

**T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**HAVACILIK ÇALIŞANLARININ MESLEKİ  
TÜKENMİŞLİKLERİNİN ALEKSİTİMİ DÜZEYLERİNE  
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Birsen YILMAZ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ

**İstanbul – 2023**



## TEZ TANITIM FORMU

- Yazar Adı Soyadı** : Birsen YILMAZ
- Tezin Dili** : Türkçe
- Tezin Adı** : Havacılık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişliklerinin Aleksitimi Düzeylerine Etkisi
- Enstitü** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- Anabilim Dalı** : Havacılık Yönetimi
- Tezin Türü** : Yüksek Lisans
- Tezin Tarihi** : 05.01.2023
- Sayfa Sayısı** : 140
- Tez Danışmanları** : Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ
- Dizin Terimleri** : Tükenmişlik, Aleksitimi, Havacılık Endüstrisi, Havaaracı Yer Hizmetleri, Yer Hizmetleri Çalışanları
- Türkçe Özet** : Bu tezin amacı, havacılık sektöründe yer hizmetlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişliklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) aleksitimi düzeylerini (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük, dışa dönük düşünme) nasıl etkilediğini incelemektir.
- Dağıtım Listesi** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne  
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

*İmzası*

*Birsen YILMAZ*

**T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**HAVACILIK ÇALIŞANLARININ MESLEKİ  
TÜKENMİŞLİKLERİNİN ALEKSİTİMİ DÜZEYLERİNE  
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Birsen YILMAZ**

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ

**İstanbul - 2023**

## BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Birsen YILMAZ

.../.../2023



**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

**Birsen YILMAZ** 'ın “Havacılık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişliklerinin Aleksitimi Düzeylerine Etkisi” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Havacılık Yönetimi anabilim dalı, Havacılık Yönetimi bilim dalında YÜKSEK LİSANS / DOKTORA tezi olarak kabul edilmiştir.

*İmza*  
Başkan  
*Doç. Dr. Adnan DUYGUN*

*İmza*  
Üye  
*Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ*  
(Danışman)

*İmza*  
Üye  
*Dr. Öğr. Üyesi Olcay ÖLÇEN*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2023

*İmzası*  
*Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ*  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

Bu tezin amacı, havacılık sektöründe yer hizmetlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişliklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) aleksitimi düzeylerini (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük, dışa dönük düşünme) nasıl etkilediğini incelemektir.

Araştırma kapsamında, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren en büyük yer hizmetleri kuruluşunun operasyon birimlerinde görev yapan 594 vardiyalı çalışan ile bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Toronto Aleksitimi Ölçeği ve demografik faktörlere ilişkin soru formundan oluşan toplam 51 soruluk bir anket uygulanmıştır.

Anketin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ile tanımlayıcı istatistiklere ilişkin frekans ve dağılım analizleri SPSS 21.0 istatistik programıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın değişkenlerine ilişkin mesleki tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı alt boyutları) ile aleksitimi (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutları) arasındaki ilişki Bağımsız T testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizleri ile incelenmiştir.

Yapılan değerlendirmeler neticesinde; yer hizmetlerinin operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyi (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları) ile aleksitimi düzeyleri (duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmede güçlük alt boyutları) arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve mesleki tükenmişliğin yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeylerini pozitif yönde etkilediği görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Aleksitimi, Havacılık Endüstrisi, Havaaracı Yer Hizmetleri, Yer Hizmetleri Çalışanları.

## SUMMARY

The aim of this thesis is to examine how the occupational burnout (emotional exhaustion, depersonalization, low personal achievement) of shift workers working in ground handling services in the aviation industry affects alexithymia levels (difficulty in identifying emotions, difficulty in verbalizing emotions, outward thinking).

Within the scope of the research, a field study was conducted with 594 shift workers working in the operation units of the largest ground handling company operating at airports in Turkey. Total of 51 questions consisting of Maslach Burnout Scale, Toronto Alexithymia Scale and demographic factors was applied to the participants.

The validity and reliability analyzes of the questionnaire and frequency and distribution analyzes related to descriptive statistics were carried out with the SPSS 21.0 statistical program. The relationship between professional burnout (emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment sub-dimensions) and alexithymia (difficulty in describing emotions, difficulty in verbalizing emotions, and extroverted thinking sub-dimensions) regarding the variables of the study was analyzed with Independent T test, Anova, Correlation and Regression analyses.

As a result; It is seen that there is a significant relationship between the occupational burnout level (emotional exhaustion and depersonalization dimensions) and alexithymia levels (difficulty in describing emotions and difficulty in verbalizing emotions) of shift workers working in the operation units of ground handling services, and that professional burnout positively affects the alexithymia levels of ground handling workers.

**Keywords:** Burnout, Alexithymia, Aviation Industry, Aircraft Ground Handling Services, Ground Handling Employee



## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
KISALTMALAR .....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
ÖNSÖZ.....	ix
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

1.1. Mesleki Tükenmişliğin Boyutları .....	5
1.1.1. Duygusal Tükenme.....	5
1.1.2. Duyarsızlaşma .....	6
1.1.3. Kişisel Başarı Hissi.....	6
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri .....	7
1.2.1. Fiziksel Belirtiler .....	7
1.2.2. Psikolojik ve Ruhsal Belirtiler.....	8
1.2.3. Davranışsal Belirtiler .....	8
1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler .....	8
1.3.1. Bireysel Faktörler .....	8
1.3.2. Örgütsel Faktörler.....	12
1.4. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar .....	16
1.4.1. Edelwich ve Brodsky'in Tükenmişlik Yaklaşımı.....	16
1.4.2. Perlman ve Hortman'ın Tükenmişlik Yaklaşımı.....	17
1.4.3. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Yaklaşımı .....	18
1.4.4. Pines'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	19
1.4.5. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı.....	19
1.4.6. Cherniss'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	20
1.4.7. Gaines ve Jermier'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	21

## İKİNCİ BÖLÜM ALEKSİTİMİ

2.1. Aleksitimi Kavramı .....	23
2.2. Aleksitiminin Belirtileri ve Temel Özellikleri.....	24
2.2.1. Duyguları Tanımlama, Söze Dökme ve Ayırt Etme Güçlüğü.....	25
2.2.2. Hayal Kurma, Düşlem Yaşamada Kısıtlılık .....	25
2.2.3. İşlemsel - İşe Vuruk Düşünme Eğilimi .....	26
2.2.4. Dış Merkezli, Uyum Sağlamaya Yönelik Bilişsel Yapı .....	26
2.3. Aleksitiminin Nedenleri.....	27
2.4. Aleksitiminin Yaygınlığı .....	28
2.5. Aleksitimi İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar .....	30
2.5.1. Nörofizyolojik Yaklaşım .....	30
2.5.2. Psikoanalitik Yaklaşım .....	30
2.5.3. Sosyal Öğrenme Davranışçı Yaklaşım .....	31
2.5.4. Bilişsel Yaklaşım.....	32

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM HAVACILIK ÇALIŞANLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİNİN ALEKSİTİMİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Problemi.....	33
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	33
3.3. Araştırmanın Yöntemi .....	34
3.3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli .....	35
3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri .....	35
3.3.3. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	41
3.3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	41
3.3.5. Veri Toplama ve Ölçme Araçları: .....	43
3.3.6. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler: .....	45
3.4. Araştırma Bulguları .....	45
3.4.1. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliğine İlişkin Bulgular.....	45
3.4.2. Araştırmaya İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Bulgular .....	52
3.4.3. Araştırmaya İlişkin Karşılaştırmalı Analizler ve Değişkenlerarası İlişkiler.....	71
<b>SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....</b>	<b>100</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>109</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>119</b>

## KISALTMALAR

<b>bknz</b>	:	Bakınız
<b>v.d.</b>	:	ve diğerleri
<b>DT</b>	:	Duygusal Tükenme
<b>DYS</b>	:	Duyarsızlaşma
<b>KB</b>	:	Kişisel Başarı
<b>KMO</b>	:	Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü
<b>MTO</b>	:	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
<b>TAO</b>	:	Toronto Aleksitimi Ölçeği



## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> A Grubu Yer Hizmetleri Kuruluşları.....	42
<b>Tablo 2.</b> Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi .....	44
<b>Tablo 3.</b> Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	46
<b>Tablo 4.</b> Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Normallik Analizi.....	46
<b>Tablo 5.</b> Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi.....	46
<b>Tablo 6.</b> Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Varyans Dağılımı.....	47
<b>Tablo 7.</b> Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı.....	48
<b>Tablo 8.</b> Aleksitimi Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi .....	49
<b>Tablo 9.</b> Aleksitimi Ölçeğinin Normallik Analizi .....	49
<b>Tablo 10.</b> Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi.....	49
<b>Tablo 11.</b> Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Varyans Dağılımı.....	50
<b>Tablo 12.</b> Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı.....	51
<b>Tablo 13.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımı .....	52
<b>Tablo 14.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımı .....	52
<b>Tablo 15.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Eğitim Seviyelerine Göre Frekans Dağılımı .....	53
<b>Tablo 16.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Yaş Aralıklarına Göre Frekans Dağılımı.....	54
<b>Tablo 17.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Gelir Durumuna Göre Frekans Dağılımı.....	55
<b>Tablo 18.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Sektör Tecrübelerine Göre Frekans Dağılımı .....	56
<b>Tablo 19.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Çalıştıkları Birim / Departmanlara Göre Frekans Dağılımı .....	57
<b>Tablo 20.</b> Yer Hizmetleri Çalışanlarının Ünvanlarına Göre Frekans Dağılımı.....	58
<b>Tablo 21.</b> Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular .....	59
<b>Tablo 22.</b> Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular .....	61
<b>Tablo 23.</b> Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular .....	63
<b>Tablo 24.</b> Duyguları Tanımlamada Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular.....	65
<b>Tablo 25.</b> Duyguları Söze Dökmede Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular.....	67
<b>Tablo 26.</b> Dışa Dönük Düşünme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular...69	
<b>Tablo 27.</b> Mesleki Tükenmişlik & Cinsiyet İlişkisi – Fark Analizi .....	71
<b>Tablo 28.</b> Aleksitimi & Cinsiyet İlişkisi – Fark Analizi.....	73
<b>Tablo 29.</b> Mesleki Tükenmişlik & Medeni Durum İlişkisi – Fark Analizi .....	74
<b>Tablo 30.</b> Aleksitimi & Medeni Durum İlişkisi – Fark Analizi .....	75
<b>Tablo 31.</b> Mesleki Tükenmişlik & Yaş İlişkisi – Fark Analizi.....	76
<b>Tablo 32.</b> Aleksitimi & Yaş İlişkisi – Fark Analizi.....	78
<b>Tablo 33.</b> Mesleki Tükenmişlik & Eğitim Durumu İlişkisi – Fark Analizi.....	79
<b>Tablo 34.</b> Aleksitimi & Eğitim Durumu İlişkisi – Fark Analizi.....	81
<b>Tablo 35.</b> Mesleki Tükenmişlik & Sektör Tecrübesi İlişkisi – Fark Analizi.....	82
<b>Tablo 36.</b> Aleksitimi & Sektör Tecrübesi İlişkisi – Fark Analizi .....	84
<b>Tablo 37.</b> Mesleki Tükenmişlik & Gelir Durumu İlişkisi – Fark Analizi .....	85

<b>Tablo 38.</b> Aleksitimi & Gelir Durumu İlişkisi – Fark Analizi.....	87
<b>Tablo 39.</b> Mesleki Tükenmişlik & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi – Fark Analizi.....	88
<b>Tablo 40.</b> Aleksitimi & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi – Fark Analizi.....	90
<b>Tablo 41.</b> Mesleki Tükenmişlik & Ünvan İlişkisi – Fark Analizi.....	91
<b>Tablo 42.</b> Aleksitimi & Ünvan İlişkisi – Fark Analizi.....	93
<b>Tablo 43.</b> Mesleki Tükenmişlik & Aleksitimi İlişkisi – İlişki Analizi.....	94
<b>Tablo 44.</b> Mesleki Tükenmişliğin Aleksitimi Üzerindeki Etkisi – İlişki Analizi.....	96



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	19
Şekil 2. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	20
Şekil 3. Duygusal Tükenme ve Aşırı Stres.....	21
Şekil 4. Araştırmanın Modeli .....	35
Şekil 5. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Yüzdesel Dağılımı.....	52
Şekil 6. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Yüzdesel Dağılımı .....	53
Şekil 7. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Eğitim Seviyelerine Göre Yüzdesel Dağılımı.....	54
Şekil 8. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Yaş Aralıklarına Göre Yüzdesel Dağılımı .....	55
Şekil 9. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Gelir Durumlarına Göre Yüzdesel Dağılımı.....	56
Şekil 10. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Sektör Tecrübelerine Göre Yüzdesel Dağılımı.....	57
Şekil 11. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Çalıştıkları Birim / Departmanlara Göre Yüzdesel Dağılımı .....	58
Şekil 12. Yer Hizmetleri Çalışanlarının Ünvanlarına Göre Yüzdesel Dağılımı.....	59
Şekil 13. Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi .....	60
Şekil 14. Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi .....	62
Şekil 15. Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi.....	64
Şekil 16. Duyguları Tanımlamada Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi .....	66
Şekil 17. Duyguları Söze Dökmede Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi .....	68
Şekil 18. Dışa Dönük Düşünme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi .....	70

## ÖNSÖZ

Eğitim hayatım boyunca üzerimde emeği geçen tüm hocalarıma; Tez çalışmamın her aşamasında değerli görüş ve önerileriyle desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ'a;

Kendilerine sunulmayan imkânları çocuklarına sağlayarak bu günlere gelmemi sağlayan çok kıymetli annem Emine KUL ve babam Salih KUL'a; tez süresince maddi ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, hayat arkadaşım, canım eşim, Mustafa Kemal YILMAZ'a; bu hayatta sahip olduğum en değerlilerim, ilk göz ağrım canım oğlum Mustafa Ali ile yüksek lisans eğitimim devam ederken dünyaya gelen canım oğlum Mehmet İbrahim'e,

Tez sürecimin her aşamasında bana destek veren tüm arkadaşlarıma sonsuz teşekkür ederim.

## GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte değişen çevresel koşullar ve artan rekabet baskısı işletmeleri daha etkin politikalar ve sürdürülebilir stratejiler uygulamaya itmektedir. Bu küresel değişim, yerel düzeyde de işletmeleri hızlı şekilde aksiyon almaya ve değişen koşullara uyumlu hale gelmeye zorlamaktadır. Bu süreçte iş hayatı ve çalışma koşulları da hızlı bir şekilde değişmekte, çalışanların işe ilişkin algıları farklılaşmaktadır. Zaman içerisinde iş hayatında meydana gelen değişimler ile çalışma koşullarının zorlaşması mesleki anlamda bireyleri tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu kapsamda, emek kullanımının yoğun ve 7/24 vardiyalı çalışma sisteminin hakim olduğu havacılık işletmelerinde de çalışanlar çoğu zaman mesleki tükenmişlik ve aleksitimi olgusu ile karşı karşıya kalmaktadırlar.

Emek yoğun bir sektör olması sebebiyle havacılık sektöründeki çalışanların yüzyüze hizmet vermeleri, zaman baskısı, vardiyalı ve yoğun çalışma, düzenli bir mesai sisteminin olmayışı gibi etkenler tükenmişlik olgusunu beraberinde getirmektedir. Diğer taraftan; uzun süre tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalan bir bireyin duygu, düşünce ve davranış kalıpları da zamanla değişmekte, bu durum bireyin çevresiyle sağlıklı ve dengeli ilişkiler kurmasını zorlaştırmaktadır. Çalışanlar, işyerinde etkisi altında kaldıkları çeşitli faktörler sebebiyle zamanla duygu farkındalığını kaybetmekte ve duygularını sözel olarak ifade etmekte sorun yaşamaktadır. Duygu yoksunluğu şeklinde de tanımlanan bu sorun aleksitimi (alexithymia) olarak ifade edilmektedir. Bu araştırmada ise, olumsuz etkilere sebep olan mesleki tükenmişlik ile yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri arasındaki ilişki ele alınmaktadır.

Bu kapsamda; tezin ilk bölümünde mesleki tükenmişliğe ilişkin genel kavramlara yer verilmiş, tükenmişliğin alt boyutları ele alınarak bireyler üzerindeki fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkileri değerlendirilmiş, tükenmişliğe neden olan faktörler farklı araştırmacıların tükenmişlik kavramına ilişkin yaklaşımları ile ele alınmıştır.

Tezin ikinci bölümünde, aleksitimi ile ilgili genel kavramlara yer verilmiş, aleksitiminin alt boyutları ele alınarak neden olan faktörler özelinde bir



değerlendirilme yapılmış ve aleksitimi kavramını ortaya atan farklı kuramsal yaklaşımlar incelenmiştir.

Tezin üçüncü bölümünde, yer hizmetleri işletmelerinin operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişliklerinin tüm alt boyutları ile birlikte aleksitimi düzeylerini etkileyip etkilemediği incelenmiş, araştırmanın problemi, amacı, önemi, yöntemi, modeli, kapsam ve sınırlılıkları ile veri toplama araçları belirtilerek istatistiki analizler yapılmış ve bulgular ortaya konmuştur.

Tezin son bölümünde ise, saha araştırması neticesinde elde edilen bulgular değerlendirilerek, araştırmanın alan yazına katkısı ve öneriler sunulmuştur.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

Mesleki tükenmişliğe ilişkin ilk araştırmalar 1970'lerin ortalarında Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılmıştır. Bu araştırmalar genel olarak insan ilişkilerinin önemli olduğu sektörlerde çalışanların deneyimlerine dayanılarak gerçekleştirilmiştir. Nitekim, tükenmişlikle ilgili ilk araştırmalar Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) tarafından yapılmış olup, bu çalışmalar daha çok tükenmişliği tanımlamaya ve içeriğini anlamaya yönelik araştırmalardan oluşmaktadır. Aynı zamanda, teknik açıdan daha çok saha araştırması niteliğinde olan bu çalışmalar, ağırlıklı olarak araştırmacıların gözlemlerinden oluşmaktadır. Bu makaleler daha çok psikolojik bir bakış açısıyla ele alınmış olup, tükenmişliğin insan sağlığı üzerine etkilerine odaklanmaktadır (Schaufeli ve Dierendonck, 1993: 2).

Tükenmişlik alışmaları 1980'ler de ampirik çalışmalarla desteklenmiş, tükenmişliğin boyutlarını ölçmeye yönelik ölçek geliştirme çalışmaları yapılmış ve tükenmişlik ile ilgili bir çok bilimsel araştırma gerçekleştirilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 400). Tükenmişlik kavramı, akademik araştırmalara konu olmadan önce sosyal anlamda ilk kez İngiliz yazar Graham Greene'in 1961 yılında yayımladığı "A Burnt-Out Case" isimli romanında yer almıştır. Kitabın konusu; Avrupa'dan Afrika'ya, kimsenin uğramadığı, cüzzamlı bir bölge olarak bilinen bir yere gelen, bitkin, işine karşı öfkeli bir mimarın yaşamını ele almaktadır. Roman; işini bırakan ve kendini hayattan soyutlayarak yaşamını sürdürmeye çalışan bir mimarın hikayesini anlatmaktadır (Yılmaz, 2020: 50). Diğer taraftan; tükenmişlik kavramı, akademik anlamda ilk kez 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından ele alınmış ve "...başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak ifade edilmiştir (Izgar, 2003: 162; Dolgun, 2018: 1).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; yoğun ve stresli iş ortamlarında, insanlarla yüz yüze iletişim halinde olan ve iş gereği sürekli çeşitli dış uyananların etkisinde kalan bireylerde zamanla meydana gelen fiziksel yorgunluk, psikolojik yıpranma ve bitkinlik hali olarak ifade etmektedir. Bu kişilerde zamanla yaptıkları

işe ve çevresindeki insanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar gelişmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik olgusunu bilimsel olarak ilk kez örgütsel stres alanında uzun yıllar çalışmalar yapan Freudenberger ortaya koymuştur. Freudenberger, insanlarla iletişim ve etkileşim halinde olan bireylerde gözlemlediği bu durumu tükenmişlik olarak ifade etmektedir. Freudenberger tükenmişliği, insanların gereğinden fazla çalışması sonucunda ortaya çıkan bir duygusal tükenme hali olarak tanımlamakta ve yüksek insan ilişkileri olan meslek gruplarına özgü bir hastalık olarak ifade etmektedir (Freudenberger, 1974: 159-160).

Alan yazında tükenmişlik olgusunun yoğun ve stresli çalışma ortamlarında ortaya çıkan fizyolojik ve psikolojik bir süreç olduğuna dair genel kabul gören bir yaklaşım bulunmaktadır. Bu açıdan; Freudenberger, tükenmişliği çalışma hayatı bakımından mesleki bir tehlike olarak ifade etmektedir. Cherniss, Shirom ve Cardinell'in de Freudenberger ile benzer şekilde tükenmişlik olgusunu farklı bir perspektiften ele aldığı görülmektedir. Ancak tüm araştırmacıların üzerinde hem fikir oldukları temel yaklaşım, Maslach tarafından da ortaya konulan, üç alt boyuttan oluşan tükenmişlik ölçeğidir. Maslach'a göre tükenmişlik olgusu hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve müşterilerle doğrudan yüz yüze temas gerektiren işlerde çalışanların daha yoğun bir şekilde karşı karşıya kaldıkları psikolojik ve fiziksel bir süreçtir (Spector, 2008: 269).

Alan yazında tükenmişliğe ilişkin farklı tanımlar yapılsa da günümüzde kabul gören en geçerli tanım Maslach'a aittir. Zira, Maslach'ın tükenmişlikle ilgili çok fazla araştırması bulunmaktadır. Aynı zamanda kendi ismiyle anılan Maslach tükenmişlik ölçeğinin de sahibidir. Maslach, tükenmişliği, duygusal anlamda sürekli dış uyaranların etkisi altında kalan, yoğun ve stresli bir iş ortamında çalışmak zorunda kalan bireylerin yaşadığı fiziksel yorgunluk, yılgınlık, bitkinlik ve psikolojik bir yıpranma hali olarak tanımlamaktadır. Bu durumdaki bir kişinin sadece kendisi değil, başkaları da bu olgudan etkilenmektedir (Dinçerol, 2013: 15).

