

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE DUYGUSAL EMEK, TÜKENMİŞLİK
VE GENEL YETKİNLİK İNANCI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

TEZİ YAZAN
Cansın İKİZ

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ
Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Seyda Mavruk ÖZBİÇER
Jüri Üyesi: Doç. Dr. Sinem Evin AKBAY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN/MAYIS 2022

ONAY**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

201910035 numaralı öğrencimiz olan Cansın İKİZ tarafından hazırlanan '**Örgütsel Bağlılık İle Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve Genel Yetkinlik İnancı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**' başlıklı bu tez çalışması jürimiz tarafından oy birliği ile Psikoloji Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Suret İmzalıdır).

Jüri Asıl Üyesi – Tez Danışmanı – Jüri Başkanı Prof. Dr. Bülent Gündüz
(Mersin Üniversitesi)

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Suret İmzalıdır).

Üniv. İçi – Jüri Asıl Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Seyda Mavruk ÖZBİÇER

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Suret İmzalıdır).

Üniv. Dışı – Jüri Asıl Üyesi: Doç. Dr. Sinem Evin AKBAY
(Mersin Üniversitesi)

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Suret İmzalıdır).

10.05.2022

Prof. Dr. Murat KOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

İTHAF

*Engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personel ve yöneticiler;
Sonsuz emek ve desteklerinize ithafen...*

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

10.05.2022

Cansın İKİZ

TEŞEKKÜR

Tez sürecim boyunca yaşadığım her zorlukta yanımda olan ve hem akademisyen hem insancıl yaklaşımıyla beni destekleyen danışman hocam Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ'e teşekkür ederim. Yazılan her kelimenin, her cümlenin hatta her noktalama işaretinin üzerinden tek tek geçerek tezimin kalitesini arttırmış, bilimselliğe olan inancıyla tezimi adım adım zenginleştirmiştir. Başka bir deyişle bu tezi hayal ettiğimin ötesine geçiren hocama katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.

Heyecanımı ve motivasyonumu borçlu olduğum, yolumu ışığıyla aydınlatan akıl hocam Psikolojik Danışman İsa Rahmi SOYDAN'a, bana olan inancı ve sabrı için çok teşekkür ederim. Diğer bir teşekkürüm ise bu süreçte desteğini sürekli olarak hissettiğim Çiçek GÖK'edir.

Yaşamımın her aşamasında olduğu gibi tez sürecimde de yanımda olan ebeveynlerime, ablama ve Deniz'ime teşekkür ederim.

Varlığıyla bana güç veren, tez sürecimde de hep elimden tutarak başaracağıma olan inancımı artıran M. Atıl GÜVEN'e teşekkür ederim.

Arsoy Bakım Merkezi başta olmak üzere Türkiye'de engelli bakım hizmeti veren tüm kuruluşların değerli yönetici ve personellerine çok teşekkür ederim.

ÖZ

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE DUYGUSAL EMEK, TÜKENMİŞLİK VE GENEL YETKİNLİK İNANCI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Cansın İKİZ

Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ

Mayıs 2022, 102 sayfa

Bu çalışmanın ana amacı engelli bakım merkezinde görev yapmakta olan çalışanların örgütsel bağlılıkları ile duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inançları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışma grubunu 19-65 yaş aralığında bulunan 298 personel oluşturmaktadır. Katılımcıların 193'ü (%64.8) kadın, 105'i (%35.2) ise erkeklerden oluşmaktadır. Çalışmaya yalnızca şuan bir engelli bakım merkezinde görev yapmakta olan personeller dahil edilmiştir.

Örgütsel bağlılığa ilişkin verileri elde etmek için Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilmiş olup Dağlı, Elçiçek ve Han (2018) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından iş yaşamında duygusal emek eğiliminin ölçülmesi amacıyla geliştirilen duygusal emek ölçeği, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Tükenmişlik puanlarına ilişkin verileri elde etmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Çapri (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Jerusalem ve Schwarzer (1992) tarafından geliştirilen Genel Yetkinlik İnancı Ölçeği, Çelikkaleli ve Çapri (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre örgütsel bağlılık ile bağımsız değişkenlerin ilişkisi incelendiğinde duygusal emek ile pozitif yönde ve anlamlı olmayan, tükenmişlik ile negatif yönde ve anlamlı, genel yetkinlik inancıyla ise pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Regresyon analizine göre örgütsel bağlılığı tükenmişlik ve genel yetkinlik inancının yordadığı bulunmuştur. Bunun yanı sıra

örgütsel bağılılığın cinsiyet, yaşı, en çok hizmet verilen engel grubu ve algılanan yönetim tarzı değişkenlerine göre farklılaşması yönünde anlamlı farklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağılılık, duygusal emek, tükenmişlik, genel yetkinlik inancı ve engelli bakım merkezi

ABSTRACT**EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL
COMMITMENT AND EMOTIONAL LABOR, BURNOUT, AND GENERAL
COMPETENCIES****Cansın İKİZ****Master's Thesis, Department of Psychology****Thesis Advisor: Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ****May 2022, 102 pages**

The main purpose of this study is to examine the relationship between the organizational commitment of the employees working in the disabled care center and their emotional labor, burnout and general self-efficacy beliefs. The working group consists of 298 personnel between the ages of 19-65. 193 (64.8%) of the participants are women and 105 (35.2%) are men. Only staff currently working in a disability care center were included in the study.

In order to obtain data on organizational commitment, the organizational commitment scale developed by Meyer, Allen and Smith (1993) and adapted to Turkish by Dağlı, Elçiçek and Han (2018) was used. The emotional labor scale, developed by Diefendorff et al. (2005) to measure the tendency of emotional labor in business life, has been adapted to Turkish by Basım and Gözçirbaş (2012). In order to obtain data on burnout scores, the Burnout Inventory developed by Maslach and Jackson (1981) and adapted to Turkish by Çapri (2006) was used. The General Competence Belief Scale developed by Jerusalem and Schwarzer (1992) was adapted to Turkish by Çelikkaleli and Çapri (2008).

The data obtained within the scope of the research were analyzed using the SPSS 22.0 package program. According to results of the study, organizational commitment and positive emotional labor examined the relationship of independent variables with non-significant, significant and negatively with burnout, with a belief in the competence overall, it was observed that there is a significant relationship in the positive direction. According to the regression analysis, it was found that burnout and general competence

belief predict organizational commitment. In addition, significant differences were found in the direction of differentiation of organizational commitment according to gender, age, the most serviced disability group and perceived management style variables.

Keywords: Organizational commitment, emotional labor, burnout, general competence belief and disability care center

ÖN SÖZ

Engelli bakım merkezlerinde engelli bakımı, sosyal/psikolojik destek ve sağlık hizmetleri gibi birçok hizmet verilmektedir. Bakıcı personel, engellilerin kişisel olarak ihtiyaç duydukları tüm bakımları vermektedir. Bunun yanı sıra sağlık personeli ve meslek elemanlarıyla engellilerin bakımı desteklenmektedir. Hizmet kalitesinin artırılması için bilinçlendirme çalışmalarının artırılması faydalı olacaktır.

Engellilerin bakımı sürdürülürken tüm iç ve dış tarafların desteğiyle olabildiğince kaliteli bir hizmet sunulması amaçlanmaktadır. Bu süreçte ortaya çıkabilecek stres faktörleri olabildiğince önceden tespit edilmeli, uygulamalarda kontroller sağlanmalı ve gerekli önlemler alınmalıdır. Bu doğrultuda gerçekleştirilecek çalışmalarda herkesin engelli olma riski taşıdığı kişilere açıkça aktarılmalı, bir gün bakım desteğine ihtiyaç duyulabileceğinin anlaşılması sağlanmalıdır. Bakım hizmeti süreci devam ederken duygusal ve fiziksel olarak yıpranmanın olabildiğince azaltılması, oluşabilecek sorunların da tespit edilerek önlenmesine yardımcı olacaktır.

10.05.2022

İÇİNDEKİLER

KAPAK.....	i
ONAY	ii
İTHAF	iii
ETİK BEYANI	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZ	vi
ABSTRACT.....	viii
ÖN SÖZ	x
İÇİNDEKİLER	xi
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL AÇIKLAMALAR.....	20
2.1. Örgütsel Bağlılık ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi	20
2.2. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi.....	25
2.3. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi.....	28
2.4. Genel Yetkinlik İnancı ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi.....	33
3. YÖNTEM	38
4. BULGULAR.....	41
5. TARTIŞMA, YORUM, SONUÇ VE ÖNERİLER	46
KAYNAKÇA.....	57
EKLER.....	70

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	<i>Örgütsel Bağlılık, Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Genel Yetkinlik İnancı Arasındaki Korelasyon Katsayıları.....</i>	41
Tablo 2.	<i>Toplam Örneklem Grubu İçin Örgütsel Bağlılık-Duygusal Bağlanma Yordayıcı Değişkenlere Yönelik Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları</i>	42
Tablo 3.	<i>Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik t testi sonuçları</i>	42
Tablo 4.	<i>Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....</i>	43
Tablo 5.	<i>Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Hizmet Verilen Engelli Grubu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları</i>	44
Tablo 6.	<i>Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Kadro Türü Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....</i>	44
Tablo 7.	<i>Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Algılanan Yönetim Tarzı Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin Anova Sonuçları</i>	45

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. <i>Örgütsel Bağlılığın 3 Temel Özelliği</i>	3
Şekil 2. <i>Duygusal Emeğin Sonuçlarına İlişkin Kuramsal Yaklaşım</i>	10
Şekil 3. <i>Yetkinlik Bileşenleri ile Davranış ve Performans Arasındaki İlişki</i>	35

EKLER LİSTESİ

Ek 1. Çağ Ünv. Tez Anket İzin İstek Formu.....	70
Ek 2. Gönüllü Katılım Formu.....	72
Ek 3. Kişisel Bilgi Formu.....	73
Ek 4. SOBE Müdürlüğü Tez Etik İzin İstek Yazısı	78
Ek 5. Çağ Ünv. Rektörlüğünün Tez Etik İzin Yazısı	79
Ek 6. Çağ Ünv. SOBE Müdürlüğünün Tez Anket İzin İstek Yazısı	80
Ek 7. Tez Anket İzin Yazısı	82

1. GİRİŞ

Problem Durumu

"Yapabileceğime inanırsam, başlangıçta sahip olmasam bile onu yapacak gücü kendimde bulurum." – Mahatma Gandhi

Konaklama işletmeleri içinde bulunan engelli bakım merkezleri bireyle birebir teması, onu anlamayı ve taleplerine uygun şekilde yanıt vermeyi de kapsayan kuruluşlardır. Engelli Bakım Merkezi: *'Bakıma muhtaç engellilerin bakımı için yatılı ve/veya gündüzlü hizmet veren, gerçek veya tüzel kişiler tarafından açılan ve sosyal hizmet kuruluşu statüsünde olan kuruluşlardır.'* (T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2006). Bu kuruluşların engellilere yönelik bakım merkezi yönetmeliğinde belirlenmiş olan kriterler doğrultusunda çalışma kadrolarını oluşturmaları gerekmektedir. Engelli bireylere yönelik bakım hizmeti sunan kuruluşların kurucu ve sorumlu müdür, meslek elemanı, sağlık personeli, bakım personeli ve diğer teknik ekibi ile yönetmeliğe uygun sayılarda çalışan bulundurması gerekmektedir. Engelli bakım merkezlerinde ağır engelli bireylerin yeme-içme, banyo, kişisel bakım, barınma gibi temel gereksinimleri meslek elemanı ve sağlık personeli gözetiminde, bakım personelleri tarafından karşılanmaktadır. Bunun yanı sıra sosyal ve ruhsal ihtiyaçları da sosyal etkinlik ve psikolojik destek çalışmaları ile desteklenmektedir. Sunulan hizmetler saatlik, günlük, haftalık, aylık ve yıllık programlanmış formlar üzerine kaydedilerek kurumsal bilgi şeklinde depolanmaktadır. 2021 yılı itibariyle Türkiye'de hizmet vermekte olan toplam 266 özel engelli bakım merkezi bulunmaktadır.

Çalışma içerisinde; emek, duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve genel yetkinlik inancı kavramlarının ayrıntılı biçimde analiz edilmesinin yanında, kavramlar arası ilişkiden ve bu ilişkinin ortaya çıkardığı etki ve rollerden bahsedilmektedir. Türk Dil Kurumuna göre "Ortak bir amacı veya bir işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların veya kurumların oluşturdukları birlik olup bir kuruluşa bağlı alt birimler" örgüt olarak tanımlamaktadır (TDK, 2019). Örgütler kendi temel hedef ve amaçlarının gerçekleşmesi için çalışanlarının desteğine, azmine ve bağlılığına ihtiyaç duymaktadır. Küresel arz zincirlerinin genişlemesi, endüstrileşmiş ülkelerde bulunan üretim ve hizmete dair işler gelişmekte olan ülkelere doğru kaymalar göstermektedir (Moon ve Nolan, 2018). Gelişmekte olan ülkelerdeki işgücü maliyetleri başta olmak üzere üretim maliyetlerinin gelişmiş ülkelere göre düşük olması, gelişmekte olan ülkelere yatırımı

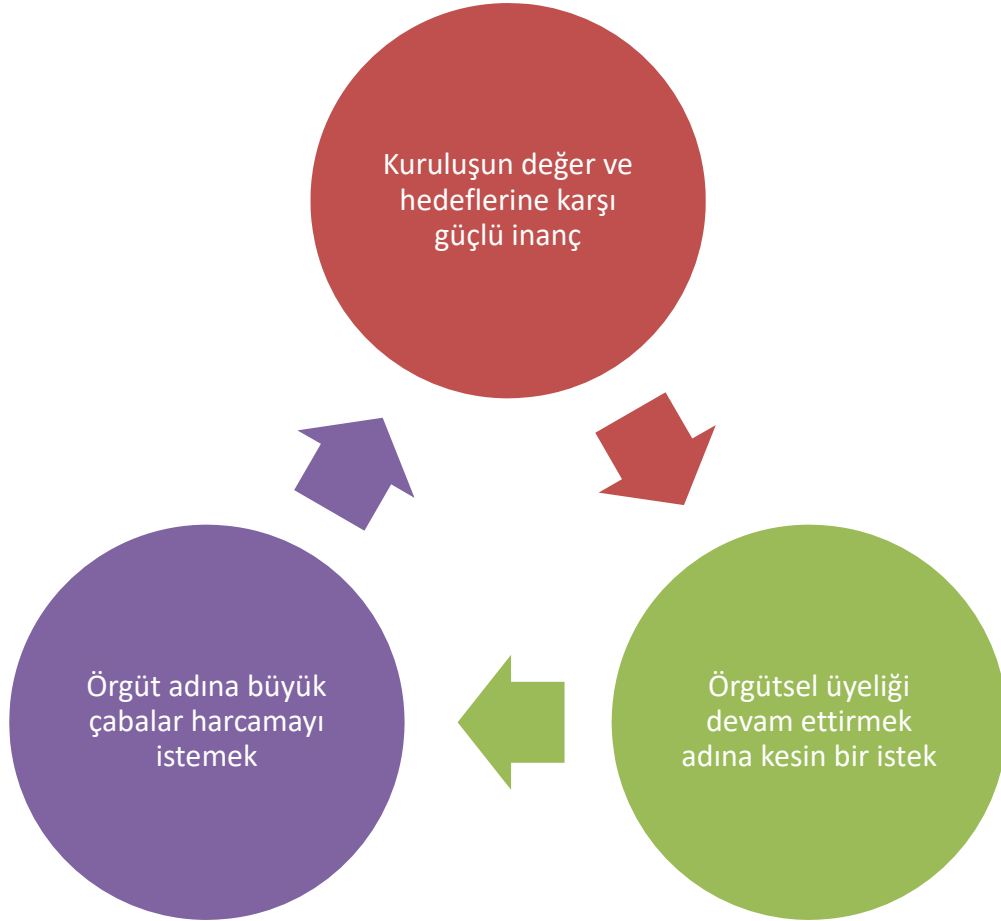
cazip kılmaktadır. Ancak atipik çalışmanın artması ve yüksek maliyet kaygısı bir araya geldiğinde, iş sağlığı ve güvenliği ihmal edilebilmektedir (Öngöre, 2021).

Hızla değişen, gelişen ve tüm dünyaya yayılan teknolojiye ayak uydurmak, sadece maddi kaynakların varlığıyla mümkün olmamaktadır. Bu kaynaklar geçici çözümler sunmaktadır. Oysa ki örgütlerin tüm şartlara uyum sağlaması için daha güçlü kaynaklara ihtiyacı vardır. Bu kaynaklardan en önemlisi her örgütte ayrı bir yere ve öneme sahip olan işgören yani insan faktörü olmaktadır.

Türk Dil Kurumunun çevrim içi sözlüğünde *bağlılık* “1) Bağlı olma durumu, merbutiyet. 2) Birine karşı, sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat.” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Tanımlamadan yola çıkılarak; bir kişinin beslediği sevgi ve sadakatin mensubu olduğu örgüte yönelmesi ise “örgütsel bağlılık” olarak nitelendirilebilir. Ancak örgütsel bağlılık oldukça önemli bir konudur ve bu sebeple de literatürde oldukça fazla çalışılmıştır. Bu bağlamda araştırmacıların bağlı buldukları disipline (örgütsel davranış, örgütsel psikoloji, sosyal psikoloji) ve bakış açılarına göre farklı tanımlamalar ortaya koydukları görülmektedir. Dolayısıyla her ne kadar aynı kavram tanımlansa da anlaşılabilir ve anlatılmak istenen özellikler farklı olabilmektedir. Literatürde kullanılan tanımlamalardan bazıları şu şekildedir:

- “Örgütsel bağlılık konusundaki ilk tanımlamalardan birisi Grusky tarafından 1960 yılında yapılmıştır. Söz konusu yazara göre örgütsel bağlılık, “bireyin örgüte olan bağının gücü”dür.
- Mowday, Steers ve Porter (1973), yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel bağlılığı çalışan ile işletme arasındaki duygusal bir bağ olarak tanımlamışlardır. Onlara göre örgütsel bağlılık bireyin belirli bir örgütle özdeşleşmesinin ve katılımının izafi gücüdür.
- Allen ve Meyer (1990), örgütsel bağlılık; çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade ettiğini ve işgören ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik bir durum olduğunu belirtir.
- Rietzer ve Trice (1969)’a göre ise örgütün kişiye göre anlamlılık düzeyine dayanan psikolojik bir olgudur.
- Hall, Schneider ve Nygren’e (1970) göre örgütsel özdeşleşme, örgütsel ve kişisel amaçların giderek daha fazla entegre olma veya uyumlu olma süreci olarak tanımlanmıştır.

- Çöl ve Gül (2005), ‘Bir bireye, bir düşünceye, bir kuruma ya da bireyin kendisinden daha büyük gördüğü bir şeye karşı gösterdiği bağlılık ve yerine getirmek zorunda olduğu bir yükümlülüktür.’ şeklinde tanımlamıştır.



Şekil 1. *Örgütsel Bağlılığın 3 Temel Özelliği*

Kaynak: Seel ve A.Knight, 1987: 317.

Örgütsel bağlılık pek çok faktörle ilişkilendirilebilmektedir. Genellikle örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler “kişisel , örgütsel ve örgüt dışı ” olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir (Yücel ve Koçak, 2014):

- **Kişisel Faktörler:** Bu etkenler kişinin bireysel özellikleri ile ilgili olmaktadır. Yaş, cinsiyet, medeni hal gibi etkenler örgütsel bağlılık üzerinde etkili olabilmektedir.
- **Örgütsel Faktörler:** Bu etkenler ise çalışılan ortam ve örgüt kültürü ile ilgilidir. Yöneticilerin tutumu, yapılan işin özellikleri, iş tatmini gibi başlıklar örgüte bağlılığı etkileyen örgütsel faktörler olarak incelenmektedir.

- Örgüt Dışı Faktörler: Örgüt dışı faktörler için; yeni iş bulma imkânları, çalışılan sektörün durumu, ülkenin içinde bulunduğu genel ekonomik durum örnek verilebilir.

Son yıllarda giderek önem kazanan örgütsel bağlılık konusunu bu kadar önemli kılan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bunların başında ise örgüte yansımalarının giderek daha iyi anlaşılması gelmektedir. Düşük örgütsel bağlılık söz konusu olduğunda çalışan devrinde artış, performansta düşüş, iş görenlerin şikâyetlerinde artış gibi olumsuzluklar görülmektedir. Orta derecede bir bağlılık ile çalışanlar daha az işten ayrılma isteği duyar ve iş doyumuna ulaşır ancak kendilerini geliştirme olanakları sınırlı olur (Esmer ve Yüksel, 2017).

Örgütsel bağlılık özellikle 1950'li yıllardan sonra oldukça önem kazanmaya başlamıştır. Bunun nedenleri ise şu şekilde sıralanabilir (Özsoy ve ark., 2004);

- Örgüte olan bağlılık ile istenen çalışma davranışı arasındaki ilişki,
- Örgüte bağlılığın işe devam etmede, iş doyumundan daha etkili bulunması,
- Örgüte bağlılığın yüksek olmasının performansa olan etkisi,
- Örgüte bağlılığın kurumsal etkililikte rol oynaması,
- Örgüte bağlılığın örgüt vatandaşlığı ile ilişkili bazı erdemli (fedakârlık, dürüstlük vb.) davranışların göstergesi olarak kabul edilmesidir.

Örgütsel bağlılığın sınıflandırılması konusunda literatürde farklı yaklaşımlar önerildiği görülmektedir. Ancak genel olarak sınıflandırmada tutumsal ve davranışsal temele dayandırılmaktadır. Bunun sebebi ise örgütsel davranışçılar ve sosyal psikologlar konuya farklı açılardan bakmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2007).

Örgütsel bağlılık konusunda literatürde yer alan sınıflandırmalardan bazıları şu şekildedir (Bayram, 2005):

- Etzioni'nin sınıflandırması: İlk sınıflandırmalardan biri olup; ahlaki bağlılık, hesapçı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık olmak üzere üç başlıkta toplamıştır.
- O'Reilly ve Chatman'ın sınıflandırması: Örgütsel bağlılık örgüt için hissedilen psikolojik bağ olarak tanımlanmaktadır. Uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı olarak üç başlıkta ele alınmaktadır.

- Mowday'ın sınıflandırması: Örgütsel bağlılığın ilk sınıflandırmalarından biri olup tutumsal ve davranışsal olarak iki başlıkta bağlılığı incelemektedir.
- Wiener'in sınıflandırması: Normatif (moral) bağlılık ve araçsal bağlılık şeklinde iki başlıkta ele alınan örgütsel bağlılık, esasında işçi ve işveren arasında karşılıklı beklentilerin karşılanması ile oluşmaktadır.

Örgütler çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmak için çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Bunun sebebi, yüksek seviyede bağlılığı olan çalışanların örgütün hedeflerine ulaşmak için verilen görevleri yerine getirmeleri ve daha fazla çaba göstermeleridir. Bu tür çalışanların örgütte kalma süresi daha fazladır ve örgüt içinde daha iyi iletişim kurarlar. Performansı yüksek bir çalışanın örgüte verdiği katkının devamlı olması verimliliği artırır. Çalışan hedeflerinin gerçekleşmesi için büyük çaba gösterir ve hedeflerin gerçekleşmesi ile işten ayrılmayı düşünmez. İş tatmini çalışanın örgüt içinde, örgüt yöneticisinden ve iş organizasyonundan görmek istediği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir durumdur (Karaca, 2001).

Mowday, Steers ve Porter (1979)'a göre, örgütsel bağlılık çalışanların örgüte bağlı düşüncelere karşı verdiği tepkilerdir. Örgütsel bağlılık birçok olgu ile yüksek oranda ilişki içindedir. Burada çalışan, firmaya ve onun değerleri ile hedeflerine olumlu duygular beslemekte, aynı zamanda örgüt içinde yaptığı belli bir işten dolayı mutsuzluk duyabilmektedir (Koç, 2009).

