Quick, T. L. (1990). “Linking productivity and health”. *National Productivity Review* 1 Voi. 9, No. 41Autumn
- Rafaeli, A. and Sutton, R. I. (1987). “Expression of Emotion as Part of the Work Role”. *Academy of Management Review*. 12(1), s.28
- Saltık Işıl Arıkan (2014) Duygusal Emegın Duygusal Tükenmişlik İş Tatmini Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerine Yönelik Görgül Bir Araştırma Doktora tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi ve Bilimler Enstitüsü, Muğla

- Şahin, Mehmet (2019). Duygusu Ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Doktora tezi Selçuk Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Şenel, Gökçen (2019). Algılanan Etik Liderliğin, Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şenyiğit, G. (2004). “Çalışma Hayatında Stres”, Verimlilik Dergisi, C: 3, s. 103-119.
- Terzi, Yücel (2019). “Spss İle İstatistiksel Veri Analizi”. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi. s.903-992,
- Turhan, Ö (2019).Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Yaşamda Yalnızlığın Aracı Rolü: Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Turunç, Ö. Çelik, M (2010). “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi” Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:17 Sayı:2, Manisa
- Ülbeği, İ. L (2016).Yıldırma, İş Stresi, Tükenmişlik, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Görgül Bir Araştırma” Doktora Tezi Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Wright, Thomas A. ve Russell Cropanzano (1998), “Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover,” Journal of Applied Psychology, 83 (3): 486-493.
- Yağcı, Pelin (2020) “Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma” Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir
- Yalçın, A. (2010). Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role Of Affective Events. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yapraklı, Ş. Yılmaz, M.K. “Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum’da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması” İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 21 Ocak 2007 S. 1
- Yıldız, Doğan ve Uzunsakal, Ece (2018).“Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması Ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama”, Yıldız Teknik Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi, Sayı: 1, ss. 14-28.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11 (1), 31-58.

Yumuşak, S. (2007). İşgörende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yönetim Bilimleri Dergisi, Journal of Administrative Science, 5 (1), s.101-112.

Yürür S, Keser A (2010). İşe bağlı gerginlik ile iş tatmini ilişkisinde duygusal tükenmenin aracı rolü. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi,65(04),s.165-93.

3. Elektronik Kaynaklar

<https://sozluk.gov.tr/> (21.04.2021 tarihinde erişilmiştir)

SHGM Havacılık Personeli <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru> (10.04. 2021 tarihinde erişilmiştir).

SHGM Tarihçe. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. 2012. <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/1--tarihce> (09.04, 2021 tarihinde erişilmiştir).

SHGM. SHGM Havacılık Personeli. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. 2012. <http://web.shgm.gov.tr/> (19.04.2021 tarihinde erişilmiştir).

Yılmaz, N. “Stres ve Stresle Başa Çıkma” Hacettepe Üniversitesi, Öğrenci Sağlık Merkezleri, http://www.sksdb.hacettepe.edu.tr/files/Stresle_Basa_Cikma.pdf (20.04.2021 tarihinde erişilmiştir)

EK 1

UÇUŞ PERSONELLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

Değerli Uçuş Personelleri,

İş yaşantısındaki duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde akademik bir çalışma yapmaktayız. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Bu anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm kişisel bilgilerin elde edilmesi amacıyla hazırlanan sorulardan; ikinci bölüm ise duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik ile olan ilişki seviyelerini belirleme amacıyla hazırlanan sorulardan meydana gelmektedir.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir.

İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Didem Rodoplu ŞAHİN

Öğrenci Parahat JORAYEVA

Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Doğum Yılı	19_____
Medeni Durum	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli
Eğitim Seviyesi (en son tamamlanan derece)	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Yüksekokul (2 yıllık) <input type="checkbox"/> Üniversite (4 yıllık) <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
Mesleğiniz	
Kurumunuzdaki Göreviniz	
İşyerinizde toplam çalışma süresi (Kıdem)	_____(Yıl)
Günlük ortalama çalışma süresi (saat)	Ortalama _____ (saat)

Ankette yer alan her bir ifadeyi inceleyerek, ifadenin size uygunluğunu yandaki seçeneklerden birini işaretleyerek (X) belirtiniz. İfadenin “doğru” ya da “yanlış” yanıtları yoktur, lütfen ifadeyi okuduktan sonraki aklınıza gelen ilk düşünceyi işaretleyiniz.

Aşağıda yer alan soruları cevaplarırken her bir cümle için size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

- ① Hiç Katılmıyorum ② Katılmıyorum ③ Kararsızım ④ Katılıyorum
⑤ Kesinlikle Katılıyorum

		1	2	3	4	5
1	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3	Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6	Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10	Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.					
12	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

Aşağıda yer alan soruları cevaplarırken her bir cümle için size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

- ① Hiçbir zaman ② Çok nadir ③ Bazen ④ Çoğu zaman ⑤ Her zaman

		(1)Hiçbir zaman	(2)Çok Nadir	(3)Bazen	(4)Çoğu zaman	(5)Her zaman
İS1	İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.					
İS2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
İS3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
İS4	Farklı bir işle çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.					
İS5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					

İS6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
İS7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					

Aşağıda yer alan soruları cevaplariken her bir cümle için size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

		(1)Hiçbir zaman	(2)Çok Nadir	(3) Bazen	(4)Çoğu zaman	(5)Her zaman
T1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
T2	İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
T3	Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
T4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım.					
T5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					

T6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
T7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
T8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
T9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
T10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
T11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
T12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
T13	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.					
T14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

T15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
T16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
T17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
T18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
T19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
T20	İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
T21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
T22	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					