Cherniss (1980) ise; tükenmişliği, duygusal dengesizlik durumunda ortaya çıkan gerginlik, yorgunluk, endişe hali ile bireyin hızlı ve duygusal tepkiler vermesi, akabinde buna bağlı olarak ortaya çıkan şüphecilik yaklaşımı ve davranışlarda meydana gelen değişiklikler olarak ifade etmektedir (Cherniss, 1980: 17-18).

## **1.1. Mesleki Tükenmişliğin Boyutları**

Mesleki tükenmişliğin boyutları, Maslach tarafından üç boyutlu bir tükenmişlik modeli kapsamında ele alınmaktadır. Maslach, tükenmişlik olgusunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olmak üç alt boyuttan oluştuğunu ifade etmektedir. Bu kapsamda, tükenmişlik yaşayan birey önce duygularını kaybetmekte, ardından duygusal açıdan tükenmeye başlamaktadır. Duygusal yönden tükenmiş kişi, çevresindeki insanlarla olan ilişkilerine bir kısıtlama getirerek kendisini, bulunduğu ortamdan soyutlamakta, bu durum kişide duyarsızlaşmaya neden olmaktadır. Tükenmişliğin son aşamasında birey, olaylar ve durumlar karşısında gösterdiği tepkiler ve davranışların birbirinden farklı olduğunu anlamakta, kendisini içinde bulunduğu ortamdan soyutladığını ve bu çevreye katkıda bulunmadığını fark etmektedir. Bu nedenle birey, çevresindeki kişiler veya iş ilişkilerinde yetersiz olduğunu anlamaya başlamaktadır (Maslach v.d., 2001: 402-403).

### **1.1.1. Duygusal Tükenme**

Maslach'a göre duygusal tükenme, duygusal olarak uzun bir sürece yayılmış ve tükenmiş duyguları ifade etmektedir. Ayrıca, kişinin sahip olduğu kaynakların tükenmesi sonucu ortaya çıkan bir durum olduğunu ve kişinin daha önce yaptığı gibi işine veya müşterilerine artık kendisini yeterince veremeyeceğini de belirtmektedir (Maslach, 1982).

Buradan hareketle duygusal tükenme, bireyin kişisel ya da iş yaşamından kaynaklanan stresin bir sonucu olarak duygusal olarak kendisini yıpranmış ve tükenmiş hissetme hali olarak tanımlanabilir.

Nitekim, duygusal olarak tükendiğini hisseden insanlar, genel olarak kendi hayatları üzerinde güç ve kontrollerinin olmadığını düşünürler. Başka bir ifadeyle "köşeye sıkışmış" veya "kapana kısılmış" gibi hissedebilirler. Uyku sorunu, motivasyon kaybı ve düşük enerji duygusal anlamda bireyin tükenmişlik ile mücadelesini güçleştirebilir. Zaman içerisinde ortaya çıkan bu stresli durum kronik hale gelerek bireyin sağlığına zarar verebilir. Uzun süredir strese maruz kalan her birey duygusal anlamda kendini tükenmiş veya bunalmış hissedebilir. Gün içerisinde yaşanan stres, anksiyeteye sebebiyet verebilir. Buna bağlı olarak duygusal tükenme,

kişisel stresten veya işle ilgili stresten ya da uzun süre devam eden yaşam stresinden kaynaklanabilir (Maslach ve Golberg, 1998: 68-73). Bu açıdan, duygusal tükenmenin kişiden kişiye farklılık gösterdiği söylenebilir.

### **1.1.2. Duyarsızlaşma**

Mesleki tükenmişliğin bireyler arası boyutunu ifade eden duyarsızlaşma, hizmet verilen müşterilere yönelik olumsuz tutum ve davranışlar ile bireyin kendine ve işine yönelik ilgisiz tutumunu ifade etmektedir (Maslach v.d., 2001: 403).

Mesleki tükenmişliğin bu alt boyutunda müşterilere yönelik olumsuz tutum ve davranışlarda önemli bir artış meydana gelmektedir. Duyarsızlaşan birey, diğerlerini aşağılayan bir tutum sergileyerek kaba davranışlarda bulunur, bireylerin rica ve taleplerini dikkate almaz, insanları sınıflandırarak onları standart kalıplara sokar (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 66). Diğer yandan, bireyin iş ortamında arkadaşlarına veya işyerinde müşterilere ya da tamamlaması gereken işlere yönelik duyarsız ve duygusuz davranmasına neden olur. Bu aşamada birey, çevresine karşı olumlu tutum ve davranışlardan uzak bir yaklaşım benimsemektedir. Duygusal anlamda ise birey, işinden uzaklaştığı ve işine karşı yabancılaştığı için hizmet verdiği müşterilere ve etrafındakilere karşı umursamaz davranışlar sergiler (Yıldız, 2015: 60).

Özetle, hizmet verilen müşterilere yönelik takınılan ilgisiz ve soğuk tavırların yanı sıra insani olmayan tutum ve davranışlar, çalışanların zaman içerisinde yaptıkları işe karşı duyarsızlaşmasına neden olmaktadır.

### **1.1.3. Kişisel Başarı Hissi**

Tükenmişliğin bir diğer boyutu olan kişisel başarıda azalma hissi, bireyin işyerindeki kişisel başarılarının bireysel beklentilerinin altında kalacağını düşünmesidir. Bu durumdan dolayı, bireyin kendine yönelik olumsuz bir öz değerlendirmesi söz konusudur (Maslach ve Jackson, 1982). Bu süreçte bireyler tükenmişlik öncesinde, olumlu tutumlarıyla ile mevcut tutumları arasındaki ayrımı fark ederler ve bu olumsuz tutumlar nedeniyle kuruma ve hizmet ettikleri insanlara katkıda bulunamayacaklarına inanırlar. Bununla birlikte, işini yapmak ve beklentilerini karşılamak için kendini yetersiz ve başarısız bulurlar, bu duygulardan

kaçmak için de iş dışı faaliyetlere ağırlık verirler. (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23; Basım ve Şeşen, 2006: 16; Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

## **1.2. Tükenmişliğin Belirtileri**

Tükenmişlik yaşayan bireylerde ortaya çıkan en önemli belirtiler, fiziksel belirtilerden ziyade zaman içerisinde yıpranan psikolojilerinin neden olduğu kronik rahatsızlıklar ve buna bağlı olarak gelişen ve dışarıdan bakıldığında da kolaylıkla fark edilebilen psikolojik ve sosyal davranışlardır (Maslach ve Leiter, 1997; Sürgevil Dalkılıç, 2014).

Tükenmişlik, zaman içerisinde sinsi gelişen ya da birden bire ortaya çıkan kronik bir vaka olarak değerlendirilmektedir. Birey gün içerisinde yaşadığı olayları tükenmişlik olgusuyla ilişkilendirerek, iş tatminsizliğinin yanı sıra fiziksel olarak da tükenmiş bir şekilde yaşamına devam etmekte ancak bu duruma neyin sebep olduğunu tam olarak öngörememektedir. Ortaya çıkan belirtilere yeterince önem verilmemesi durumunda tükenmişliğin daha da kronik bir hale dönüşerek ilerlemesine neden olmaktadır (Gold ve Bachelor, 1988; Arvidsson v.d., 2016).

Tükenmişliğin belirtileri kişiden kişiye ve içinde bulunulan şartlara göre değişebilmektedir. Bu açıdan, tükenmişlik belirtileri genel olarak fiziksel (fizyolojik), davranışsal ve duygusal (psikolojik) belirtiler olmak üzere üçe ayrılmaktadır.

### **1.2.1. Fiziksel Belirtiler**

Tükenmişlik yaşayan bireylerde fiziksel anlamda ilk olarak yorgunluk, bitkinlik ve baş ağrısı gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Uzun süreli stres ve tükenmişlik olgusuna maruz kalan bireylerde zamanla birtakım fiziksel rahatsızlıkların ortaya çıkması muhtemeldir. Bu açıdan fiziksel tükenme belirtileri olarak; kronik gerginlik, kas krampları, bel ve sırt ağrıları, kronik rahatsızlıklar, bağışıklık sisteminde zayıflama, sersemlik, cilt hastalıkları, yorgunluk, uykusuzluk, sindirim problemleri, yüksek kolesterol, kilo kaybı, solunum güçlüğü, eklem ağrıları; bulantı, halsizlik, yüksek tansiyon ve kalbin hızlı atması gibi rahatsızlıklar sayılabilir (Tetik, 2019: 342; Ünal ve Önal, 2016).

### **1.2.2. Psikolojik ve Ruhsal Belirtiler**

Tükenmişlik yaşayan bireylerde genellikle duygusuz davranma, başarısızlık duygusu, endişe, stres, depresyon gibi psikolojik ve ruhsal belirtiler görülmektedir. Bu açıdan tükenmişliğin psikolojik belirtileri olarak; ilgisizlik, endişe, depresyon, anksiyete, umutsuzluk, yabancılaşma, psikolojik rahatsızlıklar, uyku düzensizliği, iç sıkıntılar ve aile içi sorunlar gösterilebilir (Izgar, 2003: 9).

### **1.2.3. Davranışsal Belirtiler**

Tükenmişlik duygusu yaşayan bireylerin davranışsal açıdan ilk olarak duygu ve düşünce yapısında değişim meydana gelmektedir. Bireylerin çalışma hayatında karşılaştıkları olumsuz durumlar tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasına ve kişinin kendi içerisinde huzursuzluk yaşamasına neden olmaktadır. Kişi ilk zamanlarda tükenmişlik duygusunu bastırmaya ve çevresindeki insanlara hissettirmemeye çalışsa da zaman içerisinde artış gösteren tükenmişlik olgusu bireyin davranışlarına yansımaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Bu açıdan tükenmişliğin davranışsal belirtileri olarak; düşük iş tatmini, zihnini sürekli olarak yorma, ilaç ve alkol tüketiminde artış, çalışmak istememe, içe kapanma, alaycı olma, bazı durumları sonlandıramayarak sürüncemede bırakma, unutkanlık, rol çatışması, çalışılan kuruma karşı ilgi kaybı, iş arkadaşları ile işle ilgili konularda tartışmaktan kaçınma, öfke kontrolünü sağlayamama, herkese şüpheli gözle yaklaşma, arkadaşları ile daha az vakit geçirmeye başlama gibi belirtiler gösterilebilir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 547).

## **1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler**

Mesleki tükenmişliğin ortaya çıkmasında gerek birey düzeyinde, gerek örgüt düzeyinde birçok faktör etkili olabilmektedir. Tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar, bu faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılmasına ve mesleki tükenmişlik olgusunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır.

### **1.3.1. Bireysel Faktörler**

Mesleki tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler kişi özelinde farklılaşabilmektedir. Bu faktörlerin kişiden kişiye değişiklik göstermesinin en temel sebebi, her bireyin farklı stresörlere maruz kaldığında bu durumu farklı şekilde

algılamaları ile ilişkilidir. Bireysel farklılıklar her bireyde farklı düzeyde tükenmişlik etkisi yaratacağından, bu durum bireylerin tükenmişliğin üstesinden gelme yöntemlerini de farklılaştırmaktadır. Her bireyin hayatının çeşitli dönemlerinde tükenmişlik olgusuyla karşılaşması muhtemeldir. Ancak bazı bireylerin kişisel özelliklerinden dolayı tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıkları diğer bireylere göre daha yüksektir (Günay, 2016: 59).

#### *1.3.1.1. Kişilik Özellikleri*

Alan yazında bireylerin tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalmaları ile kişilik, karakter, huy ve mizaç özellikleri arasında ilişki olduğuna dair çalışmalar bulunmaktadır. Bireysel açıdan hırslı, eleştirel, çevresine karşı asabi, saldırgan davranışlar sergileyen, tahammülsüz, içe kapanık, bireysel çıkarlarını öncelikleyen, hayalperest, özgüveni eksik, empati yoksunu... v.b. bireyler tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalabileceği gibi; işbirliğine önem veren, mükemmeliyetçi, dürüst, iş odaklı, sorumluluk sahibi, mücadeleci, rekabetçi, verilen işleri vaktinde bitirmeye çalışan, girişken, hızlı aksiyon alan... v.b. sosyal bireyler de tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalabilirler (Freudenberger, 1974; Cordes ve Dougherty, 1993; Ardıç ve Polatçı, 2009; Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

#### *1.3.1.2. Demografik Özellikler*

Alan yazında mesleki tükenmişlik ile demografik değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde, bazı değişkenlerin tükenmişlik üzerinde doğrudan etkili olduğu, bazı değişkenlerin ise, herhangi bir etkisinin olmadığı görülmektedir (Balkıs, Erdinç ve Buluş, 2011: 153). Alan yazında genç çalışanların yaşlı çalışanlara; bekâr çalışanların evli çalışanlara; çocuğu olmayan kişilerin çocuklu çalışanlara; yüksek öğrenim gören çalışanların, bu eğitimi tamamlamamış ya da gitmemiş olan kişilere; sektör tecrübesi birkaç yıllık olan çalışanların 5 yıl ve daha uzun sürede çalışanlara göre; tükenmişliği yüksek seviyede yaşadığı tespit edilmiştir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 56).

#### *1.3.1.2.1. Cinsiyet*

Alan yazında tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik farklı çalışmalar yapılmıştır. Bazı araştırmacılar tükenmişlik duygusunun



erkekler arasında daha yaygın olduğunu bildirirken, bazıları kadınlar arasında daha yüksek bir tükenmişlik oranı ile karşılaştıklarını bildirmiştir. Kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeylerinde fark olmadığını ileri süren çalışmalar da vardır (Saçlı, 2011: 18).

Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda erkeklerin kadınlara nazaran daha yüksek puan aldıkları ve kadınlara göre daha fazla duyarsızlaşma eğilimi gösterdikleri görülmektedir. Benzer çalışmalarda kadınların duygusal tükenme alt boyutunda erkeklere nazaran daha yüksek puan aldıkları ve duygusal anlamda daha fazla tükendikleri görülmektedir. (Maslach v.d., 2001: 410).

Tükenmişlik ile ilgili uluslararası düzeyde yapılan araştırmalarda; Schwab ve Iwanicki (1981), tükenmişliğin erkeklere nazaran kadınlar arasında daha az rastlanan bir olgu olduğunu; Calabrese ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Thompson (1980), Farber ve Heifetz (1981) ise, tükenmişliğin erkeklere nazaran kadınlarda daha fazla rastlanan bir olgu olduğuna yönelik zıt yönde bulgular ortaya koymuşlardır. Kahill (1986), Kalekin and Fishman (1986), Lemkau v.d. (1987) ise; cinsiyet açısından kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını ifade etmişlerdir.

Yukarıda belirtilen çalışmalar doğrultusunda kadınların tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıklarının görece daha fazla olduğu söylenebilir. Ancak tükenmişlik olgusunu açıklarken cinsiyet faktörünün tek başına belirleyici bir etken olduğunu söylemek oldukça zordur. Nitekim yaş, eğitim, gelir seviyesi, medeni durum, sektör tecrübesi, unvan gibi bireysel faktörlerin kişi özelinde farklılık göstermesi tükenmişliğe olan etkileri konusunda net bir cevap verebilmeyi oldukça güçleştirmektedir.

#### *1.3.1.2.2. Yaş*

Alan yazında tükenmişlik ile yaş arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarda tükenmişlik olgusu, ileri yaşlardaki çalışanlar arasında düşük düzeyde görülürken genç çalışanlarda yüksek seviyede görülmektedir.

Başol v.d. (2018) göre; yaşlılıkla birlikte insanların olgunlaştıkları ve buna bağlı olarak tükenmişliğe karşı daha dayanıklı hale geldikleri ifade edilmektedir (Başol, Sağlam ve Çakır, 2018: 89).

Maslach'a göre (1982), geçmiş iş yaşamlarında kazandıkları tecrübeler sayesinde ileri yaşlardaki çalışanların, genç çalışanlara nazaran tükenmişlik olgusuyla daha az karşılaştıkları belirtilmektedir (Günay, 2016: 62).

Örgüt içerisinde yapılan çalışmalarda, yaşlı çalışanların potansiyel oluşturacak stres kaynaklarından uzak durdukları, karşılaşılabilecek sorunlara tecrübeleriyle daha çabuk çözüm ürettikleri görülmektedir. Çalışanlar yaşlandıkça değişime daha dirençli ve yeni teknolojik ürünler kullanmaya daha az isteklidirler. Sağlıksız, stresli ortamlara ise daha az dayanıklıdırlar (Saçlı, 2011: 16).

#### *1.3.1.2.3. Eğitim Seviyesi*

Alan yazında tükenmişlik ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik farklı çalışmalar bulunmaktadır. Nitekim eğitim düzeyi, çalışma yaşamından beklentileri, çalışma yaşamına bakışı etkileyen önemli değişkenlerden birisi olarak görülmektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe beklentiler değişmekte, işe yüklenen anlam artmaktadır (Soykan, 2012: 34).

Yapılan araştırmalara göre; eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yüksek eğitilmiş çalışanlara göre tükenmişliğe yakalanma oranlarının görece daha düşük olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesi düşük olan çalışanların daha az sorumluluk ve stres gerektiren işlerde çalışıyor olmaları tükenmişlik ile daha az karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanların, eğitim seviyesi düşük çalışanlara göre, işe ilişkin beklentilerinin görece daha yüksek olması ve bu beklentilerin zaman içerisinde gerçekleşmemesi, tükenmişlik sendromuna yakalanmalarını kolaylaştırmaktadır (Maslach v.d., 2001: 409; Öztürk, 2019: 35).

Diğer taraftan, eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yüksek eğitilmiş çalışanlara nazaran görece daha fazla tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kaldığı sonucuna varan çalışmalarda bulunmaktadır. Kahya (2009)'nın yaptığı bir araştırmada; ilkokul mezunu olan çalışanların üniversite mezunu olan çalışanlara nazaran duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükendikleri tespit edilmiştir. Üniversite mezunu olan çalışanların sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan ilköğretim

mezunu olan çalışanlara nazaran daha donanımlı olmaları ve iş hayatında ortaya çıkabilecek olumsuzluklara karşı daha hızlı direnç gösterebilmeleri tükenmişlikle karşı karşıya gelmelerini engellemektedir. Nitekim, Özdemir v.d. (1999), Peker (2002), Dericioğulları v.d. (2007) araştırmalarında eğitim seviyesi değişkeni ile tükenmişlik arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğunu tespit etmiştir.

Sonuç olarak; eğitim seviyesinin uyumsuzluğu, yapılan işin niteliği, zorlayıcı çalışma koşulları, fazla iş yükü, kişilik özellikleri ile diğer örgütsel faktörler, eğitim düzeyinin tükenmişlik ile ilişkisini etkilemektedir. Bundan dolayı, yapılan çalışmalarda birbirinden farklı bulgulara rastlanabilmektedir.

#### *1.3.1.2.4. Medeni Durum*

Tükenmişlik ile medeni durum değişkeni arasında alan yazında farklı sonuçlar bulunmaktadır. Özellikle hem bekar, hem de erkek çalışanların evli çalışanlara göre tükenme risklerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Aynı şekilde bekar çalışanların tükenmişlik düzeylerinin boşananlara nazaran daha yüksek olduğu görülmektedir (Maslach v.d., 2001: 410). Evli çalışanların tükenmişliğe daha dirençli olmasının nedenleri şu şekilde sıralanabilir: Öncelikle evli insanların psikolojik olarak olgun, daha istikrarlı ve dengeli bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. İkincisi, eşlerine ve çocuklarına bakmak, kişiyi daha deneyimli hale getirmektedir. Üçüncüsü, aile üyelerinin desteğinin ve sevgisinin tükenmişlik duygusu ile başa çıkmada daha fazla etkili olduğu görülmektedir. Evlilik; ücretler, kazançlar ve iş güvenliği gibi hususlarda daha dikkatli ve gerçekçi davranılmasına olanak sağlar. Ayrıca, ailenin beğenisi ve takdiri varsa, bireyin hizmet verdiği kişi ve meslektaşlarından daha az desteğe ihtiyaç duyabilmektedir (Maslach, 1982: 32).

#### **1.3.2. Örgütsel Faktörler**

Tükenmişlik ile ilgili yapılan ilk araştırmalarda tükenmişliğin ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin ağırlıklı olarak etkili olduğu görülmektedir. İlerleyen dönemlerde yapılan araştırmalarda ise, bireysel faktörlerin yanı sıra örgütsel faktörlerin de tükenmişlik üzerinde oldukça etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bireyin çalıştığı örgüt yapısı, temel değerler, çalışma koşulları, yapılan işin niteliği, örgütsel adalet, örgüt içindeki çalışan ilişkileri, vb. gibi örgütsel faktörler zaman

içerisinde tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Bu konuda Maslach ve Leiter (1977), tükenmişliği etkileyen faktörleri sınıflandırarak; aşırı iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olmak üzere örgütsel faktörleri altı farklı kategoride değerlendirmiştir.

#### *1.3.2.1. Aşırı İş yükü*

Aşırı iş yükü, birey üzerinde etkili olan en önemli örgütsel tükenmişlik kaynaklarından biridir. Birey açısından, verilen işin belirli bir sürede bitirilme zorunluluğu, işin gereklerine uygun olmama veya yüksek standartlarda olan bir işi ifade etmektedir.

Örgüt içerisinde kişiye gereğinden fazla iş yüklenmesi durumunda ve kişinin sahip olduğu nitelikler işin gereklerine uygun değilse, kişi daha fazla çaba göstermek zorunda kalacak ve işten kaynaklanan aşırı stresten dolayı kısa sürede tükenecektir (Izgar, 2003: 18-19; Karadağ, 2013: 17). İş yükü, bir örgüt açısından etkin ve verimli olmayı; çalışan açısından ise, bir işi yaparken harcanan zamanı ifade etmektedir. Dolayısıyla, örgüt ve çalışan açısından dengenin sağlanabilmesi için, iş yüküne yönelik her iki tarafın bakış açısının uyumlulaştırılması gerekmektedir (Maslach ve Leiter; 1997: 38).