Örgütsel bağlılık Schermerhorn ve arkadaşları tarafından (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994) "Bireyin çalıştığı örgüt ile kurduğu güç birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesidir." şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanımlamaya ek olarak Robbins (2003), örgütsel bağlılığı, çalışanın örgüte içten bağına, örgütle özdeşim kurabilmesi ve örgütte daim olmaya yönelik eğilimi olarak görmektedir. Bu bağlamda engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan çalışanın örgütsel bağlılığı; a) bakım merkezinin vizyonuna ve misyonuna inanma ve bunları içselleştirme, b) bakım merkezine yönelik önemli ölçüde gayret gösterme ve c) bakım merkezinin bir üyesi olarak kalmaya yoğun bir istek gösterme biçiminde düşünülebilir. Engelli bakım merkezinde görevli personelin örgüt ile güç birliği kurabilmesi engelli bakım işinde iş bölümlerinin yapılmasına, oluşabilecek sorunların çözüme hızlıca kavuşturulmasına ve personelin kendisini örgütün bir parçası olarak görmesi; işini yaparken özverisini, ilgisini ve enerjisini tam olarak aktarabilmesini desteklerken

hizmet verilen engelli bireylerin yaşam kalitesine de olumlu etkileri olacaktır. Performansa dayalı bir iş olmasının yanı sıra sürekli yüz yüze etkileşim gerektiren bakım hizmeti, aile ortamı sağlandığında daha kaliteli hale geldiği düşünülmekte, bu kaliteli ortamın sağlanmasında örgüte olan bağlılığın önemli olacağı öngörülmektedir. Gülova ve vd. (2012), çalışanların örgüte olan bağlılıklarının kendi verdikleri emekle ve örgüte harcadıkları zamanla ilişkili olabileceğini, örgüte sunulan katkıyla örgüt kültürünün oluşumunun sağlanacağını söylemektedir. Örgüte bağlılıkta ele alınması gereken konulardan birinin çalışanların sergilediği duygusal emek olduğu düşünülmektedir.

Emek kavramı, Sanayi Devrimi ile birlikte işçinin harcadığı zamana karşılık gelen maddi ve manevi karşılık olarak tarif edilmektedir. Emek kavramının zaman içerisinde büyük bir değişime uğradığı ve bilimsel manada ele alınabilmesi adına bazı değişimlerden geçtiği kabul edilmektedir. Bu değişimin ilk basamağı göçebe yaşamdan yerleşik yaşama geçiştir. Burada tarım döneminden söz edilmekte ve ev yaşamıyla çalışma yaşamı bütünleşik bir yapı sergilemektedir. Bu değişimleri; rönesans, reform, Fransız Devrimi, Sanayi Devrimi ve bilgi devrimi takip etmektedir (Yüksel, 2014: 258).

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild tarafından gündeme getirilmiştir. Hochschild (1983)'a göre duygusal emek, mimiklerle ve bedensel gösterim aracılığı ile iş için duyguların diğer kişilerin gözleyebileceği şekilde düzenlenmesidir. Duygusal emek, müşterilere hizmet sunumu yapıldığı esnada kurulan iletişimde kurumun talep ettiği davranışların sergilenmesi şeklinde ifade edilmektedir. Burada önem arz eden dört nokta mevcuttur. Birincisi kişilerin sosyal çevrelerini algılayış biçimlerine bağlı olarak duygularını şekillendirmektedirler. İkincisi, kurumun talep ettiği etkileşim ile çalışanın duyguları aynı yönde olsa bile çalışandan bu duyguları sergilemesi adına çaba göstermesi beklenmektedir (Morris ve Fieldman, 1996: 987-988). Üçüncüsü, duygunun sergilenmesiyle meta haline gelmesi ve dolayısıyla çalışanın da hizmetin bir parçası haline gelmesidir. Dördüncüsü ise duyguların ne zaman ve ne şekilde sergileneceğinin belirliliği şeklindedir. Buna hissetme kuralları denilmektedir. Toplum içerisinde bireylerin ne zaman, neye ve ne biçimde tepki vermesi gerektiğini bildiği durumlardır (Hochschild, 1979: 563-564). Güngör (2009) tarafından duygusal emeğin süreçleri üzerine gerçekleştirilen araştırmada öne sürülen bu dört nokta ele alınarak kurum ve çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz durumlar ortaya çıkabileceği aktarılmıştır.

Diğer bir tanımlamaya göre duygusal emek, sosyal normlar temelinde bunları yerine getirmek adına bireylerin duygularını kontrol etmesi şeklinde ifade olunmaktadır.

Günümüz koşullarında duyguların kontrolü her alanda gereklilik arz etmektedir. Bu nedenle bireylerin gerek sosyal gerekse iş hayatlarında nasıl davranmaları gerektiği, çevre koşulları ve sosyal normlara nasıl uyum sağlayacaklarını bilmeleri gerekmektedir (Öz, 2007).

Duygu düzenleme ve yönetim süreci içerisinde ele alınabilecek duygusal emek kavramı (Kart, 2011), insan davranışı içerisinde büyük önem arz eden duyguların iş yaşamı ve sosyal yaşamda birçok farklı biçimde sergilendiği bir kavram olmaktadır (Erkuş ve Gönlü, 2008). Tüm bu açıklamalar ışığında duygu yönetiminin önemi çok daha net biçimde karşımıza çıkmaktadır.

Duygusal emek örgüt başarısı adına da büyük öneme sahip bir kavram olmaktadır. Bunun nedeni ise iş hayatında örgüte ilişkin kültürün gereklilikleri bünyesinde uygun duyguların sergilenmesinin zorunluluğundan kaynak bulmaktadır. Bu noktada duyguların gösterilmesi ve doğru biçimde ifade edilmesi anahtar rol oynamaktadır (Isenbarger ve Zembylas, 2006). Örgüt içerisinde bireyin davranışları ve duygu yönetimi sadece kendisini değil tüm örgütü doğrudan etkilemektedir.

Duygusal emek davranışından söz edebilmek için bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Hochschild (2012: 17), duygusal emek davranışı gerektiren işlerin üç temel özelliğinin olduğunu belirtmiştir. Bunların ilki, çalışanın işi gereği diğer kişilerle yoğun olarak yüz yüze ya da karşılıklı konuşma şeklindeki etkileşimde bulunmasıdır. İkinci özellik, iş görenlerin duygusal gösterimlerinin etkileşimde buldukları kişilerin duygularını etkileme, değiştirme veya yönlendirmeyi hedeflemesidir. Üçüncü özellik ise, örgüt yöneticilerinin eğitim ve denetim aracılığıyla çalışanların duygusal faaliyetlerini kontrol etme imkânına sahip olmasıdır.

Duygusal emek davranışlarına ilişkin çeşitli kurallar mevcuttur. Bu kuralların çalışanlara belirgin bir biçimde gösterilmesi ve ifade edilmesi, söz konusu kuralların o denli açık olmasına olanak sunmaktadır. Çalışanların duygularının daha kolay kontrol edilmesi için örgütün beklentilerinin çalışanlara sağlıklı şekilde aktarılması gerekmektedir (Şengül, 2009). Bu nedenle örgüt bünyesinde çalışanların duyguların denli kontrol edilebiliyorsa örgüt kuralları o denli uygulama alanı bulabilmektedir.

Hochschild (1983)'e göre duygusal emek, iş yaşamında diğer kişiler tarafından görülmesi gereken duyguların düzenlenmesi ve bu bağlamda bireyin mimikleri ve postürü aracılığıyla davranışlarını sergilemesidir. Duygusal emeğin sergilenbilmesine yönelik örgütün gerektirdiği ölçüde duyguların düzenlenmesine gerek olduğu gibi engelli bakım merkezlerinde de engelliye verilen hizmetin gerektirdiği biçimde

duyguların yeniden düzenlenmeye ihtiyacı vardır. Her birey duygularını yeniden düzenlemeye yönelik farklı duygusal emek davranışları sergileyebilmektedir. Bu duygusal emek davranışları; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olarak üç boyuta ayrılmaktadır (Köksal, 2009). Yüzeysel davranış boyutunda, çalışan duyguları içsel olarak hissetmeden sadece kurumun isteği doğrultusunda davranışlarını değiştirerek duyguları hissediyormuş gibi yapar. Bu davranışta mevcut duygu durumundan farklı bir duygu durumunda görünmeye çalışmak vardır. Derinlemesine davranış, çalışanın kendisinden beklenen duyguları hissedebilmeye yönelik çaba göstermesidir. Çalışan söz konusu duyguları direkt olarak hissetmeye ya da geçmiş yaşantılarını anımsamaya çaba gösterir.

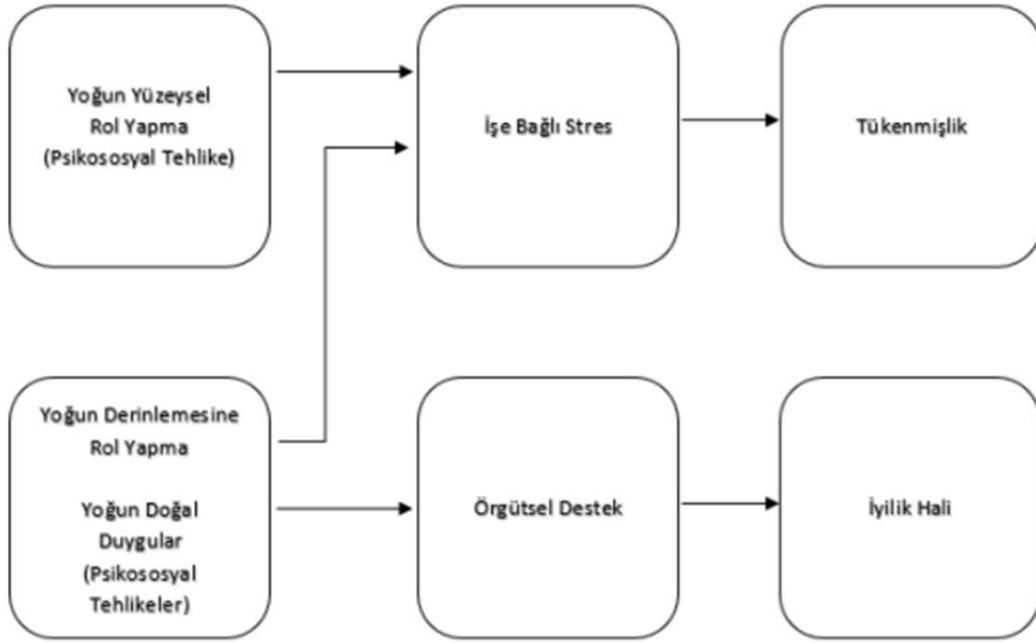
Duygusal emeğin sergilenmesine yönelik bireysel farklılıklar bulunmaktadır. Kadınların erkeklere göre duygu yönetimlerini daha etkin kullandıkları, bu durumun verimliliği artırdığı ancak kendi duygularını gizleme konusunda erkekler kadar başarılı olmadıkları ve bu durumun mevcut stresi arttırdığı bilinmektedir (Grandey, 2000). Basım ve Beğenirbaş (2013)'ın duygusal emeğin demografik değişkenlere göre incelemesini yaptıkları çalışmalarında bayan öğretmenlerin erkek meslektaşlarına oranla duygusal emek puanlarının daha yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Ele alınan diğer değişkenlerin (okul türü, branş, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi) ise tek başlarına duygusal emek üzerinde kısmi etki yarattığı ancak bu etkilerin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Bireyler çalışma yaşamında farkında olarak ya da olmayarak işe yönelik birtakım emekler verebilirler. Emek denilince çoğunlukla akla emek kavramının fiziksel boyutu olan bedensel emek gelse de emek kavramının bilişsel ve duygusal boyutları da vardır. Engelli bakım merkezinde çalışanların görev tanımlarına göre emek verme boyutlarında görülen yoğunlukta değişimler olsa bile çalışan tüm bireylerin emek kavramının üç boyutunu deneyimledikleri bilinmektedir. Bu boyutlardan bedensel emek, çalışanın bedensel organlarının uyumlu eylemini ve koordinasyonunu ifade eder (Gürak, 2015). Bedensel emek, engelli bakım merkezlerinde çoğunlukla bakım personelinin sergilemekte olduğu bir emek biçimidir. Bakım personeli, engelli bireylere yemek yedirme, banyo yaptırma gibi yaşamsal tüm faaliyetlerin sağlanması yönünde emek verir. Bakım personelinin yoğunlukta olduğu bedensel emek boyutu engelli bakım merkezinde görev yapmakta olan aşçı, hizmetli, şoför gibi diğer fiziksel emeğin yoğunlaştığı meslek gruplarını da kapsamaktadır.

Engelli bireyin ajite olma durumunda görev yapan personelin sakin kalmaya çaba göstermesi ve bu çaba doğrultusunda o an hissettiği duyguyu düzenleyerek sakin kalmaya çabalaması derinlemesine davranışa örnek olarak gösterilebilir. Samimi davranış, örgüt tarafından beklenen davranışın personel tarafından içsel olarak hissedilerek sergilenmesidir. Personelin kendisinden beklenen duygu ile kendi içinde yaşadığı duygu durumunun birbirlerine yakın olması ve duygusal emek ile istenen davranışı hissederek sergilemesi samimi davranış olarak kabul görür. Engelli bireylere etkinlik yaptırırken keyifli görünmesi beklenen meslek elemanının, etkinlikten içsel keyif alarak engelli bireylere duygu durumunu yansıtabilmesi duygusal emek açısından samimi davranışa örnek gösterilebilir.

Zihinsel emek ise bilişsel olarak işe katkı sağlamaktır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Engelli bakım merkezlerinde engelli yaşam kalitesini arttırmaya yönelik planlamaların ve iyileştirmelerin sağlandığı yönetim kadrosu(kurucu, sorumlu müdür, kalite yönetim temsilcisi), engellilerin sosyalleşme faaliyetlerini ve yaşam akışlarını planlayan meslek elemanları(psikolog, psikolojik danışman, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişim uzmanı), sağlık durumlarının kontrolü ve verilmesi gereken ilaçların takibini yapan sağlık personellerinin(hemşire) mesleklerinin gereği olarak zihinsel emeklerini yoğun şekilde işe verdiği gözlemlenmektedir.

Duygusal emeğin, engelli bakım merkezleri için de oldukça önemli olan örgüt bağlılığının sürdürülmesinde önemli bir yeri olması bazı sonuçları da ortaya çıkarmaktadır. Duygusal emeğin sonuçlarına ilişkin kuramsal yaklaşım Şekil 1.1'de gösterilmiştir.



Şekil 2. *Duygusal Emegin Sonuçlarına İlişkin Kuramsal Yaklaşım*

Kaynak: Öngöre, 2021, s. 133.

Duygusal emek kavramının temel noktalarından hareketle süreçlerde meydana gelen herhangi bir eksiklik ya da kişisel farklılığın tükenmişlik bileşenlerine kişiyi yaklaştırabileceği, çalışanlarda da bunun gözlemlenebileceği düşünülebilir. Duygusal emegin bir sonucu olarak da karşımıza çıkan tükenmişlik kavramının çeşitli tanımları verilmiştir.

Duygusal emegin sonuçları arasında gösterilen tükenmişlik; insanlarla işi nedeniyle çok fazla iletişim içerisinde olan bireylerde görülmekte ve kişisel başarı hissinde düşme, duyarsızlaşma ve duygusal manada tükenme olarak tanımlanmaktadır (Hazır ve Orel, 2014; Balcıoğlu vd., 2008). Perlman ve Hartman (1982)'a göre tükenmişlik, strese bağlı olarak meydana gelen bir tepkidir ve tükenmenin üç bileşeni, stresin üç temel belirtisi ile benzeşmektedir. Stresin temel belirtileri; yorgunluk ve fiziksel semptomlara odaklanan fizyolojik belirtiler; duygusal olarak tükenme gibi tutum ve duygulara odaklanan duyusal/bilişsel belirtiler ve duyarsızlaşma ve düşük iş verimi gibi davranışlara odaklanan davranışsal belirtilerdir.

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği, işi gereği insanlarla yoğun şekilde yüz yüze bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlamıştır. Maslach ve Jackson (1981)'a göre 3 aşama şeklinde tükenme gerçekleşmekte, bu aşamalar ard arda ve iç içe geçmiş şekilde

olabilmektedir. Bunlardan duygusal tükenme; kişinin duygusal enerjisinin ve kaynaklarının tükenmesi, fiziksel ve duygusal olarak kendisini fazla yorgun ve yıpranmış hissetmesidir. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey bıkmışlık ve gergin olma haliyle yüklü olduğundan dolayı ertesi gün işe gitmek konusunda yoğun kaygı yaşayacaktır. Bu kaygıların sonucu olarak işe devamsızlık, geç kalma, performans düşüklüğü, hizmet kalitesinde düşüşler, örgüt ve aile yaşantısında sosyal sorunlar gibi olumsuz durumlar görülebilmektedir.

Duyarsızlaşma, çoğunlukla duygusal tükenmeye bağlı olarak gelişen bireyin örgüte ve işe yönelik soğuk, ilgisiz, katı ve zaman zaman yıkıcı tutumlar sonucu ortaya çıkan idealist düşüncelerin de körelmesiyle bireyin etkileşiminin azalmasıdır (Chuo, 2003). Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eder. Örgüt içinde meydana gelen iletişim bozuklukları tükenmişliğin birey boyutundan örgüt boyutuna geçmesine neden olabilir (Polatçı, 2007).

Kişisel başarının düşmesi: Birey çalışma üretkenliğini yitirir ve yapılan işi daha iyi hale getirme konusunda çaba göstermekten vazgeçer. Birey çalışma yaşamında ne yaparsa yapsın durumunda bir değişiklik olmayacağını düşünerek umutsuzluğa girebilir (Lammers, Atouba ve Carlson; 2013).

Tükenmişliğe etki eden faktörler ise genellikle bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana kategoride ele alınmaktadır. Örneğin, demografik özelliklerdeki farklılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinin büyüklüğü kabul edilmektedir. Araştırmalara bakıldığında, kadınların erkeklere göre daha fazla tükendiği görülmektedir (Ergin, 1992).

Çalışmalarda tükenmişliğin yalnızca bireysel özelliklere dayalı olarak gelişmediği sonucuna varılmıştır. Bu görüş temelinde ise, tükenmişlik sendromu bireysel faktörlerden çok örgütsel kaynaklara dayalı olarak ortaya çıkan bir sorun olarak görülmektedir. Yani birey, meslek ve iş ortamı gibi değişkenlerin etkisi altında kalarak tükenmişlik yaşamaktadır (Çam, 1992).

Tükenmişlik sendromunun fiziksel, psikolojik, sosyal ve mesleki davranışsal belirtileri söz konusudur. Fiziksel belirtileri içerisinde; yorgunluk, enerji kaybı, uykusuzluk, kilo kaybı veya artışı, solunum güçlüğü, somatik ağrılara ilişkin yakınmalar, gastrointestinal sistem problemleri yer almaktadır. Psikolojik belirtileri kapsamında;

- Çökkün durum,
- İlgisizlik,
- Anksiyete,
- Azalan benlik saygısı,
- Eleştirilere karşı aşırı duyarlılık durumu,
- Karar verme yeteneğinde azalma gibi durumlar görülmektedir (Maslach, Schaufe ve Leiter; 2001).

Son olarak, sosyal ve mesleki davranışsal belirtileri olarak; kuruma karşı ilgisizlik, işten izin almaksızın erken ayrılmalar, işe sağlık sorunları nedeniyle devam edememe, işi bırakmaya ilişkin eğilim, hizmet verilen kişilere karşı değer vermeme durumu ön plana çıkmaktadır (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişliğin birey, aile ve iş hayatı üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bireysel sonuçlar içerisinde; kalp damar hastalıkları, dolaşım ve solunum sistemi hastalıkları, üreme sistemi, deri sistemi ve hareket sistemi hastalıkları ile karşılaşma riskinin artması, Migren ve psikolojik rahatsızlıklara yakalanma konusunda daha hassas olma gibi durumlar bulunmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

Çalışma hayatı temelinde bakıldığında ise, tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin, hizmet verdiği kişilere karşı duyarsızlaştığı görülmektedir. Etrafındaki insanları nesne olarak algılayan birey, ortaya çıkan sıkıntılar içerisinde, nezaketsiz biçimde hizmet sunmakta ve hizmet alanların ihtiyaçlarına önem vermemektedir (Izgar, 2001).

Tükenmişliğin ortaya çıkardığı neticelerden bir diğeri ise aile yaşamı içerisinde ortaya çıkan sıkıntılardır. Bu durum, aile içinde çatışmalara, bölünmelere ve parçalanmalara neden olmaktadır (Polatçı, 2007). Tükenmişliğin kendini değerlendirme boyutu ise yeterlilik ve kişisel başarı duygularının azalması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Birey bu noktada işiyle alakalı verimliliğinin ve yeterliliğinin düştüğü kanısı içerisinde. Böyle düşünen birey işinde yükselme konusunda ve bu alanda kendisine destek sağlanması açısından yanında kimsenin olmadığını düşünmektedir. Birey kendisini başarısız olarak addetmekte ve yeteneklerinin yaptığı iş adına yetersiz olduğuna kendisini inandırmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998). Böylelikle birey işinde mutsuz ve yetersiz hissetmeye, örgütüne olan bağlılığının azalmasıyla sonuçlanan bir sürece sürüklenmektedir. Aynı zamanda yaptıklarının da başarıya ulaşmadığı düşüncesiyle tükenmişliğe sürüklenmektedir.

Tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu bireylerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ardından kişisel başarının düşmesi de öngörülebilmektedir. Duygusal emeğin hem sonucu hem yansıması olarak görülebilen tükenmişlik, çalışanlarda performans kaybına yol açarak hem çalışanı hem hizmet alanı olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik başlığında incelenen bu verim düşüşü örgütsel bağlılık düzeyinde de azalmalara yol açabilmektedir. Başka bir ifadeyle tükenmişliğin artması halinde örgütsel bağlılık seviyesinde azalmalar görülebilir. Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu çalışanlarda tükenmişlik seviyelerinin düşük seyrettiği Güneş, Bayraktaroğlu ve Özen Kutanis (2009)'in araştırmalarıyla bilinmektedir.

Gündüz (2012), okul psikolojik danışmanlarının yetkinlik inançlarının Maslach Tükenmişlik Envanteri, duyarsızlaşma alt boyut puanları üzerinde negatif, kişisel başarı puanları üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu bulmuştur. Bunun yanı sıra çalışma ortamında desteklenen, diğer danışmanlarla etkileşimde olabilen ve öğrenci sayısı az olan danışmanların daha az tükenmişlik yaşadığı ve yetkinlik inançlarının yüksek olduğu görülmüştür. Bireylerin bir işin üstesinden gelebileceğine olan inanç olarak ele alınan yetkinlik, çalışanların işlerini yaparken örgütsel bağlılıklarını ve kurumdaki hizmet kalitesini etkileyebileceğinden genel yetkinlik inancı çalışmada ele alınan bir diğer değişkendir.

Gandhi'nin sözü genel yetkinlik inancının iş yaşamında istenen performansın elde edilmesi için gerekli içsel motivasyonu sağlayabileceğine, araştırmada ilişkisini inceleyeceğimiz kavramların birbirinin yordayıcısı olabileceğine işaret etmektedir. Genel yetkinlik inancına sahip çalışanların doğru kararları kritik sürelerde alabilmeleri örgütün genel başarısını da etkileyebilmektedir. Karar verme, uygulama ve sürdürme gibi döngüsel aşamaların doğru şekilde uygulanabilmesi genel yetkinliğin kazandırdığı beceriler olarak kalıcı hale gelebilmektedir. Engelli bakım merkezlerinde yöneticilerin, çalışanların ve burada konaklayan engellilerin taleplerinin uygun şekilde karşılanması, ihtiyaç duyulan desteğin karşılıklı olarak sağlanması verilen hizmetin kalitesini artırdığı söylenebilir. Bu hizmet sunulurken çalışanlarda hedef belirleme, çaba ve işe girişim gösterme gibi özelliklerin bakım hizmetinde fark yarattığı ayrıca birçok yönden kişiyi ve kuruluşu olumlu etkilediği bilinmektedir.