Maslach'a göre aşırı iş yükü, tükenmişliğin fazla olduğu iş kollarında görülen ortak bir örgütsel faktördür. Leiter'e göre ise; aşırı iş yükü, yapılan işin çalışan potansiyelinin üzerinde olmasıdır (Leiter, 2003: 2). Aşırı iş yükü, bir taraftan kaliteyi düşürürken, diğer taraftan çalışanlar arasındaki ilişkilerin de zarar görmesine neden olur, yaratıcı düşüncüyü ortadan kaldırır ve tükenmişliğin ortaya çıkmasına sebebiyet verir (Maslach ve Leiter; 1997: 11; Kaban, 2020: 33).

#### *1.3.2.2. Kontrol*

Kontrol; bir çalışanın örgüt içerisindeki karar alma süreçlerine katılması, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmesi ile sorunları çözüme kavuşturabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Churchill, 2004). Kişinin, işine ilişkin sahip olduğu kontrol mekanizması ile yetki ve sorumlulukları azami ölçüde örtüşüyorsa, doğru ve dengeli bir uyumdan söz edilebilir. Ancak, çalışanlar işyerinde kontrol mekanizmalarını

yeterince işletemiyor ve yetkilerini kullanamıyorsa bu durumda doğru ve dengeli bir uyumdan söz edilemez (Leiter, 2003: 2; Kaban, 2020: 33).

Diğer taraftan, bireyin örgüt içerisindeki kontrol mekanizmasını gereğinden fazla işletmesi durumunda birey ile iş arasında benzer bir dengesizlik durumu oluşacaktır. Bundan dolayı, yöneticiler ile çalışanlar arasında etkin bir işbirliği ortamının yaratılabilmesi için dengeli ve doğru bir kontrol sistemi oluşturulmalıdır (Yılmaz, 2020: 75).

#### 1.3.2.3. *Ödül*

Ödül; örgüte sağlamış olduğu katkılar sebebiyle bireyin; maddi, manevi ve sosyal yönden yapmış olduğu hizmetlerin karşılığının verilmesi olarak ifade edilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Çalışanların işyerindeki performansları, görevlerinde gösterdikleri başarılar üst yönetim tarafından hakkaniyetli bir şekilde değerlendirilmeli, çalışanlar maddi, manevi ve sosyal yönden ödüllendirilmelidir. Çalışanların ödüllendirilmediği örgütlerde zamanla memnuniyetsizlik, isteksizlik, değer görmeme, motivasyonda azalma, stres ve strese bağlı tükenmişlik olgusunun ortaya çıkması normaldir (Günay, 2016: 69).

Özetle, çalışanı motive eden örgütsel faktörlerden biri olan ödül sisteminin örgüt içinde adil ve hakkaniyetli bir şekilde oluşturulması gerekmektedir. Aksi durumda çalışanların performans kaybı, motivasyon düşüklüğü ve buna bağlı olarak tükenmişlik olgusuyla karşılaşmaları olağandır.

#### 1.3.2.4. *Aidiyet*

Aidiyet, çalışanların örgütlerine karşı bir bağlılık duygusu hissetmeleri, örgütün çıkarlarını kendi çıkarları ile eşdeğer tutmaları ve örgütün bir parçası olarak örgütün faydasına çalışma durumu olarak tanımlanmaktadır (İl, 2018: 48). Aidiyet açısından uyum ve denge oldukça önemlidir. Çalışanların birbirleriyle olan ilişkilerinde birlik ve beraberlik içinde hareket etmeleri örgüt içerisinde çalışanlar arasında bir aidiyetin ve uyumun sağlandığını göstermektedir. Aksi durumda çalışanlar arasında aidiyet açısından bir uyumsuzluk söz konusu ise; bireylerin birbirleriyle iletişimleri oldukça zayıf ya da yok denecek kadar azdır. Kendini

örgütün bir parçası olarak görmeyen çalışanlar, zamanla diğerlerinden soyutlayarak tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalırlar (Yılmaz, 2020: 77).

#### 1.3.2.5. *Adalet*

Çalışanlar için adalet algısı oldukça önemli bir örgütsel faktördür. İnsanlar, çalıştıkları örgüt içerisinde kendilerine adil bir şekilde davranılmadığını düşündüklerinde, yaptıkları işe ve örgüte karşı birtakım olumsuz tutumlar içine girerler ve zamanla işten ayrılma niyeti ortaya çıkar. Artan memnuniyetsizlik, çalışanların örgütlerine karşı hasmane bir tavır takınmalarının önünü açar. Adil uygulamalar ise örgütsel bağlılığı ve işte kalma niyetini artırır (Yıldırım, 2010: 259).

Örgüt içerisinde adalet kavramı tükenmişliği iki farklı şekilde etkilemektedir. Bunlardan ilki, çalışanların örgüt içerisinde adil olmayan uygulamaları algılayarak, duygusal olarak tükenmesidir. İkincisi ise; çalışanların zamanla adil olmayan bu örgüt ortamına ve işine karşı duyarsızlaşmasıdır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 29; İl, 2018: 50).

Bu açıdan çalışanların örgütsel adalet algısı, örgütün çalışanlarına karşı tutumuna göre değişebilmektedir. Zira, çalışanlar gerek kendileri gerek iş arkadaşları arasında kıyaslama yaparak örgüt içindeki bir adaletsizlik olup olmadığına karar verirler. Dolayısıyla örgütlerin çalışanlarına karşı eşit şekilde davranması, her çalışanın belirlenen kural, prosedür ve standartlara uygun bir şekilde davranmasını sağlaması gerekmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 78).

#### 1.3.2.6. *Değerler*

Değerler, tükenmişliğe etki eden önemli bir örgütsel faktör olmakla birlikte; bir tutum, tavır veya davranış tarzına belirli amaçlar yüklenerek, onun diğerlerinden üstün olduğuna inanmaktır. Değerler bireylerle örgüt arasında var olan ilişkinin temelini teşkil eder, bireylerin örgütsel amaçları ve kişisel motivasyonları ile ilgilendir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 129).

Örgüt ile çalışanlar arasında değerler açısından bir uyumun var olup olmadığı, çalışanların kendi misyon ve amaçları ile örgütün misyon ve amaçlarını benzer bir yaklaşımla birleştirip birleştirmedığı ile açıklanabilir (Leiter, 2003; Ardıç ve Polatçı, 2009).

Değerler açısından uyumsuzluğun nedeni ise; örgütün çalışanlarına karşı olumsuz tutumları, verilen hizmetlerin yapısındaki farklılıklar olarak örneklendirilebilir (Karadağ, 2013: 18; Yılmaz, 2020: 77).

#### **1.4. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar**

Alan yazında tükenmişlik kavramı birçok araştırmacı tarafından benzer veya farklı boyutları ile alınmış ve etkileri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, çalışmada Edelwich ve Brodsky'in, Perlman ve Hortman'ın, Suran ve Sheridan'ın, Pines'in, Maslach'ın, Cherniss'in, Gaines ve Jermier'in tükenmişlik yaklaşımları ele alınmaktadır.

##### **1.4.1. Edelwich ve Brodsky'in Tükenmişlik Yaklaşımı**

Edelwich ve Brodsky'a (1980) göre; tükenmişlik, özellikle hizmet sektöründeki çalışanlarda görülen, stresli iş ortamlarında zorlayıcı çalışma koşullarının sonucunda ortaya çıkan, çalışanlarda zamanla moral ve motivasyon eksikliği ile amaç ve hedef yoksunluğuna neden olan bir durumdur.

Bu yaklaşıma göre tükenmişliğe neden olan faktörler; kötü çalışma koşulları, fazla mesai, düşük ücret, kapasitenin üzerinde çalışma, politik veya bürokratik engeller... v.b. olarak sıralanabilir. Edelwich ve Brodsky; uzun süren araştırmalar ve yaptıkları gözlemler neticesinde, tükenmişliği birbirini izleyen ve belirli aşamalardan geçen süreçler olarak tanımlamışlardır. Bu aşamalar: İdealistik Coşku, Durgunluk, Engellenme ve Duyarsızlaşma olarak ifade edilmektedir (Öztürk, 2019: 27).

**İdealistik Coşku:** Henüz işe yeni başlayan bireylerde heves ya da şevk ile mesleğe bağlılık şeklinde ortaya çıkan idealistik coşku evresi, işe yönelik ümit ve beklentilerin ön planda olduğu bir aşamadır. Mesleki kariyer hedeflerine ulaşabilmek amacıyla bireyin aşırı çaba ve motivasyon göstermesi bu aşamada karşımıza çıkmaktadır. Şayet, bireyin; gayretlerinin ödüllendirilmediğini, takdir edilmediğini ve önyargılar ile karşılaştığını görmesi halinde bu aşamadan sonra durgunluk süreci başlamaktadır. Bu süreç genellikle bireyin işe başladığı ilk yıllarda ortaya çıkmaktadır (Kekeç ve Tan, 2021).

**Durgunluk:** Bu evrede birey, çalışma hayatına yönelik olarak artık ilk aşamada göstermiş olduğu çaba ve gayreti sergilememekte, enerji düzeyi azalmakta,

motivasyon seviyesi gerilemekte, çalışma hayatına yönelik beklentilerinde hayal kırıklıkları ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda çalışma hayatına karşı soğuyan bireyin bu seviyede boş vakitlerini daha iyi geçirmek, çok daha fazla para kazanmak ya da çok daha iyi bir yaşam seviyesine ulaşmak gibi beklentileri ideallerinin önüne geçmektedir. Kişi bu dönemde çalışma hayatı dışındaki faaliyetlere daha fazla ilgi göstermeye başlamaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 27; Temelli ve Şendurur, 2018).

**Engellenme:** Bu evrede çalışma hayatında istediği başarıya bir türlü elde edemeyen birey, engellendiğine inanmaya başlamaktadır. Bu aşamadan sonra birey duyarsızlaşma sürecine geçmektedir.

**Duyarsızlaşma:** Bu dönemde birey işiyle alakalı beklentilerini tamamen yitirmiş ve her şeyden vazgeçmiştir. Birey tamamen duygusuz bir şekilde işini gerçekleştirmekte ve işle ilgili olumsuz düşünceleri üst düzeydedir. Bu süre içerisinde işten kaytarma ve sık sık izin alma durumu ortaya çıkmaktadır (Girgin ve Baysal, 2005).

#### **1.4.2. Perlman ve Hortman'ın Tükenmişlik Yaklaşımı**

Perlman ve Hortman (1982), tükenmişlik olgusunu önemli bir sorun olarak kabul etmekle birlikte, konuyu hem kesin teorik temelleri hem de önemli ampirik desteği olmayan anekdot veya açıklayıcı raporlar ile ele almışlardır. Pearlman ve Hartman tükenmişliği; duygusal anlamda sürekli maruz kalınan, strese bağlı olarak gelişen bir olgu olarak tanımlamış ve bu olguyu; (1) yorgunluk ve buna benzer fiziksel belirtilerin ortaya koyduğu fiziksel tükenme, (2) duygusal bir biçimde oluşan yıpranma gibi belirtilerin ortaya koyduğu duygusal tükenme, (3) verimlilikte düşüş ve duyarsızlaşma gibi belirtilerin ortaya koyduğu davranışsal tükenme olarak üç alt boyutla açıklamaya çalışmıştır (Perlman ve Hartman, 1982: 286; Öztürk, 2019: 28). Burada oluşturulan tükenmişlik modeli 4 aşamadan meydana gelmektedir. Bu aşamalar şunlardır:

**Durumun Strese Götürme Derecesi:** Stresin oluşmasını sağlayan nedenleri ortaya koyan aşamadır. Bu nedenlerin ilkinde, bireyin beceri ve yeteneklerinin örgütün gereksinimlerine yanıt vermemesi yer almaktadır. Farklı bir neden de, meydana getirilen işin, kişilerin gereksinimlerine yanıt vermemesi durumudur.



**Algılanan Stres Düzeyi:** Örgütsel ve kişisel faktörlerden dolayı oluşan stres düzeyinin algılanma aşamasıdır.

**Strese Verilen Tepki:** Davranışsal, düşünsel ve fiziksel belirtilerin kendini hissettirmesi sonucunda strese karşı verilen ilk reaksiyon aşamasıdır. Belirtilerinden hangisinin oluşacağını buna neden olan örgütsel ve kişisel faktörler belirlemektedir.

**Strese Gösterilen Reaksiyonun Sonucu:** Kronik stres sonucunda tükenmişlik oluşur ve strese gösterilen reaksiyonun sonucu olarak yapılan işte sorunlar yaşanır, işten ayrılma ya da işten uzaklaştırılma gibi problemler meydana gelmektedir. Bu seviyede, devamlı hale gelen duygusal stresin yaşanması neticesinde tükenmişlik meydana gelmektedir.

### **1.4.3. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Yaklaşımı**

Suran ve Sheridan'ın (1985) tükenmişlik yaklaşımı, gözlem ve deneyimlere göre şekillenmiş bir modeldir. Suran ve Sheridan, tükenmişliği yaşa bağlı olarak gelişen bir süreç olarak tanımlamakta ve her yaş düzeyinde farklı tükenmişlik düzeyinin ortaya çıkacağını savunmaktadır.

Suran ve Sheridan, yetişkinlik döneminin yaşa göre 4 farklı evreden oluştuğunu ifade etmektedir. Her bir evre, tükenmişlik olgusunun ortaya çıkmasında etkili olan farklı hayat tarzlarını yansıtmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985: 741-742).

**1. Evre; Kimlik, Rol Karmaşası:** Bu evrede bireyin profesyonel gelişimi ile ilgili konuların etkin bir şekilde ele alınması gerekmektedir. Birey, lise eğitiminin son yıllarını takiben üniversite eğitiminin ilk yıllarında kimlik ve rol karmaşası ile karşılaşmaktadır. Mesleki ve kişisel anlamda kimlik rollerinin oluşmaya başladığı bu dönem, bireyin psikolojik gelişimi açısından önem arz etmektedir.

**2. Evre: Yeterlilik, Yetersizlik:** Bu evrede bireyin profesyonel gelişim süreci, yaptığı işe ilişkin yeterlilik duygusunun oluşması ve iş-yaşam dengesinin etkin bir şekilde kurulmasıyla tamamlanmaktadır.

**3. Evre: Verimlilik, Durgunluk:** Bu evrede birey, mesleki öğrenme sürecinin tamamlanmasıyla çiraklıktan profesyonelliğe adım atmakta, sistemden bağımsız bir şekilde profesyonel meslek sürecine adım atmaktadır. Bu evre, otuzlu yaşların başında başlar ve sonuna kadar devam eder.

**4. Evre: Yeniden Oluşturma, Hayal Kırıklığı:** Bu evre, ileri yaşlardaki bireyin erken yetişkinlik döneminde almış olduğu kararları sorguladığı dönemdir (Güven ve Sezici, 2016).

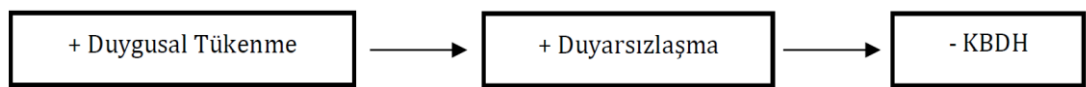
#### 1.4.4. Pines'in Tükenmişlik Yaklaşımı

Pines'e göre tükenmişlik olgusunun temelinde çalışanların sürekli olarak duygusal olarak baskı altında tutulduğu çalışma ortamları bulunmaktadır. Nitekim, iş hayatında başarılı olma, kariyer yapma, başkaları tarafından takdir edilme gibi motive edici hedeflere yola çıkan bireyler, bu durumun aksine algılanan örgütsel desteğin yetersiz, stresin fazla olduğu ve ödül mekanizmasının yeterince işletilmediği örgütlerde istedikleri imkanlara erişemezler. Bu durum bireylerde zamanla tükenmişlik olgusunun ortaya çıkmasına neden olur. Pines'in yaklaşımına göre tükenmişlik; fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik olarak üçe ayrılmaktadır (Öztürk, 2019: 29).

Fiziksel bitkinlik, uzun süre devam eden yorgunluk, enerji kaybı ve kendini güçsüz hissetme olarak kendini göstermektedir. Duygusal bitkinlik, kişinin kendini ümitsiz, çaresiz ve kapana kısılmış gibi hissetmesidir. Zihinsel bitkinlik ise, kişinin kendisine, çevresine, yaptığı işe ve hayatına yönelik olarak olumsuz tutumlar geliştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Pines ve Aronson, 1988: 9-13; Günay, 2016: 54).

#### 1.4.5. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Maslach'ın tükenmişlik yaklaşımı günümüzde en çok kabul gören tükenmişlik yaklaşımlarından biridir ve Christina Maslach tarafından geliştirilmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, özellikle hizmet sektöründeki çalışanlarda görülen, insanlar ile yüz yüze iletişim içerisinde olan bireylerde duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azaltmasını ifade eden bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Maslach tükenmişliğe etki eden faktörleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyutta incelemektedir.



**Şekil 1.** Maslach Tükenmişlik Modeli

**Kaynak:** Ardıç ve Polatçı, 2008: 71

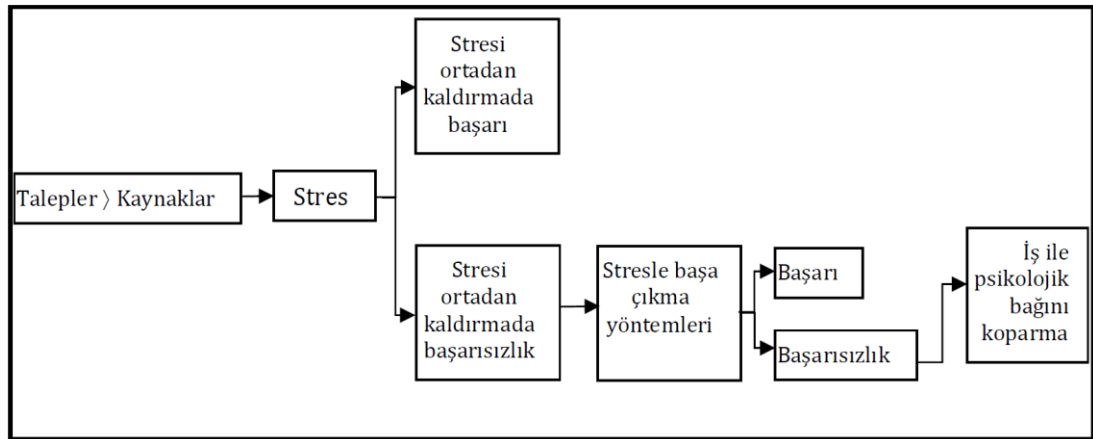
Duygusal tükenme boyutu, genel olarak insanlarla doğrudan etkileşim içerisinde olan iş kollarında ve mesleklerde oldukça sık karşılaşılan bir durumdur. Duygusal tükenme yaşayan bireylerin genellikle aşırı stres, zaman baskısı ve zorlayıcı çalışma koşulları altında çalışan kişilerden oluştuğu görülmektedir. Yapılan araştırmalar bireylerin tükenmişliği ilk olarak bu evrede net bir şekilde fark ettiklerini göstermektedir (Öztürk, 2019: 31).

Duyarsızlaşma boyutu, bireyin duygusal tükenmesine bağlı olarak hızla gelişen, zaman içerisinde çevresindeki bireylere karşı bir kayıtsızlık ve ilgisizlik durumu olarak ortaya çıkan bir süreçtir. Duyarsızlık boyutunda birey duygusuzlaşmaya başlar. Çevresinde gelişen olaylara karşı olumsuz bir yaklaşım sergiler ve zamanla tepkisiz kalır.

Kişisel başarı boyutu ise, bireyin kendisini iş ile ilgili olarak yetersiz görmesi, olumsuz düşüncelere kapılması şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Nitekim, kişisel başarının azalması, örgüt içindeki verimliliğin azalmasına neden olmaktadır.

#### 1.4.6. Cherniss'in Tükenmişlik Yaklaşımı

Cherniss'e (1980) göre tükenmişlik "işe adanmışlık hastalığı" olarak ifade edilmekte; yoğun, stresli ve uzun süredir devam eden bir gerginlik hali olarak tanımlanmaktadır.



**Şekil 2.** Cherniss Tükenmişlik Modeli

**Kaynak:** Sürgevil Dalkılıç, 2014: 39

Bu yaklaşım neticesinde tükenmişlik, başarısızlıklarla mücadelede ortaya çıkan davranışsal bir olgu olarak incelenmektedir. Cherniss'in ortaya koyduğu bu yaklaşım

ile kişisel, kültürel ve örgütsel faktörler ele alınmış ve aynı zamanda tükenmişlik sürecinin karmaşıklığı da açıklanmaya çalışılmıştır. Bu yaklaşım ile tükenmişlik sürecinin, iş yükü, belirlenmemiş amaçlar, müşteri ile birebir ilişki, olumsuz iş koşulları, işletme içi çatışma, danışmanlık ve destek v.b. gibi örgütten kaynaklı değişkenler, kariyer planları, evlilikten alınan doyum gibi bireyin kişiliği ile alakalı değişkenler ile etkileşim halinde olduğu, bununla birlikte stres kaynaklarının tümünün, zaman içerisinde tükenmişliğe yol açtığı söylenmektedir (Soykan, 2012: 27).

#### 1.4.7. Gaines ve Jermier'in Tükenmişlik Yaklaşımı

Gaines ve Jermier'e (1983) göre; tükenmişlik, kronik yorgunluk olarak ifade edilmektedir. Bu yaklaşıma göre, duygusal tükenme bireyin tükenmişlik sürecinin merkezinde bulunmaktadır. Tükenmişlik, ilk olarak bireyleri duygusal açıdan etki altına almaktadır. Duygusal yönden etkilenen bireylerde, tükenmişlik olgusu zaman içerisinde büyümekte ve psikolojik belirtiler ortaya çıkmaya başlamaktadır. İşin gereklerinin yerine getirilmesi noktasında ise, çalışanlar bireysel olarak kendilerini yetersiz hissetmektedir (Öztürk, 2019: 27).



#### Şekil 3. Duygusal Tükenme ve Aşırı Stres

**Kaynak:** Gaines ve Jermier, 1983

Bu yaklaşıma göre algılanan iş stresine bağlı olarak bireyde bir gerginlik durumu oluşmakta ve zamanla birey duygusal olarak tükenmektedir. Birey savunma mekanizmasını harekete geçirerek bir taraftan duygusal yönden tükenirken diğer taraftan duyarsızlaşmaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ALEKSİTİMİ

Bireyin duygularını hissedebilmesi, bu duyguları sözel olarak ifade edebilmesi çevresiyle uyum içinde yaşaması için oldukça önemlidir. Ne hissettiğinin, hangi duygular içinde olduğunun farkında olabilmek stresle başa çıkmada, problem çözme becerilerinde, sosyal becerilerinin artmasında kişiye yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda karşısındakinin ne hissettiğini bilmek kişiler arasındaki etkileşimi arttırmaktadır (Nicolo, Semerari, Lysaker, Dimaggio ve Conti, 2011).

İnsan sosyal bir varlık olarak ilişki kurabilmek için; diğer insanlarla iletişimini sürdürmeye ve onlarla bir arada bulunmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu açıdan, insanların diğerleriyle sağlıklı ve dengeli ilişkiler kurabilmesi için bireysel duyguları önem kazanmaktadır. Dolayısıyla, insanların hayatında önemli bir yeri olan duyguların bireyler tarafından algılanarak tanımlanması ve ifade edilmesinde yaşanan sorunlar aleksitimi kavramını önemli hale getirmektedir (Korkmaz, Telli, Kadioğlu ve Karaca, 2020).

Günümüzde psikoloji bilimiyle birlikte çocukluk dönemi yaşantılarının, duyguların farkına varma, kendini ifade etme ve davranışları kontrol edebilme becerileri üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu görülmektedir (Laible, 2007; Taylor, Bagby ve Parker, 1991). İlaveten, beynin duygularla ilgili bazı bölümlerinin de çocukluk dönemi yaşantılarından etkilendiğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Schore, 1996).

Diğer taraftan, aleksitimi ile ilgili yapılan araştırmalarda aleksitiminin ortaya çıkış süreci ve devamlılığı açısından aleksitiminin bir kişilik özelliği olarak ortaya çıkan ve devamlılık arzeden bir süreç olduğuna yönelik çalışmaların yanı sıra hayatın olağan akışı içerisinde karşılaşılan durumlara bağlı olarak gelişen bir süreç olduğuna dair çalışmalar da bulunmaktadır (Cochrane, Brewerton, Wilson ve Hodges, 1993: 221; Sexton, Sunday, Hurt ve Halmi, 1998: 278; Eizaguirre, De Cabezon, De Alda, Olariaga ve Juaniz, 2004: 330).

## 2.1. Aleksitimi Kavramı

Aleksitimi kavramı ilk olarak, Nemiah ve Sifneos'un psikosomatik hastalarla yaptığı bir çalışmada 20 hastanın 16'sında duygusal durumlarını ifade etmede ve hayal kurmada zorluk yaşadıklarını tespit etmesi üzerine ortaya çıkmıştır (Nemiah ve Sifneos, 1970: 154).

Aleksitimi kavramının, yokluğu belirtmek için "a" , sözcüğü belirtmek için "lexis" ve duyguyu belirtmek için "thymos" kelimelerinin birleşmesiyle (alexithymia) oluşmaktadır. Aleksitimi tanımlamaya çalışırken Sifneos, aleksitimik özelliklere sahip bireylerin en temel özelliğinin duygularını ifade etmede güçlük olduğunu belirtmiştir (Sifneos, 1973; Tunalı, 2020: 2).

Şahin (1991), aleksitimi bireyin kendi duygularına karşı sağır ve dilsiz olması şeklinde tanımlamakta ve bu olguyu "duygusal ahrazlık" olarak ifade etmektedir. Dökmen (2000) ise, aleksitimi "düşünce köleliği" olarak betimlemektedir. En genel tabiri ile aleksitimi; bireyin duygularını tanımlamada, ifade etmede ve söze dökmede yaşadığı zorlukları ifade etmektedir (Koçak, 2002: 184).

Buradan hareketle aleksitimi, bireylerin duygularını tanımlamada ve söze dökmede zorluk yaşaması, bundan dolayı duygularını tam olarak ifade edememesi olarak tanımlanabilir.

Aleksitimi kavramı, bireyin tüm yaşamı boyunca psikosomatik bir rahatsızlığa neden olabilecek şekilde devamlılık arz eden bir faktör olarak ortaya çıktığında birincil aleksitimi olarak kabul edilmekte ve kökeninde çocukluk döneminde yaşanan travmalar (Krystal, 1979), olumsuz ebeveyn ve bakıcı deneyimleri (Wearden, Cook ve Vaughan-Jones, 2003) ile genetik faktörler (Kano, Mizuno, Kawano ve Aoki, 2012) yer almaktadır. Birincil aleksitiminin çocukluk ve erken yetişkinlik döneminde şekillenen bir gelişimsel kişilik özelliği olduğu ve çocuklukta meydana gelen travmalar haricinde kökeninde herhangi bir risk faktörünün yer almadığı düşünülmektedir (Messina, Beadle ve Paradiso, 2014).

İkincil aleksitimi ise, bireylerin beyin fonksiyonlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen psikolojik olaylar ya da hastalıklar neticesinde ileri yaşlarda ortaya çıkan bir durumdur (Wise, Mann, Mitchell, Hryvniak ve Hill, 1990). Özetle birincil

aleksitimi hastalıklar için bir risk faktörü oluştururken, ikincil aleksitimi hastalıklar sonucu ortaya çıkan bir olgudur (De Vente, Kamphuis ve Emmelkamp, 2006).

## **2.2. Aleksitiminin Belirtileri ve Temel Özellikleri**

Aleksitimi'nin dikkat çeken en önemli özellikleri; duyguları tanımlamakta ve anlatmakta güçlük çekme, kısır bir hayal ve düş kurma becerisi ve dışa dönük bilişsel bir yapı olmasıdır. Aleksitimik bireylerde yoğun fiziksel semptomlar bulunmaktadır. Bu bireyler hayal kurma, fantezi üretme ve duygularını tanımlamada zorlanmaktadır (Dereboy, 1990: 157).

Olumlu ve olumsuz duygulanım boyutuyla değerlendirildiğinde, aleksitimi kavramının olumlu duygular ile negatif yönde, olumsuz duygular ile pozitif yönde bir ilişki içerisinde olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Nitekim, aleksitimi düzeyleri yüksek olan bireylerin olumsuz duyguları (utanç, korku, kaygı gibi) yaşama eğilimlerinin, olumlu duyguları (mutluluk, sevinç, aşk gibi) yaşama eğilimlerinden görece daha fazladır (Lundh ve Simonsson-Sarnecki, 2001; Bagby, Taylor ve Parker, 1994; Tominaga, Choi, Nagoshi, Wada ve Fukui, 2014; Holder, Love ve Timoney, 2015; Tunalı, 2020: 4).

Aleksitimik özellik gösteren bireyler aynı zamanda mevcut duygularının da farkında değildirler ve duygularını anlamlandıramazlar (Motan ve Gençöz, 2007). Kendi duyguları hakkında çok az bilgiye sahiptirler ve duygularını belirli durumlarla, hayalleriyle ve diğer duygularla bağdaştırmakta zorluk çekerler. Bu bağlamda, aleksitimik bireylerin duygularının bilişsel temsillerini oluşturmada iyi oldukları söylenemez. (Taylor, Bagby ve Parker, 1997).

Diğer taraftan, bireyin aleksitimik olup olmadığını tespit etmek kolay bir süreç değildir. Nitekim, alan yazında aleksitiminin bireysel bir yönelim olabileceği, toplumsal desteğin yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıkabileceği, psikosomatik belirti veren bir hastalık, bilişsel veya nörolojik bir bozukluk olabileceği ya da beceri eksikliği-yetersizlikten kaynaklanabileceğine yönelik farklı görüşler bulunmaktadır. Bu noktada, aleksitiminin varlığı veya yokluğu yerine, düzeyinden ve bireye etkilerinden bahsetmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır (Paez, Basede, Voldoseda, 1977).

Aleksitimiye ilişkin yapılan çalışmalarda aleksitimi düzeyi yüksek çalışanların kişilik özellikleri dört farklı boyutta incelenmektedir. Bunlar; (1) Duyguları tanımlama, söze dökme ve ayırt etme güçlüğü, (2) Hayal kurma, düşlem yaşamada kısıtlılık, (3) İşlemsel - İşe vuruk düşünme eğilimi ve (4) Dış merkezli, uyum sağlamaya yönelik bilişsel yapıdır.

### **2.2.1. Duyguları Tanımlama, Söze Dökme ve Ayırt Etme Güçlüğü**

Aleksitimi düzeyleri yüksek olan bireylerin en temel özelliği; duygularını yeterinde ifade edememeleri ve duygularını tanımlarken zorlanmalarıdır. Nitekim bu bireylere yaşadıkları bir olay sonrası neler hissettikleri sorulduğunda, duygularını ifade etmekten ziyade, olay anında yaptıkları şeylerden ve gösterdikleri tepkilerden bahsederler. Konuşurken benzer ifadeleri sürekli yineleyerek kullanırlar (Erdoğan, 2020: 10).

Bu bireylerin duygularını tam olarak ifade edememeleri, duygu durum ve duygulanım süreçlerini de olumsuz anlamda etki etmektedir (Timoney ve Holder, 2013). Yapılan araştırmalar, aleksitimi düzeyleri yüksek olan bireylerin kendi duygularına karşı kayıtsız kalmalarının yanı sıra başkalarının da duygularını anlayamadıkları ve empati kuramadıklarını göstermektedir (Dimaggio v.d., 2013; Grynberg v.d., 2010). Aynı zamanda, benzer araştırmalar aleksitimi düzeyi yüksek olan bireylerin karşılarındaki kişilerin jest ve mimik hareketlerinden bile hissettikleri duyguyu anlamakta zorluk çektiklerini göstermektedir (Timoney ve Holder, 2013; Özmen, 2022: 19).

### **2.2.2. Hayal Kurma, Düşlem Yaşamada Kısıtlılık**

Aleksitimi düzeyi yüksek olan bireylerin güçlü bir hayal gücüne sahip oldukları söylenemez. Nitekim hayal kurmayı bir zaman kaybı olarak görmektedirler. Bu kişiler, kurdukları hayal veya gördükleri rüyaları rasyonel hale getirmeye çalışmakta, arzu, tutku ve isteklerini duygusal bir şekilde ele alamamaktadırlar (Lesser, 1981; Taylor v.d., 1988).

Aleksitimi düzeyleri yüksek olan bireylerin kısıtlı hayal kurma kapasitelerinin rüyalarını da etkilediği görülmektedir. Çoğu zaman gördükleri rüyaları hatırlayamadıkları, hatırladıkları zaman hayallerine benzer şekilde onları da rasyonel



hale getirmeye çalıştıkları ve mantıksal bir kalıba soktukları görülmektedir. Bunlar, aleksitimi düzeyi yüksek bireylerin hayaller ve rüyalar vasıtasıyla duygularını tam olarak ifade etmesini engellemektedir (Wheeler, 2013; Özmen, 2022: 20). Rüyalarındaki ve hayal kurmadaki bu kısıtlılıklar, eksiklikler bireyin detaycı olmasına, işlemci düşünmesine ve yaratıcılıklarının sınırlı olmasına neden olmaktadır (Sifneos, 1988; Koçak, 2002).

### **2.2.3. İşlemsel - İşe Vuruk Düşünme Eğilimi**

Aleksitimik bireyler duygularını tanımlamada ve ifade etmede güçlük yaşamalarına ve hayal kurma becerilerinin de az gelişmiş olmasına rağmen sosyal çevreleriyle başarılı bir iletişim kurarlar, kişilerarası iletişimde oldukça başarılı olabilirler. Kendi iç dünyalarından uzak oldukları için mekanik bir hayat yaşarlar. Sorunla karşılaştıklarında sorunun temeline inmez yüzeysel olarak çözüp geçme eğilimi gösterirler. Karmaşık görünen durumlarda dahi kısa yoldan çözüm yoluna giderler. Çatışmalardan uzak dururlar. Bu yüzden çevreleriyle ilişkileri başarılı gibi görünmektedir (Koçak, 2002: 189).

Aleksitimik bireylerin duygusal farkındalıklarının zayıf olmasına ve duygularını yansıtmakta zorluk yaşamalarına rağmen diğer insanlarla etkileşimlerinin ve iletişimlerinin iyi olduğu söylenebilir (Oktay ve Durak Batıgün, 2014: 32).

Özetle, sorunların temelindeki çatışma ve engellerle ilgilenmedikleri için ve sadece yüzeysel nedenlerle uğraşmakla yetindikleri için çevrelerinde uyumlu ve iş çevresinde aranan kişiler oldukları söylenebilir (Taylor, Bagby ve Parker, 1991).

### **2.2.4. Dış Merkezli, Uyum Sağlamaya Yönelik Bilişsel Yapı**

Aleksitimik bireylerin, diğer insanlarla olan ilişkilerinde sergilemiş oldukları tutumları etkileyen iç uyaranlar ya da duygular değildir. Bu bireyler dış uyaranların etkisinde kalarak tutumlarını sergilemektedirler. Bunun sebebi ise, çevresindeki kişilerle sürekli uyum içerisinde olma çabası olarak görülmektedir. Aynı zamanda bu kişiler, dış uyaranlardan etkilendiği gibi yalnızlığı da tercih edebilmektedirler (Özkorumak, Güleç ve Köse, 2006: 162).

Aleksitimik bireylerin kişilik özelliklerinin en belirginlerinden biri dışa dönük olmalarıdır. Oldukça uyumlu kişilik yapıları, pragmatik ve mekanik olma

özellikleriyle çevrelerindekiyle iletişimlerinde gayet başarılıdır. Aleksitimik bireyler çevresindeki diğer kişilerle uyumlu ilişkiler gerçekleştirmek, onlara uyum sağlamak için oldukça fazla çaba sarf ederler ve bunun sonucunda uyumlu ilişkiler geliştirirler (Taylor, Bagby ve Parker, 1991).

Aleksitimik bireylerin sosyalleşmek için ilişkilerinde gösterdikleri aşırı istek, uyum sağlamaya çalıştıklarını göstermektedir. Mc Dougall tarafından “yalancı normallik” şeklinde tanımlanan dışa-dönük kişilik özellikleri, aleksitimi düzeyi yüksek bireylerin etraflarındaki insanlar tarafından sıkıntı yaratmayan, uyumlu ve dengeli ilişkiler kurabilen bireyler olarak tanınmasına olanak sağlamaktadır. Hayatın olağan akışı içerisinde aleksitimik bireyler için çevresel faktörler, detaylar ve beklentiler önem arz etmektedir (Erdoğan, 2020: 11).

Aleksitimi kavramı, yukarıda değinilen dört temel boyutun dışında, bilişsel ve duygusal faktörler olmak üzere iki farklı boyutta da ele alınmaktadır. Duyguları tanımlama ve kendini ifade etme becerileri bilişsel boyutu oluştururken; duyguların deneyimlenmesi, sembolleştirme ve hayal kurma yetenekleri ise aleksitiminin duygusal boyutunu oluşturmaktadır (Timoney ve Holder, 2013; Özmen, 2022: 21).

### **2.3. Aleksitiminin Nedenleri**

Aleksitiminin nedenlerine ilişkin alan yazında farklı görüşler bulunmaktadır. Bu görüşler nörofizyoloji, psikanalitik, davranışçı ve bilişsel yaklaşıma göre ele alınmaktadır.

Kojima (2012) ve Nemiah (2000), kalıtsal faktörlerin, sosyal, çevresel ve kültürel etmenlerin, çocukluk döneminde yaşanan travmaların, bireyin yaşadığı iç çatışmaların, travmatik saplantılar ve takıntıların aleksitiminin temel nedenleri olabileceğini ifade etmektedir.

Mattila ve arkadaşları (2006) ise, aleksitiminin çocukluk dönemi travmalarından, psikoseksüel gelişim sürecinden ve sosyal çevrelerindeki farklılıklardan kaynaklandığını ifade etmektedir. Bunun dışında olumsuz anne-baba tutumlarının ve güvensiz bağlanma ilişkilerinin de aleksitimiye neden olabileceğini belirtmektedirler.

Koçak (2002) çalışmasında, beynimizin duygulardan sorumlu limbik sisteminin neokorteksle bağlantı kuramaması sebebiyle aleksitiminin meydana geldiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla dış uyaranların limbik sistem – neokorteks bağlantısı sağlanamadığından bu uyaranlar duygusal eylemlere dönüştürülememektedir.

Moriguchi ve Komaki'nin (2013) yaptığı bir araştırmada, aleksitimi düzeyi yüksek olan bireylerin dış uyaranlara karşı verdikleri nöral tepkilerin aleksitimik olmayan bireylere göre daha düşük olduğu, beynin limbik ve paralimbik bölgelerinin aktivite ve faaliyetlerinin görece daha düşük kaldığı gözlemlenmiştir. Aleksitimi düzeyi yüksek olan bireyler etrafındaki insanlar ile bir etkileşime girdiğinde, beyinlerinin medial, prefrontal ve insular korteksindeki nöral tepkilerin ve faaliyetlerin azaldığına dair bulgulara da ulaşılmıştır.

Psikoseksüel gelişim sürecinde ebeveynler ile çocuklar arasında sağlıklı bir ilişkisinin kurulamaması, çocukluk döneminde yaşanan travmalar ilerleyen dönemlerde çocukların kişisel ve duygusal gelişim süreçlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bundan dolayı yetişkinlik döneminde rüya görme ve hayal kurma becerileri de arzu edilen düzeyde gerçekleşmemektedir (McDougall, 1974). Alan yazında erken dönemlerde yaşanan olumsuz deneyimlerin aleksitimiye neden olabileceğine dair çalışmalar bulunmaktadır. Nitekim, çocukluk döneminde aile içinde yaşanan travmatik olaylar, çocuğun gelişim süreci içinde yaşadığı psikomatik durumlar, iç çatışmalar ve geri çekilmeler çocukların psikososyal gelişim sürecini tam olarak tamamlayamamalarına neden olmaktadır (Krystal, 1979).

#### **2.4. Aleksitiminin Yaygınlığı**

Aleksitimi ile ilgili son yıllarda yapılan araştırmalara göre, aleksitiminin toplum içerisinde görece yaygın bir kişilik özelliği olduğu görülmektedir (Kindler, Schwahn, Terock ve Mksoud, 2019).

Aleksitimi, ilk olarak psikosomatik bireylerde görülen bir olgu olarak tanımlansa da, güncel araştırmalar aleksitiminin depresyon, kaygı bozukluğu, anksiyete, somatoform bozukluğu gibi psikiyatrik sorunlarla birlikte ortaya çıkabileceğini göstermektedir (Şaşıoğlu, Gülol ve Tosun, 2013). Nitekim, aleksitiminin farklı patolojik gruplarda olduğu gibi, sağlıklı bireylerde ortaya

çıkabileceğini gösteren araştırmalar bulunmaktadır (Durak Batıgün ve Büyükşahin, 2008; Epözdemir, 2012).

Yapılan bir çalışmada yetişkin erkeklerde kadınlara nazaran aleksitimik özelliklere daha fazla rastlandığı görülmektedir (Honkalampi, Hintikka, Saarinen ve Lehtonen, 2000). Bu durumun erkeklerin duygularını ifade etme ve söze dökme, duygularını gösterme ve paylaşma konularında kendilerini kısıtlamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir (Konrath, Novin ve Li, 2012).

Mattila ve arkadaşları (2006) tarafından yetişkinler üzerinde yapılan bir araştırmada örneklem grubunun % 9.9'unun (kadınların % 8.1'inin, erkeklerin ise % 11.9'unun) aleksitimik olduğu görülmektedir. Bu çalışmada aleksitimi ile erkek cinsiyeti, artan yaş, düşük eğitim seviyesi, düşük sağlık algısı ve depresyon arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Sakkinen ve arkadaşları (2007) tarafından ergenler üzerinde yapılan bir araştırmada örneklem grubunun % 15.9'unun (kızların % 17.3'ü, erkeklerin ise % 14.6'sının), aleksitimik olduğu saptanmıştır.

Kokkonen ve arkadaşları (2001) tarafından geniş bir genç yetişkin örnekleminde yapılan araştırmada ise kadınların % 5.2'sinin, erkeklerin % 9.4'ünün aleksitimik olduğu ortaya çıkmıştır.

Franz ve arkadaşları (2008) tarafından Almanya'da yapılan bir araştırmada, nüfusun % 10'unun (erkeklerin % 11'inin, kadınların ise % 8.9'unun) aleksitimik olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bu çalışmada, bekar olma ve sosyoekonomik düzeyin düşük olması ile aleksitimi arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Salminen ve arkadaşları (1999) tarafından Finlandiya'da yapılan bir araştırmada ise nüfusun % 9.9'unun (erkeklerin % 11,9'unun, kadınların ise % 8.1'inin) aleksitimik olduğu görülmektedir. Bu çalışmada sosyoekonomik durumun kötü olması, eğitim seviyesinin düşük olması, ileri yaşta olma ve erkek cinsiyette olmanın yanı sıra depresif bozukluk ve sağlık algısında zayıflık ile aleksitimi arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

## **2.5. Aleksitimi İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar**

Aleksitimiye neden olan faktörleri açıklamaya yönelik olarak alan yazında pek çok kuramsal yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar; Nörofizyolojik, Psikanalitik, Sosyal Öğrenme Davranışçı ve Bilişsel yaklaşımdır.