Sosyal Bilişsel Kurama göre, insanların kendi yaşam kaliteleri ve niteliği üzerinde etkide bulunma kapasiteleri vardır. Dolayısıyla insanlar içinde buldukları sistemlerin hem üreticisi hem de tüketicisi konumundadırlar (Bandura, 2001). Genel yetkinlik inancına ilişkin olarak yapılan çalışmalar, teorik olarak yetkinlik inancının

genellenebilirliği ile ilgili bulgulara dayanmaktadır. Sosyal Bilişsel Kuram' a göre, fonksiyonel biçimde tamamlanmış herhangi bir performans, bu alanla ilişkili olan diğer alanlara da genellenebilmektedir (Bandura, 1977). Başka bir deyişle, tamamlanmış çalışmalar sonucu belirli bir alanda ortaya çıkan yetkinlik inanç düzeyi, bu alana benzer diğer alanlara da transfer edilebilmektedir. Hedef belirleme, çabalama ve iş girişimi yetkinliği yüksek kişilerde mevcut olan bilişsel süreçlerdendir (Bandura, 1986). Genellenen bu yetkinlik inancı, daha sonra bir kişilik özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kişilik özelliğinde, kişinin karşılaşılabileceği herhangi yeni bir durumda gösterebileceği olası başarımla ilgili değerlendirmeleri yer almaktadır (Choi, 2004).

Sosyal Bilişsel Kurama göre, bireylerin davranışları sadece dış pekiştireç veya cezalar yoluyla kontrol edilemez. Bunun aksine birey, dışsal uyarıcıları gözlemleyerek amaçlı bir davranış temeli oluşturur. Böylelikle kendi duygu, düşünce ve hareketlerinde aktif olarak kontrol sahibi olurlar. Bireyin bu kendini biçimlendirme kapasitesinin olduğunu kabul etmesi yani öz düzenleme (kendini düzenleme kapasitesi) ise kuramın esas ilkelerinden biridir (Bayrakçı, 2007).

Bandura (1986), yetkinliğin altında yatan temel özellikleri, bilişsel süreçler, duygusal süreçler ve denetim süreci başlıkları altında incelemiştir. Yetkinliğin kilit noktalarından biri olan 'sonrasını tahmin edebilme' ve 'yaşanabilecek durumların kontrolünü sağlama' bilişsel süreçlerin ve düşüncenin sağlayabileceği olgulardır. Yetkinlik, bireyin bir görevi yerine getirebilme motivasyonuna odaklanmaktadır. Genel yetkinlik becerisi yüksek olan birey, beklenen sonuç doğrultusunda bilişsel ve duygusal proseslerden faydalanılmasının önemli olduğuna inanır. Bireyin olaylara yönelik duygusal tepkileri düşünce süreci ve biçiminde farklılıklar yaratarak bireyin olaylara müdahalesini dolaylı ya da direkt olarak etkileyebilir. Ayrıca bu tepkiler, bireylerin ön görülemeyen bir olayla başa çıkma olasılıklarına olan inançlarıyla da bağlantılıdır. Oluşabilecek riskler ile baş edebileceği konusunda kendisine güvenen bireylerin, riskler konusunda kendisine güvenmeyen bireylere göre kaygı düzeyleri daha düşüktür (Rode, Judge, ve Sun; 2012).

Bandura (2001), bireylerin yetkinlik kazanımında gözlem yoluyla öğrenme ile taklit yoluyla öğrenmenin birbirinin yerine kullanılacak iki kavram olmadığını belirtmiştir. Çünkü gözlem yoluyla öğrenme basit olarak başkalarının davranışlarını taklit etmek değil, çevredeki olayların bilişsel olarak işlenmesini içeren bir süreçtir. İnsanların büyük oranda "model alma" yoluyla öğrendiğini ve değiştiğini belirtmektedir. Model alma, ilk olarak gözlemlemeyi ve bunun ardından öğrenme ile

birlikte davranışı gerçekleştirme aşamalarını içermektedir. Bandura'ya göre, insanlar çevrelerindeki kişilerin davranışlarını ve olayları gözlemleyerek sonuçlar çıkarır ve kendileri için işlevselliği olan davranışları gerçekleştirirler.

Yetkinlik davranış ile somut hale gelmektedir. Örneğin, bireysel başarı odaklı yetkinliğe sahip olmak bireyin kendisi için stratejik hedefler belirlemesini ve bunları gerçekleştirmek için aktif olarak çalışmasını sağlamaktadır. Başarı ve motivasyon bir bireyin davranışını şekillendirmekte ve davranışı yetkinlik haline dönüştürmektedir. Araştırmalar yetkinliklerin kazanılmasının uzun zaman gerektirdiğini göstermektedir. Yetkinlik ve iş performansı arasındaki fark davranış, bilgi, kişilik girdileri, sonuç ya da çıktılar ise iş performansını oluşturmaktadır (Hackett, 2002).

Mayer (2003), sağlık çalışanları için yetkinlik düzeyinin performans girdisi olarak önemli olduğunu belirtmektedir. Çalıştığı işte görev algısı olumlu olan ve çevresinden destek alan çalışanların daha az tükenmişlik yaşadığı ve yetkinlik inançlarının yüksek olduğu görülmüştür (Gündüz, 2012).

Sağlık, bakım ve psiko-sosyal destek hizmetlerini kapsayan engelli bakım merkezlerinde örgütsel bağlılığın duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı ile ilişkisinin açıklanmasının kurumlara katkı sunması beklenebilir. Engelli bakım merkezi çalışanlarının kaliteli hizmet modelini uygulamayabilmeleri için yetkinliklerinin ve örgüte olan bağlılıklarının artırılarak tükenmişliklerine müdahale edilmesi gerekmektedir.

Araştırmanın Önemi

Son yıllarda daha çok rastlandığı gibi engelli bireylere evde bakım vermek oldukça güç ve risklidir. Ağır engelli tanısı almış kişilerin evde bakımları sağlanmak istendiğinde hem kendisi hem çevresi için tehlikeli hale gelebilmektedir. Bu tür riskleri önlemek ve engelli bireylerin de kaliteli bir yaşam sürmesini sağlamak için oluşumları hali hazırda tamamlansa da gelişimleri devam eden engelli bakım merkezleri oldukça önemli bir işleve sahiptir. Özellikle 2020 ve 2021 yılları içerisinde pandemi koşullarında büyük özveriyle çalışan ve hizmet verdiği engellileri terk etmeyerek tüm zorluğu göğüsleyen bakım merkezi çalışanlarının yaşadığı güçlükleri anlamak, engellilere daha kaliteli hizmet sunabilmeleri için onlara destek olmak oldukça önemlidir. Araştırma kapsamında bakım merkezlerinin yönetimlerini gözden geçirebilir, oluşumlarını tamamlayabilir ve hizmet kalitelerini artırabilir hale gelmeleri önemsenmektedir.

Engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personellerin kuruma olan bağlılıklarının artırılarak engelliye sundukları hizmet kalitesinin artırılması önemsenmektedir. Çalışanların engellilerle birebir temas halinde olmaları ve örgütün duygusal emek beklentileri, çalışanlarda tükenmişliğin görülmesine ve bu da işe bağlılıklarında düşüşe neden olabilmektedir. Bakım hizmeti vermenin zorluğu, anlaşılmadığını düşünmek ve çoğu zaman engelli tarafından anlaşılammak ile birlikte yöneticilerin baskıcı olabilen tutumları çalışanlarda görülen sorunlara örnek verilebilir. Bu sorunların çözülmesiyle ilgili gerekli farkındalıkların kazandırılması, iş performansının artmasına ve verimliliğin üst seviyeye çıkmasına neden olacaktır.

Engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personelin örgütsel bağlılıklarının duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı ile ilişkisinin açıklanmasının, personelin öz farkındalığının yükseltilmesine, yapılan işin değerinin farkına varılabilmesine ve örgüt bazında önlemler alınmasına katkı sağladığı söylenebilir. Ağır engelli bireylere yönelik verilen hizmetin kalitesini artırma konusunda adımların atılması oldukça önemlidir. Engelli bakım merkezleri ülkede bulunan dezavantajlı nüfusa hizmet vermekte olan kurumlardır. Evrensel İnsan Hakları Bildirgesi ve Avrupa Birliği Engelli İnsan Hakları Yönetmelikleri, engelli bireylerin temel insan hakları çerçevesinde bakım almasına ve en yüksek düzeyde topluma kazandırılmasına önem vermektedir. Bu çalışma bünyesinde ortaya çıkan sonuçların ve bu sonuçlara ilişkin uygulamaya konulacak yeni düzenlemelerin bu hakların en iyi şekilde kullanılmasına destek vermesi beklenebilir. Bu çalışmada yaratılan farkındalık personelin engellilere yönelik yaklaşımlarını düzenleme gereğini ortaya çıkararak kurum içindeki uygulamaları revize etmeyi gerektirebilir. Araştırma sonuçları doğrultusunda engelli bireylere sunulan hizmet devam ederken altta yatan süreçler ortaya konmuştur.

Tüm bu amaçlar doğrultusunda söz konusu çalışmanın başta, gerek Türkiye’de gerekse dünyada nüfusun ciddi bir bölümünü oluşturan engelli bireylere yönelik verilen hizmetin kalitesini artırmada, bunun yanı sıra günümüzde hala eksiklik hissedilen engelli farkındalığı konusunda önem arz ettiği düşünülmektedir. Ayrıca araştırma bünyesinde elde edilen verilerin ilgili bakım merkezleri ile ilgilenen bakanlık ve yetkililerle paylaşılmasının, bakım merkezlerine ilişkin yönetmelikleri iyileştirmekte önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde engelli bakım merkezlerinde görev yapan personelin çalışma grubu olarak alındığı oldukça az çalışma bulunduğu görülmektedir. Bu anlamda çalışma alana katkı sağlayarak engelli bakım merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini artırıcı çalışmaların yürütülmesi için faydalı

olabilecektir. Örgütsel bağlılık, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi engelli bakım merkezlerinin gelişimine katkı sunabileceği gibi çalışanlara yönelik hizmet kalitelerini artırmaları yönünde de kuramsal alt yapı sağlayabilecektir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ‘Yaşlı ve Engelli Hizmetleri Genel Müdürlüğüne’ bağlı olarak hizmet vermekte olan engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan çalışanların örgütsel bağlılıkları ile duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inançları arasındaki ilişkiyi açıklamak amaçlanmıştır. Engelli bakım merkezlerinde görev yapan personelin engelliye yönelik tutum ve davranışlarını düzenleme, duygularının farkını varma, örgüt ile bağların anlaşılabilmesi, mesleğin gerektirdiği gibi davranma ya da çekinme davranışlarının genel sebeplerinin saptanabilmesi amaçlanmıştır. Bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personelin engelliye hizmet verirken bedensel ve zihinsel olarak yıpranmasının yanında duygusal olarak da yıprandığı düşünülmektedir. Araştırmada bu temel amacın yanı sıra bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılıkları cinsiyet, yaş, hizmet verilen engel grubu, kadro türü ve iş yerinde algılanan yönetim tarzı değişkenlerine göre ele alınmıştır.

Araştırma Soruları

- 1.1. Örgütsel bağlılık duygusal emek arasında nasıl bir ilişki vardır?
- 1.2. Örgütsel bağlılık tükenmişlik arasında nasıl bir ilişki vardır?
- 1.3. Örgütsel bağlılık genel yetkinlik inancı arasında nasıl bir ilişki vardır?
- 2.1. Örgütsel bağlılığı duygusal emek yordamakta mıdır?
- 2.2. Örgütsel bağlılığı tükenmişlik yordamakta mıdır?
- 2.3. Örgütsel bağlılığı genel yetkinlik inancı yordamakta mıdır?
- 3.1. Örgütsel bağlılık cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.2. Örgütsel bağlılık yaşa göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.3. Örgütsel bağlılık hizmet verilen engel grubuna göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.4. Örgütsel bağlılık kadro türüne göre farklılaşmakta mıdır?
- 3.5. Örgütsel bağlılık iş yerinde algılanan yönetim tarzına göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotezler

Hipotez 1.1. Örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 1.2. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 1.3. Örgütsel bağlılık ile genel yetkinlik inancı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2.1. Duygusal emek, örgütsel bağlılığı yordamaktadır.

Hipotez 2.2. Tükenmişlik, örgütsel bağlılığı yordamaktadır.

Hipotez 2.3. Genel yetkinlik inancı, örgütsel bağlılığı yordamaktadır.

Hipotez 3.1. Örgütsel bağlılık, cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3.2. Örgütsel bağlılık, yaşa göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3.3. Örgütsel bağlılık, hizmet verilen engel grubuna göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3.4. Örgütsel bağlılık, kadro türüne göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3.5. Örgütsel bağlılık, iş yerinde algılanan yönetim tarzına göre farklılaşmaktadır.

Araştırmanın Sayıtları

1. Araştırmaya dâhil edilen örneklemin evreni yansıttığı varsayılmıştır.
2. Araştırmaya katılan bireylerin soruları içtenlikle cevapladığı varsayılmıştır.
3. Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının, ölçülmek istenilen yapıyı istatistiksel açıdan geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçebildiği varsayılmıştır.

Araştırmanın Sınırlıkları

1. Araştırma 2021 yılı içerisinde engelli bakım merkezlerinde çalışan bireylerle yürütülmüştür.
2. Araştırmada elde edilen bulguların tamamı, araştırmaya katılan bireylerin verdikleri cevaplar ile sınır olmuştur.
3. Araştırmada elde edilen bulguların tamamı, yalnızca araştırmada kullanılan ölçme araçları ile sınır olmuştur.
4. Araştırma, engelli bakım merkezlerinin çalışma koşulları sebebi ile mesai saatleri içerisinde uygulanmıştır.

Tanımlar

Örgütsel Bağlılık: Çalışanların ait oldukları örgüt ile bütünleşmesi, örgüte katılımları ve aradaki psikolojik bağ olarak tanımlanabilir (Allen ve Meyer, 1990).

Duygusal Emek: İşin gereklerine uyum sağlayabilmek amacıyla aleni bir şekilde, herkes tarafından gözlemlenebilecek, yüz ve bedensel ifade oluşturabilmek için duyguların yönetimidir (Hochschild, 1983).

Tükenmişlik: Çalışanların karşılanamayan talepler, başarısızlık ve enerji kaybının sonucunda görev ve yetkilerini yerine getiremeyecek şekilde iç kaynaklarının tükenmesi halidir (Freudenberger, 1974).

Genel Yetkinlik İnanıcı: Kişilerin kendi yapabilirlik ve hakimiyet duyguları hakkındaki algılarıdır (Çelikkaleli ve Çapri, 2008).

Engelli: Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük ihtiyaçlarını karşılamada güçlükleri olan; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişidir (Resmi Gazete, 1 Temmuz 2005, Sayı: 25868).

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL AÇIKLAMALAR

2.1. Örgütsel Bağlılık ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi

Günümüz çalışma yaşamında yöneticilerin örgütlerini idare edebilmeleri ve çalışanlarına sağlıklı bir çalışma ortamı sunabilmeleri için yalnızca prosedür ve kurallar yeterli değildir. Nitekim çalışma dünyasındaki yoğun rekabet ve yaşanan hızlı değişimler, çalışanları sadece birer bilgi emekçisi olmaktan öteye taşımıştır. Özellikle de hizmet sektöründeki örgütlerde bunun yanında bir de duygusal emekçiler olmaları gerekmektedir. İnsanın duygusal yönünü davranışlara dökmesini ifade eden duygusal emek de bu olmazsa olmaz unsurlardan biridir. Yüzeysel davranıştan doğal, samimi davranış sergilemeye kadar değişim gösterebilen duygusal emek, insan psikolojisinin de bir yansımasıdır. Aynı zamanda da bilişsel bir süreci de içererek etkin karar verebilmeye de etki etmektedir. Bireyin işini icra ederken karşılaşılabileceği belirsizlik hali, yaşayabileceği çatışma ve özellikle de engelli bakım sektöründe üstlenilen yüksek sorumluluk gibi benzeri durumlarda duygularını ortaya koyarken kendisini kontrol ederek ve/veya edemeyerek gerçekleşmektedir. Örgütleriyle yaşadıkları bilişsel ve duygusal bütünlük hali olan örgütsel özdeşleşme, burada devreye girerek kendini göstermektedir.

Örgütsel bağlılığın oldukça önemli olduğu sağlık sektöründen engelli bakım merkezlerinde bu kavramın benimsenmesi ve hayata geçirilmesi hem kurum çalışanları hem de hizmet alanların memnuniyeti için öncelikli olarak irdelenmesi gereken bir konudur. Çünkü engelli bakım merkezleri farklı alanlardan meslek personellerinin bulunduğu multidisipliner ekip çalışması gerektiren bir kuruluştur. Verilen hizmetler ve engelli bireyler için yapılan uygulamalar için ortak kararlar alınması, hizmet alan kişi ile ilgili bir durumun hizmet veren bütün ekip tarafından bilinmesi kurum içerisinde birliğin sağlanması hem çalışanların motivasyonu ve performansı hem de hizmetin kalitesini etkilemektedir. Bu anlamda örgütsel özdeşleşme psikolojik ve duygusal bir doyumu ifade etmekte ve bu sayede çalışanların da örgütleriyle bir bütün olmalarını sağlamaktadır. Oluşan bu bütünleşme ile çalışanın kendini adeta örgütüne adanması ile işinin içselleştirilmesi ve verimliliği artacaktır. Çünkü insanın psikolojik bir canlı oluşu gerçeği yok sayılamaz. Örgütünü içselleştiren ve her şeyiyle benimseyen bir çalışan için dışardakilerin örgütü için ne düşündüğüne yönelik bir inancı vardır. Bu nedenle de her ne kadar engelli bakım merkezlerinde çalışan bireyler için ağır psikolojik yıpranmalar

içerse de bunu tolere etme kabiliyeti örgütüyle yaşanan özdeşleşme sayesinde olmaktadır.

Örgütsel bağlanma, örgüt içinde birlik içinde olmaya imkân veren bir ortaklık duygusunu çalışana kabullendirmekte ve içselleştirmektedir (Gossett, 2002). Cheney' in (1983) vurguladığı gibi, sağlanan bu içselleştirme sayesinde örgütsel özdeşleme, örgütler için bir sürecin sonunda elde edilen değerli bir üründür. Bireyin kendini bulma çabasıyla sorduğu sorudan biz olma düşüncesine evrilmesi sayesinde, çalışanın örgütünü yalnızca maddi kazanç sağladığı bir yer değil, benliğini tanımlayabildiği, yoğun ve kalbi duygular beslediği ailesi gibi içselleştirebilmesidir (Riketta, 2005). Bu sayede de çalışan, örgütüne yönelik övgüyü ve/veya şikâyeti bireysel olarak sahiplenmekte ve buna göre iyileştirmeye, sorunlara çözüm aramaya çabalamaktadır.

Meyer, Allen ve Smith, (1993) tarafından örgütsel bağlılık üç alt boyutlu bir kavram olarak ele alınmıştır. Meyer, Allen ve Smith'in üç boyutlu örgütsel bağlılık modeline göre örgüte bağlılık; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler "istedikleri için" örgütte kalırlar ve örgütün çıkarları için büyük çaba gösterme konusunda istekli olurlar. Bu yüzden duygusal bağlılık, örgütlerde gerçekleşmesi örgüte en çok katkı sağlayacak ve çalışanlarda olması istenen bağlılık türüdür. Devam bağlılığı yüksek olan çalışanlar maddi kaynak ihtiyacı ve/veya diğer kayıplardan kaçınmak için örgütte kalmayı zorunluluk olarak görürler. Algılanan iş alternatiflerinin azlığı nedeniyle ve yaşamsal zorunluluklardan kaynaklı olarak örgüt üyeliğini sürdürürler ve örgüt üyeliğini sürdürmek için gereken asgari çalışma düzeyinde performans sergilerler ki bu örgütler açısından istenmeyen bir bağlılık türüdür (Afşar, 2011). Normatif bağlılığı yüksek olan bireyler ise bireysel değerlere veya örgütte kalma gerekliliğinin oluşmasına yol açan süreçlere dayanarak, örgütte çalışmayı kendisi için bir görev ve gereklilik olarak gördüğü ve örgütte kalmanın ya da örgütüne bağlılık göstermenin uygun bir davranış olduğunu hissettikleri için örgüt üyeliğini sürdürürler. Diğer bir ifade ile normatif bağlılık bireylerin kişisel sadakat normları ile ilişkili olup onların sosyal ve kültürel özelliklerinden etkilenmektedir (Afşar, 2011: 10).

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütüne yönelik yoğun bir sadakat içinde olma halini ifade ettiği için, çalışanın örgütüyle benzer ve çoğu defa da aynı duygulara sahip olması gerekliliği düşüncesini öne çıkarmaktadır. Buna bağlı olarak da birlikte ve bütünlük içinde hareket edilmesi gerekliliği gayesiyle, nitelikli kararlar alıp uygulamaya geçebilmede oldukça etkilidir (Ashforth vd. 2008). Çünkü bireyin kendi benliğini

tanımlarken sağladığı birlik ve beraberlik duygusuyla hareket edilmektedir. Adanmışlığı ve yoğun bir bağlılığı ifade etmeye çalışan benlik yapısı, Katrinli ve meslektaşlarının (2008) da ifade ettiği üzere örgütsel özdeşleşme, örgüt üyelerinin kendi aralarında uyumlu ve bütünü birer parçası oldukları bilinciyle bütünlük sağlayabilmeleri için kilit bir unsurdur. Bunun yanı sıra, örgütsel özdeşleşme örgüt içinde yaşananların niteliğine bakılmaksızın derin bir kabullenme halidir ve çalışanın örgütüne karşı beslediği olumlu, kabullenici ve yapıcı duygu durumlarını ölçme ve değerlendirme çabasıdır (Mael ve Ashforth, 1995).

Örgütleriyle özdeşleşme yaşayan bireyler, çalıştıkları örgütün dışındaki ortamlarda ve durumlarda kendilerini o örgütün birer temsilcisi olarak kabul ederler (Miller, vd., 2000). Bundan dolayı da davranışlarında bilişsel yansımalar görülecektir. Bu da duygusal emeğin bir göstergesidir. Örgütün yönetim kademelerince belirlenmiş olan amaçlara ve hedeflere bağlılık göstererek performans sergilemek isteyeceklerdir. Çünkü yaşanan örgütsel özdeşleşmede örgütün menfaatlerini bireyselleştirip içselleştirme söz konusudur. Örgütle özdeşleşme yaşayan bir çalışan kuşkusuz ki örgütün içinde ve dışında örgütle gurur duymakta ve onu sahiplenerek örgütüne saygı göstermektedir (Cilasun, 2016). Örgütlerde özdeşleşme yaşanabilmesinin etkin hale getirilmesiyle düşük iş devir oranı, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik gibi çok önemli sonuçlar elde edilecektir (Yeşiltaş vd., 2012). Örgütsel özdeşleşmenin verimlilik artışının bir öncülü olduğu da tartışmasız bir gerçektir. Fakat bu verimliliği yalnızca somut ve maddesel getiriler olarak görmek eksik kalmaktadır. Örgütünü sahiplenen çalışanların olduğu bir çalışma ortamında psikolojik iyi oluşlar ve sahiplenme duyguları da önemli birer verimlilik göstergesidir. Bu sayede “ben” kavramının ötesinde bütünleştirici gücü olan “biz” ortaya çıkmaktadır (Polat, 2009). Örgütsel özdeşleşme yaşanması halinde birey kendini daha iyi hissedecektir ve bu da özgüvenini artırarak tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma alt boyutuna etki ederek tükenmişliği azaltacaktır. Köse'nin (2019) ifade ettiği üzere, örgütsel özdeşleşmenin aktif olarak fiilen alt kademedeki çalışan personellerde daha net gözlemlendiği bilgisiyle sağlık sektöründeki personellerde örgütlerine sadakat gösterme, duygu durumlarını düzenleme ve örgütün kurallarına itaat etme rahatlıkla görülecektir (Şahin, 2014). Tüm bunların ötesinde, örgütsel özdeşleşmenin özellikle özel sektörde rekabet eden örgütlerde önemli bir yeri ve anlamı vardır. Çünkü her örgüt kendisini benzer nitelikteki örgütlerle mukayese etme ve mümkün oldukça da onlardan kendini ayırıştırarak öne çıkarma gayreti içerisindedir. Bireylerin bütünü birer temsili olan örgütler, yoğun rekabet koşullarında pes

etmeyen, duygularını ve davranışlarını adeta kendisi gibi aktaran ve işini, örgütünü benimseyen personellere ihtiyaç duyarlar. Uray'ın (2014) da belirttiği gibi burada yöneticilere ciddi görevler düşmektedir. Örgüt yöneticileri, örgütün politikalarını ve kurallarını rasyonel düzeyde hazırlayarak çalışanların duygularına hitap edebilmelidirler. Duygusal emek davranışlarının sergilenmesi gereken sağlık sektöründe bu daha da ön planda tutularak Mael ve Ashforth'un (1992) özellikle vurguladığı ailenin bir parçası gibi hissedilme olan örgütsel bağlılık için ortam hazırlanmalıdır.