### **2.5.1. Nörofizyolojik Yaklaşım**

Nörofizyolojik yaklaşım ile ilgili yapılan araştırmalar; beynin sol yarım küresinin matematik, mantık ve analitik düşünce gibi bilişsel beceriler üzerine yoğunlaştığını, beynin sağ yarım küresinin ise hayaller ve duygusal yaşantılar üzerine yoğunlaştığını göstermektedir (Burgess ve Simpson, 1988).

Nörofizyolojik kuramın temsilcileri aleksitimiye beyindeki yarım kürelerin bağlantılarında meydana gelen kopuklukların sebep olduğunu, buna bağlı olarak bireylerin duygularını ifade etmede güçlük yaşadıklarını belirtmektedirler. Nitekim, yapılan çalışmalar aleksitimi düzeyi yüksek olan bireylerin hayal kurmakta zorlanma ve soyut şeyleri somut hale getirme çabasının beynin sol yarım küresinin daha etkin olma isteği ile ilgili olduğunu göstermektedir (Taylor, 1984; Burgess ve Simpson, 1988). Dolayısıyla, aleksitimik bireyler beynin sol lobunu daha çok kullandıklarından hayal gücünü daha az kullanmakta ve daha katı düşünce yapısına sahip olabilmektedirler. (Taylor, 1984; Koçak, 2002).

Diğer taraftan, aleksitimi düzeyi yüksek bireylerin psikosomatik davranışlar sergilemeye yatkın olmalarının bir sebebi de beynin sağ yarım küresindeki aktivite eksikliğinden kaynaklanmaktadır (Kaplan ve Wogan, 1977).

### **2.5.2. Psikoanalitik Yaklaşım**

Aleksitiminin sebeplerini açıklamada kullanılan en önemli kuramlardan biri de psikanalitik kuramdır. Psikanalitik yaklaşımlar bireylerin hayatlarının erken dönemleri ile aleksitiminin bağlantılı olduğu görüşündedir. Bu görüşlerden biri, çocukluk döneminde yaşanan yetersiz anne-çocuk ilişkisinin aleksitimiye neden olduğu yönündedir. Anne ile sağlıklı bir bağ kuramayan çocuklarda içgüdüsel ihtiyaçların karşılanamaması ve benlik oluşumunda yaşanan problemler sonucu ilerleyen dönemlerde kendini ifade edememe sorunuyla karşılaşmaktadır. Ayrıca bu dönemde yaşanan olumsuzluklar hayal kurma becerilerini de etkileyeceği için

bireylerin bu yetilerden de yoksun kalması söz konusudur (McDougall, 1982; Birgün, 2021: 12).

Krystal'e (1979) göre; çocuğun duygusal becerilerinin kendisiyle ilgilenen kişilerle geliştirdiği ilişkiler ile zenginleştiğini, çocukluk döneminde yaşanan travmaların çocuğun psikolojik gelişim sürecini olumsuz yönde etkilediğini ve aleksitiminin oluşmasına zemin hazırladığını belirtmektedir. Psikanalitik kurama göre; erkek çocukluk dönemi travmaları, bastırılan duygular, kişinin dile getirmekten imtina ettiği iç çatışmalar zaman içerisinde fiili olarak ortaya çıkmaktadır (Lesser, 1981; Özmen, 2022: 23).

Bu noktada, psikanalitik yaklaşım bireyin acı verici duygularını ifade edemeyip bastırmasının ya da yok saymasının travmatik yaşantılar veya savunma mekanizmalarından kaynaklandığını savunmaktadır.

### **2.5.3. Sosyal Öğrenme Davranışçı Yaklaşım**

Sosyal öğrenme yaklaşımının temel varsayımı insan davranışlarının öğrenme sonucu gerçekleştiğidir. İnsan doğumundan itibaren başlayan öğrenme süreciyle davranışlarını geliştirmektedir. Nitekim; birey, duygularını ifade etmeyi, iletişim kurmayı yanında büyüdüğü aileden ve içerisinde bulunduğu sosyokültürel çevreden öğrenmektedir.

Berenbaum ve James (1994), aile içinde duygusal anlamda destek görmeyen ve ailesi tarafından onaylanmayan çocukların aleksitimik özelliklerinin daha fazla ortaya çıkacağını ifade etmektedir.

Çocukların sağlıklı bir biçimde duygularını dile getiremediği, aile içi iletişimin yetersiz olduğu, düşüncelerin bastırıldığı ailelerde; çocuk duygularını bedenselleştirerek ifade eder. Bu davranış da aleksitimik özellik gösteren bireylerin özellikleriyle bağdaşmaktadır (Stoudemire, 1991).

Levant v.d. (2009), sosyal öğrenme kuramını destekler şekilde, çocukluk dönemlerinde aileleri, öğretmenleri ve arkadaşları tarafından sürekli engellenen, duygularını ifade etmelerine izin verilmeyen çocukların, yetişkinlik dönemlerinde çok fazla duygusal farkındalık gösteremediklerini ifade etmektedir (Tunalı, 2020: 10).

TenHouten (2006), duygusal tepkilerin sözelleştirilmesinde çocukluk döneminde öğrenilmeye başlanan jest ve mimiklerin tamamlayıcı nitelikte olduğunu ifade etmektedir. Erken çocukluk döneminde veya ilerleyen dönemlerde yaşanan travmalar bu ifadelerin gerilemesine, kullanılmamasına veya bloke olmasına neden olabilmektedir (TenHouten, 2006: 200).

#### **2.5.4. Bilişsel Yaklaşım**

Duygu ve biliş birbirini tamamlayan bir geribildirim döngüsü içerisinde. Duygu ve biliş arasındaki bağın kopması iki sürecin birbirini tamamlayamamasına ve birlikte çalışamamalarına neden olmakta, bu durum zamanla psikolojik bozukluk ve hastalıkların ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Schwartz ve Kline, 2002: 45).

Nitekim, bilişsel kuramın öncüsü olan Beck (2001)'e göre, bireyler tüm yaşamları boyunca gördükleri, deneyimledikleri ve öğrendikleri sayesinde birtakım varsayım, genelleme, inanç ve düşünce sistemleri geliştirirler. Bu yaklaşıma göre, psikolojik sorunların altında, gerek bireyin iç dünyasına, gerek dış dünyasına yönelik uyaranların yanlış yorumlanması yatmaktadır. Bilişsellik teorisini kabullenen araştırmacılar, benzer biçimde aleksitimin bilişsel gelişim sürecindeki birtakım eksikliklerden kaynaklandığını veya bilişsel dönemlerindeki anlam saptırmaları, akıl dışı fikirler sonucunda gelişim gösterdiğini savunmuşlardır (Koçak, 2002).

Duygusal uyarıların alınması ve bilişsel değerlendirmeden sonra oluşan duyguların, süreç içerisinde Piaget'in bilişsel gelişim kuramına göre en alt basamakta olan duyguların ayrışmasında oluşan problemler sonucu ortaya çıkan, ifadeyi bedenselleştirme yoluna gitme durumu olarak açıklanmaktadır (Lane ve Schwatz, 1987; Taylor v.d., 1999; Birgün, 2021: 13).

Aleksitimi kavramını açıklayan tüm bu kuramlar incelendiğinde; aleksitiminin daha detaylı tanımlanabilmesi ve açıklanabilmesi için birçok araştırmaya ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Nitekim, bu eksiklikler tamamlandıktan sonra, var olan yaklaşımları harmanlayacak bütüncül bir bakış açısına ihtiyaç olacağı aşikardır. Diğer taraftan, var olan yaklaşımlarda aleksitimi kavramı ile ilgili birbirini tamamlayan görüşler olsa da bunlar kendi içerisinde bir bütünlük taşımamaktadır. (Şaşıoğlu, Gülol ve Tosun, 2013).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HAVACILIK ÇALIŞANLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİNİN ALEKSİTİMİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ

#### 3.1. Araştırmanın Problemi

Tükenmişlik, her meslek grubunda ortaya çıkabileceği gibi özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerde sık görülen psikolojik bir rahatsızlıktır. Havacılığın emek yoğun bir sektör olması, çalışanların yüz yüze hizmet verme gerekliliği, vardiyalı ve yoğun çalışma koşulları, düzenli bir mesai kavramının olmayışı bir takım sıkıntıları beraberinde getirmektedir. Diğer taraftan; duygu, düşünce ve davranışlar bir bütün olarak bireylerin sağlıklı ve dengeli ilişkiler kurmasına olanak sağlamaktadır. Zaman içerisinde duygusal süreçler, çeşitli faktörler sebebiyle fiziksel ve psikolojik olarak iş ortamında yıpranabilmektedir. Bunun sonucunda bireyler duygu farkındalığını kaybetmekte ve duygularını sözel olarak ifade etmede sorunlar yaşamaktadır. Duygu yoksunluğu olarak da ifade edilen bu sorun aleksitimi (alexithymia) olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan, zamanla ortaya çıkan mesleki tükenmişlik olgusunun havacılık çalışanlarının aleksitimi düzeyini etkileyip etkilemediği, çalışanların duygularını tanımlamada ya da ifade etmede güçlük yaşayıp yaşamadıkları araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Küreselleşme ile birlikte artan rekabet işletmeleri sürdürülebilir politikalar üretmeye, etkin ve verimli stratejiler uygulamaya zorlamaktadır. Bu küresel değişim, işletmeler ve çalışanlar için birtakım zorlukları da beraberinde getirmektedir. Çalışma hayatına ilişkin sektörel farklılıklar çalışanların işe ilişkin algıları ile uyum süreçlerini olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Son yıllarda çalışma şartlarının zorlaşması mesleki anlamda bireyleri tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu kapsamda, emek yoğun ve vardiyalı çalışma sisteminin hakim olduğu havacılık işletmelerinde de çalışanlar çoğu zaman mesleki tükenmişlik olgusu ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Tükenmişlik sendromunu yaşayan havacılık çalışanlarının adaptasyon problemi yaşamaları, çalıştıkları işe odaklanamamaları,



yolculara/müşterilere/paydaşlara istenilen kalitede hizmetin verilememesine, şirketler için ilave maliyetlere ve imajın bozulmasına neden olmaktadır.

Diğer taraftan, mesleki tükenmişlik algısı çalışanların bireysel davranışlarını ve duygularını da etkilemekte; iş-yaşam dengesinin yanı sıra, özel yaşamındaki duygulanım durumunu da olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Bu minvalde çalışanların, iş hayatındaki mesleki tükenmişliklerinin bireysel duygulanım durumlarını nasıl etkilediği, herhangi bir duygu yoksunluğu (aleksitimi) hissedip hissetmedikleri sorusunu akla getirmektedir. Bu açıdan çalışanların mesleki tükenmişliklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) aleksitimi düzeylerine etkisini araştırmaya yönelik çalışmaya yön verilmiştir.

Bu kapsamda; tezin amacı, havacılık sektöründe yer hizmetlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişliklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) aleksitimi düzeylerini (duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük, dışa dönük düşünme) nasıl etkilediğini incelemektir.

### **3.3. Araştırmanın Yöntemi**

Alan yazın incelendiğinde; genel olarak mesleki tükenmişlik ile örgütsel davranış (iş tatmini, örgütsel bağlılık, duygusal emek, sosyal kaytarma, iş stres düzeyi, örgütsel sessizlik, örgütsel güven, örgütsel adalet...vb.) çıktıları arasında ilişki kurulmaktadır. Bu araştırmada ise; mesleki tükenmişliğin bireysel davranış düzeyindeki duygu yoksunluğu (aleksitimi) ile arasındaki ilişki irdelenmektedir.

Araştırmanın alan yazın çalışması kapsamında, mesleki tükenmişlik ile aleksitimi kavramları incelenmiş ve bu kavramlar arasındaki anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Akabinde, alan yazın çalışmasından elde edilen veriler doğrultusunda; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ile Taylor ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilen Toronto Aleksitimi Ölçeği (TAÖ) kullanılarak bir anket formu oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren X yer hizmetleri kuruluşunun operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların görüşüne başvurulmuş ve yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeylerinin ortaya çıkarılmasına yönelik bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yürütüldüğü yer hizmetleri kuruluşu

bilgilerinin saklı tutulmasını talep ettiğinden, ilgili kuruluş araştırma sürecince X Yer Hizmetleri kuruluşu olarak anılmaktadır. Çevrimiçi anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen saha araştırması kapsamında, mesleki tükenmişlik ile aleksitiminin alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik hipotezler test edilerek değişkenler arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, nicel araştırma yöntemlerinden fark analizi ve ilişki analizi yöntemlerine başvurulmuş mesleki tükenmişlik ve aleksitimi bağımlı değişkenleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ve birbirlerine olan etkilerini belirlemeye yönelik olarak Bağımsız Örneklem T testi ve ANOVA testleri; mesleki tükenmişlik ile aleksitiminin birbirleriyle olan ilişkilerini ve yönlerini belirlemek amacıyla Korelasyon Analizi ve Regresyon analizleri yapılmıştır.

### 3.3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli



Şekil 4. Araştırmanın Modeli

### 3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri

**H1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak farklılaşmaktadır.

**H1.1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H1.2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H1.3:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.3:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3.1:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3.2:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3.3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.1:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.2:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.1:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.2:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.3:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.1:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.2:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.3:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.1:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.2:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.3:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.1:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.2:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.3:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.1:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.2:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.3:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.1:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.2:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.3:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.1:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.2:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.3:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.1:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.2:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.3:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.1:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.2:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.3:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.1:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.2:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.3:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.1:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.2:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.3:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.1:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.2:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.3:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H17.** Çalışanların mesleki tükenmişlik (*duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları*) ile aleksitimi (*duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutları*) arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H18.** Çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyi (*duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları*) aleksitimi düzeyini (*duyguları tanımlamada ve söze dökmede güçlük alt boyutlarını*) istatistiki olarak etkilemektedir.

### 3.3.3. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırma, yer hizmetleri alanında Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren X Yer Hizmetleri kuruluşunun operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanları kapsamaktadır. Araştırmanın yürütüldüğü yer hizmetleri kuruluşu bilgilerinin saklı tutulmasını talep ettiğinden, ilgili kuruluş araştırma sürecince X Yer Hizmetleri kuruluşu olarak anılmaktadır.

Bu kapsamda; operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanlara telefon, mail ve çevrimiçi iletişim kanalları üzerinden ulaşılmış, yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve aleksitimi düzeylerini ölçümlemek amacıyla Google Forms üzerinden veri toplanmıştır.

Araştırma kapsamında ilk olarak bir alan yazın taraması yapılarak, mesleki tükenmişlik ile aleksitimi kavramları tüm alt boyutları ile ele alınmış ve değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisini ortaya çıkarmak amacıyla araştırma modeli oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında Nisan 2022 ile Ağustos 2022 dönemleri arasında yer hizmetlerinin operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanlardan çevrimiçi anket yöntemiyle veri toplanmış ve kapsamlı bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın uygulama alanı değerlendirildiğinde, bazı kısıtlar söz konusudur. Zaman ve maliyet kısıtının yanı sıra söz konusu çalışma sadece havacılık endüstrisinde yer hizmetleri sunan vardiyalı çalışanlar özelinde yürütülmüştür. Saha araştırmasının kapsamı çok genişleyeceğinden örneklem hacmi (X) yer hizmetleri kuruluşunun ana istasyonu olan İstanbul Havalimanı'nda görev yapan beyaz yaka çalışanlar olarak belirlenmiştir. Mavi yaka çalışanlar saha araştırmasına dahil edilmemiştir. Bu kısıtlar kapsamında araştırmanın alan yazına katkı sunması beklenmektedir.

### 3.3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren en büyük (X) yer hizmetleri kuruluşunun havayolu/havaalanı operasyonunda görev yapan vardiyalı çalışanlar oluşturmaktadır. Tablo 1'de, Türkiye'de faaliyet gösteren ve birçok havalimanında hizmet veren A grubu yer hizmeti kuruluşları ve toplam çalışan sayıları yer almaktadır.



**Tablo 1.** A Grubu Yer Hizmetleri Kuruluşları

<u>Sirket Adı</u>	<u>Personel Sayısı</u>	<u>Çalışma Ruhsat Grubu</u>
X	15.000	A Grubu Yer Hizmeti Kuruluşu
Y	11.000	A Grubu Yer Hizmeti Kuruluşu
Z	4032	A Grubu Yer Hizmeti Kuruluşu

**Kaynak:** Personel sayıları yer hizmetleri kuruluşlarının internet sayfalarından derlenmiştir.

Yer hizmetleri kuruluşları A, B ve C olmak üzere üç farklı hizmet grubuna ayrılmaktadır. A Grubu Yer hizmetleri kuruluşları tüm yer hizmetleri alanlarında: temsilden yolcu hizmetlerine, yük kontrolü ve haberleşmeden ramp, kargo ve posta hizmetlerine, uçak hat bakımından uçuş operasyona, ulaşımdan ikram servisine, gözetim ve yönetimden uçak özel güvenlik hizmet ve denetimine kadar birçok konuda havalimanlarında hem yerli hem de yabancı havayolu şirketlerine yönelik olarak sivil havacılık otoritesi tarafından yetkilendirilen ticari kuruluşlardan oluşmaktadır. B Grubu Yer hizmetleri kuruluşları ise, havayolu şirketlerinin sadece kendi uçuş operasyonlarını yürütmek amacıyla ilgili sivil havacılık otoritesi tarafından yetkilendirilmesidir. C Grubu Yer hizmetleri kuruluşları ise, yer hizmetlerinin bazı alanlarında sadece yerli havayolu şirketlerine hizmet vermek amacıyla yetkilendirilen diğer ticari kuruluşlardan oluşmaktadır (SHGM, 2022).

Araştırma kapsamında olasılığa dayalı olmayan örneklem yöntemlerinden biri olan kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örneklem yöntemi zaman, maliyet ve izin alma kolaylığı konusunda diğer yöntemlerden daha avantajlı olduğu için tercih edilmiştir. Bunun dışında kalan olasılığa dayalı olmayan örneklem yöntemlerinden biri olan kartopu yöntemi araştırmanın konusuna uygun olmadığından, gönüllü örnekleme yanlılık sorunu olduğundan, çok düzeyli örnekleme ise birçok örnekleme tekniğinin bir arada kullanılmasından dolayı tercih edilmemiştir (Doğanay v.d., 2018). Ek olarak sosyal bilimlerde belirlenmiş olan 0.05 güven aralığı (Karabey, 2019) örneklem evrenin belirlenmesinde kullanılmıştır. Güven aralığı belirlendikten sonra evrendeki çalışan sayısı  $N > 15.000$  olduğunda,  $n=375$  örneklem sayısının ulaşılması istenen hedefi sağladığı (Üstün, 2018) tespit edilmiş ve yapılacak olan anketlerle 375 kişiye ulaşılması planlanmıştır. Veri toplama sürecinde ise, 594 kişiye ulaşılarak anket süreci tamamlanmış ve analiz sürecine geçilmiştir.

Örnekleme kapsamında 594 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Anket formları içerisinde 12'sinde az sayıda kayıp değere rastlanmıştır. Ancak bu kayıp değerlerin birbirinden tamamen bağımsız ve rastgele ifadeler olduğu görülmektedir. Bu veriler veri setinden çıkartılmayarak, eksik değerlere karşılık gelen madde ortalaması puanları baz alınarak ilgili kayıp verilerin ölçek puanları değiştirilmiştir. Toplam 594 anket formu üzerinden veri analizi gerçekleştirilmiştir.

### **3.3.5. Veri Toplama ve Ölçme Araçları:**

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, konuyla ilgili benzer çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler kullanılmıştır. Veri toplama işlemi, Nisan 2022 ile Ağustos 2022 dönemleri arasında gerçekleştirilmiş, toplanan veriler SPSS 21.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiş ve geçerlilik/güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

Anketin ilk bölümü çalışanların demografik özellikleri (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir seviyesi, iş tecrübesi, çalıştıkları birim ve unvanı) belirlemeye yönelik sorulardan oluşurken; ikinci bölümü ise, mesleki tükenmişlik ve aleksitimi düzeyleri ile ilgili aşağıda detayları verilen ölçek sorularından oluşmaktadır.

#### *3.3.5.1. Toronto Aleksitimi Ölçeği*

Toronto Aleksitimi Ölçeği, Taylor ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilmiş, Güleç, Köse ve Yazıcı (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Aleksitimi ölçeği, beşli Likert tipinde 20 maddeden oluşan bir ölçektir. "Duygularımı tanımada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme" olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin puanlandırması yapılırken aleksitimik olmayan bir grupla çalışma yapılmak isteniyorsa 51 puanın alt değeri olarak alınması, aleksitimik bir grupla çalışma yapılmak isteniliyorsa 59 puanın üst değeri olarak alınması tavsiye edilmektedir. Ölçekten alınan toplam puan arttıkça aleksitimi düzeyinin artması beklenmektedir. Güleç v.d. (2009), ölçeğin Cronbach alfa değerini 0.78; alt ölçeklerin ise, 0.57 - 0.80 aralığında hesaplamışlardır.

### 3.3.5.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin (MTO) geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları, Çam (1992) ve Ergin (1992) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu ölçek; beşli likert tipinde, üç alt boyuttan ve toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin aleksitimi ölçeğine benzer şekilde toplam puanı bulunmamakta, üç alt boyutun her biri için ayrı ayrı puanlar hesaplanmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin duygusal tükenme (DT) ve duyarsızlaşma (DYS) alt boyut puanları yüksek iken, kişisel başarı (KB) alt boyut puanı düşük olmaktadır. Çam (1992) çalışmasında, alt boyutların Cronbach alfa katsayılarını DT alt boyutu için 0.81; DYS alt boyutu için 0.70; KB alt boyutu için 0.77 olarak hesaplamıştır.

Maslach Tükenmişlik ölçeğini oluşturan Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt boyutlarını oluşturan ifadelere verilen cevaplar, her alt boyut için ayrı ayrı toplanarak ilgili alt ölçeklerden alınan puanlara göre hesaplanmaktadır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan yüksek puanlar ile kişisel başarı alt boyutundan alınan düşük puanlar bireylerin mesleki tükenmişlik seviyesini göstermektedir.