Etzioni, örgütsel bağlılığı sınıflandırmayla ilgili yaptığı çalışmasında ahlaki bağlılık, çıkara dayalı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık boyutlarından bahsetmiştir. Bunlar (Gül, 2002:43):

Ahlaki Bağlılık: Bir çalışanın çalıştığı örgütün misyonunu, değerlerini içselleştirmesi ve örgüte pozitif ve yoğun olarak yönelmesi anlamına gelmektedir. Yani, çalışanlar, örgütün amaçlarını ve örgütteki işini değerli görmektedir.

Hesapçı Bağlılık: Hesapçı bağlılık, ahlaki bağlılık gibi çalışan ve örgüt arasında yoğun bir ilişki içermez. Genellikle örgüt ve çalışan arasında hesapçı yani maddiyata dayalı bir yaklaşım söz konusudur. Çalışanlar çalıştıkları karşılığında örgütten ücret alırlar ve günlük olarak çalıştıkları işletmeye bağlı kalırlar.

Yabancılaştırıcı Bağlılık: Bu bağlılık, çalışanların davranışlarının çok fazla sınırlandırıldığı durumlarda ortaya çıkar ve bu durumda çalışanlar örgüte olumsuz bir tutum sergilerler. Çalışanlar, psikolojik olarak kendilerini örgüte bağlı hissetmemesine rağmen örgüt üyeliğini devam ettirmeye zorlanmaktadır.

Özgenel ve diğerleri, (2021) İstanbul ilinde devlet okullarının farklı kademelerinde görev yapmakta olan öğretmenlerin Covid-19 sürecinde örgütsel bağlılıklarını araştırmışlardır. Öğretmenlerin COVID19 korkuları arttıkça, örgütsel/okula bağlılıkları ve uyguladıkları ölçeğin örgütsel bağlılık alt boyutlarından uyum düzeylerinin azalmakta olduğu görülmüştür.

Büyükbeşe ve Aslan (2019), turizm sektöründe gerçekleştirdikleri psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmalarında çalışanların duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Turizm işletmelerinin diğer işletmelerle rekabette avantaj sağlamak için hizmet sunumlarının kalitesini çalışanların duygularını yöneterek sağlamaya çalışmaları örgütsel başarıda yeterli olmamakla birlikte duygusal emeğin olumsuz etkileri de göz alındığında işletmelerin

faaliyetlerinde verimli olabilmeleri için çalışanların örgüte bağlılıklarına ihtiyaç vardır (Büyükbeşe ve Aslan, 2019).

Altınok (2018)'e göre nöbet sistemiyle çalışan gümrük personelinin iş tatminleri ve örgütsel bağlılık düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde yordayıcılığı bulunmaktadır. İş görenlerin motivasyonları yüksek tutulursa bu durum örgütün başarısına da yansımaktadır. Örgütsel bağlılık, bireylerin örgütlerine tüm yönlerden bağlı olma durumudur. Örgütsel bağlılığın önemi son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle ve iş kollarının artmasıyla birlikte daha artmıştır. Hem özel sektörde hem de kamu kurumlarında teknolojinin gelişmesiyle birlikte iş görenlere verilen önem de artmaktadır. Bu da kişilerin örgütle olan ilişkilerini ve bağlılıklarını etkilemektedir.

Taşlıyan ve Pekkan (2017), turizm sektöründe çalışmakta olan personellerin demografik özellikleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, yaş ve hizmet süresi ile çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırma bulgularına göre yaş ve hizmet süresi arttıkça örgütsel bağlılık düzeyi azalmaktadır.

Gülova ve diğerleri (2012) tarafından yapılan çalışmada örgütsel amaçları gerçekleştirmeye ve çalışanları bu amaçları benimsemeye sevk edebilecek uygun bir örgüt kültürünün varlığının gerekli olduğunu, etkin ve güçlü yapılandırılmış ancak gerektiğinde değişime açık, doğru bir örgüt kültürünün çalışanların etkinliğini ve verimliliğini artırarak, örgütsel bağlılığın oluşumuna katkı sağladığı belirtilmiştir.

Ashforth, Harrison ve Corely (2008), örgüte olan bağlılıklardaki 4 temel sorun üzerine yaptıkları incelemede örgütsel bağlılığı, çalışanın kurumuna yönelik yoğun bir sadakat içinde olma hali şeklinde açıklamışlardır. Çalışanın örgütüyle benzer ve çoğu defa da aynı duygulara sahip olması gerekliliği düşüncesini öne çıkarmaktadır. 'Kimlik nedir?', 'Kimlik belirleme neden önemlidir?', 'Kimlik nasıl oluşur?' ve 'Bir mi çoklu mu?' sorularını örgütsel çerçevede incelemişlerdir. Buna bağlı olarak da birlikte ve bütünlük içinde hareket edilmesi gerekliliğini vurgulamaktadırlar.

Allen ve Meyer (1990:255), örgütsel bağlılığın davranış üzerine etkisini inceledikleri çalışmalarında örgütsel bağlılığın psikolojik bir boyuta sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bağlılığın, çalışanların örgütle şekillenen ve örgütün sürekli bir üyesi olma kararı almalarını sağlayan tutumları olduğunu ileri sürmüşlerdir. Tsu ve diğ. (1992), tarafından yapılan çalışmada ise çalışanların örgütsel bağlılık düzeyini geliştirmede ve daha az devamsızlığın ortaya çıkışında örgütsel bağlılığın etkisi olduğunu ortaya

konmuştur. Hatta bu nedenle 1990'lı yılların insan kaynakları uygulamalarının örgütsel bağlılığa odaklandığı dikkat çekmektedir.

Morris ve Sherman (1981), yaş ve kıdemin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yaptıkları araştırmada liderlik tarzlarının çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerinde etki yaratacaklarını tespit etmişlerdir. Bu durum doğrusal olarak her bir liderlik tipinin tek başına kullanımının farklı sonuçlar doğuracağını bu sonuçlardan bir kısmının olumsuz olabileceği bunun ise iş tatminini azaltabileceği ifade edilmektedir. Fakat liderlik tiplerinin birlikte etkili şekilde kullanılması örgütsel bağlılığı olumlu olarak etkileyeceği ifade edilmektedir. Ayrıca yaş ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir (Morris ve Sherman, 1981).

2.2. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi

Duygu olgusu, 1800'lü yıllardan bugüne kadar üzerinde çalışmalar yapılan ve çeşitli görüşler öne sürülen bir yapıdadır. İnsanın duygusunu ve hissini ele almak, bunların oluşmasına ve şekillenmesine neden olan kavramlar ve duyguların sonuçları üzerinde tahminler yürütmek yazında daima ilgi çeken bir alan olmuştur. Bu nedenle de gerek benzer gerekse farklı birçok duygu tanımına rastlamak olasıdır. Ancak, duygu kavramı, 1800'lü yıllardan bu yana özellikle de çalışma hayatında duyguların yeri, varlığı, sergilenme biçimleri, örgütsel nedenleri ve sonuçları gibi birçok unsura bağlı olarak gittikçe önemsenen ve üzerinde tartışılan bir konu haline gelmiştir. Çalışma hayatında duygular ve bunların dışı vurulma biçimleri, bireyin işiyle alakalı hissettiklerini açıklamada kilit rol oynamaktadır. Bu nedenle de çalışma hayatında duygular çok farklı araştırma konularını da araştırmacılar için merak edilecek hale getirmektedir.

Bunların ötesinde, özellikle de son yıllarda giderek önemsenen bir konu olan duygusal emek, icra edilen işin birebir muhatabı bireylere veya müşteriye yönelik sergilenen davranışlardaki duygusal bileşenler veya bu davranışın arka planında yer alan unsurları incelemektedir. Çalışma hayatında duygunun başka bir boyutunu inceleyen kavram, çalışanın işini yapması sırasında gösterdiği davranışlarıyla karşı tarafa belli bir duygusal mesajın gönderilmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Yaşanan bu durum da duyguların düzenlenmesinin artık bir iş gerekliliği olarak anıldığının bir göstergesi olduğunu anlatmaktadır. Yani, yapılan iş belli bir duygu ifadesiyle yapmak ve bunu yaparken de daha çok karşı taraftaki muhatabında bir duygu yaratabilme gayretiyle yapıyor olmak duygusal emek olarak ifade edilmektedir. Özellikle engelli

bakım merkezlerinde hizmet alan ve hizmet veren taraf arasında kurulan iletişim ve bağ verilen hizmetin kalitesini ve geçerliliğini de etkilemesi durumundan dolayı duygusal emek kavramı bu alanda oldukça önem arz etmektedir.

Kavram, ilk defa Hochschild (1983) tarafından *“bir ücret karşılığında satılan ve değişim değeri olan, genel olarak gözlemlenebilir yüz (mimik) ve beden gösterimi oluşturmak için duyguların yönetilmesi”* olarak tanımlanmıştır. Brothridge ve Lee'nin (2003) duygusal emek tanımlamasına göre duygusal emek, çalışanların duygularını örgütün kalite, verimlilik, yüksek performans beklentilerine uygun olarak düzenleme çabalarıdır. İfadeden de anlaşılacağı gibi hizmet sektöründe istenen en önemli sonuçlardan biri olan kaliteyle duygusal emek davranışına yönelik stratejilere yönelim günümüz örgütlerinde giderek artmaktadır. Çünkü hizmet alanlarla kurulan iletişim, ortaya konulan hizmetin olmazsa olmaz bir parçasını temsil etmektedir. Sağlanan hizmet karşı tarafın memnuniyetinin önemli bir belirleyicisidir (Leidner, 1999). Bu durumda, çalışan tarafından sergilenen duygusal emek davranışı, hizmet kalitesini sağlayabilmenin temel ilkelerinden biridir demek de mümkündür. Daha çok üstlenilen rol gereğince çalışanın, örgütün ondan istediği bazı duyguları sergilemesi veya istemediği bazı duyguları bastırması ve hatta tamamen gizlemesine yönelik çabalarıdır (Seçer ve Tınar, 2004).

Özellikle de sağlık sektöründe yapılan işin önemli bir parçası olarak kabul gören duygular, istenen davranışlar olarak dışa vurulduğunda hastayı ve hasta yakınlarını memnun edeceği gibi, öte yandan hissedilmediği halde varmış gibi sergileniyor olması da çalışanın bu durumdan memnuniyetsizlik duymasına ve zamanla psikolojik anlamda yıpranıp tükenmesine neden olabilmektedir. Çalışanlar tarafından duygusal emeğin etkin bir biçimde yönetilmesi, örgütün başarısını artırırken duyguların sergilenmesi esnasında yaşanabilecek en küçük bir zafiyet bile örgütün başarısızlığına yol açabilir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Çalışanların, örgütleri için en değerli unsurlar olduğu söylendiği halde onların memnuniyetsizliğiyle sonuçlanan davranışlar sergilemeye zorlanmaları duygusal emeğin bir ikilemi doğurduğunun önemli bir göstergesidir. Duygusal emeğin çalışan açısından bu gibi olumsuz sonuçlar doğurmasını ve uzun vadede yıkıcı etkilerini ortadan kaldıracak veya olumsuz sonuçları en aza indirecek nitelikteki öncüllerinin neler olduğuna bakılmasını gerekli kılmaktadır. Örgütsel özdeşleşme, bu değerli öncüllerden biridir.

Acar ve Çevirgen (2021), konaklama işletmelerinde çalışanlarının, duygusal emek davranışlarının örgütsel bağlılıklarına olan etkisini incelemiştir. Duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmıştır ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Öngöre (2021), çalışmasında duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine rol yapma ve doğal duyguların kullanımı esnasında örgütsel desteğin önemi üzerinde durmuştur. Daha iyi bir çalışma ortamı yaratan ve iyilik halini artırabilen örgütsel desteğin çalışanlara sağlanması ile derinlemesine rol yapma ve doğal duyguların yoğun kullanımından kaynaklı gerçekleşebilecek ruhsal ve fiziksel sağlık sorunlarının önemli ölçüde önlenilebileceği savunulmaktadır. Ayrıca yüzeysel rol yapmanın çalışanlarda yarattığı olumsuzluklar nedeniyle asgari düzeyde kullanılması gerektiği vurgulanmaktadır.

Eren (2021), duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumunu etkilediğini saptamıştır. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik tüm alt boyutları arasında pozitif, yine duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğu gösterilmiştir. Hemşirelik Fakültesi'nde araştırma görevlisi/öğretim görevlisi unvanında çalışmak ve kadın olmak tükenmişliği artırmıştır.

Yağcı (2020), duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine yaptığı çalışmasında animatörlerin duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin sosyo-demografik ve animatörlük mesleğiyle ilgili özellikler kapsamında ele almıştır. Analiz sonucunda animatörlerin duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmüştür. Bu bulgudan hareketle duygusal emek düzeyindeki artışın tükenmişlik düzeyini arttıracığı söylenebilmektedir.

Çelik ve Turunç (2011), savunma sektöründe yaptıkları bir uygulama ile duygusal emeğin iş aile çatışması ve psikolojik sıkıntı üzerindeki etkilerini yapısal eşitlik modeli ile analiz etmişlerdir. Analiz sonucunda duygusal emek boyutlarından otomatik duygusal düzenleme (ODD) ve duygusal sapma (DS) ve iş aile çatışmasının (İAÇ) psikolojik sıkıntı boyutlarını anlamlı olarak etkilediği ancak ODD ve DS'nin İAÇ'yi anlamlı olarak etkilemediği ve İAÇ'nin aracılık rolü olmadığı tespit edilmiştir. Kinman vd. (2011) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarında, daha uzun süredir çalışmakta olanların duygusal emek davranışları sergilemede daha başarılı olduğu sonucu görülmektedir.

Öz (2007), çalışmasında duygusal emeği örgütün beklentilerinin yerine getirilmesi adına bireylerin duygularını kontrol etmesi şeklinde açıklamıştır. Duygusal çelişki ve

duygusal çaba kavramlarının örgütte ne gibi etkisi olacağını çalışmıştır. Duygusal çelişki, kurumun çalışandan sergilemesini istediği duygular ile çalışanın gerçekte hissettiği duygular arasındaki farktan kaynaklanır. Çelişki düzeyi arttıkça çalışanın duygusal emek ihtiyacı o düzeyde fazla olmaktadır. Duygusal çaba ise çalışanların örgütün belirlediği davranış kurallarını yerine getirmek için verdikleri mücadeleyi ifade etmektedir. Genellikle, örgüt tarafından gösterilmesi arzulanan her türlü duygu için belli düzeyde çaba harcanması gerektiği düşünülmektedir.

Seçer ve Tınar (2004), iş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emeği hemşirelerle yaptıkları çalışmada kişisel özelliklerle duygusal emek düzeyi arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır. Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından hizmet sektörü bünyesinde faaliyet gösteren farklı meslek kollarında gerçekleştirilen araştırmada ise derinlemesine duygusal emek davranışları göstermenin kişisel başarı duygusunun arttırırken; gerçekte hissedilen duyguları bastırmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açtığı belirlenmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 28). Kruml ve Geddes de (2000: 38) duygusal emek gerektiren pozisyonlarda çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada, yüzeysel duygusal emek davranışları sergileyenlerin yaşadıkları duygusal çelişkinin sonucunda duygusal tükenme oranlarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Grandey (2000), gerçekleştirmiş olduğu çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu ve duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığını tespit etmiştir. Söz konusu araştırmada yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip olduğu yönünde sonuçlara ulaşmıştır.

2.3. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi

Christina Maslach tarafından geliştirilmiş olan tükenmişlik kavramı, *“iş 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 yansıtılması ile oluşan bir sendrom”* dur (Maslach ve Zimbardo, 1982; Maslach vd., 2001; Aktaran: Sürgevil, 2006: 7) ifadesiyle açıklanmaktadır. İfadeden de anlaşılacağı üzere tükenmişlik, çalışma ortamıyla çalışanın birebir etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanın fiziksel ve/veya ruhsal sağlığının ve enerjisinin

kötüleşmesi ve tükenmesini anlatan kavram, 1970'li yıllardan günümüze kadar hali hazırda önemli bir sosyal sorun olarak ele alınmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005).

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği daha çok insana yardım hizmeti sunan meslek gruplarında görülen psikolojik bir sendrom olarak belirtmiştir. Bu sendrom duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı eksikliğine (reduced personal accomplishment) ilişkin boyutlardan oluşmaktadır. Duygusal tükenme boyutu kişinin umutsuzluk, stres gibi negatif duygularla yüklü olmasıdır. Duygusal kaynaklar tükendikçe kişi kendinden bir şeyler katamaz hale gelmektedir. Duyarsızlaşma boyutu ise kişinin mesleğine yönelik ilgisinin azalarak kişiler arası ilişkilerin azalmasıdır. Kişisel başarılarının azalması ise kişinin tükenmişlik sendromuna bağlı başarısızlık, yetersizlik duygularını kendine (intrapersonal) yöneltmesidir.

Köse ve Gölova (2006)'nın da üzerinde durarak belirttiği gibi, özellikle hizmet sektöründeki çalışma alanlarında (eğitim, sağlık, sosyal hizmet, vb.) yoğunlukla karşılaşılan bir durum olan tükenmişlik, örgüt içindeki iş stresinden kaynaklanmaktadır. Fakat tükenmişliğin diğer örgütsel kaynaklı stres türlerinden ayrılan noktası, çalışanların işleri gereğince diğer bireylerle (hasta, müşteri, yaşlı, çocuk, vb.) sıklıkla, birebir ve yoğun bir biçimde iletişim ve etkileşim içinde olmalarıdır (Akça, 2008). Çalışan ve hizmet alanların iç içe olması halinin ve tükenmişlik tanımlamasının birlikte ele alınmasıyla; tükenmişliğin çalışan ve hizmet alan taraflarla olan iletişiminin çalışan için duygusal bazı yükümlülükler doğurduğunu anlatmaktadır.

Tükenmişlik; geçici bir yorgunluk veya zorlanma değil, bireyin işinden soğumasıyla sonuçlanan kalıcı bir durumdur (Avşaroğlu vd., 2005). Tükenmişlik, iş stresi nedeniyle ortaya çıkmakla beraber iş stresinin bir belirtisi değil; iş stresinin etkin bir şekilde yöneltmesinin bir sonucudur (Basım vd., 2011). Tükenmişlik, mesleki bir tehlike olarak nitelendirilen ve başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan ya da karşılanmayan istekler nedeniyle bireyin iç kaynaklarında tükenme olarak ifade edilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011). Tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar ve algılamalar içeren ve kişisel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir yaşantı olduğu kabul görmektedir (Üngüren vd., 2010). Tükenmişlik, ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için örgüt ve birey açısından üstesinden gelinmesi ve hatta önlenmesi gerekmektedir.

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlik kavramını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olarak üç boyutta ele almışlardır.

Sırasıyla bu boyutlara baktığımızda; *duygusal tükenme*, çalışanların fiziksel yorgunluklarının ötesinde duygusal olarak yorulmaları ve hatta yıpranmalarındaki artışı ifade etmektedir (Ergin, 1992; Budak ve Sürgevil, 2005; Yıldırım ve İçerli, 2010). Çalışanın duygusal kaynaklarının fazlasıyla zorlanmış ve bunun sonucunda da bitmiş olmasının anlatılmaya çalışıldığı bu boyutta, örgütteki iş yükündeki aşırılık ve çalışanlarla, hizmet sağlanan taraflarla yaşanan çatışmaların doğurduğu sonuçları ele alınmaktadır. Çalışanın yeni başlayan günden umudunun; yeni bir insanla karşılaşım onunla yüzleşebilecek isteğinin ve enerjisinin olmaması gibi oldukça önemli belirtileri olan duygusal tükenmenin bir diğer sonucu da bireyin kendini toparlayıp eski psikolojik gücüne kavuşacak enerjiye sahip hissetmemesidir (Maslach and Goldberg, 1998). Bu durumda da çalışan hem kendisine hem de çevresine karşı negatif yüklü olmaktadır (Yıldız, 2015).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel düzeydeki stres boyutunu temsil etmektedir ve tükenmişliğin diğer iki alt boyutu olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalmaya kıyasla daha açık gözlemlenebilen boyutudur (Yıldız, 2015). *Duyarsızlaşma*; çalışanın, hizmet sunduğu bireylere karşı ilgisiz tavır takınması, negatif ve yıkıcı duyguları yansıtması olarak tanımlanabilir. Çalışanın muhatabı olan bireylere birer nesne gibi davranması, onları sınıflandırması ve onlarla arasına mesafe koyarak onlara karşı umursamaz ve hatta alaycı bir tavır sergilemesidir (Üngören vd., 2010). Duyarsızlaşmanın temel nedeni; çalışanın idealizm kaybına uğramasıdır. Yani; icra etmekle yükümlü olduğu işi için hizmet sağladığı tarafa insan muamelesi yapmıyor olmayı ifade etmektedir. Tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenmenin varlığıyla kendini gösteren duyarsızlaşma, çalışanın kendi kendini adeta bir koruma altına alarak tampon bölge oluşturma çabasını temsil eder (Maslach and Goldberg, 1998). Çalışan tarafından geliştirilen bu tampon bölge sayesinde çalışan, çevresine yönelik oldukça kayıtsız bir tutum oluşturmaktadır. Devamlılığı olan bu kayıtsız tutum neticesinde de çalışan duygusal olarak işinden ve işinin gerekliliklerinden de uzaklaşma yaşamaktadır (Yıldız, 2015). Çünkü çalışan tarafından; çevresi ve hizmet sağladığı taraf olan diğer bireylerle yaşadığı etkileşim ve iletişimde ilişkilerin en alt seviyeye indirilmesi ve kalıplaşmış ifade ve davranışlarla hareket edilmesi gerçekleştirilir. İşinin gerekliliklerine bağlı olarak karşılaştığı taraflara adeta birer nesneymiş gibi davranışlar sergilenmesi kendini göstermektedir. Gittikçe artan ilgisiz, soğuk, katı ve hatta insani sayılamayacak düzeydeki yapı duyarsızlaşmanın açık bir göstergesi haline gelmektedir (Basım ve Şeşen, 2006). Maslach and Goldberg 'in (1998) de belirttiği üzere;

tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma, kişiler arasında yaşanan ilişkilerdeki bozulmaların yalnızca bireysel düzeyde kalmayıp ilerleyen süreçte örgütsel bir sorun haline geleceğinin de önemli bir habercisidir (Polatçı, 2007).

Kişisel başarı hissinde azalma; çalışanın işiyle alakalı yeteneğinin ve bu yeteneğine bağlı etkililiğinin ve verimliliğinin düştüğüne yönelik inancı olan kişisel başarı hissinde azalma, bireyin kendisini için olumsuz değerlendirme yapmasındaki eğilimini ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005, Yıldırım ve İcerli, 2010). Kendisinden işle ilgili talep edilenleri yerine getirmede yetersiz kaldığı inancının hâkim olmasından dolayı bireyin işinde ilerleyebilmesi ve sosyal destek almasında eksiklik yaşadığına dair duygusunu ve inancını güçlendiren kişisel başarı hissinde azalma, bireyi hizmet sağladığı bireylere yardım etmeye ilgili kendini yetersiz görmeye ve hatta yetersizliği nedeniyle onlara zarar verdiği düşüncesine sevk edebilir. Tükenmişliğin bireyin kendi kendini değerlendirme boyutu olan bu alt boyut, çalışanın kendini suçlamasına ve yetersizliğine vurgu yapmaktadır (Maslach and Goldberg, 1998).

Tükenmişliğin insana yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda çalışan personel arasında daha sık ve yoğun yaşandığına dikkat çekmiştir. Sosyal hizmet alanı sosyal sistemin dışladığı sosyal ve ekonomik yönden dezavantaj konumunda bulunan kişilerle çalıştığı için stres düzeyi yüksek bir alandır. Edelwich ve Brodsky'e göre bu mesleklerde çalışan kişiler duygusal olarak daha fazla bağlılık göstermeleri, işin gerektirdiği yüksek düzeyde empati sebebiyle daha fazla stres altındadır (Edelwich ve Brodsky, 1980). Yardım hizmeti sunan mesleklerin diğer meslek gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşamaları kaçınılmazdır. Tükenmişlik kurumlardaki insan kaynağının verimli çalışmasını ve personelin performansı olumsuz yönde etkileyen bir süreç olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda engelli bakım merkezleri duygusal emeğin de en üst noktada yaşandığı bir alan olarak bakıma ihtiyacı olan dezavantajlı bireyler ile birebir iletişimde bulunulmasını gerekli kılmaktadır. Verilecek olan hizmetin en iyi ve tatmin edici şekilde olması için kontrolünün sağlanması, meslek elamanının empati düzeyini en üst sınırdaki kullanabilmesi ve sorumluluklarının fazlalığı ile başa çıkabilmesi tükenmişlik durumunu arttırabildiği için bu sorunun örgütsel bağlılık ve yetkinlik ile birlikte ele alınması gerektiği düşünülmektedir.

Göçmen (2021); yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, haftalık ortalama çalışma süresi, madende çalışma süresi, kronik hastalık durumu, çalışırken iş kazası geçirme durumu ve mobbinge uğrama durumuyla tükenmişlik düzeyinin arasındaki ilişkinin

anlamalı olduğu saptanmıştır. Yaşa göre maden çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri karşılaştırıldığında yalnızca kişisel başarı alt boyut puan ortalamasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür.

Aypar (2018), bir kamu kurumunda örgütsel özdeşleşme, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisini araştırdığı çalışmasında cinsiyet bakımından erkeklerin kadınlardan daha yüksek bir iş tatmini ve daha yüksek bir örgütsel özdeşleşme düzeyinde olduklarını saptamıştır. Buna karşılık kadınlar erkeklere göre daha yüksek tükenmişlik ve daha yüksek işten ayrılma niyeti bildirmişlerdir. Örgütsel bağlılığın iş tatminini pozitif yönde etkilediğine yönelik bulgular elde edilmiştir.

Lammers vd. (2013), kurum içinde iletişim etkinliğinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin kontrol edilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada özdeşleşmenin duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğunu, profesyonel özdeşleşmenin ise artan kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Basım ve Şeşen (2006), mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisini inceledikleri çalışmalarında ölçüm aracı olarak “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmışlardır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde alt boyutlar arasında korelasyon uygulanmış ve değişkenler yönünden farklılaşmalar tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Sonuçlar, tükenmişliğin “duygusal tükenme” ile “duyarsızlaşma” alt boyutlarının genel tükenmişlik düzeyi ile yüksek korelasyon gösterdiğini, “kişisel başarı hissi” alt boyutunun ise anlamlı bir korelasyona sahip olmadığını göstermektedir. Eğitim seviyesi, yaş ve çalışma süresi değişkenleri yönünden hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığını, hemşirelerin yaşları ilerledikçe ve meslekteki çalışma süreleri arttıkça, kişisel başarı hislerinin de arttığını ortaya koymaktadır. Buna karşın medeni durum ve çalışılan klinik değişkenlerinin ise bir fark yaratmadığını göstermiştir.

Avşaroğlu vd. (2005) teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini araştırdığı çalışmasında öğretmenlerin cinsiyetlerine göre yaşam doyumu, tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu puan ortalamalarında anlamlı düzeyde farklılaşma bulmamıştır. Yaş değişkenine göre, öğretmenlerin yaşam doyumları, kişisel başarısızlık ve iş doyumu puanları anlamlı düzeyde farklılaşmazken, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamalarına göre anlamlı düzeyde farklılaşma görülmüştür.

Gündüz (2004), öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve mesleki bazı değişkenlere göre yordanmasıyla ilgili çalışmasında cinsiyet açısından erkek öğretmenlerin ve medeni durum açısından bekar öğretmenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden aldıkları tükenmişlik puanları daha yüksek bulunmuş fakat bu farkın anlamlı olmadığı görülmüştür. Ayrıca öğretmenlerin çalışma yılının arttıkça tükenme alt boyutlarından duyarsızlaşmanın azaldığı, kişisel başarının arttığı görülmüştür. Diğer bir çalışmasında Gündüz (2000), hemşirelerde stresle başa çıkma biçimleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, stresle başa çıkmada katılımcıların yarısının sosyal destek arama ihtiyacının ilk sırada olduğu belirtmiştir. Katılımcılarının üçte birinin kendine güvenli yaklaşımı stresle başa çıkmada ilk sırada kullandığı görülmektedir. Yine katılımcıların bir kısmı gerçek değerlendirmeyi içeren iyimser yaklaşımı kullandığı belirtilmiştir. Tükenmişlik alt boyutlarında ise duygusal tükenmişlik ilk sıradayken bunu kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma takip etmektedir. Bu sonuçlara istinaden hemşirelerin duyarsızlaşma puanlarının düşük çıkmasının sevindirici bulunduğu belirtilmiştir.

Maslach ve Leiter (1988), tükenmişlik üzerine kuruluşların kişisel strese neden olan konuları ve bu konularda yapılması gerekenlerle ilgili çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışanlar görevlerini yerine getirirken iş arkadaşları ve amirleriyle olan ilişkilerde ve zaman içinde biriken örgütsel yapı ve beklentilerden kaynaklanabilecek giderek artan sayıda stresörlerle karşı karşıya kalmaktadır. Karşılaşılan stresörler duyarsızlaşma faktörünü içeren tükenmişliğe neden olmaktadır. İşyerindeki kronik stres, çalışanların diğerlerine yabancılaşmasını artıran sinsi bir davranış modeline dönüşmektedir. Duyarsızlaşma/sinizmin örgütsel ve bireysel düzeyde ele alınması gerektiğini savunmuşlardır. Swenson (1990), öğretmenlerin yaşadıkları mesleki tükenmişliğin, öğrencilerine, yöneticilere, velilere ve genel olarak işine ilgisini, sevecenliğini, idealizmini azalttığını belirtmişlerdir.

2.4. Genel Yetkinlik İnancı ile İlgili Araştırmalar ve Alanyazın İncelemesi

Günümüzde eğitim ve insan kaynakları alanlarında kullanımına rastladığımız yetkinlik uygulamaları farklı sektörlerde yer alan örgütler tarafından çeşitli amaçlarla kullanılmaktadır. Genellikle yüksek performans ile ilişkilendirilen yetkinlik kavramı için literatürde birçok yazar tarafından yapılan tanımlar yer almaktadır. Yetkinlik kavramı ile yapılan tanımlar aşağıda yer almaktadır.

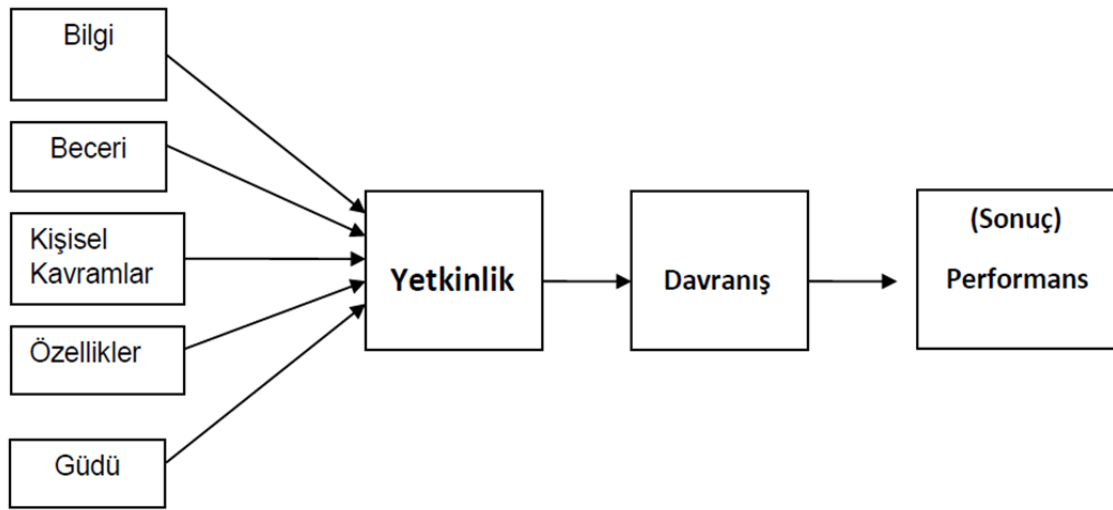
Spencer ve Spencer (1993)' a göre yetkinlik; bilgi, beceri, tutum, davranış ve düşünce biçimlerini içine alan özellikler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Her iş için gerekli yetkinliklerin belirlenmesi, yönetici ve çalışanların bu doğrultuda geliştirilmeleri, yetkinlik yönetimi bakımından büyük önem taşımaktadır. Değişim koşullarında ayakta kalabilmek için çaba gösteren örgütlere rekabet üstünlüğü sağlayacak faktörlerden biri de yetkinliklerdir.

Budak (2008), yetkinlikleri, kişinin yeteneklerini içeren ve davranış biçimi olarak etkili performansı sağlayıcı unsurlar olduğunu belirtmektedir. Yetkinlikler, bireyin, iş ortamındaki kişisel yeteneklerini temsil etmektedir. Ancak bir işte etkili performansın ortaya çıkması; sadece kişinin sahip olduğu yetkinliklerle değil, işte kişiden ne beklenildiği ve işin gerçekleştirildiği örgütsel çevre ile bağlantılıdır (Budak, 2008).

Mayer (2003), sağlık çalışanlarında yetkinlik ve tükenmişlik değişkenlerinin ilişkisini araştırdığı çalışmada yetkinlik düzeyinin performans girdisi olarak önemli olduğunu belirtmektedir. Çalıştığı işte görev algısı olumlu olan ve çevresinden destek alan çalışanların daha az tükenmişlik yaşadığı ve yetkinlik inançlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Boak ve Coolican (2001)' a göre ise yetkinlik bir işte etkili veya üstün performans sonucunu veren kişilerin sahip olduğu karakter özellikleridir. Cooper (2000)' a göre çalışan bir işte geri bildirim, sıfır hata ve müşteri memnuniyetini sağlayabiliyorsa yetkinlik göstermiştir. Başarılı iş performansı özellikle işle ilgili yapıları içeren bireysel farklılıkları ölçme işlemine dayanmaktadır (Batram, 2004).

Yetkinliklerin tanımlarındaki farklılıklar doğrultusunda farklı yazarlara göre yetkinlik bileşenleri belirlenmektedir. Tucker ve Cofsky (1994) yetkinlikleri, bir işte başarıyla ilgili olan bilgi, beceri, davranış, kişisel özellikler ve güdü şeklinde tanımlamaktadır. Şekil 2.2.' de yetkinlik bileşenleri ile davranış ve performans ilişkisi gösterilmektedir.



Şekil 3. Yetkinlik Bileşenleri ile Davranış ve Performans Arasındaki İlişki

Kaynak: Tucker ve Cofsky (1994).

- Bilgi: Özel bir alanda kişinin sahip olduğu bilgidir. Her yetkinliğin az ya da çok kavramsal boyutta bir bilgi düzeyi vardır. Örneğin cerrahın anatomi bilgisidir.
- Beceri: Uygun düşünsel ve fiziksel performansı gösterebilmedir. Yetkinliğin doğal ya da tecrübe ile kazanılmış boyutudur. Örneğin cerrahın ameliyatı gerçekleştirecek becerilere sahip olması
- Kişisel kavramlar: Bireyin değerleri, tutumları ya da kişisel imajından oluşur. Örneğin karmaşık bir ameliyatı yönetecek cerrahın öz güvenidir.
- Özellikler: Fiziksel özellik ve duruma uygun cevap verebilen bilgidir. Fiziksel özelliklerin işteki önemine savaş pilotunun el-göz koordinasyonu örnek gösterebilir. Örneğin stres altında cerrahın kendini kontrol edebilmesidir.
- Güdü: Bireyin belli bir kişi, kurum ve objelerle ilgili olarak zihninde oluşturduğu düzenli bir inanç ve davranışa sebep olan düşünce sistemidir. Kişileri harekete geçiren faktördür. Örneğin cerrahın ameliyat ekibinin diğer üyeleri ile çalışması için kişisel sorumluluk almasıdır.

Alanyazın incelendiğinde yetkinlik kavramının genel çerçeveden daha çok özelleşmiş alanlarda (akademik yetkinlik, ebeveyn yetkinliği, psikososyal bakım yetkinliği gibi) ele alındığı görülmektedir. Sancak (2021), hemşirelerin psikososyal bakım yetkinlikleri ile eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı çalışma gerçekleştirmiştir. Hemşirelerin Psikososyal Bakım Yetkinliği Öz

Değerlendirme Ölçeği' inden aldıkları toplam ve alt boyut puan ortalamaları, orta düzeyin üzerinde bulunmuştur. Hemşirelerin %59,6'sı psikososyal bakım ile ilgili eğitim almadığını belirtirken eğitim aldığını belirtenlerin %77,3'ü eğitimi okuldan aldığını belirtmiştir. Araştırmada hemşirelerin psikososyal bakım ile ilgili yüksek oranda eğitim gereksinimi duyduğu tespit edilmiştir.. Araştırmadan elde edilen bulgular sonucunda; hemşirelerin psikososyal bakım yetkinliklerinin orta düzeyin üzerinde olduğu, bununla birlikte yüksek düzeyde eğitim gereksinimi duydukları saptanmıştır.

Demir (2015), ebeveyn yetkinliğinin demografik özelliklere göre farklılaşmasını incelediği çalışmada ebeveyn yetkinliğinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığına dair anlamlı bir sonuç elde edememiştir. Aynı çalışmada ebeveyn yetkinliğinin anne babaların eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin elde edilen bulgular, okur – yazar düzeyinde eğitim düzeyine sahip olan anne babaların, diğer eğitim düzeyindeki anne babalara göre daha düşük seviyede ebeveyn yetkinlik inançlarına sahip olduğunu göstermiştir.

Brouwers ve arkadaşlarının (2001) çalışmasında yetkinliğin tükenmişliği etkilediği, ancak farklı olarak tükenmişliğin mesleki sosyal destek algısında yetersizliğe yol açtığı bulunmuştur. Leiter ve Maslach'ın (1988) çalışmasında sosyal desteğin yetkinlik ve tükenmişlikle ilişkili olduğu, destek yetersizliğinin yetkinliği azaltıp tükenmişliği arttırdığı tespit edilmiştir.

Tüm bu bilgilere dayanarak engelli bakım merkezlerinde sunulan hizmet, engellilerin özel ihtiyaçlarına ve biyopsikososyal sağlığının korunmasına yönelik ekip yaklaşımının kullanıldığı bir bakım hizmetidir. Hastalığın tıbbi boyutunda diyetisyenler, fizik tedavi uzmanları ve hemşireler; psikolojik ve sosyal boyutunda ise psikologlar ve sosyal hizmet uzmanları eşliğinde multidisipliner ekip tarafından hizmetler verilmektedir. Hizmetlerin bu ekip tarafından sağlandığı düşünüldüğünde ekip üyelerinin alanlarında bilgi sahibi, donanımlı ve yetkin olması büyük önem arz etmektedir.

Bakım merkezlerinde kalan bireylerin yaşamlarını kısıtlayan engel durumunun fiziksel olduğu kadar psikolojik ve sosyal birçok sonucu olmaktadır. Süreçte ortaya çıkan kaygı, üzüntü, depresyon, bakım veren yükü, tükenmişlik, işin kaybı, ekonomik zorluklar, aile ilişkilerinde meydana gelen bozulmalar gibi psikososyal sorunlar hem hastaların hem de hasta yakınlarının yaşam kalitelerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Engelli bakım merkezlerinde psikososyal destek hizmetlerinin, bu alanda eğitim almış sosyal hizmet uzmanı, psikolog ve psikiyatristler aracılığıyla

sunulması gereken hizmetler olduğu söylenebilir. Bu anlamda hizmet veren kişilerin bilgi beceri ve değer kapsamında alanlarında tecrübeli ve yetkin olması hizmet alan bireylerin memnuniyetini ve kurumun hizmet kalitesini büyük ölçüde arttıracakı söylenebilir.

3. YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu çalışma için nicel araştırma desenlerinden birisi olan ilişkisel desen kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni örgütsel bağlılık, bağımsız değişkenleri duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inancıdır.

Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu 2021 yılı içerisinde Türkiye'nin farklı bölgelerindeki engelli bakım merkezlerinde çalışan bakım personeli, sağlık personeli, diğer teknik elemanlar (aşçı, şoför, güvenlik vb.), meslek elemanları ve kurum yöneticilerinden tesadüfi örnekleme yardımıyla seçilmiş olan 193 kadın(%64.8), 103 erkek(%35.2) olmak üzere toplam 298 katılımcıdan oluşmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında elde edilecek olan veriler için farklı ölçme araçları kullanılmıştır. Bu ölçme araçlarına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

Demografik Bilgi Formu

Söz konusu form araştırmacının kendisi tarafından hazırlanmıştır. Formda yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kadrosu, medeni durumu, varsa çocuk sayısı, gelir miktarı gibi bilgiler istenmektedir.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Ölçek; Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilmiş olup Dağlı, Elçiçek ve Han (2018) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılmıştır. Ölçek, 18 maddeden ve ‘‘duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık’’ olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekten toplam puan da elde edilebilmektedir. Ölçeğin geneldeki iç tutarlık oranı .88 olup, alt boyutlarının iç tutarlık oranları sırasıyla .80, .73 ve .80'dir. Bu çalışma kapsamında yapılan iç tutarlılık analizleri sonucunda örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı .84 bulunmuştur.

Duygusal Emek Ölçeği

Form, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından iş yaşamında duygusal emek eğiliminin ölçülmesi amacıyla geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçek toplam 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir yapı göstermektedir. Ölçekten toplam puan da elde edilebilmektedir. Ölçeğin iç tutarlığı; yüzeysel rol yapma boyutu için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma boyutu için $\alpha=0,85$ ve doğal duygular için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur. Ölçekte toplam puana ilişkin iç tutarlık katsayısı .80 olarak elde edilmiştir. Ölçek maddeleri beşli Likert Ölçeği şeklindedir. (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman) Bu çalışma kapsamında yapılan iç tutarlılık analizleri sonucunda güvenilirlik katsayısı .84 bulunmuştur.

Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Tükenmişlik Envanteri yedi dereceli Likert tipindedir. Ölçek toplam 22 madde ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Bu alt ölçeklerden duygusal tükenme alt ölçeği 9 maddeden, duyarsızlaşma alt ölçeği 5 maddeden ve kişisel başarısızlık alt ölçeği toplam 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri "1 hiçbir zaman" ve "7 her zaman" biçiminde puanlanmaktadır. Çapri (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçek toplam 21 maddeden oluşmaktadır. Alt boyutların hesaplanmasının yanı sıra ölçekten toplam puan da elde edilebilmektedir. Ölçekten alınan puanın yükselmesi kişinin tükenmişliğinin arttığını göstermektedir. İlgili çalışmada iç tutarlık katsayısı .93 olarak elde edilmiştir. Bu çalışma kapsamında yapılan iç tutarlılık analizleri sonucunda güvenilirlik katsayısı .94 bulunmuştur.

Genel Yetkinlik Ölçeği

Jerusalem ve Schwarzer (1992) tarafından geliştirilen Genel Yetkinlik İnancı Ölçeği, Çelikkaleli ve Çapri (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. 10 maddeden oluşan ölçek, tek bir yapıdan oluşmaktadır. Yapılan uyarlama çalışmasında ölçeğin iç tutarlık katsayısı .87, test-tekrar test korelasyon katsayısı ise, .92 olarak bulunmuştur. Ölçeğin orijinal formu ilk olarak 20 madde olarak Jerusalem ve Schwarzer (1981) tarafından geliştirilmiş ve daha sonra 10 maddelik formu oluşturulmuştur. 10 maddeden oluşan Likert tipi ölçeğin maddeleri 1 ile 4 arasında puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 10, en yüksek puan ise 40'tır. Ölçekten alınan puanların yükselmesi genel yetkinlik inancı düzeylerinin de yükseldiği şeklinde yorumlanmaktadır. Bu çalışma

kapsamında yapılan iç tutarlılık analizleri sonucunda güvenilirlik katsayısı .90 bulunmuştur.

Verilen Toplanması

Araştırma kapsamında, ilgili ölçeklerin baskıları alındıktan sonra engelli bakım merkezlerine gönderilerek verilerin toplanması sağlanmıştır. Bunun için gerekli izinler engelli bakım merkezi müdürlüklerinden alınmıştır. Verilerin toplanması sırasında ilgili yönergenin bakım merkezinde çalışan meslek elemanları tarafından diğer personele okunması planlanmıştır. Bu sayede araştırma odağında veri toplanması sağlanmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin öncelikle istatistiksel sayıltılarına (uç değerler, veriler arası bağlantı problemi, normal dağılım) bakılmıştır. Ardından bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin incelenebilmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni yordama gücünü ortaya koyabilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Son olarak örgütsel bağlılığın demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere verilere T ve F testleri uygulanmıştır. Verilerin analizinde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

4. BULGULAR

Örgütsel Bağlılık İle Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve Genel Yetkinlik İnancı Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında ele alınan Örgütsel Bağlılık ile Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Genel Yetkinlik İnancı akıl arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı kullanılmış ve sonuçlar Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1.

Örgütsel Bağlılık, Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Genel Yetkinlik İnancı Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1.Örgütsel bağlılık top.	1					
2.Duyg.Emek	.11	1				
3-Tükenme	-.45**	.02	1			
4-Genel Yet.	.190**	.161**	.134*	1		
Ort.	23.95	21.91	21.90	41.40	54.40	33.97
Standart Sap.	4.73	4.83	5.62	10.37	23.37	5.91

Tablo 1. incelendiğinde örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında -.45 ve genel yetkinlik inancı ile .190 düzeyinde anlamlı ilişki görülmüştür. Bulgulara göre örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif bir ilişki olmasına karşın (.11) bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır. Diğer taraftan duygusal emek ile tükenme arasında anlamlı bir ilişki görülmezken(.02), genel yetkinlik inancı ile duygusal emek arasında(.161) anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu nedenle korelasyon analizi sonuçlarına göre çoklu regresyon analizine duygusal emek dışında anlamlı ilişki görülen tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı alınmış ve sonuçlar Tablo 2.’de verilmiştir.

Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Ve Genel Yetkinlik İnancı Değişkenlerine Göre Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı değişkenlerine göre yordanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 2.'de verilmiştir.

Tablo 2.

Toplam Örneklem Grubu İçin Örgütsel Bağlılık-Duygusal Bağlanma Yordayıcı Değişkenlere Yönelik Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

	B	SH_B	β	t	p
Sabit	71.757	4.425		16.217	.000
G. Yetkinlik İnancı	.260	.113	.120	2.302	.022
Tükenmişlik	-.236	.029	-.430	-8.243	.000

R= .465, R²= .216, p<0.05

Tablo 2. de doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, tükenmişlik ve yetkinlik inançlarının birlikte örgütsel bağlılığı anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür (R=.465, R²= .216, p<0.05). Tabloda standardize edilmiş regresyon katsayısına göre örgütsel bağlılığı en fazla yordayan değişkenin tükenmişlik olduğu ve bunu genel yetkinlik inancının izlediği görülmüştür.

Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Bağlılık

Cinsiyet ve Örgütsel Bağlılık

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere verilere bağımsız gruplar t testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 4.3'de gösterilmiştir.

Tablo 3.