**Tablo 2.** Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi

	Tükenmişlik Düzeyi		
	Yüksek	Normal	Düşük
<b>Duygusal Tükenme</b>	27 ve üzeri	17 – 26	0 – 16
<b>Duyarsızlaşma</b>	13 ve üzeri	7 – 12	0 - 6
<b>Kişisel Başarı</b>	0 - 31	32 – 38	39 ve üzeri

Yüksek düzeyde tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt boyutundan alınan düşük puanlar ile anlaşılmaktadır. Orta düzey tükenmişlik, her üç alt ölçekten alınan ortalama puan ile anlaşılmaktadır. Düşük düzey tükenmişlik ise; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan düşük puan ve kişisel başarı alt boyutundan alınan yüksek puan ile anlaşılmaktadır.

### 3.3.6. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler:

Araştırma kapsamında, modelin geçerliliği ve güvenirliğini belirlemek için faktör / varyans analizi yapılmıştır. Araştırma modelinde yer alan mesleki tükenmişlik ve aleksitimi bağımlı değişkenleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ve birbirlerine olan etkilerini belirlemeye yönelik olarak Fark (Bağımsız rneklem T testi ve ANOVA) analizi gerçekleştirilmiştir. Mesleki tükenmişlik ile aleksitiminin birbirleriyle olan ilişkilerini ve yönlerini belirlemek amacıyla İlişki (Korelasyon ve Regresyon) analizleri yapılmıştır.

### 3.4. Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen veriler çeşitli istatistiksel yöntemler ile analiz edilerek aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır. İlk aşamada, araştırma modelinin ve veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış, daha sonra değişkenlerin betimleyici / tanımlayıcı istatistiklerine yer verilmiştir. Son olarak, araştırmanın hipotezlerinin doğrulanmasına ilişkin değişkenler arasındaki ilişkilere yer verilmiş ve araştırmaya ilişkin veriler, SPSS 21.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

#### 3.4.1. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Araştırmanın veri toplama sürecinde, katılımcılar tarafından yanıtlanan tüm anket formları incelenmiş, ancak bazı anket formlarının eksik doldurulduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda değerlendirmeye alınan 594 anket formu içerisinden 12'sinde az sayıda kayıp değere rastlanmıştır. Ancak bu kayıp değerlerin birbirinden tamamen bağımsız ve rastgele ifadeler olduğu görülmektedir. Bu veriler veri setinden ıkartılmayarak, eksik değerlere karşılık gelen madde ortalaması puanları baz alınarak ilgili kayıp verilerin ölçek puanları değiştirilmiştir. Toplam 594 anket formu üzerinden güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir.

##### 3.4.1.1. Mesleki Tükenmişlik lğinin Geçerlilik ve Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında; mesleki tükenmişlik lğinin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri **0,797** (%79,7) olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 3.** Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	N
,797	22

Örneklemeden elde edilen verilerin analiz edilebilmesi için normal dağılıp dağılmadıklarının tespit edilmesi gerekmektedir. Nitekim, verilerin normal dağılmaması yapılan analizlerin yanıltıcı sonuçlar vermesine, dolayısıyla yapılacak değerlendirmelerin de yanlış olmasına neden olmaktadır. Bu doğrultuda mesleki tükenmişlik ölçeğinin her bir alt faktörü için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 4’de verilmektedir.

**Tablo 4.** Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Normallik Analizi

Mesleki Tükenmişlik Alt Faktörlerinin Normallik Analizi	N	Çarpıklık / Skewness	Basıklık / Kurtosis
Duygusal Tükenme	594	-1,196	1,191
Duyarsızlaşma	594	-,532	1,481
Kişisel Başarı	594	-,045	-,261

Mesleki tükenmişlik ölçeğine ilişkin verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için Tabachnick ve Fidell (2015) tarafından belirlenen, veri setinin normal dağılıma uygunluğunu gösteren çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi gerekmektedir. Tabachnick ve Fidell’e göre; bu değerler -1,50 ile +1,50 arasında olmalıdır. Buna göre;

Mesleki Tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenen aralıkta olduğu ve tüm alt boyutların veri setlerinin normal dağılıma uygun bir şekilde gerçekleştiği görülmektedir.

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütü kullanılarak karar verilmiştir. Ölçeğin KMO değeri **0,856** olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 5.** Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi

Kaiser - Meyer - Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,856
Bartlett' Küresellik Testi	Ki-kare	1474,145
	Serbestlik Derecesi	28
	P değeri	,000

Ölçeğin KMO değerinin ( $p: 0,000 < 0,01$ ) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda mesleki tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine uyumluluğunun kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirleyebilmek için faktör analizi yapılmış, ölçeğin “Varimaks eksen döndürme” yöntemi kullanıldığında teoride belirtildiği gibi 3 alt faktör altında toplandığı ve varyansın %63,76’sını açıkladığı görülmüştür.

**Tablo 6.** Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Varyans Dağılımı

Mesleki Tükenmişlik Ölçeği - Faktör Varyans Dağılımı									
Faktör Sayısı	Öz Değerler			Eksen Döndürme Öncesi			Eksen Döndürme Sonrası		
	Toplam	% Varyans	% Birikimli	Toplam	% Varyans	% Birikimli	Toplam	% Varyans	% Birikimli
1	2,799	34,993	34,993	2,799	34,993	34,993	2,095	26,183	26,183
2	1,237	15,456	50,449	1,237	15,456	50,449	1,759	21,981	48,164
3	1,065	13,308	63,757	1,065	13,308	63,757	1,247	15,593	63,757
4	,831	10,391	74,148						
5	,716	8,948	83,096						
6	,536	6,695	89,791						
7	,466	5,824	95,615						
8	,351	4,385	100,000						

*Metod: Temel Bileşenler Analizi*

Yapılan analize göre; faktörlere ait iç tutarlılık katsayıları ile maddelere ilişkin faktör yük değerleri Tablo 7’de verilmektedir. Ölçekte yer alan tüm ifadelerin 3 alt faktör altında toplandığı görülmektedir.

**Tablo 7.** Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı

Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı	Faktör Sayısı		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
1.İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	,586		
2.İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	,697		
3.Sabahları yeni bir işgünü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.	,649		
6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.	,786		
8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	,767		
13.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	,643		
16.Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor.	,723		
20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	,575		
5.Bazı çalışanlarımla onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.		,795	
10.Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.		,516	
11.Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.		,639	
15.Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.		,564	
21.İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.		,804	
22.Çalışanlarımla bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.		,776	
4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.			,764
7.Çalışanlarımla sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.			,683
9.Yaptığım iş ile diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.			,871
12.Kendimi çok enerjik hissediyorum.			,679
14.İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.			,785
17.Çalışanlarımla rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.			,723
18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.			,650
19.Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.			,810

#### 3.4.1.2. Aleksitimi Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında; aleksitimi ölçeğinin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa değeri **0,746** (%74,6) olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 8.** Aleksitimi Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	N
,746	20

Örneklemeden elde edilen verilerin analiz edilebilmesi için normal dağılıp dağılmadıklarının tespit edilmesi gerekmektedir. Nitekim, verilerin normal dağılmaması yapılan analizlerin yanıltıcı sonuçlar vermesine, dolayısıyla yapılacak değerlendirmelerin de yanlış olmasına neden olmaktadır. Bu doğrultuda aleksitimi ölçeğinin her bir alt faktörü için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 9'da verilmektedir.

**Tablo 9.** Aleksitimi Ölçeğinin Normallik Analizi

Aleksitimi Alt Faktörlerinin Normallik Analizi	N	Çarpıklık / Skewness	Basıklık / Kurtosis
Duyguları Tanımlamada Güçlük	594	-,867	1,018
Duyguları Söze Dökmeye Güçlük	594	-,268	,340
Dışa Dönük Düşünme	594	-,322	1,308

Aleksitimi ölçeğine ilişkin verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için Tabachnick ve Fidell (2015) tarafından belirlenen, veri setinin normal dağılıma uygunluğunu gösteren çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi gerekmektedir. Tabachnick ve Fidell'e göre; bu değerler -1,50 ile +1,50 arasında olmalıdır. Buna göre;

Aleksitimi ölçeğinin tüm alt boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirlenen aralıkta olduğu ve tüm alt boyutların veri setlerinin normal dağılıma uygun bir şekilde gerçekleştiği görülmektedir.

Aleksitimi ölçeğinin faktör analizine uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütü kullanılarak karar verilmiştir. Ölçeğin KMO değeri **0,743** olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 10.** Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Uyumluluk Analizi

Kaiser - Meyer - Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,743
<i>Bartlett' Küresellik Testi</i>	Ki-kare	467,462
	Serbestlik Derecesi	21
	P Değeri	,000



Ölçeğin KMO değerinin ( $p: 0,000 < 0,01$ ) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda aleksitimi ölçeğinin faktör analizine uyumluluğunun kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Aleksitimi ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirleyebilmek için faktör analizi yapılmış, ölçeğin “Varimaks eksen döndürme” yöntemi kullanıldığında teoride belirtildiği gibi 3 alt faktör altında toplandığı ve varyansın **%58,99**’unu açıkladığı görülmüştür.

**Tablo 11.** Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Varyans Dağılımı

Aleksitimi Ölçeği - Faktör Varyans Dağılımı									
Faktör Sayısı	Öz Değerler			Eksen Döndürme Öncesi			Eksen Döndürme Sonrası		
	Toplam	% Varyans	% Birikimli	Toplam	% Varyans	% Birikimli	Toplam	% Varyans	% Birikimli
1	2,177	27,218	27,218	2,177	27,218	27,218	1,744	21,794	21,794
2	1,395	17,434	44,652	1,395	17,434	44,652	1,615	20,191	41,986
3	1,147	14,340	58,992	1,147	14,340	58,992	1,361	17,006	58,992
4	,831	10,385	69,377						
5	,707	8,836	78,214						
6	,651	8,137	86,351						
7	,569	7,117	93,468						
8	,523	6,532	100,000						

*Metod: Temel Bileşenler Analizi*

Yapılan analize göre; faktörlere ait iç tutarlılık katsayıları ile maddelere ilişkin faktör yük değerleri Tablo 12’de verilmektedir. Ölçekte yer alan tüm ifadelerin 3 alt faktör altında toplandığı görülmektedir.

**Tablo 12.** Aleksitimi Ölçeğinin Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı

Aleksitimi Ölçeği Faktör Analizi / Faktör Yüğü Dağılımı	Faktör Sayısı		
	Duyguları Tanımlamada Güçlük	Duyguları Söze Dökmeye Güçlük	Dışa Dönük Düşünme
1. Ne hissettiğimi çoğu kez tam olarak bilemem.	,822		
3. Bedenimde doktorların bile anlamadığı duygular oluyor.	,580		
6. Keyfim kaçtığımda, üzgün mü, korkmuş mu yoksa kızgın mı olduğumu bilemem.	,616		
7. Bedenimdeki duygular çoğu kez kafamı karıştırır.	,511		
9. Tam olarak tanımlayamadığım duygularım var.	,596		
13. İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.	,664		
14. Çoğu zaman neden öfkeli olduğumu bilmem.	,655		
2. Duygularım için uygun kelimeleri bulmak benim için zordur.		,774	
4. Duygularımı kolayca tanımlayabilirim.		,699	
11. İnsanlar hakkında ne hissettiğimi tanımlamak benim için zordur.		,475	
12. İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.		,845	
17. İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.		,583	
5. Sorunları yalnızca tanımlamaktansa onları çözümlenmeyi yeğlerim.			,782
8. Neden öyle sonuçlandığını anlamaya çalışmaksızın, işleri olurluna bırakmayı yeğlerim.			,554
10. İnsanların duygularını tanıması zorunludur.			,769
15. İnsanlarla, duygularından çok günlük uğraşları hakkında konuşmayı yeğlerim.			,610
16. Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.			,673
18. Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.			,792
19. Kişisel sorunlarımı çözerken duygularımı incelemeyi yararlı bulurum.			,792
20. Film ya da tiyatro oyunlarında gizli anlamlar aramak, onlardan alınacak hazzı azaltır.			,762

### 3.4.2. Araştırmaya İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Bulgular

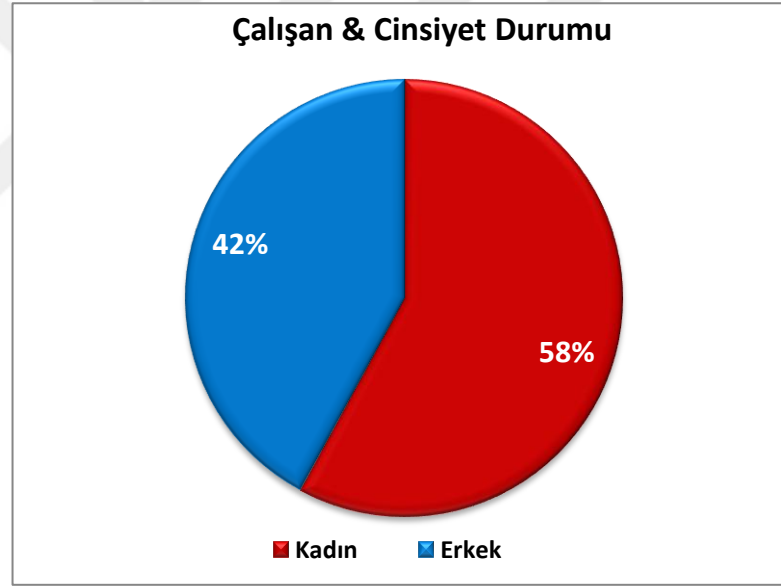
Araştırmaya ilişkin tanımlayıcı istatistikler; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, sektör tecrübesi, çalışılan birim ve ünvana ilişkin demografik özelliklere göre incelenmektedir.

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) cinsiyetlerine göre incelendiğinde;

**Tablo 13.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Kişi	%
Kadın	344	57,9
Erkek	250	42,1
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %58'inin ( $n = 344$ ) kadın, %42'sinin ( $n = 250$ ) ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.



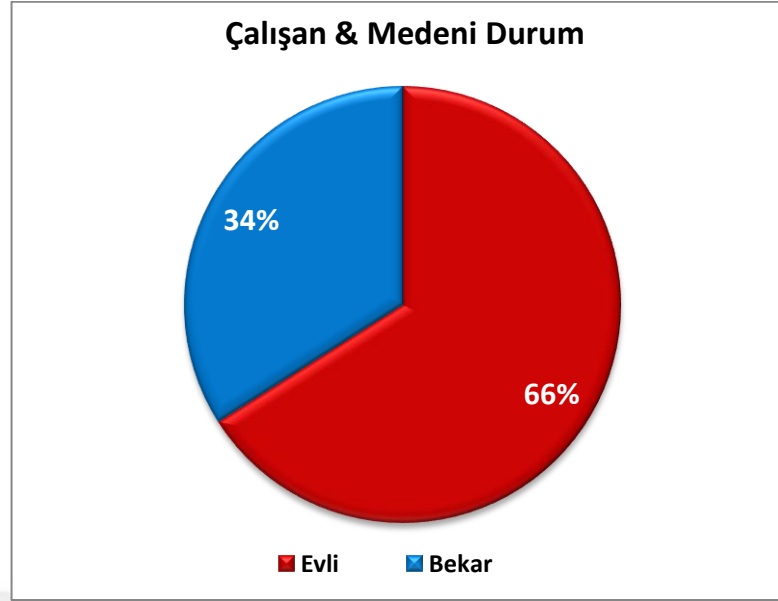
**Şekil 5.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Yüzdesele Dağılımı

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) medeni durumlarına göre incelendiğinde;

**Tablo 14.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımı

Medeni Durum	Kişi	%
Evli	392	66,0
Bekar	202	34,0
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %34'ünün ( $n = 202$ ) Bekar, %66'sının ( $n = 392$ ) ise Evli çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.



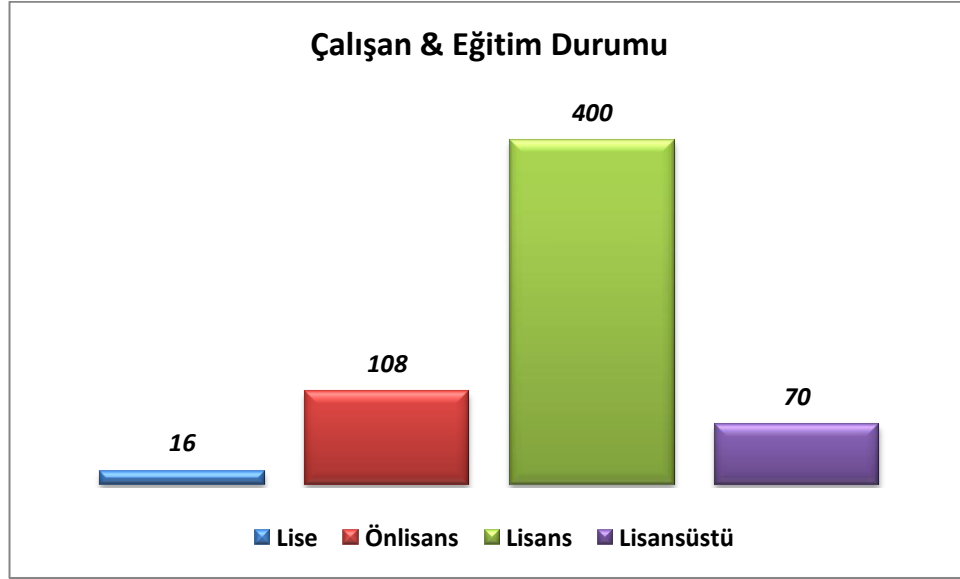
**Şekil 6.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Yüzdesel Dağılımı

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) eğitim seviyelerine göre incelendiğinde;

**Tablo 15.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Eğitim Seviyelerine Göre Frekans Dağılımı

Eğitim Durumu	Kişi	%
Lise	16	2,7
Önlisans	108	18,2
Lisans	400	67,3
Lisansüstü	70	11,8
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %2,7'sinin ( $n = 16$ ) Lise mezunu, %18,2'sinin ( $n = 108$ ) Ön lisans mezunu, %67,3'ünün ( $n = 400$ ) Lisans mezunu ve %11,8'inin ( $n = 70$ ) ise Lisansüstü mezunlarından oluştuğu görülmektedir.



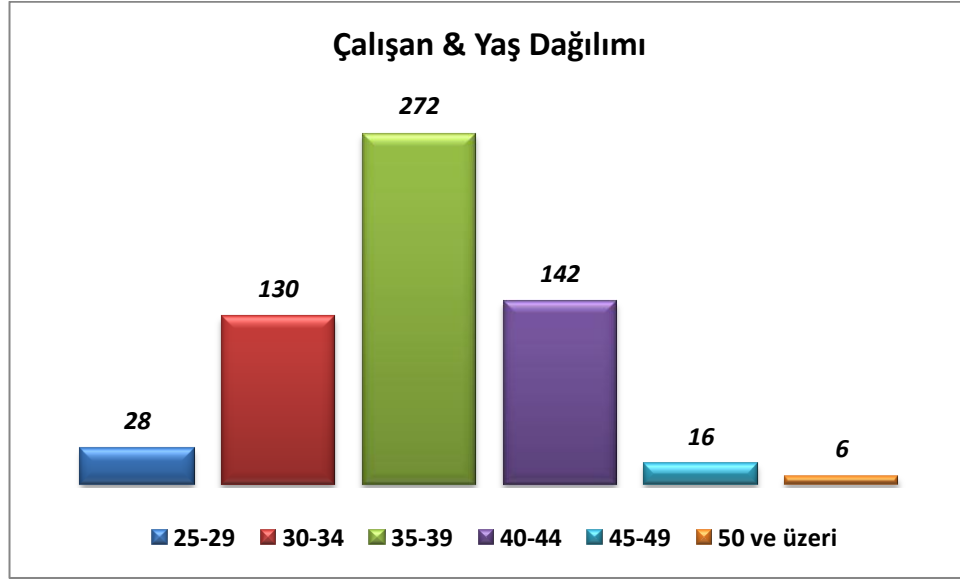
**Şekil 7.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Eğitim Seviyelerine Göre Yüzdesele Dağılımı  
Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanların büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) yaş aralıklarına göre incelendiğinde;

**Tablo 16.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Yaş Aralıklarına Göre Frekans Dağılımı

Yaş	Kişi	%
25-29	28	4,7
30-34	130	21,9
35-39	272	45,8
40-44	142	23,9
45-49	16	2,7
50 ve üzeri	6	1,0
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %4,7'sinin ( $n = 28$ ) 25-29 yaş aralığında, %21,9'unun ( $n = 130$ ) 30-34 yaş aralığında, %45,8'inin ( $n = 272$ ) 35-39 yaş aralığında, %23,9'unun ( $n = 142$ ) 40-44 yaş aralığında, %2,7'sinin ( $n = 16$ ) 45-49 yaş aralığında ve %1'inin ise ( $n = 6$ ) 50 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamında, 18-24 yaş arası bir çalışana rastlanmamıştır.