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik t testi sonuçları

	Gruplar	N	X(ORT)	S	t
Örgütsel bağlılık	Kadın	193	69.39	12.24	2.97**
	Erkek	105	64.80	13.55	

**p<0.01

Tablo 4.3. incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre, örgütsel bağlılık [$t(298) = 2.97$; $p < .01$] puanlarının kadınlarda daha yüksek çıktığı görülmüştür. Tabloya göre kadın çalışanların örgütsel bağlılıklarının erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Yaş ve Örgütsel Bağlılık

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmış ve sonuçlar tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4.

Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Gruplar	N	X	S	F	Anlamlı Fark
Örgütsel bağlılık	18-26	92	65.69	13.82	4.051*	18-26<36+
	27-35	85	66.44	12.76		
	36+	121	70.29	11.87		

* $P < 0.05$

Tablo 4 incelendiğinde çalışanların yaş değişkenine göre, örgütsel bağlanma [$F(2-296)=4.051$; $p < 0.05$] gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Gruplar arasında gözlenen bu farkın kaynağını belirlemek için verilere post-hoc testlerden Scheffe uygulanmıştır. Buna göre, çalışanlardan 18-25 yaş grubu aralığında bulunanların 36 yaş üzerindeki çalışanlara göre örgütsel bağlılıklarının anlamlı şekilde daha düşük olduğu görülmüştür.

Hizmet Verilen Engel Grubu ve Örgütsel Bağlılık

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının en çok hizmet verilen engel grubuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere verilere Tek Yönlü Varyans Analizi(ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5.

Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Hizmet Verilen Engelli Grubu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Gruplar	N	X	S	F	Anlamlı Fark
Örgütsel bağlılık	Zihinsel	70	64.51	13.11	3.321*	Zihinsel<Ruhsal
	Ruhsal	89	70.73	12.17		
	Bedensel	75	67.59	12.85		
	Birden fazla	39	69.60	13.34		

*P<0.05

Tablo 5 incelendiğinde çalışanların en çok hizmet verilen engel grubu değişkenine göre, örgütsel bağlanma[F(2–298)=3.321; p<0.05] puanlarında gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Gruplar arasında gözlenen bu farkın kaynağını belirlemek için verilere post-hoc testlerden Scheffe uygulanmıştır. Ruhsal engelli grupla çalışan personellerin zihinsel engelli grupla çalışan personellere göre örgütsel bağlılıklarının anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür.

Kadro Türü ve Örgütsel Bağlılık

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının kadro türüne göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek üzere verilere Tek Yönlü Varyans Analizi(ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6.

Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Kadro Türü Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları

	Gruplar	N	X	S	F
Örgütsel Bağlılık	Meslek Elemanı	27	67.32	10.51	1.808
	Sağlık Personeli	36	69.29	12.45	
	Bakım Personeli	216	67.09	13.50	
	Diğer	18	74.03	7.24	

P<0.05

Tablo 6 incelendiğinde çalışanların kadro türü değişkenine göre, örgütsel bağlanma [$F(2-296)=1.808$; $p<0.05$] puanlarında gruplar arasındaki farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur. Buna göre engelli bakım merkezi çalışanlarında kadro türüne göre örgütsel bağlılık puanları anlamlı şekilde fark göstermemektedir.

Algılanan Yönetim Tarzı ve Örgütsel Bağlılık

Engelli bakım merkezi çalışanlarının örgütsel bağlılık puanlarının kurumda algılanan yönetim tarzına göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek üzere verilere Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmış ve sonuçlar tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7.

Engelli Bakım Merkezi Çalışanlarının Algılanan Yönetim Tarzı Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Puanlarına İlişkin Anova Sonuçları

	Gruplar	N	X	S	F	Anlamlı Fark
Örgütsel Bağlılık	Otokratik	57	57.35	10.83	30.878	Otokratik<Katılımcı,Özgür bırakıcı
	Katılımcı	191	70.86	11.83		
	Özgür Bırakıcı	37	70.88	11.56		

* $P<0.05$

Tablo 7 incelendiğinde çalışanların algılanan yönetim tarzı değişkenine göre, örgütsel bağlanma [$F(2-298)=30.878$; $p<0.05$] puanlarında gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Gruplar arasında gözlenen bu farkın kaynağını belirlemek için verilere post-hoc testlerden Scheffe uygulanmıştır. Otokratik tutumla yönetildiğini düşünen personellerin katılımcı ve özgür bırakıcı tutumla yönetildiğini düşünen personellere göre örgütsel bağlılık puanları anlamlı şekilde düşük çıkmıştır.

5. TARTIŞMA, YORUM, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde çalışmaya ilişkin bulgulardan hareketle sonuçlar ortaya konmuş ve tartışılmıştır. Sonrasında ise alanda gerçekleşecek çalışmalara ilişkin önerilerde bulunulmuştur.

Tartışma ve Yorum

Bu araştırmanın ana amacı örgütsel bağlılık ile duygusal emek, tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmadan elde edilen bulgular hipotezlere göre ele alınıp tartışılmıştır.

Örgütsel Bağlılık ile Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Genel Yetkinlik İnancı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgulara İlişkin Tartışma ve Yorum

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif; genel yetkinlik inancı arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki görülmüştür. Diğer taraftan örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif bir ilişki olmasına karşın bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır. Bu sonuçlara göre hipotez 1.1.(Örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır) doğrulanmamış olup hipotez 1.2.(Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır) ve hipotez 1.3.(Örgütsel bağlılık ile genel yetkinlik inancı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır) doğrulanmıştır.

Alan çalışmaları incelendiğinde örgütsel bağlılık ile duygusal emeğin birlikte incelendiği iki değişken arasında ilişki olduğunu gösteren sınırlı sayıda çalışma bulunmakta ve bu araştırma sonuçlarıyla (Büyükbeşe ve Aslan, 2019; Yağcı, 2020) çelişmektedir. Söz konusu çalışmalara bakıldığında iki çalışmanın turizm sektörüyle ilgili olduğu ve hizmet verilen kişilerin tatil ya da dinlenme amacıyla kurumlarda olduğu ve sürekli bir müşteri değişiminin olduğu görülmektedir. Oysa bu araştırmanın örneklem grubu ağır engelli tanısı almış ve sürekli olarak bakım hizmeti alan hastalarla çalışmaktadırlar. Hizmet verilen kitleden kaynaklı bu özellik iki değişken arasında anlamlı ilişki çıkmamasına yol açmış olabilir.

Diğer taraftan örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu sonuç alandaki birçok çalışmanın sonucu ile (Altınok, 2018) tutarlılık göstermektedir. İlgili çalışmada tükenmişlik toplam puanı ile örgütsel bağlılık toplam puanı arasında negatif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanan daha önce yapılmış çalışmaların (örn; Liu, 1996; Chuo, 2003; Tan ve Akhtar, 1998) ortak bulgusu, örgütsel bağlılığın tükenmişlikten etkilendiğidir. Tüm çalışmalar ışığında bu araştırmanın örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ilişkisine olan odağında çıkan sonuçların alan yazınıyla tutarlı olduğu görülmektedir.

Örgütsel bağlılık ile genel yetkinlik inancı arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Alan yazın incelendiğinde iki değişkenin bir arada incelendiği başka bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Yetkinlik kavramının engelli bakım merkezi çerçevesinde düşünüldüğünde hizmet veren ve alan kişide güven yarattığı düşünülmektedir. Bireylerin yetkinlik inançları ile örgüte olan bağlılıkları arasındaki ilişkinin anlamlı olmasının nedeninin güven temelli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırma sonuçlarından elde edilen verilere göre örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif yönde fakat anlamlı düzeyde olmayan, örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif ve genel yetkinlik inancı arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur. Bu nedenle korelasyon analizi sonuçlarına göre çoklu regresyon analizine duygusal emek dışında anlamlı ilişki görülen tükenmişlik ve genel yetkinlik inancı alınmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda tükenmişlik ve genel yetkinlik inancının, bağımlı değişken olan örgütsel bağlılığı anlamlı bir şekilde yordadığı ve bu yordamanın toplam varyansın %21'ini ($R^2=21$) açıklayabildiği görülmüştür.

Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Genel Yetkinlik İnancının Örgütsel Bağlılığı Yordamasına Yönelik Bulgulara İlişkin Tartışma ve Yorum

Değişkenler arasındaki korelasyonların ele alındığı analizler sonucunda duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki çıkmadığı için duygusal emek regresyon analizine dahil edilmemiştir. Dolayısı ile hipotez 2.1.(Örgütsel bağlılığı duygusal emek yordamaktadır) doğrulanmamıştır. Analizler sonucunda örgütsel bağlılığı ilk sırada yordayan değişkenin tükenmişlik olduğu ve onu genel yetkinlik inancının izlediği görülmüştür. Bu bağlamda hipotez 2.2.(Örgütsel bağlılığı tükenmişlik yordamaktadır) ve 2.3.(Örgütsel bağlılığı genel yetkinlik inancı yordamaktadır) doğrulanmıştır.

Çalışma örneklemini oluşturan engelli bakım merkezi çalışanlarında özellikle yüz yüze hizmet modelinin sağlanması sebebiyle tükenmişlik seviyelerinin yüksek olabileceği düşünülmüş ve bunun örgüte olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyeceği

tahmin edilmiştir. Bu sonuç alandaki çalışma bulgularını destekler niteliktedir. Chuo (2003: 64-68) tarafından yapılan çalışmada, tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı düzeyde negatif yönde ilişki bulunmuştur. Diğer bir çalışmada Tan ve Akhtar (1998: 320) araştırma bulgusuna paralel şekilde tükenmişliğin örgütsel bağlılığı yordadığını rapor etmiştir. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasındaki yordayıcı ilişkiyi ele alan daha önce yapılmış diğer bazı çalışmaların (örn; Liu, 1996; Chuo, 2003; Tan ve Akhtar, 1998) ortak bulgusu, tükenmişliğin örgütsel bağlılığı açıkladığı yöndedir. Engelli bakım merkezi çalışanlarında gün içinde sürekli olarak ağır engelli bireylerle beraber olmak ve onlara hizmet sunmak çalışanlarda hem zihinsel hem bedensel yorgunluğa yol açmaktadır. Bu yorgunluk tükenmişliğin zeminini hazırlayan sebeplerden biridir. Çalışma saati içinde engellilerle birebir temas içinde olmak tükenmişliği artırırken örgütsel bağlılığı da düşürebilmektedir denilebilir.

Örgütsel bağlılığı tükenmişlikten sonra yordayan ikinci değişken genel yetkinlik inancı olarak belirlenmiştir. Genel yetkinlik inancının örgütsel bağlılığı pozitif yönde ve anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Alan yazını incelendiğinde genel yetkinlik inancı ve örgütsel bağlılığın bir arada incelendiği çalışmalara rastlanmamıştır. Yetkinlik kavramına yakın olacak şekilde personel güçlendirme ve yetkilendirme kavramlarının örgütsel bağlılığı yordama gücünü inceleyen araştırmalar bulunmaktadır. Personel güçlendirme ölçeği uygulanan gruplarda yetkinliği artırılmış ve güçlendirilmiş personel, işi hakkında kendi düşüncelerini rahatça paylaşabilmekte, çalışma ortamının kontrolünü sağlayabilmekte ve kurumda karar alma süreçlerinde aktif rol almaktadır. Quinn ve Spreitzer (1997), yaptığı çalışmada güçlendirilmiş personellerin bazı ortak paydalarda buluşarak yetkinlik (self-determination) duygusuna sahip hale geldiklerini vurgulamışlardır. Yetkinlik kavramı engelli bakım merkezi özelinde düşünüldüğünde işlerini nasıl yapacaklarını belirlerken özgür oldukları anlamına gelmektedir. Kişilerin kendilerini yetkin hissettikçe yaptıkları işin kalitesi artmakta ve bakım standartlarının üzerine çıkmaktadır. Buna benzer şekilde araştırmada örgütsel bağlılığın bir kısmının yetkinlik inancı tarafından açıklandığı görülmüştür.

Örneklem grubunda yer alan engelli bakım merkezi çalışanlarının işe alım süreçlerinde Aile ve Sosyal Hizmetler il müdürlüğünde belirlenen yeterlik çerçevesi baz alınmaktadır. Diğer bir anlatımla, önceden bakanlıkça belirlenmiş yeterliklere sahip personelin işe alınması önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, kurum içindeki eğitimler ve deneyimler yetkinlik inancını besliyor olabilir. Çalışma ortamlarında yetkinlik inancı yüksek olan bireylerin örgüte olan bağlılıklarının da

artması kendilerine ve işlerine olan güvenle ilgili olmaktadır. Kendilerini güvende hisseden bireyler buldukları ortama daha kolay adapte olmakta ve bağlılıkları daha yüksek olmaktadır.

Örgütsel Bağlılığın Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tartışma ve Yorum

Örgütsel bağlılığa ilişkin toplam puanlar kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı farklılık göstermektedir. Araştırmada cinsiyet değişkenine göre, örgütsel bağlılık puanlarının kadınlarda daha yüksek çıktığı görülmüştür. Bu sonuca göre araştırmanın cinsiyete ilişkin hipotezi H.3.1.(Örgütsel bağlılık cinsiyete göre farklılaşmaktadır) doğrulanmıştır. Cinsiyet örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi yönünden ele alındığında, kadınlar ve erkeklerin örgütsel bağlılık dereceleri konusunda bir fikir birliğine varılamamış ve gerçekleştirilen çalışmalarda farklı görüşler ortaya koyulmuştur. Demirtaş'ın (2010) ifade ettiği gibi, bazı durumlarda, kadınların örgütlerine daha bağlı oldukları, bazılarında ise kadın olma ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde kadın çalışanların örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğunu bildiren çalışmalar (Öztürk, 2018; Öztürk,2013) olduğu gibi erkek çalışanların örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu çalışmalar yer almaktadır. Bazı araştırmalarda (Yalçın ve İplik, 2005), erkeklerin genellikle kadınlardan daha iyi pozisyonlarda ve daha yüksek maaşla çalıştıkları için örgüte olan bağlılıklarının daha fazla olduğu ileri sürülmüştür. Bir diğer görüşe göre ise, kadınlar aile içindeki rollerini birincil rolleri olarak değerlendirmekte ve öncelik sırasını bu şekilde belirledikleri için çalıştıkları işletme ikinci planda kalmakta ve örgüte erkeklere oranla daha az bağlanmaktadır (Aven ve diğerleri, 1993, s.646).

Örgütsel bağlılık ve iş memnuniyeti ile cinsiyet arasında anlamlı ilişkiler bulunan ve bu durumun nedeni de içinde bulunulan kültüre bağlanan çalışmalar mevcuttur. Öne sürülen tezlerine göre, bu durumun ücret, kariyer ve işin kendisinden kaynaklı olduğu ortaya atılmıştır (Yalçın ve İplik, 2005). Aynı şekilde, kadınların annelik vazifeleri ve evde üstlenmiş oldukları sorumlulukları da iş memnuniyet seviyelerini ve örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir. Sonuç olarak, kadınlarla erkeklerin memnuniyet derecelerinin farklı etkenlerden etkilendiği sonucuna ulaşabiliriz.

Araştırmaların farklı sonuçlanması çalışma alanıyla ilgili olabilir. Bu bağlamda öğretmenlik, bakım elemanlığı gibi bazı iş kolları kadınların toplumsal cinsiyet rollerine uygun hizmet alanlarını içermesi nedeniyle örgütsel bağlılıkları daha yüksek çıkmış

olabilir. Engelli bakım merkezlerinde hizmet alan engelli grubunun özellikle bakım hizmeti alırken güler yüzlü, içten ve duygusal olarak yakın bakım verene ihtiyaç duyduğu gözlemlenmektedir. Kadın çalışanlar için engelli bakım merkezlerindeki görev tanımları genellikle yaşamsal rolleri ile benzerlik göstermektedir. Bu da zaten yakın oldukları ve iyi bildikleri hizmeti sunarken onların işe ve örgüte olan bağlılıklarını da artırmaktadır denilebilir. Erkek çalışanlar için ise yaşamsal rolün getirdiği evin maddi kaynak ihtiyacını karşılama zorunluluğu oluşmaktadır. Durum böyle iken erkek çalışanların çalışma ortamında süreç yerine sonuca odaklanarak örgütsel bağlılıklarını artıramadıkları düşünülmektedir.

Örgütsel Bağlılığın Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tartışma ve Yorum

Araştırmada yaş değişkenine göre, örgütsel bağlılık puanlarının 36 yaş üstündeki katılımcılarda, 18-26 yaş aralığındaki katılımcılara göre daha yüksek çıktığı görülmüştür. Çalışma kapsamında elde edilen verilere göre hipotez 3.2.(Örgütsel bağlılık yaşa göre farklılaşmaktadır) doğrulanmış olup örgütsel bağlılığa ilişkin toplam puanlar yaş değişkenine göre gruplar arasında anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir. Yaş değişkeni bu araştırmada da olduğu gibi genellikle kıdem ve kadro ile birlikte ele alınmakta ve sonuçlar bir arada görülmek istenmektedir.

Bu araştırmada elde edilen sonucu destekler nitelikte yaş değişkenini inceleyen araştırmalarda, yaş arttıkça örgüte olan bağlılığın da arttığına dair sonuçlar da elde edilmiştir (Mathieu ve Zajac, 1990). Allen ve Meyer (1990) ise, yaşla örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin örgütsel bağlılığın alt boyutları için ayrı ayrı incelenmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Buna göre örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal bağlılık, çalışanın yaşıyla birlikte artış gösterirken, devamlılık bağlılığı çalışanın yaşından etkilenmemektedir. Çalışanların yaşının ilerlemesi, aynı zamanda çalıştığı örgütteki yatırımlarının ve emeğinin da (işinde yükselme, maaş artışı, hak edilen tazminat vb.) artması anlamına gelmektedir. Bu durum diğer örgütlerin ve iş alternatiflerinin çekiciliğini azaltmaktadır. Öte yandan örgütte fazla miktarda yatırıma sahip olmayan ve her anlamda örgüt içinde birikim yapmamış olan genç işgörenlerin, daha yaşlı işgörelere kıyasla örgütsel bağlılıklarının daha düşük olduğu ortaya konulmuştur. Hemşirelerde örgütsel ve mesleki bağlılıkların yaşa göre farklılaşmasını ele alan araştırmada yaş ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (Cihangiroğlu vd., 2015). Bu sebeple bağlılığı düşük düzeyde olan genç

işgörenlerin, işi bırakma eğilimlerinin daha yüksek olduğu düşünülebilir. Bankacılık sektöründe gerçekleştirilen bir araştırmada ise örgütsel bağlılık ile yaş değişkeni arasındaki ilişkide anlamlı bir farklılık olmadığı da aktarılmıştır (Mercan, M.B. 2019). Diğer yandan Morris ve Sherman (1981) yaptıkları araştırmalarda yaş ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişkiye rastlayamamışlardır.

Taşlıyan ve Pekkan (2017), turizm sektöründe gerçekleştirdikleri araştırmalarında yaş ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Bu araştırmadaki yaş bulgusuyla farklılaşmasının nedeni, turizm sektöründe genç otel çalışanlarının kendilerini daha fazla ispat edebilme ve gösterebilme şansı bulmaları ayrıca yöneticileri tarafından genç grubun çalışmalarının daha çok destekleniyor olduğu düşünülebilir.

Araştırma bulguları değerlendirildiğinde engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personellerin de alan yazınında belirtilmiş olan durumlarla benzer şekilde yaşlarının düşük olduğunda farklı işlere katılımlarının daha cesurca hayata geçirilebileceği düşüncesinin devrede olduğu söz konusudur. 36 yaş üstü çalışanların ailelerine bakma yükümlülüğü örgüte olan bağlılıklarının devam etmesini de zorunlu hale getirebilmektedir. Araştırmada 36 yaş üstü çalışanların 18-26 yaş aralığındaki çalışanlardan örgütsel bağlılık değişkeni çerçevesinde anlamlı şekilde farklılaşmasının başka bir nedeni de yaşam ödevleri olabilir. 36 yaş üstü çalışanların evli ve çocuklu olması daha stabil ve kararlı iş performansını gerektirmektedir denilebilir. Oysa 18-26 yaşın bu tür ödevlerinin henüz yeterli seviyede olmaması bağlılığı azaltan bir faktör olabilir.

Örgütsel Bağlılığın Hizmet Verilen Engel Grubuna Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tartışma ve Yorum

Araştırma bulgularından elde edilen sonuca göre bedensel(fiziksel) engellilere bakım veren çalışanlarla ruhsal ve zihinsel engellilere bakım veren çalışanların örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir fark çıkmazken; ruhsal engelli bireylere bakım veren kişilerle(bakım personelleri, meslek elemanları, sağlık personelleri vs.) zihinsel engellilere bakım veren kişilerin örgütsel bağlılıkları arasında ise anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre hipotez 3.3.(Örgütsel bağlılık hizmet verilen engel grubuna göre farklılaşmaktadır) kısmen doğrulanmıştır.

Alan yazın incelendiğinde bakım merkezlerinde gerçekleştirilen oldukça az araştırma olduğu ve bunların içeriğinde de engel gruplarının analize dahil edilmediği

görülmüştür. Engelli bakım merkezlerinde ruhsal engelli bireylerin genellikle yaşama katılım yönünden desteklenmesi gerekirken zihinsel engelli bireylere bakım hizmeti sunmak daha çok öz bakımı kapsamaktadır. Durum bu iken zihinsel engellilerle çalışan personelin daha çok yıpranacağı, örgüte olan bağlılığının da ruhsal engellilerle çalışan personele göre daha düşük olacağı düşünülmektedir.

Sosyal hayata entegre etme aşamasına çok zor gelinen zihinsel engelliler, bakım merkezinde kalabilmek için 'ağır engelli' ya da 'tam bağımlı' ibarelerinin olduğu sağlık raporlarına sahip olmalıdırlar. Bakım merkezinde kalma şartı aynı olan ruhsal engelliler için ise toplumsal entegrasyon bu kadar zor değildir. Çelikdemir (2018), toplumsal entegrasyona en fazla ihtiyaç duyan engelli grubu olan ruhsal ve duygusal engellilik halinin aşılması için özel programlar düzenlenmesi gerektiğini aktarmıştır. Bu tür engellilere sunulan hizmetler çalışanların performansını ve örgüte olan bağlılıklarını artırmaktadır. Bakım merkezlerinde çalışanların bakım verdikleri grupları vardiyalarda sabitlemek engelliye tanımak ve hizmeti pratikleştirmek açısından her ne kadar uygun olsa da çalışanların örgüte bağlılıkları açısından efektif değildir. Sürekli zihinsel bölümde hizmet veren bir personelin örgüte olan bağlılığı zamanla azalacak bu da kurumu personel sirkülasyonuna mecbur bırakacaktır. Oysa farklı zamanlarda zihinsel ya da ruhsal bölümlerde çalışan kişilerin örgüte olan bağlılıkları daha fazla olacaktır. Bu durum yalnızca zihinsel engellilere bakım veren merkezlerdeki çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırıcı farklı çalışmalar yapmak gerektiğini de göstermektedir.

Örgütsel Bağlılığın Kadro Türüne Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Tartışma ve Yorum

Bulgulara göre örgütsel bağlılığa ilişkin toplam puanların kadro türüne göre farklılaşmadığı anlaşılmıştır. Bu sonuca göre araştırmanın kadro türüne ilişkin hipotezi H.3.4.(Örgütsel bağlılık kadro türüne göre farklılaşmaktadır) doğrulanmamıştır. Örgütsel bağlılığın bakım merkezlerindeki kadrolara göre nasıl değiştiğini araştıran çalışmalar bulunmamakla beraber akademisyenlerde örgütsel bağlılığın unvanlara göre farklılaşmasını inceleyen çalışmalar mevcuttur (örneğin, Çöl ve Gül, 2005; Bozkurt ve Yurt, 2013). Çalışma sonuçlarında akademisyenlerin kariyer olarak yükseldikçe, kurumdan ayrılma ihtimallerinin de arttığı bulunmuştur. Üniversitelerin idari çalışanlarda da benzer şekilde eğitim düzeyi arttıkça devamlılık bağlılığının azaldığı gösterilmiştir. Diğer yandan araştırma görevlilerinin bağlılık düzeylerinin, gelecek kaygısı ve çalışma şartlarından dolayı diğer kadrolara göre düşük çıktığı çalışmalar da

vardır (örneğin, Boylu vd., 2007). Çalışmanın örneklem grubunu oluşturan engelli bakım merkezi çalışanları özelinde düşünüldüğünde, kadro türü ne olursa olsun, tüm çalışanların engellilerle yüzyüze çalışmaları ve işin doğası gereği gelişen durumlara anında müdahale edilmesi zorunluluğu personelin ekip ruhuyla çalışmalarına yol açmaktadır denilebilir. Diğer bir anlatımla, engelliye pansuman yapan bir sağlık çalışanı, ajite pozisyona giren bu engelliye müdahale için bakım personelinin gelmesini beklemez. Bu bağlamda, engelli bakım merkezlerinde her ne kadar kadroların görev tanımları net olsa da yirmi dört saat hizmet verilen bir ortamda yapılan işler arasında geçişkenliğin olduğu söylenebilir. Yani farklı kadrolardaki çalışanların hizmet yoğunluğundan aynı oranda etkilendikleri ifade edilebilir.