**Şekil 8.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Yaş Aralıklarına Göre Yüzdese Dağılımı

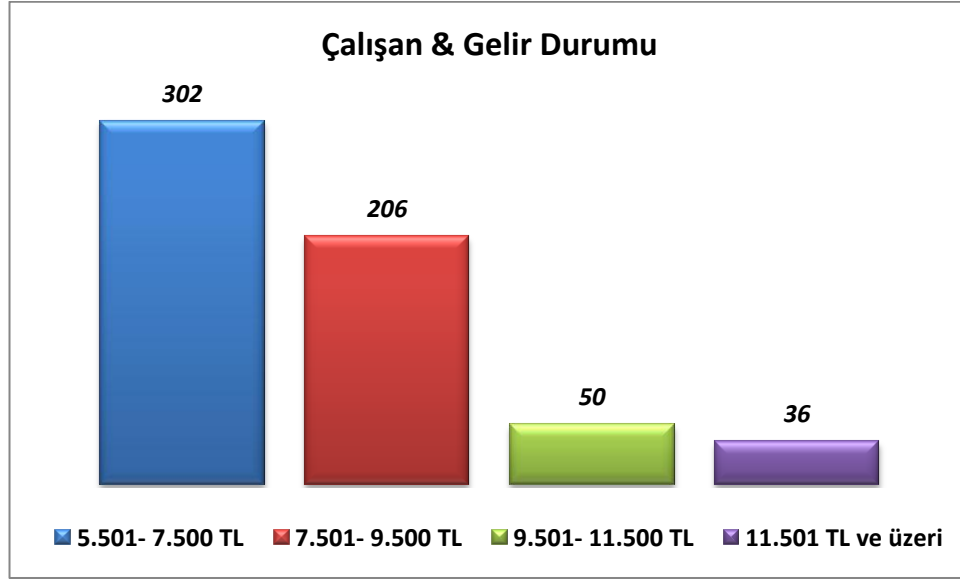
Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanların büyük bir çoğunluğunun 35-39 yaş aralığında olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) gelir durumlarına göre incelendiğinde;

**Tablo 17.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Gelir Durumuna Göre Frekans Dağılımı

Gelir Durumu	Kişi	%
5.501- 7.500 TL	302	50,8
7.501- 9.500 TL	206	34,7
9.501- 11.500 TL	50	8,4
11.501 TL ve üzeri	36	6,1
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %50,8'inin ( $n = 302$ ) 5501-7500 TL gelir seviyesinde, %34,7'sinin ( $n = 206$ ) 7501-9500 TL gelir seviyesinde, %8,4'ünün ( $n = 50$ ) 9501-11500 TL gelir seviyesinde, %6,1'inin ise; ( $n = 36$ ) 11501TL ve üzeri gelir seviyesinde olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamında 5500 TL'nin altında geliri olan bir çalışana rastlanmamıştır.



**Şekil 9.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Gelir Durumlarına Göre Yüzdesele Dağılımı

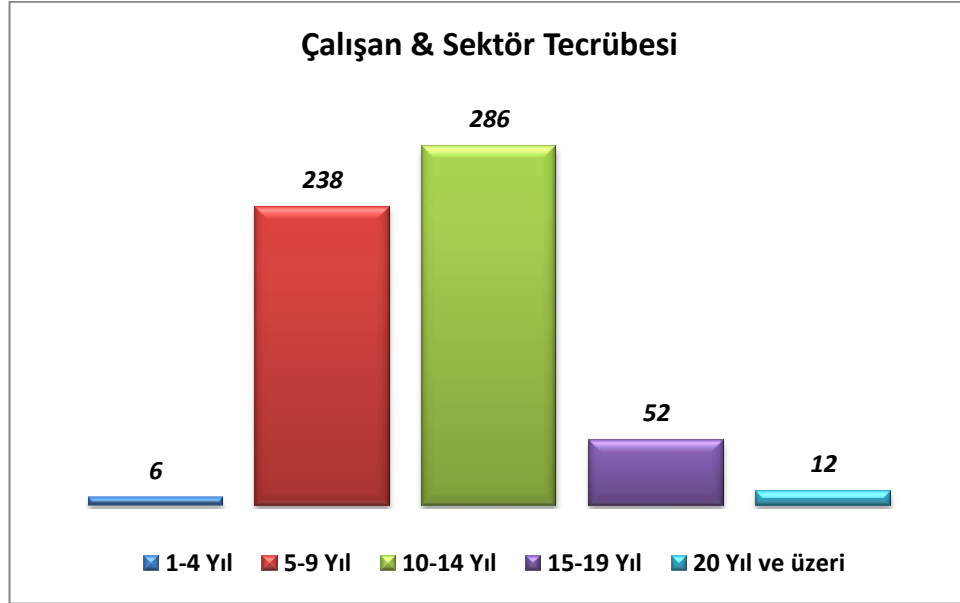
Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 5501-7500 TL aralığında bir gelir seviyesinde sahip olduğu söylenebilir.

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) sektör tecrübelerine göre incelendiğinde;

**Tablo 18.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Sektör Tecrübelerine Göre Frekans Dağılımı

Sektör Tecrübesi	Kişi	%
1-4 Yıl	6	1,0
5-9 Yıl	238	40,1
10-14 Yıl	286	48,1
15-19 Yıl	52	8,8
20 Yıl ve üzeri	12	2,0
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %1'inin ( $n = 6$ ) 1-4 yıl sektör tecrübesine, %40,1'inin ( $n = 238$ ) 5-9 yıl sektör tecrübesine, %48,1'inin ( $n = 286$ ) 10-14 yıl sektör tecrübesine, %8,8'inin ( $n = 52$ ) 15-19 yıl sektör tecrübesine ve %2'sinin ise ( $n = 12$ ) 20 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahip görülmektedir.



**Şekil 10.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Sektör Tecrübelerine Göre Yüzdesele Dağılımı

Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 10-14 yıl sektör tecrübesine sahip olduğu söylenebilir.

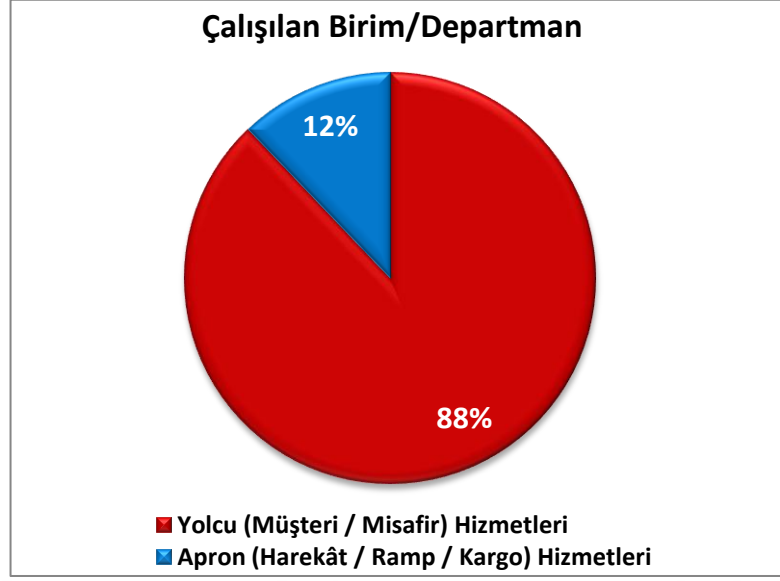
Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) çalıştıkları birim / departmanlara göre incelendiğinde;

**Tablo 19.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Çalıştıkları Birim / Departmanlara Göre Frekans Dağılımı

Çalışılan Birim/Departman	Kişi	%
Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	87,9
Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	12,1
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %87,9'unun ( $n = 522$ ) Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetlerinde, %12,1'inin ise ( $n = 72$ ) Apron (Harekat / Ramp / Kargo) Hizmetlerinde çalıştığı görülmektedir.





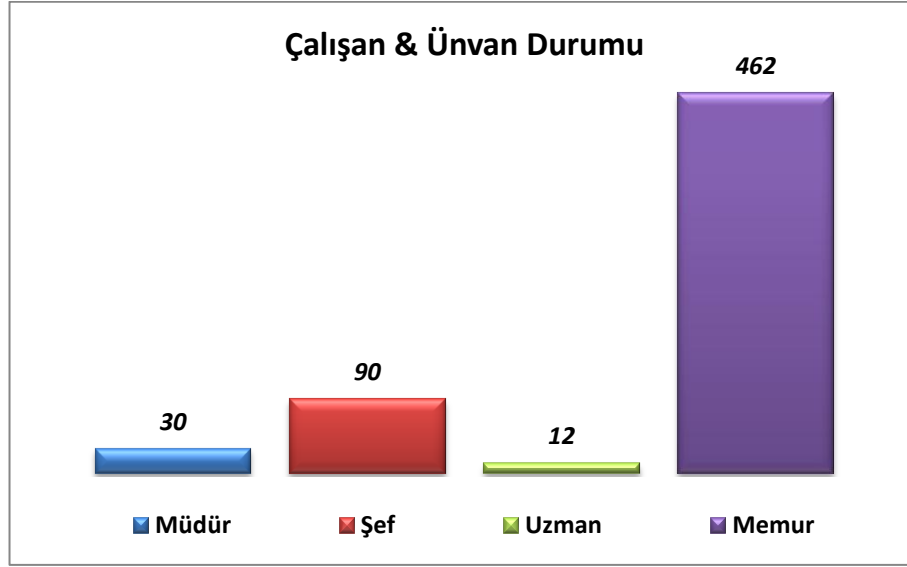
**Şekil 11.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Çalıştıkları Birim / Departmanlara Göre Yüzdesel Dağılımı

Yer hizmetleri çalışanları ( $n = 594$ ) ünvanlarına göre incelendiğinde;

**Tablo 20.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Ünvanlarına Göre Frekans Dağılımı

Ünvan	Kişi	%
Müdür	30	5,1
Şef	90	15,2
Uzman	12	2,0
Memur	462	77,8
Toplam	594	100,0

Araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının %5,1'inin ( $n = 30$ ) Müdür pozisyonunda, %15,2'sinin ( $n = 90$ ) şef pozisyonunda, %2'sinin ( $n = 12$ ) uzman pozisyonunda, %77,8'inin ise ( $n = 462$ ) memur pozisyonunda çalıştığı görülmektedir.



**Şekil 12.** Yer Hizmetleri Çalışanlarının Ünvanlarına Göre Yüzdesele Dağılımı

Bu kapsamda, araştırmaya katılan yer hizmetleri çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun memur ünvanına sahip olduğu söylenebilir.

Mesleki tükenmişlik ile aleksitimi ölçeklerinin alt boyutlarındaki ifadelerle ilişkin çalışanların vermiş oldukları yanıtlar, tanımlayıcı istatistikler ve bulgular şunlardır:

**Tablo 21.** Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

<b>Mesleki Tükenmişlik - Alt Boyut: Duygusal Tükenme</b>			
<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Std. Sapma</i>
1.İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	594	3,60	0,655
2.İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	594	4,09	0,512
3.Sabahları yeni bir işgünü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.	594	3,41	0,608
6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.	594	4,00	0,587
8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	594	4,21	0,610
13.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	594	3,91	0,751
16.Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor.	594	3,99	0,503
20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	594	3,03	0,485
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>3,78</b>	<b>0,400</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>30,22</b>	<b>3,199</b>

Araştırma kapsamında, çalışanlardan işyerinde yaşamış oldukları tükenmişlik (duygusal tükenme alt boyutu) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

- 3,78 ortalama değer ve 30,22 alt boyut puanı ( $z > 27$ ) ile yer hizmetleri çalışanlarının çalıştıkları işyerinde yüksek oranda duygusal tükenmeye maruz kaldığı görülmektedir.

- 4,21 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar "***İşimin beni tükettiğini hissediyorum.***" ifadesine ilişkin tutumlarını yüksek tükenmişlik düzeyinde belirtirken,

- 3,03 ortalama en düşük değer ile "***Kendimi çok çaresiz hissediyorum.***" ifadesine ilişkin tutumlarını ortalama tükenmişlik düzeyinde belirtmişlerdir.



( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

Şekil 13. Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi

**Tablo 22.** Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

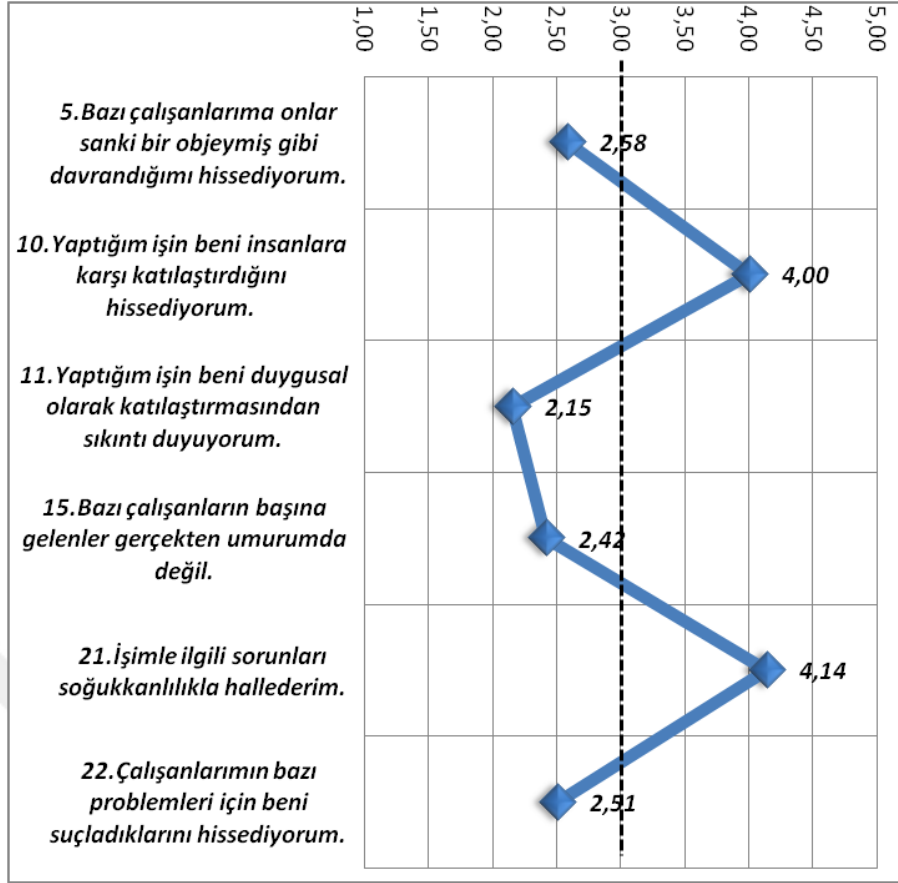
<b>Mesleki Tükenmişlik - Alt Boyut: Duyarsızlaşma</b>			
<b>Duyarsızlaşma</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
5. Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	594	2,58	0,767
10. Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.	594	4,00	0,675
11. Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmaktan sıkıntı duyuyorum.	594	2,15	0,633
15. Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurunda değil.	594	2,42	0,721
21. İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	594	4,14	0,727
22. Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	594	2,51	0,653
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>2,97</b>	<b>0,369</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>17,79</b>	<b>2,259</b>

Araştırma kapsamında, çalışanlardan işyerinde yaşamış oldukları tükenmişlik (duyarsızlaşma alt boyutu) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

- 2,97 ortalama değer ve 17,79 alt boyut puanı ( $z > 13$ ) ile yer hizmetleri çalışanlarının çalıştıkları işyerinde görece yüksek oranda duyarsızlaşmaya maruz kaldığı görülmektedir.

- 4,00 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar "*Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.*" ifadesine ilişkin tutumlarını yüksek tükenmişlik düzeyinde belirtirken,

- 2,15 ortalama en düşük değer ile "*Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmaktan sıkıntı duyuyorum.*" ifadesine ilişkin tutumlarını ortalama tükenmişlik düzeyinde belirtmişlerdir.



( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

**Şekil 14.** Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi

**Tablo 23.** Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

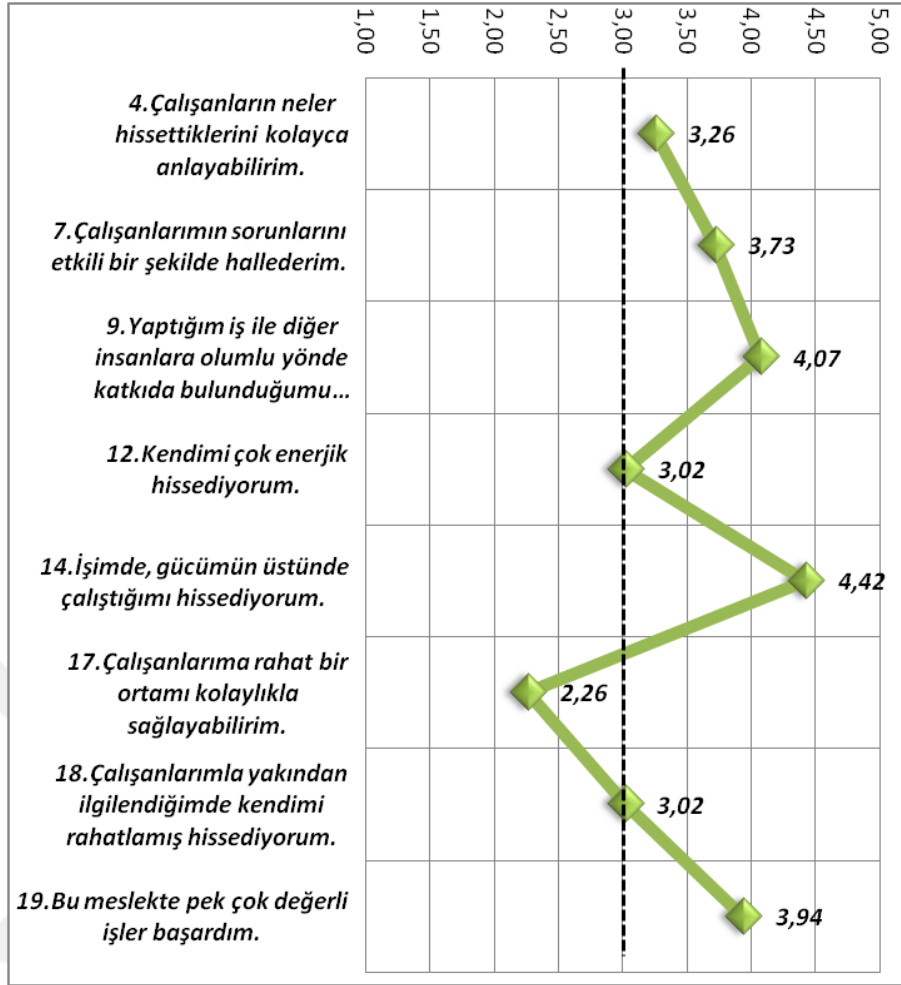
<b>Mesleki Tükenmişlik - Alt Boyut: Kişisel Başarı</b>			
<b>Kişisel Başarı</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	594	3,26	0,655
7.Çalışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	594	3,73	0,782
9.Yaptığım iş ile diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.	594	4,07	0,663
12.Kendimi çok enerjik hissediyorum.	594	3,02	0,475
14.İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	594	4,42	0,577
17.Çalışanlarıma rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	594	2,26	0,562
18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.	594	3,02	0,861
19.Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	594	3,94	0,630
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>3,47</b>	<b>0,370</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>27,69</b>	<b>3,028</b>

Araştırma kapsamında, çalışanlardan işyerinde yaşamış oldukları tükenmişlik (kişisel başarı alt faktörü) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

• 3,47 ortalama değer ve 27,69 alt boyut puanı ( $0 < z < 31$ ) ile yer hizmetleri çalışanlarının çalıştıkları işyerinde kişisel başarı faktörünün yüksek tükenmişlik düzeyinde olduğu görülmektedir.

• 4,42 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar "**İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.**" ifadesine ilişkin tutumlarını yüksek tükenmişlik düzeyinde belirtirken,

• 2,26 ortalama en düşük değer ile "**Çalışanlarıma rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.**" ifadesine ilişkin tutumlarını yüksek tükenmişlik düzeyinde belirtmişlerdir.



( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

Şekil 15. Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi

**Tablo 24.** Duyguları Tanımlamada Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

<b>Aleksitimi - Alt Boyut: Duyguları Tanımlamada Güçlük</b>			
<b>Duyguları Tanımlamada Güçlük</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
1. Ne hissettiğimi çoğu kez tam olarak bilemem.	594	2,75	0,575
3. Bedenimde doktorların bile anlamadığı duyular oluyor.	594	1,21	0,488
6. Keyfim kaçtığımda, üzgün mü, korkmuş mu yoksa kızgın mı olduğumu bilemem.	594	2,86	0,522
7. Bedenimdeki duyular çoğu kez kafamı karıştırır.	594	2,21	0,550
9. Tam olarak tanımlayamadığım duygularım var.	594	2,81	0,561
13. İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.	594	3,18	0,904
14. Çoğu zaman neden öfkeli olduğumu bilmem.	594	2,84	0,604
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>2,55</b>	<b>0,345</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>17,85</b>	<b>2,418</b>

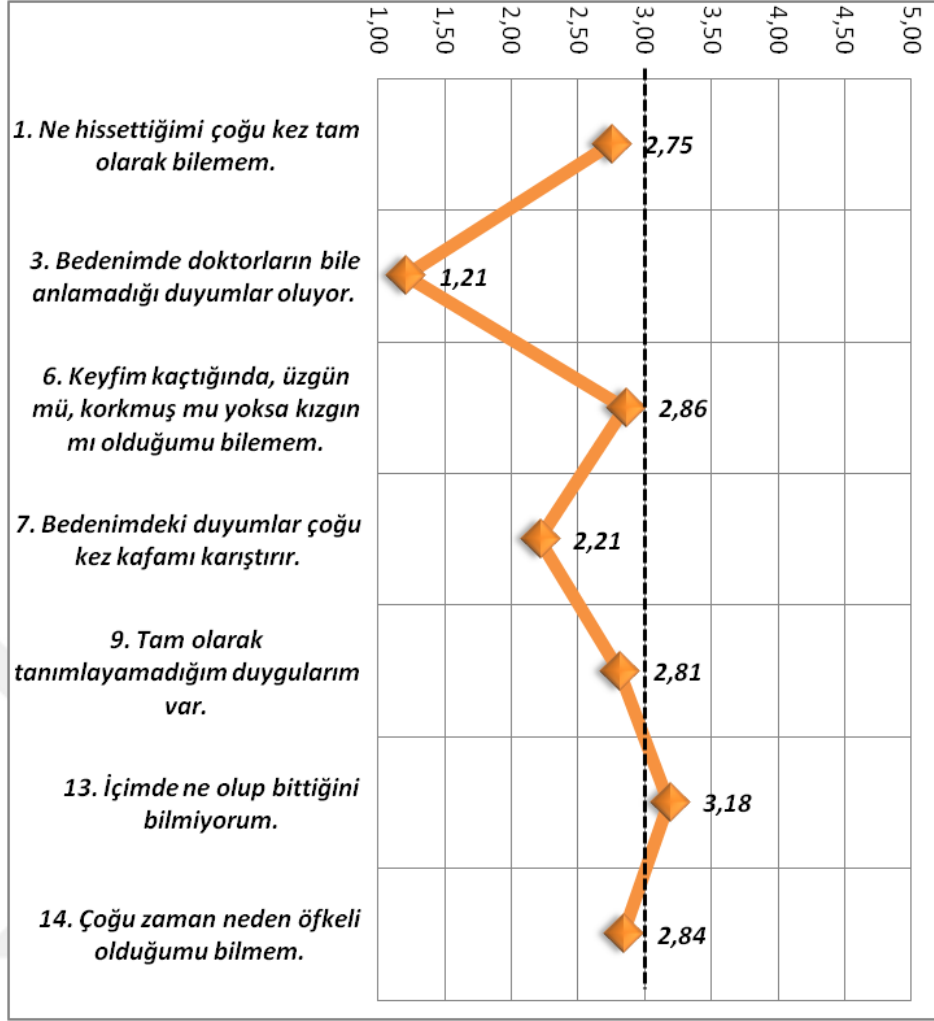
Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının yaşamış oldukları aleksitimi (duyguları tanımlamada güçlük alt faktörü) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

- 2,55 ortalama değer ile yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada güçlük yaşadıkları görülmektedir.