Örgütsel Bağlılığın Algılanan Yönetim Tarzına Göre Farklılaşmış Farklılaşmadığına İlişkin Tartışma ve Yorum

Algılanan yönetim tarzı değişkenine göre, örgütsel bağlanma puanlarında gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Otokratik tutumla yönetildiğini düşünen personellerin katılımcı ve özgür bırakıcı tutumla yönetildiğini düşünen personellere göre örgütsel bağlılık puanları anlamlı şekilde düşük çıkmıştır. Yapılan çalışma sonucu elde edilen veriler göz önünde bulundurulduğunda hipotez 3.5.(Örgütsel bağlılık algılanan yönetim tarzına göre farklılaşmaktadır) doğrulanmıştır.

Literatürde yapılan benzer çalışmalara bakıldığında incelenen değişkenler açısından benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Liderlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin anlatıldığı çalışmalar literatürde genellikle liderin davranışları ile açıklanmaktadır. Eğer liderlik ve liderin benimsediği yönetim tarzı örgütsel değerlere önem veriyorsa örgütte verimlilik artmaktadır. Lidere yönelik çalışanların duyduğu memnuniyetin derecesine bağlı olarak da örgütsel bağlılıktan bahsedilebilmektedir. Herkes tarafından paylaşılan ortak amaç ve vizyon oluşturma ile ilgili bir örgütsel iklim örgütsel bağlılığı arttırmaktadır. Yöneticilerin çalışanların kararlara katılımını teşvik etmeleri, örgütü sürekli olarak yenilikler doğrultusunda ve olumlu şekilde dönüştürmesi örgütsel bağlılığı artırıcı etki yaratmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 72).

Avoilo ve arkadaşları (2004), 520 hemşire üzerinde yaptıkları araştırmada liderlik tarzları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Araştırmacılara göre yenilikçi örgüt kültürünün bulunduğu örgütlerde hakim olan değişim odaklı (dönüşümcü) liderlik çalışanların duygusal ve normatif örgütsel bağlılıklarını pozitif yönde etkilemektedir (Avoilo, Zhu, Koh ve Bhatia, 2004: 959) .

Yapılan çalışma ile de görüldüğü üzere engelli bakım merkezlerinde çalışan personellerin örgüte bağlılığı açısından yönetim tarzı oldukça önemlidir. Bakım merkezleri verilen hizmet ve hedef grubu açısından multidisipliner bir ekip çalışması ile ortak kararlar almayı gerektiren kuruluşlardır. Durum bu şekilde olunca kurum içerisinde çalışan personeller ve yönetici arasında iletişimin, etkileşimin ve yardımlaşmasının sağlanması en başta yönetim tarzı ile alakalıdır. Otokratik yönetim tarzında yönetici grup kurum içi etkinliklerinin programlanması, uygulanması, denetimi ve yönetimini tek başına üstlenir. Personellere söz hakkı tanımaz, çalışanlar ile arasındaki ilişkisi sınırlıdır. Yapılan çalışma ile de görüldüğü üzere çalışanlar söz haklarının olmadığı, kurumun gelişimi ve değişimine katkı sağlayamadıkları otokratik yönetim tarzı yerine katılımcı ve özgür bırakıcı yönetim tarzını tercih etmektedirler.

Sonuç

Araştırmadan elde edilen veriler incelendiğinde hipotezlerin bir kısmının kısmen doğrulandığı, bir kısmının ise tamamen doğrulandığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık ile bağımsız değişkenlerin ilişkisi incelendiğinde duygusal emek ile pozitif yönde fakat anlamlı olmayan, tükenmişlik ile negatif yönde ve anlamlı, genel yetkinlik inancıyla ise pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Regresyon analizine duygusal emek dahil edilmemiş, örgütsel bağlılığı tükenmişlik ve genel yetkinlik inancının yordadığı bulunmuştur.

Örgütsel bağlılık ile demografik değişkenlere yönelik oluşturulan hipotezlerin büyük bir kısmı doğrulanmıştır. Örgütsel bağlılığın cinsiyet, yaş, en çok hizmet verilen engel grubu ve algılanan yönetim tarzı değişkenlerine göre farklılaşması yönündeki incelemelerde anlamlı farklar bulunmuştur. Örgütsel bağlılığın kadro türüne göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda tartışma, yorum ve öneriler kısmı detaylandırılmıştır.

Öneriler

1. Çalışmada ele alınan örneklem engelli bakım merkezleri özelinde kalmış olup bundan sonraki çalışmalarda yaşlı bakım merkezleri ve gündüzlü bakım hizmet modeline sahip merkezler çalışmalara dahil edilebilir.
2. Engelli bakım merkezlerinden toplanan veriler başka sektörlerden (sağlık, turizm, eğitim) de toplanarak karşılaştırma yapılabilir.

3. Araştırmada duygusal emek toplam puanının örgütsel bağlılıkla anlamlı düzeyde ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Tükenmişlik ve duygusal emek ölçeklerinden alınan alt puanlar da hesaplanarak alana detaylı katkı sunulabilir.
4. Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulara göre tükenmişlik örgütsel bağlılığı yordamaktadır. Kuruluşlarda tükenmişliğin önüne olabildiğince geçebilmek ve örgütsel bağlılığı artırabilmek için hizmet içi proaktif eğitimler verilebilir. Araştırma sonuçlarından elde edilen verilere göre genel yetkinlik inancı örgütsel bağlılığı anlamlı şekilde yordadığından çalışanların yetkinliklerini artırıcı şekilde bakanlıkla ortak çalışmalar ve personel kursları gerçekleştirilebilir.
5. Personeli güçlendirmek engelli bakım merkezindeki hizmet kalitesini ve personelin bağlılığını artıracığından bu alanda çalışmalar artırılabilir. Deneyimli personellerle yeni başlayan personeller bir araya getirilerek etkileşim sağlanabilir.
6. Engelli bakım merkezi çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarını önleyici müdahale programları geliştirilebilir.
7. Kadın-erkek, genç-yaşlı, meslek elemanı-bakım personeli-sağlık personeli gibi grupların birbirlerini daha iyi anlamaları ve aidiyetlerini güçlendirmeleri için grup toplantıları yapılabilir.
8. Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlar erkek çalışanların örgütsel bağlılığının kadın çalışanlara göre anlamlı şekilde düşük olduğunu göstermektedir. Erkek çalışanlarda örgütsel bağlılığı artırma amaçlı olarak aidiyetlerini güçlendirici ekip çalışmaları gerçekleştirilebilir.
9. 18-26 yaş grubundaki çalışanların örgütsel bağlılığının, 36 yaş üstündeki çalışanların örgütsel bağlılıklarına göre anlamlı şekilde düşük çıkması sebebi ile genç çalışanların örgüte bağlılıklarının artırılması için mesai saati dışında etkinlikler düzenlenebilir ayrıca kendilerini kanıtlayabilecekleri iş ve görevler verilebilir.
10. Özellikle uzun dönemde zihinsel engellilere bakım veren personellerin ruhsal bölümde de hizmet vereceği şekilde vardiya düzenlemesi yapılabilir. Eğer kuruluşlar tek engel türünde hizmet veriyorsa kurumlar arası dönemsel personel değişiklikleri sağlanabilir.
11. Yöneticilere yönetim tarzları konusunda eğitim verilerek, kurum içi kararlarda çalışanların söz hakkına sahip olması ve yönetim sürecine katılımcı olarak dahil olmaları sağlanabilir.

12. Araştırma kapsamında elde edilen bilgiler doğrultusunda krize müdahale, yönetici geliştirme, engelliye sunulan hizmetin kalitesi içerikli programlar hazırlanabilir.

KAYNAKÇA

- Afşar, S. T. (2011). Çalışma yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerine nicel bir araştırma [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara].
- Akça, F. (2008). Örgütsel tükenmişlik ve stres. *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, Ankara: İlke Yayınevi.
- Allen N.J. ve Meyer J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63, Sayı:1, 1-8.
- Altınok, M. (2018). Tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Nöbet sisteminde çalışan kapıkule gümrük personeli üzerinde bir araştırma [Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir].
- Ashforth, B.E., Harrison S.H., Corley K.G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 325-374.
- Aven, F.F., Parker, B., McEnvoy, G.M. (1993). Gender and attitudinal commitment to organizations: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72: 642-648.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Avolio, Bruce J., Zhu, W., Koh, W. ve Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 951-968.
- Aypar, S. (2018). Örgütsel özdeşleşme, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Kamu kurumunda bir araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara].
- Balcıoğlu, İ., Memetali, S. ve Rozant, R. (2008). Tükenmişlik Sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, İstanbul.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.

- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52:1-26
- Bayrakçı, M. (2007). Sosyal öğrenme kuramı ve eğitimde uygulanması. *SAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 198-210.
- Basım, H. N., Begenirbaş, M. ve Yalçın, R. (2011). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3), 1477-1496.
- Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N. ve Şeşen, B. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamuda bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15-23.
- Baysal, A.C. (1981). Sosyal ve örgütsel psikolojide tutumlar. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul
- Batram, D. (2004). Assessment in organizations. *Applied psychology: An International Review*, 53(29), 237-259.
- Beğenirbaş, M., ve Basım, H. N. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: Görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Boak, G., Coolican, D. (2001). Competencies for retail leadership: Accurate, acceptable, affordable. *Leadership and Organization Development Journal*, 22(5), 212-220.
- Boylu, U., Tanriverdi, O., Kendirci, M., Kadihasanoglu, M., Horasanli, K., ve Miroglu, C. (2007). The learning curve in the training of percutaneous nephrolithotomy. *European Urology*, 52(1), 206-212.
- Boymul, E. (2015). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik üzerindeki etkisi: Bir sanayi kuruluşunda alan araştırması. [Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin].
- Bozkurt, Ö., ve Yurt, İ. (2013). A study to determine the organizational commitment level of the academicians. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 121-139.

- Brouwers, A., Evers, W. ve Tomic, W. (2001). Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers. *Journal of Applied Social Psychology, 31 (7)*, 1474-1491.
- Brotheridge, Celeste M. ve Alicia A. Grandey (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior, 60 (1)*: 17-39.
- Budak, G. (2008). Yetkinliğe dayalı insan kaynakları yönetimi. *Türkiye: Barış Yayınları*. 25-35.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 20(2)*, 95-108.
- Büyükbeşe, T. ve Aslan, H. (2019). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 11(2)*, 949-963.
- Cheney, G. (1983). On the various and changing meanings of organizational membership: A field study of organizational identification. *Communication Monographs, 50(4)*, 342-362.
- Choi, N. (2004). Sex role group differences in specific, academic, and general selfefficacy. *The Journal of Psychology, 138 (2)*, 149–159.
- Chuo, S. (2003). The relationship between organizational commitment and burnout [Unpublished doctoral dissertation, Alliant International University Los Angeles, Los Angeles].
- Cihangiroğlu, N., Teke, A., Özata, M., ve Çelen, Ö. (2015). Mesleki bağlılık ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi. *Gülhane Tıp Dergisi, 57(4)*, 367-72.
- Cilasun, A. (2016). Yükseköğretim kurumlarında pozitif psikoloji ve örgütsel özdeşleşmenin performans yönetimine etkisi. [Doktora Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Çanakkale].
- Cooper, K. C.(2000). Effective competency modeling and reporting a step by step guide for improving individual and organizational performans. *New York: American Management Association*, 11–12.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenilirliğinin araştırılması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, (Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ), Ankara.

- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 62-77.
- Çelik, M. ve Turunç Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çelikkaleli, Ö. ve Çapri, B. (2008). Genel yetkinlik inancı ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), 93-104.
- Chatman, J. A. ve O'Reilly, C. A. (2016). Paradigm lost: Reinvigorating the study of organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, 36, 199-224.
- Çöl, G. ve Gül, H. (2005). Kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerine etkileri ve kamu üniversitelerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 291-306.
- Dağlı, A., Elçiçek, Z. ve Han, B. (2018). Örgütsel bağlılık ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (68), 1765-1777.
- Demir, S. (2015). Ebeveyn yetkinliğinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12[29], 133-148.
- Demirtaş, H. (2010). The organizational commitment and job satisfaction among teachers working at private courses. Inonu University. *Journal Of The Faculty Of Education August, 11, Issue. 2, pp. 177-206*
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29: 37-61.
- Dursun, I. (2019). Burnout on employees organizational commitment: Five Star Hotel Employees, *Journal of Business Research-Turk*, 11 (1), 459-467.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions, 1st ed. New York, *Human Sciences Press*, 1980:255.
- Engelliler Hakkında Kanun, Resmi Gazate, 01.07.2005, Sayı: 25868, 5(44)
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf>

- Eren, N.B. (2021). Hemşirelik lisans programlarında görevli akademisyenlerin duygusal emek düzeyleri ve duygusal emek, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Erkuş, A. ve Gönlü, E. (2008). Duygusal zekanın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, İzmir, 187-209.
- Esmer, Y. ve Yüksel, M. (2017). İş yaşamında örgütsel bağlılık: *Teorik Bir Çerçeve Akademik Bakış Dergisi*, 62: 258-272.
- Etzioni, A. (1975). A comparative analysis of complex organizations: On power, involvement, and their correlates. *New York: Free Press*.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Gossett, L. (2002). Kept at arm's length: Questioning the organizational desirability of member identification. *Communication Monographs*, 69(4), 385-404.
- Göçmen, S. (2021). Yeraltı kömür madeni çalışanlarında tükenmişlik düzeyinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği İle ölçülmesi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grusky, O. (1960). Administrative succession in formal organizations. *Social Forces*, 39(2), 105-115.
- Gül, H. Örgütsel bağlılık yaklaşımlarının mukayesesi ve değerlendirilmesi. *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi*, 2, Sayı:1, 2002, 37-55
- Gülova, A. ve Demirsoy, Ö. (2012). Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Hizmet sektörü çalışanları üzerinde ampirik bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 3(3), 50-56.
- Gündüz, B. (2000). Hemşirelerde stresle başa çıkma biçimleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin incelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon].
- Gündüz, B. (2004). Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve bazı mesleki değişkenlere göre yordanması [Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana].

- Gündüz, B. (2012). Okul psikolojik danışmanlarında yetkinlik inancı ve tükenmişlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 12 (3), 1749-1767.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S. ve Özen Kutunis, R. (2009). Çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Y.2009, C.14, S.3 s.481-497.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçlar. *Kamu-İş*; 11, S:1
- Gürak, D. (2015). Emek-emekçi-beşeri sermaye hakkında iktisat biliminde doğru tanım sorunu. *Ekonomik Kalkınma ve Büyüme*, 84-87.
- Hackett, R.D. (2002). Understanding and predicting work performance in the canadian military. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34 (2),131-140.
- Hall, D. T., Schneider, B. ve Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Hazır, K. ve Orel, O., (2014). Organize perakende sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmesi, 1-23.
- Hochschild, A.R., (1979). Emotion work, feeling rules and social structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 563-564.
- Hochschild, A. R. (2012). The managed heart- commercialization of human feeling. *London: University of California Press*.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. *University of California Pres*.
- Isenbarger, L. ve Zembylas, M. (2006). The emotional labor of caring in teaching, *Teaching And Teacher Education*, 22, 120-134.
- Izgar, H. (2001). Okul yöneticilerinde tükenmişlik. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 74-80.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık, 50-64, Çizgi Kitapevi, Konya.
- Jerusalem, M. ve Schwarzer, R. (1992). Self-efficacy as a resource factor in stress appraisal processes. In R. Schwarzer (Ed.), *Self-efficacy: Thought Control of Action* (pp. 195–213). Washington, DC: Hemisphere.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 2005, s. 68.
- Kalliath, T. J., O'driscoll, M. P. ve Gillespie, D. F. (1998) The relationship between burnout and organizational commitment in two samples of health professionals. *Work and Stress*, 12(2), 179 – 185.

- Karaca, S. (2001). İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bir uygulama [Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi SBE, Denizli].
- Kart, A. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi, *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 3, 215-230.
- Katrinli, A., Atabay, G., Günay, G. ve Güneri B. (2008). Leader–member exchange, organizational identification and the mediating role of job involvement for nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 64(4), 354-362.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Calisma ve Toplum*, 36(1).
- King, R. C. ve Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout in information systems professionals. *European Journal of Information Systems*, Vol. 6(2), 86-96.
- Kinman, G., Wray, S., ve Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856
- Koç, H., (2009). Örgütsel bağlılık ve sadakat ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 8, S. 28.
- Köksal, L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma. [Yüksek Lisans Tezi, Manisa].
- Köse, Ö. (2019). Presenteism (İşte var olamama) ile örgütsel özdeşleşme ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin analizi [Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul].
- Köse, S. ve Gülova, A. A. (2006). Tükenmişlik (Burnout): Türkiye'deki genel cerrahlara yönelik bir araştırma. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs, Erzurum.
- Kruml, Susan M. ve Deanna Geddes (2000) Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14 (1): 8–49.
- Lammers, J. C., Atouba, Y. L. ve Carlson, E. J. (2013). Which identities matter? A mixed-method study of group organizational, and professional identities and their relationship to burnout. *Management Communication Quarterly*, 27(4), 503-536.
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95.

- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Liu, H. (1996). Burnout and organizational commitment among staff of publicly funded substance abuse treatment programs [Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland, College Park, Maryland].
- Mael, F. ve Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Mael, F. ve Ashforth, B. E. (1995). Loyal from day one: Biodata, organizational identification, and turnover among newcomers. *Personnel Psychology*, 48(2), 309-333.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: *New Perspectives. Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). Burnout: The cost of caring. Prentice Hall: New Jersey.
- Mathieu, J. E. ve Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, 108, No:2, 171- 194.
- Mayer, J. P. (2003). Are the public health workforce competencies predictive of essential service performance? A test at a large metropolitan local health department. *Journal of Public Health Management and Practice*, 9(3), 208-213.
- Mercan, M.B. (2019) Bankacılık sektöründe çalışanların sosyodemografik özellikleri ve evden çalışıp çalışmama durumuna göre iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve yaşam kalitesi açısından durumlarının değerlendirilmesi [Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul].
- Meyer, J.P., Allen, N.J. ve Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

- Miller, V. D., Allen, M. Casey, M. K. ve Johnson, J. R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626-658.
- Moon, G. ve Nolan, J. (2018). Embedded liberalism compromise revisited. G. Moon ve L. Toohey (Eds.), *The future of International economic integration: The embedded liberalism compromise revisited*. Cambridge University Press.
- Moon, S. J. ve Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korean. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 41(5), 633-641.
- Morris, J.A. ve Fieldman, D.C., (1996). The dimension antecedents and consequences of emotionals labor, *academy of management review*, 21(4), 987-988.
- Morris, J. H. ve Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of management Journal*, 24(3), 512-526.
- Nathan, H. C. ve Herda, D. N. (2016). Auditors' organizational commitment, burnout, and turnover intention: a replication. *Behavioral Research in Accounting*, 28(2), 69-74.
- Öngöre, Ö. (2021). Duygusal emek çalışanlarının tükenmişlik riskine karşı korunması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 80, s. 122.
- Öz, E.Ü. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Özgenel, M., Parlar, H., Ataç, M., Ataç, İ. ve Ataç, H.G. (2021). Covid-19 sürecinde örgütsel bağlılık: öğretmenler üzerine ilişkisel bir analiz. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 12 (2), 805-819.
- Özsoy, A.S., Ergül, Ş. ve Bayık, A. (2004). Bir yüksekokul çalışanlarının kuruma bağlılık durumlarının incelenmesi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6 (2): 13-19.
- Öztürk, M. (2013). Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri, Kırklareli örneği. [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul].
- Öztürk, Y.K. (2018). Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri, Cerrahpaşa örneği. [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul].
- Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35(4), 283-305.
- Polat, M. (2009). Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerine bir saha çalışması. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Bursa.

- Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler. [Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul].
- Quinn, R.E. ve Spreitzer, G.M. (1997). The Road to Empowerment: Seven Questions Every Leader Should Consider, *Organizational Dynamics*, 26(2), 37-49.
- Resmi Gazete (2005). 5378 Sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun.
- Rietzer, G. ve Trice, H.M. (1969). An empirical study of howard becker's sidebet theory. *Social Forces*, 47, 475-479.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358- 384.
- Robbins, S. P. (2003). Management(7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rode, J. C., Judge, T. A. ve Sun, J. M. (2012). Incremental validity of core self-evaluations in the presence of other self-concept traits: An investigation of applied psychology criteria in the United States and China. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 19(3), 326-340.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., (2005). Örgütsel Psikoloji, Alfa Aktüel Basım Yayım, Bursa.
- Sancak, H. (2021). Hemşirelerin psikososyal bakım yetkinlikleri ile eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi [Yüksek lisans tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul]
- Schermerhorn, J., Hunt, J. ve Osborn, R. (1994). managing organization behavior, fifth edition, John Willey And Sons, inc: New York.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M. Y. (2004). İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi, 16-18 Ekim 2003: 814-830.
- Seel, F.E. ve Knight, P.A. (1987): Industrial organizational psychology. Science and Practice, Brooks/Cole Publishing Comp: Pacific Grove.
- Soykan, E. (2012). Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ilişkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama. [Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Diyarbakır].
- Spencer, L. ve Spencer, S.(1993). Competence at work (First Edition). New York: John Wiley and Sons Inc, 90-100.

- Mowday, R. T., Steers, R. M. ve Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Sürgevil, O. (2006). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Swenson, D. N. (1990). An analysis of burnout rates among special education teachers across special days class cathegory, organization and site variation. *Dissertation Abstract International*, 51 (5), 1580.
- Şahin, E. (2014). Ortaöğretim kurumlarında örgütsel kimlik, örgütsel imaj, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel adalet. [Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve Planlaması Bilim Dalı, İzmir].
- Şengül, A. (2009). Hizmet işletmelerinde yüksek ilişik kalitesine ulaşılmasında sınır birim işgörenlerinin duygu işçisi olarak değerlendirilmesi, *Ege Akademik Bakış*, 9(4), 1193-1211.
- Tan, D. S. ve Akhtar, S. (1998). Organizational commitment and experienced burnout: An exploratory study from a Chinese cultural perspective. *The International Journal of Organizational Analysis*.
- Taşlıyan, M. ve Pekkan, Ü. N. (2017). Çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. Beş Yıldızlı Oteller Örneği, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(1), 33-38.
- T.C. Aile,Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2006). Bakıma Muhtaç Engellilere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği.
- TDK. (2019). Türk Dil Kurumu Çevrimiçi Sözlüğü. <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 13.11.2021.
- Tosun, N. ve Ulusoy, H. (2017). The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses? *Journal of Economics and Management*, 28, 90-111.
- Tsu, R., Shen, H. ve Dutta, M. (1992). Correlation of Raman and photoluminescence spectra of porous silicon. *Applied Physics Letters*, 60(1), 112-114.
- Tucker, S. ve Cofsky K. (1994). Competency-Based pay on a banding platform. *ACA Journal*, 3(1). 10-20.
- Üngüren, E., Doğan H., Özmen M. ve Akgün, T. Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.

- Uray, M. (2014). Müşteri odaklılık ve örgütsel güven ilişkisinde örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılığın aracılık rolü ve bir araştırma [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul].
- Wiener, Y. ve Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization, and career commitments and work outcomes, An integrative approach. *Organizational behavior and human performance*, 26(1), 81-96.
- Yağcı, P. (2020) Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma, Balıkesir.
- Yalçın, A. ve İplik F.N. (2005). Beş yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği, *Çukurova Üniversitesi SBE Dergisi*, 14, 2005, (1), 399
- Yeşiltaş, M., Çeken, H. ve Sormaz, Ü. (2012). Etik liderlik ve örgütsel adaletin örgütsel sapma davranışları üzerindeki etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 19-39.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1, 123-131.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33(2), 37-61.
- Yılmaz, C. (2014). Örgütsel güven ile tükenmişlik arasındaki ilişkide algılanan örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi: Uygulamalı bir çalışma [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Nevşehir].
- Yıldız, S. M. (2015). Lider-üye etkileşimi, işyerinde mobbing ve mesleki tükenmişlik ilişkisi, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Yücel, İ. ve Koçak, D. (2014). Örgüt Kültürü ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, VII (II): 45 -64.
- Yüksel, H. (2014). Emek kavramının ortaya çıkışında rol oynayan tarihi dönüm noktalarının süreç merkezli değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), s. 258.

Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B. Qiao, Z., Wang, L. ve Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 83, 75-82.

EKLER

Ek 1. Çağ Üniv. Tez Anket İzin İstek Formu

T.C	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURULU İZİNİ TALEP FORMU VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	
ADI VE SOYADI	CANSIN İKİZ
ÖĞRENCİ NO	201910035
TEL. NO.	
E - MAİL ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	Psikoloji
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	TEZ
İSTEKTE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLİK KAYDININ YAPILIP-YAPILMADIĞI	2020 / 2021 - BAHAR DÖNEMİ KAYDINI YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	Duygusal emek ile tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide genel yetkinliğin aracı rolü
TEZİN AMACI	Bu araştırmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ‘Yaşlı ve Engelli Hizmetleri Genel Müdürlüğüne’ bağlı olarak hizmet vermekte olan engelli bakım merkezlerinde görev yapmakta olan personel ve yöneticilerin duygusal emek ile tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide genel yetkinliğin aracı rolünün araştırılması amaçlanmıştır.
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Konaklama işletmeleri içinde bulunan engelli bakım merkezleri bireyle birebir teması, onu anlamayı ve taleplerine uygun şekilde yanıt vermeyi de kapsayan kuruluşlardır. Engelli bakım merkezlerinde yöneticilerin, çalışanların ve burada konaklayan engellilerin taleplerinin uygun şekilde karşılanması, ihtiyaç duyulan desteğin karşılıklı olarak sağlanması verilen hizmetin kalitesini artırmaktadır. Bu hizmet sunulurken çalışanlarda hedef belirleme, çaba ve işe girişim gösterme gibi özelliklerin bakım hizmetinde fark yarattığı ayrıca birçok yönden kişiyi ve kuruluşu olumlu etkilediği bilinmektedir. Bu bağlamda araştırmamızda duygusal emek ile tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide genel yetkinliğin aracı rolü incelenecektir.
ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI	Özel Arsoy Engelli Bakım Merkezi, Özel İnci Yaşam Engelli Bakım Merkezi, Özel Pamuk Engelli Bakım Merkezi, Özel Yaşam Yolu Engelli Bakım Merkezi, Özel Dr. Nejat Ölçen Engelli Bakım Merkezi, Özel Kuzey Engelli Bakım Merkezi, Özel Serhat Duruhan Engelli Bakım Merkezi, Özel Yeşeren Düşler Engelli Bakım Merkezi, Özel Yeni Umud Engelli Bakım Merkezi
İZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI-ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)	Özel Arsoy Engelli Bakım Merkezi(Mersin), Özel İnci Yaşam Engelli Bakım Merkezi(Mersin), Özel Pamuk Engelli Bakım Merkezi(Aydın), Özel Yaşam Yolu Engelli Bakım Merkezi(Şanlıurfa), Özel Dr. Nejat Ölçen Engelli Bakım Merkezi(Samsun), Özel Kuzey Engelli Bakım Merkezi(Zonguldak), Özel Serhat Duruhan Engelli Bakım Merkezi(Eskişehir), Özel Yeşeren Düşler Engelli Bakım Merkezi(Van), Özel Yeni Umud Engelli Bakım Merkezi(Mut) Tüm merkezler Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının il müdürlüklerine bağlı olarak hizmet vermektedir.
YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNE/ HANGİ KURUMUNA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAĞI GİBİ AYRINTILI BİLGİLER	Bilgileri sunulan kuruluşların müdürlüklerinden alınan izinler doğrultusunda meslek elemanı tarafından uygulanacak olan anket ve formlar hazır halde gönderilecektir. Uygulama yönetim kadrosu dahil olmak üzere tüm çalışanlara yapılacak olup duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve yetkinlik ölçekleri ile demografik bilgi formu kullanılacaktır.
UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN/ ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN - ÖLÇELERİN UYGULANACAĞI	Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve yetkinlik ölçekleri ile demografik bilgi formu kullanılacaktır.
EKLER (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, ... V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUKLARINA AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)	1) Duygusal Emek Ölçeği 1 Sayfa 13 madde 2) Örgütsel Bağlılık Ölçeği 1 Sayfa 18 madde 3) Tükenmişlik Ölçeği 1 Sayfa 21 madde 4) Genel Yetkinlik İnancı Ölçeği 1 Sayfa 10 madde 5) Demografik Bilgi Formu 1 Sayfa 11 madde

ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI: CANSIN İKİZ		ÖĞRENCİNİN İMZASI: . Aslı Enstitüde Islak imzalıdır. TARİH:06 /04/2021				
TEZ/ ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME SONUCU						
1. Seçilen konu Bilim ve İş Dünyasına katkı sağlayabilecektir.						
2. Anılan konu faaliyet alanı içerisine girmektedir.						
1.TEZ DANIŞMANININ ONAYI	2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)	ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI			
Adı - Soyadı: Bülent GÜNDÜZ	Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı: Şükrü UĞUZ	Adı - Soyadı: Murat KOÇ			
Unvanı: Doç. Dr.	Unvanı:	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Doç. Dr.			
Evrak onayı e-posta ile alınmıştır. İmzası: .. / .. / 20....	İmzası: .. / .. / 20....	Evrak onayı e-posta ile alınmıştır. İmzası:..... / .. / 20....	Evrak onayı e-posta ile alınmıştır. İmzası:..... / .. / 20....			
ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER						
Adı - Soyadı: Şehnaz ŞAHİNKARAKAŞ	Adı - Soyadı: Yücel ERTEKİN	Adı - Soyadı: Deniz Aynur GÜLER	Adı - Soyadı: Mustafa BAŞARAN	Adı - Soyadı: Mustafa Tefvik ODMAN	Adı - Soyadı: Hüseyin Mahir FİSUNOĞLU	Adı - Soyadı: Jülide İNÖZÜ
Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.
İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. / .. / 20....
Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi
OY BİRLİĞİ İLE	<input checked="" type="radio"/>	Çalışma yapılacak olan tez için uygulayacak olduğu Anketleri/Formları/Ölçekleri Çağ Üniversitesi Etik Kurulu Asıl Jüri Üyelerince İncelenmiş olup, .. / .. / 20.... - .. / .. / 20.... tarihleri arasında uygulanmak üzere gerekli iznin verilmesi taraflarımızca uygundur.				
OY ÇOKLUĞU İLE	<input type="radio"/>					
AÇIKLAMA: BU FORM ÖĞRENCİLER TARAFINDAN HAZIRLANDIKTAN SONRA ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ SEKRETERLİĞİNE ONAYLAR ALINMAK ÜZERE TESLİM EDİLECEKTİR. AYRICA FORMDAKİ YAZI ON İKİ PUNTO OLACAK ŞEKİLDE YAZILACAKTIR.						

Ek 2. Gönüllü Katılım Formu

Sayın Katılımcı,

Yüksek lisans tez çalışması, Cansın İKİZ tarafından Türkiye'nin farklı bölgelerinde hizmet vermekte olan engelli bakım merkezlerinde hizmet veren personele yönelik bir çalışmadır. Çalışmanın amacı katılımcıların örgütsel bağlılıkları hakkında bilgi toplamaktır. Ankette sizden kimliğinizi belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir. Cevaplarınız tamamen gizli tutulacak ve araştırmacılar tarafından değerlendirilerek bilimsel çalışmada kullanılacaktır. Genel olarak rahatsız hissedeceğiniz herhangi bir soru bulunmamakla beraber sizi rahatsız eden bir durumda cevaplamaı yarıda bırakabilirsiniz. Anket uygulayıcısına konu hakkında bilgi vermeniz yeterlidir. Çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda kesip çıkabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum. (Formu doldurup imzaladıktan sonra uygulayıcıya geri veriniz).

Ad/Soyad

Tarih

İmza

...../...../.....

Ek 3. Kişisel Bilgi Formu

Demografik Bilgi Formu

Yaş :

Cinsiyet : Kadın Erkek

Eğitim Durumu : İlköğretim(ilkokul/ortaokul) Ortaöğretim(Lise) Önlisans
 Lisans Yüksek lisans

Kadronuz : Yönetici(Kurucu/Sorumlu müdür) Meslek Elemanı
 Sağlık Personeli Bakım Personeli Diğer(Yazınız).....

Medeni Durum : Evli Bekar Diğer.....(belirtiniz)

Çocuk sayısı(varsa belirtiniz):

Hanedeki toplam gelir miktarı: 2.800tl ve altı 2.800tl-4.000tl arası
 4.000tl-6.500tl arası 6.500tl-10.000tl arası 10.000tl ve üzeri

Mesleğinizdeki toplam çalışma süreniz(yazınız):.....ay.....yıl

Bulduğunuz kuruluştaki toplam çalışma süreniz(yazınız):.....ay.....yıl

En fazla hizmet sunduğunuz engel grubu(yazınız).....

Çalıştığınız kuruluştaki yönetim tarzını nasıl tanımlarsınız?

Otokratik Yönetim: Tüm yetki ve sorumluluk yöneticidedir. Çalışanlar görevlerini etkileyen koşullardan haberdar değildir. Bu nedenle güvensiz ve korku içindedir.

Katılımcı Yönetim: Yetkiyi dağıtan ve bölüşen yöneticilere katılımcı yöneticiler denir.Uygulamalar danışılarak çalışanların katılımı ile oluşur.

Özgür Bırakıcı Yönetim: Grubun kendi amaçlarını belirlemesi ve sorunlarını çözmesi için büyük ölçüde gruba dayanan ve güçten kaçınan yöneticilere özgür bırakıcı yöneticiler denir. Çalışanların fikirleri ve önerileri dikkate alınır.

Meyer, Allen ve Smith Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Maddeler	Keslikle Katılmıyorum	Katılmıyorum			Katılıyorum
1. Meslek hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda geçirmek beni çok mutlu eder.					
2. Bu kurumun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi görüyorum.					
3. Kurumuma karşı güçlü bir aidiyet <u>hissetmiyorum.</u>					
4. Bu kuruma karşı duygusal bağlılık <u>hissetmiyorum.</u>					
5. Bu kurumda kendimi "ailenin bir parçası gibi" <u>görmüyorum.</u>					
6. Bu kurumun benim için çok özel bir yeri vardır.					
7. Şu anda bu kurumda çalışıyor olmam, hem kendi isteğimden hem de şartların bunu gerektirmesindedir.					
8. Kurumumdan ayrılmayı isteseydim dahi şu anda bu bana çok zor gelirdi.					
9. Şu anda kurumumdan ayrılacak olsam hayatımda birçok şey alt üst olurdu.					
10. Bu kurumdan ayrılmamı düşündürecek seçenekler oldukça azdır.					
11. Eğer bu kuruma kendimden çok şey katmamış olsaydım başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
12. Bu kurumdan ayrılacak olsam, uygun alternatiflerim az olur.					
13. Bu kurumda çalışmaya devam etmek için yöneticilerime karşı bir minnet borcu/sorumluluk <u>hissetmiyorum.</u>					
14. Eğer bu kurumdan ayrılmak benim yararına olsa dahi şu anda buradan ayrılmamın doğru olmadığını düşünüyorum.					
15. Kurumumdan şu anda ayrılacak olsam kendimi suçlu hissederim.					
16. Bu kurum benim sadakatimi(bağlılığımı) hak ediyor.					
17. Bu kurumdaki insanlara karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissettiğim için şu anda bu kurumdan ayrılamam.					
18. Bu kuruma çok şey borçluyum.					

Tükenmişlik Ölçeği

TÖ

Bu bir kendini değerlendirme ölçeğidir. İş ortamınız ve mesleğiniz ile ilgili aşağıdaki durumları ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi okuduktan sonra 7 dereceli ölçeği kullanarak her bir maddenin yanındaki boşluğa size en uygun olan rakamı yazın. **ÖRNEK: 5 1- YORGUN**

1	2	3	4	5	6	7
HİÇBİR ZAMAN	SADECE BİR DEFA	NADİREN	BAZEN	SIKSIK	ÇOĞUNLUKLA	HER ZAMAN

- _____ 1- YORGUN.
- _____ 2- ÇÖKMÜŞ.
- _____ 3- NEŞELİ, KEYİFLİ.
- _____ 4- FİZİKSEL OLARAK YORGUN (TÜKENMİŞ).
- _____ 5- DUYGUSAL OLARAK YORGUN (TÜKENMİŞ).
- _____ 6- MUTLU.
- _____ 7- BİTKİN.
- _____ 8- TÜKENMİŞ.
- _____ 9- MUTSUZ.
- _____ 10- SAĞLIKSIZ.
- _____ 11- KAPANA KISILMIŞ.
- _____ 12- DEĞERSİZ.
- _____ 13- BIKKIN.
- _____ 14- KAFASI KARIŞMIŞ, SIKINTILI.
- _____ 15- İNSANLARLA İLGİLİ HAYAL KIRIKLIĞINA UĞRAMIŞ VE GÜCENMİŞ.
- _____ 16- ZAYIF.
- _____ 17- UMUTSUZ.
- _____ 18- REDDEDİLMİŞ.
- _____ 19- İYİMSER.
- _____ 20- ENERJİK.
- _____ 21- KAYGILI.

Duygusal Emek Ölçeği

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

Genel Yetkinlik İnancı Ölçeği

Maddeler	Doğru değil	Biraz doğru	Daha doğru	İhtiyaçta doğru
1. Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.				
2. Beklenmedik bir durumda nasıl davranmam gerektiğini bilirim.				
3. Bana karşı çıkıldığında kendimi kabul ettirecek çare ve yolları bulurum.				
4. Ne olursa olsun üstesinden gelirim.				
5. Güç sorunların çözümünü eğer gayret edersem bulabilirim.				
6. Planlarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime ulaşmak bana zor gelmez.				
7. Bir sorunla karşılaştığımda onu çözebilmeye yönelik birçok fikrim vardır.				
8. Yeteneklerime güvendiğim için, zorlukları soğukkanlılıkla karşılarım.				
9. Aniden gelişen olayların üstesinden gelebileceğimi sanıyorum.				
10. Her sorun için bir çözümlüm vardır.				

Ek 4. SOBE Mdrlg Tez Etik İzin İstek Yazısı

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-050.01.04-2100002799
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Kararı Alınması Hakkında

15.04.2021

REKTÖRLÜK MAKAMINA

İlgi: 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.
İlgi tarihli yazınız kapsamında niversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesindeki Lisansüstü Programlarda halen tez aşamasında kayıtlı olan **Cansın İKİZ, Gizem YILMAZER, Mahmut GÜMÜŞ** isimli öğrencilerimize ait tez evraklarının "niversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere Ek'lerde sunulmuŐ olduğunu arz ederim.

Doć. Dr. Murat KOć
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Ek : 3 Adet öĖrenciye ait tez evrakları listesi.

Ek 5. Çağ Ünv. Rektörlüğünün Tez Etik İzin Yazısı

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2100003426

09.05.2021

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İzni Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 15.04.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100002799 sayılı yazınız.

İlgi yazıda söz konusu edilen Cansın İKİZ, Gizem YILMAZER, Mahmut GÜMÜŞ isimli öğrencilerin tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör

Ek 6. Çağ Ünv. SOBE Müdürlüğünün Tez Anket İzin İstek Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-044-2100003442
Konu : Cansın İKİZ'in Tez Anket İzni

11.05.2021

AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞINA

Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında kayıtlı Cansın İKİZ isimli öğrencimiz, “**Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Genel Yetkinliğin Aracı Rolü**” konulu tez çalışmasını Mersin Üniversitesi öğretim üyesi **Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ** danışmanlığında halen yürütmektedir. Adı geçen öğrenci tez çalışmasında **Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı Engelli Bakım Merkezlerinde çalışan tüm personelleri** kapsamak üzere kopyası Ek’lerde sunulan anket uygulamasını yapmayı planlamaktadır. Üniversitemiz Etik Kurulunda yer alan üyelerin onaylan alınmış olup, gerekli iznin verilmesi hususunu bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör

Ek : Etik Kurul Onay Dosyası



T.C.
 ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
 Sosyal Bilimler Enstitüsü

ACELE

Sayı : E-23867972-044-2200006206
 Konu : Cansın İKİZ'in Tez Anket İzni Hk.

23.08.2022


T.C.
 AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞINA

Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında kayıtlı Cansın İKİZ isimli öğrencimiz, “**Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Genel Yetkinliğin Aracı Rolü**” konulu tez çalışmasını Mersin Üniversitesi öğretim üyesi **Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ** danışmanlığında yürütmektedir. Adı geçen öğrenci tez çalışmasında **Bakanlığınıza bağlı Engelli Bakım Merkezlerinde çalışan tüm personeli** kapsamak üzere kopyası Ek’lerde sunulan anket uygulamasını yapmayı planlamaktadır. Üniversitemiz Etik Kurulunda yer alan üyelerin onayları alınmış olup, gerekli izin ve rünesi hususunu bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Ünal AY
 Rektör

Ek : Etik Kurul Onay Dosyası

Ek 7. Tez Anket İzin Yazısı



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-84459573-605.01-4591424 29.08.2022
Konu : Veri Toplama(Cansın İKİZ)

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)
Yaşar Bayboğan Kampüsü
Adana-Mersin Karayolu üzeri 33800
Yenice MERSİN

İlgi : Çağ Üniversitesi Rektörlüğünüzün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı.

İlgi yazı ile Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Cansın İKİZ'in "Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Genel Yetkinliğin Aracı Rolü" konulu tez çalışmasını Mersin Üniversitesi öğretim üyesi Prof. Dr. Bülent GÜNDÜZ danışmanlığında yürüttüğü bildirilerek tez çalışması kapsamında Mersin özel bakım merkezlerinde çalışan tüm personele anket uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

21.04.2021 tarihli ve 31461 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 73 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Bakanlığımız Çalışma Bakanlığımızdan ayrılarak Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak faaliyetlerine devam etmektedir.

Özel bakım merkezlerinde uygulama yapabilme izni özel bakım merkezlerinin insiyatifleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Bahse konu çalışmanın gerçekleştirilmek istendiği özel bakım merkezlerinin yalnızca açılış, denetim ve kapanış işlemleri Bakanlığımızca yürütülmekte olup yapılacak bilimsel çalışmalar için gerekli izinlerin ilgili kuruluşlardan alınması gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Ahmet Abdullah SEZEN
Bakan a.
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkan V.

SÖBE 127
12.08.2022

Dr. Öğr. Üyesi İsmail SAĞTAS,
Sos. Bil. Enst. Md. Dr.

Bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.



ÖZEL arsoy
ENGELLİ BAKIM MERKEZİ

TS EN ISO
9001:2015

SAYI: 471
KONU: Veri Toplama(Cansın İKİZ) hk.

13/09/2022
TARSUS

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)
Yaşar Bayboğan Kampüsü
Adana-Mersin Karayolu Üzeri 33800
Yenice MERSİN

İlgi(a): Çağ Üniversitesi rektörlüğünün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı

İlgi(b): Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Daire Başkanlığının 29.08.2022 tarihli ve E-84459573-605.01-4591424 sayılı yazısı

İlgi a ve b yazılarına istinaden talep edilen şekilde Cansın İKİZ'in Özel Bakım Merkezlerinde uygulama yapabilmesi tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini arz ederim.

İsa Rahmi SOYDAN
Kurucu Müdür



T.C
MERSİN VALİLİĞİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER İL MÜDÜRLÜĞÜ
ÖZEL İNCİ YAŞAM ENGELLİ BAKIM MERKEZİ

Sayı :2022-376
Konu: Veri Toplama (Cansın İKİZ) HK.

Tarih:15.09.2022

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)

MERSİN

İlgi(a): Çağ Üniversitesi rektörlüğünün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı

İlgi(b): Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Daire Başkanlığının 29.08.2022 tarihli ve E-84459573-605.01-4591424 sayılı yazısı

İlgi a ve b yazılarına istinaden talep edilen şekilde Cansın İKİZ'in Özel Bakım Merkezlerinde uygulama yapabilmesi tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Hüseyin Deniz KELEŞ
Kurucu Müdür



T.C
ALAPLI KAYMAKAMLIĞI
ÖZEL KUZEY BAKIM MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ



Sayı :2022/2 95
Konu : Veri Toplama (Cansın İKİZ) Hk.

15.09.2022
ALAPLI

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)
Yaşar Bayboğan Kampüsü
Adana-Mersin Karayolu Üzeri 33800
Yenice MERSİN

İlgi(a): Çağ Üniversitesi rektörlüğünün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı

İlgi(b): Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Daire Başkanlığının 29.08.2022 tarihli ve E-84459573-605.01-4591424 sayılı yazısı

İlgi a ve b yazılarına istinaden talep edilen şekilde Cansın İKİZ'in Özel Bakım Merkezlerinde uygulama yapabilmesi tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini arz ederim.

M. Serdar DEMİRKOL
Sorumlu Müdür



T.C.
SAMSUN VALİLİĞİ
Dr. Nejat AKYOL Özel Bakım Merkezi Müdürlüğü

Sayı:552
Konu: Veri Toplama (Cansın İKİZ) Hk.

16.09.2022

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ)
Yaşar Baydoğan Kampüsü
Adana Mersin Karayolu Üzeri 33800
Yenice/MERSİN

İlgi (a) : Çağ Üniversitesi rektörlüğünün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı

İlgi (b) : Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Daire Başkanlığının 29.08.2022 tarihli ve E-84459573-605.01-4591424 sayılı yazısı

İlgi a ve b yazılarına istinaden talep edilen şekilde Cansın İKİZ' in Özel Bakım Merkezlerinde uygulama yapabilmesi tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini arz ederim.

Akay NARİN
Kurucu Müdür

T.C.



AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
KUŞADASI ÖZEL PAMUK BAKIM MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ
KY-7550/17

Sayı:425

Konu:Veri Toplama (Cansın İKİZ) hk

Tarih: 15.09.2022

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)
Yaşar Bayboğan Kampüsü
Adana-Mersin Karayolu Üzeri 33800
Yenice MERSİN

İlgi(a): Çağ Üniversitesi rektörlüğünün 23.08.2022 tarihli ve E-23867972-044-2200006206 sayılı yazısı

İlgi(b): Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Eğitim ve Yayın Daire Başkanlığının 29.08.2022 tarihli ve E-84459573-605.01-4591424 sayılı yazısı

İlgi a ve b yazılarına istinaden talep edilen şekilde Cansın İKİZ'in Özel Bakım Merkezlerinde uygulama yapabildiği tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini arz ederim

Arzu Çelik ÖZBÜBER
Kurucu Müdür



T.C
ŞANLIURFA VALİLİĞİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLERİL MÜDÜRLÜĞÜ
Özel Yaşam Yolu Bakım Merkezi Müdürlüğü

Sayı :2022/526
Konu :Veri Toplama(Cansın İKİZ)hk.

14/09/2022

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü)
Yaşar Bayboğan Kampüsü
Adana-Mersin Karayolu Üzeri 33800
Yenice MERSİN

Bilimsel araştırmasıyla ilgili olarak veri toplama talep eden Cansın İKİZ' in Özel Yaşam Yolu Bakım Merkezimizde uygulama yapabilmesi tarafımızca uygun bulunarak, kuruluşumuzda ilgili çalışmanın yürütülmesi için gerekli izin ve yetkiler sağlanmıştır.

Gereğini arz ederim.

Evren ASLAN
Sorumlu Müdür