- 3,18 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar **“İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.”** ifadesine ilişkin tutumlarını görece yüksek aleksitimi düzeyinde belirtirken,

- 1,21 ortalama en düşük değer ile **“Bedenimde doktorların bile anlamadığı duyular oluyor.”** ifadesine ilişkin tutumlarını düşük aleksitimi düzeyinde belirtmişlerdir.





( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

**Şekil 16.** Duyguları Tanımlamada Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi

**Tablo 25.** Duyguları Söze Dökmede Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

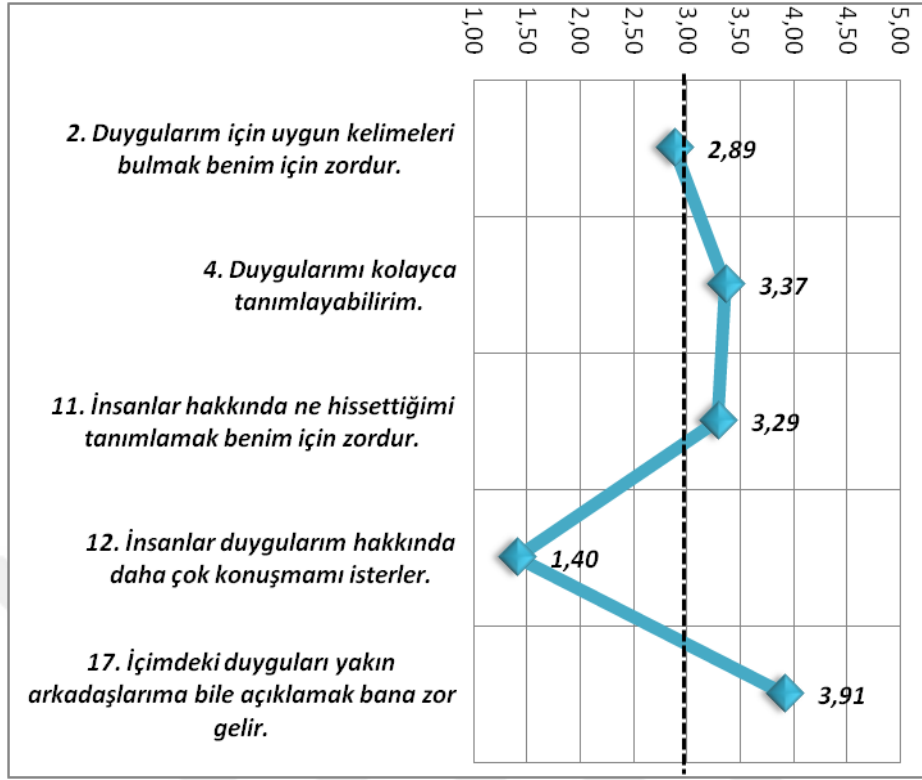
<b>Aleksitimi - Alt Boyut: Duyguları Söze Dökmede Güçlük</b>			
<b>Duyguları Söze Dökmede Güçlük</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
2. Duygularım için uygun kelimeleri bulmak benim için zordur.	594	2,89	0,569
4. Duygularımı kolayca tanımlayabilirim.	594	3,37	0,634
11. İnsanlar hakkında ne hissettiğimi tanımlamak benim için zordur.	594	3,29	0,660
12. İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.	594	1,40	0,597
17. İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.	594	3,91	0,574
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>2,97</b>	<b>0,261</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>14,86</b>	<b>1,304</b>

Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının yaşamış oldukları aleksitimi (duyguları söze dökmede güçlük alt faktörü) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

- 2,97 ortalama değer ile yer hizmetleri çalışanlarının duygularını söze dökmede güçlük yaşadıkları görülmektedir.

- 3,91 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar "***İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.***" ifadesine ilişkin tutumlarını yüksek aleksitimi düzeyinde belirtirken,

- 1,40 ortalama en düşük değer ile "***İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.***" ifadesine ilişkin tutumlarının düşük aleksitimi düzeyinde belirtmişlerdir.



( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

**Şekil 17.** Duyguları Söze Dökmede Güçlük Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafikselleştirilmesi

**Tablo 26.** Dışa Dönük Düşünme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Bulgular

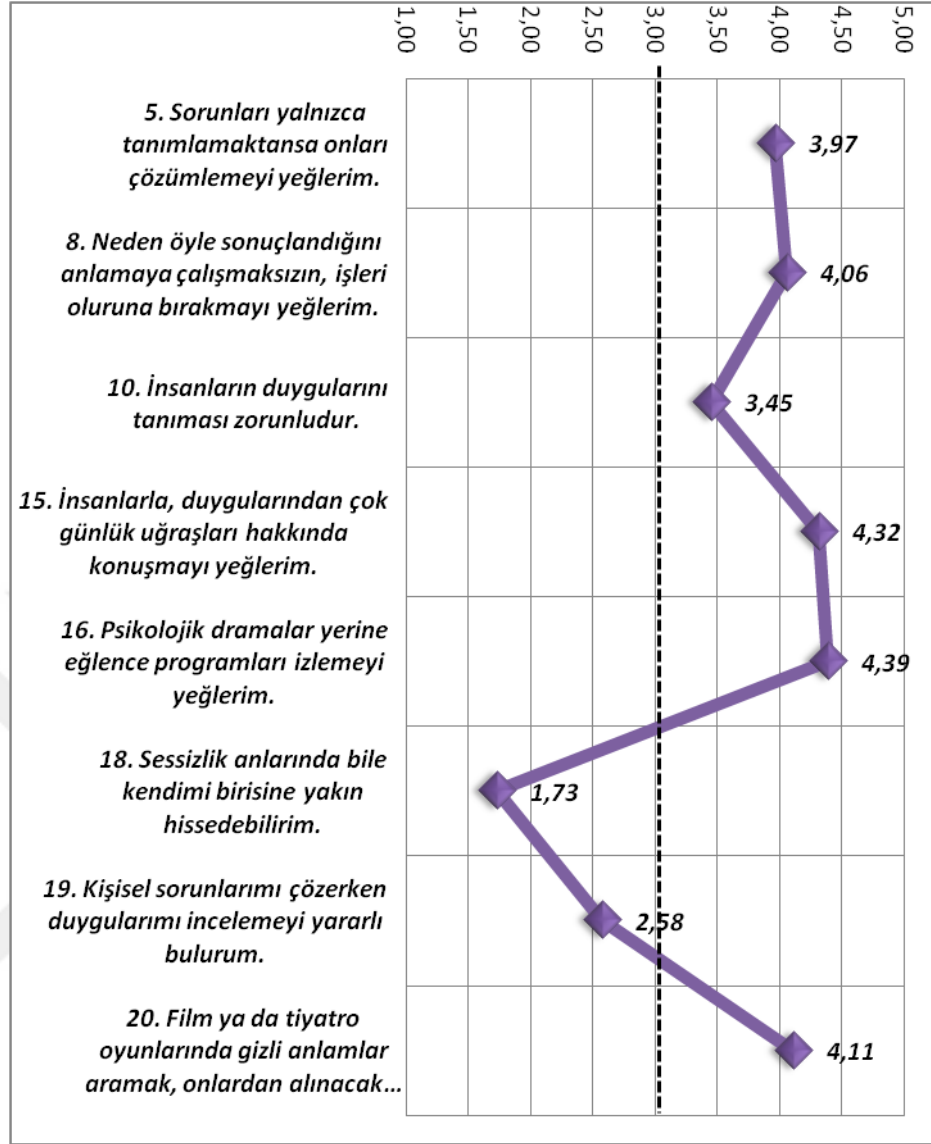
<b>Aleksitimi - Alt Boyut: Dışa Dönük Düşünme</b>			
<b>Dışa Dönük Düşünme</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
5. Sorunları yalnızca tanımlamaktansa onları çözümlmeyi yeğlerim.	594	3,97	0,635
8. Neden öyle sonuçlandığını anlamaya çalışmaksızın, işleri olurluna bırakmayı yeğlerim.	594	4,06	0,972
10. İnsanların duygularını tanıması zorunludur.	594	3,45	0,747
15. İnsanlarla, duygularından çok günlük uğraşları hakkında konuşmayı yeğlerim.	594	4,32	0,593
16. Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.	594	4,39	0,589
18. Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.	594	1,73	0,702
19. Kişisel sorunlarımı çözerken duygularımı incelemeyi yararlı bulurum.	594	2,58	0,722
20. Film ya da tiyatro oyunlarında gizli anlamlar aramak, onlardan alınacak hazzı azaltır.	594	4,11	0,497
<b>Alt boyut Ortalaması</b>	<b>594</b>	<b>3,57</b>	<b>0,245</b>
<b>Alt Boyut Puanı</b>	<b>594</b>	<b>28,60</b>	<b>1,960</b>

Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının yaşamış oldukları aleksitimi (dışa dönük düşünme alt faktörü) olgusuna ilişkin tutumlarını iletmeleri istenmiştir.

- 3,57 ortalama değer ile yer hizmetleri çalışanlarının dışa dönük düşünme faktörüne ilişkin tutumlarının görece yüksek oranda olduğu görülmektedir.

- 4,39 ortalama en yüksek değer ile çalışanlar "*Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.*" ifadesine ilişkin yüksek oranda görüş belirtirken,

- 1,73 ortalama en düşük değer ile "*Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.*" ifadesine ilişkin düşük oranda görüş belirtmişlerdir.



( 1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman )

**Şekil 18.** Dışa Dönük Düşünme Alt Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerin Grafiksnel Dağılımı

### 3.4.3. Araştırmaya İlişkin Karşılaştırmalı Analizler ve Değişkenlerarası İlişkiler

Araştırma kapsamında; yer hizmetleri kuruluşlarının operasyon birimlerinde görev yapan vardiyalı çalışanların mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeylerinin belirlenmesine yönelik analizler yapılması ve değişkenlerin arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

#### 3.4.3.1. Mesleki Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H1.1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H1.2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H1.3:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 27.** Mesleki Tükenmişlik & Cinsiyet İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Cinsiyet İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Std.		t	p değeri
				Sapma	Toplam		
Duygusal Tükenme	Kadın	344	3,8118	,35981	30,4942	2,441	,015
	Erkek	250	3,7310	,44560	29,8480		
Duyarsızlaşma	Kadın	344	2,9346	,37898	17,5930	2,490	,013
	Erkek	250	3,0107	,35141	18,0640		
Kişisel Başarı	Kadın	344	3,3773	,34029	26,9593	7,123	,000
	Erkek	250	3,5880	,37626	28,7040		
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	Kadın	344	3,4142	,25110	75,0465	3,365	,001
	Erkek	250	3,4825	,23528	76,6160		

\* p<.05

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında kadın çalışanlar ile erkek çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin kadın çalışanlara nazaran erkek çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri ve kişisel başarı düzeylerinin görece daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer taraftan Duyarsızlaşma alt boyutunda erkek çalışanların kadın çalışanlara nazaran daha fazla duyarsızlaşma eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir.

#### 3.4.3.2. *Aleksitimi ile Cinsiyet Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeylerinin cinsiyete göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.1:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.2:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H2.3:** Kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 28.** Aleksitimi & Cinsiyet İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Cinsiyet İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	T	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Kadın	344	2,5332	,33617	17,7326	1,412	,159
	Erkek	250	2,5737	,35711	18,0160		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Kadın	344	2,9791	,26545	14,8953	,806	,421
	Erkek	250	2,9616	,25437	14,8080		
Dışa Dönük Düşünme	Kadın	344	3,6214	,24612	28,9709	5,554	,000
	Erkek	250	3,5110	,22905	28,0880		
<b>ALEKSİTİMİ</b>	Kadın	344	3,0799	,17832	61,5988	2,225	,026
	Erkek	250	3,0456	,19553	60,9120		

\* p<,05

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında kadın çalışanlar ile erkek çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamli bir farklılık olduğu* görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin erkek çalışanlara nazaran kadın çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmede güçlük alt boyutlarında kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Diğer taraftan, dışa dönük düşünme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla dışa dönük düşünme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir.

### 3.4.3.3. Mesleki Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasındaki İlişkiye Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3.1:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.



**H3.2:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H3.3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 29.** Mesleki Tükenmişlik & Medeni Durum İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Medeni Durum İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duygusal Tükenme	Evli	392	3,7640	,41545	30,1122	1,168	,243
	Bekar	202	3,8045	,36711	30,4356		
Duyarsızlaşma	Evli	392	2,9613	,37443	17,7551	,543	,587
	Bekar	202	2,9769	,35968	17,8614		
Kişisel Başarı	Evli	392	3,5205	,35359	28,1122	4,779	,000
	Bekar	202	3,3601	,38037	26,8812		
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	Evli	392	3,4562	,25711	75,9796	1,641	,101
	Bekar	202	3,4172	,22345	75,1782		

\* p<,05

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında evli çalışanlar ile bekar çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamli bir farklılık olmadığı* görülmektedir.

- Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında benzer şekilde anlamlı bir farklılık görülmezken, kişisel başarı düzeyi boyutunda evli çalışanların bekar çalışanlara nazaran daha fazla kişisel başarı gösterme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir.

#### 3.4.3.4. Aleksitimi ile Medeni Durum Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeylerinin medeni duruma göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H4:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.1:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.2:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H4.3:** Evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 30.** Aleksitimi & Medeni Durum İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Medeni Durum İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Evli	392	2,5190	,33941	17,6327	3,100	,002
	Bekar	202	2,6110	,34971	18,2772		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Evli	392	2,9684	,26379	14,8418	,436	,663
	Bekar	202	2,9782	,25533	14,8911		
Dışa Dönük Düşünme	Evli	392	3,5784	,24052	28,6276	,489	,625
	Bekar	202	3,5681	,25403	28,5446		
<b>ALEKSİTİMİ</b>	Evli	392	3,0551	,18415	61,1020	1,896	,058
	Bekar	202	3,0856	,18944	61,7129		

\* p<,05

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında evli çalışanlar ile bekar çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak **anlamli bir farklılık olmadığı** görülmektedir.

- Aleksitiminin boyutları incelendiğinde; Bekar çalışanların evli çalışanlara nazaran duygularını tanımlarken daha fazla zorlandıkları görülmektedir. Diğer taraftan, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutlarında evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

#### 3.4.3.5. Mesleki Tükenmişlik ile Yaş Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H5:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.1:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.2:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H5.3:** Çalışanların yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 31.** Mesleki Tükenmişlik & Yaş İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Yaş İlişkisi - ANOVA Testi											
Alt Boyut	Yaş Aralığı	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**			
Duygusal Tükenme	25-29	28	3,3214	,58475	26,5714	3,250	18,534	,000			
	30-34	130	3,6385	,42404	29,1077						
	35-39	272	3,8097	,30410	30,4779				<b>p değeri*</b>		
	40-44	142	3,8803	,40957	31,0423				,007		
	45-49	16	4,1719	,21348	33,3750						
	50 ve üzeri	6	4,0000	,11180	32,0000						
	Toplam	594	3,7778	,39981	30,2222						
	Duyarsızlaşma	25-29	28	2,4107	,50559				14,2857	3,910	22,702
30-34	130	2,8692	,35763	17,2154	<b>p değeri*</b>	,002					
35-39	272	3,0098	,29949	18,0588							
40-44	142	3,0704	,37206	18,4225							
45-49	16	3,1458	,23472	18,8750							
50 ve üzeri	6	2,7778	,17213	16,6667							
Toplam	594	2,9666	,36925	17,7912							
Kişisel Başarı	25-29	28	3,2429	,32524				25,2143	2,900	10,625	,000
30-34	130	3,3500	,33251	26,8000							
35-39	272	3,4697	,35599	27,7574	<b>p değeri*</b>						
40-44	142	3,5863	,37343	28,6901	,013						
45-49	16	3,6094	,38964	28,8750							
50 ve üzeri	6	3,6250	,68007	29,0000							
Toplam	594	3,4660	,37049	27,6936							
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	25-29	28	3,0395	,35240	66,0714	3,720	41,208	,000			
30-34	130	3,3238	,21440	73,1231							
35-39	272	3,4679	,18449	76,2941	<b>p değeri*</b>						
40-44	142	3,5525	,23580	78,1549	,003						
45-49	16	3,6875	,12735	81,1250							
50 ve üzeri	6	3,5303	,20863	77,6667							
Toplam	594	3,4429	,24669	75,7071							

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

• %95 güven aralığında yaş gruplarına göre çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

• Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı alt faktörlerinde de yaş gruplarına göre anlamlı farklılıkları olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygusal olarak daha fazla tükendikleri, görece daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı beklentilerinin daha fazla arttığı söylenebilir.

#### 3.4.3.6. *Aleksitimi ile Yaş Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H6:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.1:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.2:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H6.3:** Çalışanların yaş gruplarına göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 32. Aleksitimi & Yaş İlişkisi – Fark Analizi**

Aleksitimi & Yaş İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Yaş Aralığı	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	25-29	28	2,1429	,51581	15,0000	5,975	12,130	,000
	30-34	130	2,4923	,37484	17,4462			
	35-39	272	2,5714	,30261	18,0000	<b>p değeri*</b>		
	40-44	142	2,6137	,30663	18,2958	,000		
	45-49	16	2,7679	,20784	19,3750			
	50 ve üzeri	6	2,6667	,14754	18,6667			
	Toplam	594	2,5503	,34542	17,8519			
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	25-29	28	2,8714	,26227	14,3571	1,120	4,542	,000
	30-34	130	2,9354	,27304	14,6769			
	35-39	272	2,9721	,25272	14,8603	<b>p değeri*</b>		
	40-44	142	2,9915	,25306	14,9577	,349		
	45-49	16	3,2000	,20656	16,0000			
	50 ve üzeri	6	3,1333	,27325	15,6667			
	Toplam	594	2,9717	,26077	14,8586			
Dışa Dönük Düşünme	25-29	28	3,6161	,26988	28,9286	,352	1,292	,266
	30-34	130	3,6096	,23139	28,8769			
	35-39	272	3,5689	,24713	28,5515	<b>p değeri*</b>		
	40-44	142	3,5458	,24302	28,3662	,881		
	45-49	16	3,6094	,26171	28,8750			
	50 ve üzeri	6	3,5000	,29580	28,0000			
	Toplam	594	3,5749	,24503	28,5993			
ALEKSİTİMİ	25-29	28	2,9143	,24603	58,2857	1,949	6,469	,000
	30-34	130	3,0500	,19310	61,0000			
	35-39	272	3,0706	,17036	61,4118	<b>p değeri*</b>		
	40-44	142	3,0810	,18515	61,6197	,085		
	45-49	16	3,2125	,11762	64,2500			
	50 ve üzeri	6	3,1167	,18619	62,3333			
	Toplam	594	3,0655	,18637	61,3098			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında yaş gruplarına göre çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak **anlamli bir farklılık olduğu** görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Duyguları tanımlamada güçlük ve Duyguları söze dökmede güçlük alt faktörlerinde yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar olduğu görülürken, Dışa dönük düşünme alt faktöründe yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlarken ve söze dökerken görece daha fazla zorluk yaşadıkları söylenebilir.

3.4.3.7. Mesleki Tükenmişlik ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H7:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.1:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.2:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H7.3:** Çalışanların eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 33.** Mesleki Tükenmişlik & Eğitim Durumu İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Eğitim Durumu İlişkisi - ANOVA Testi									
Alt Boyut	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**	
Duygusal Tükenme	Lise	16	3,8750	,28868	31,0000	6,288	6,320	,000	
	Önlisans	108	3,8056	,41346	30,4444				
	Lisans	400	3,8088	,32466	30,4700				<b>p değeri*</b>
	Lisansüstü	70	3,6023	,53839	28,8182				,000
	Toplam	594	3,7869	,37548	30,2949				
Duyarsızlaşma	Lise	16	2,9792	,25000	17,8750	1,200	9,246	,000	
	Önlisans	108	2,8302	,38466	16,9815				
	Lisans	400	3,0208	,33456	18,1250				<b>p değeri*</b>
	Lisansüstü	70	2,8965	,43903	17,3030				,309
	Toplam	594	2,9709	,36264	17,8169				
Kişisel Başarı	Lise	16	3,2031	,34724	25,6250	1,136	26,605	,000	
	Önlisans	108	3,2639	,33807	26,1111				
	Lisans	400	3,4831	,33715	27,8650				<b>p değeri*</b>
	Lisansüstü	70	3,7053	,38394	29,3333				,334
	Toplam	594	3,4603	,36477	27,6475				
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	Lise	16	3,3864	,18333	74,5000	4,718	9,393	,000	
	Önlisans	108	3,3426	,27480	73,5370				
	Lisans	400	3,4755	,20865	76,4600				<b>p değeri*</b>
	Lisansüstü	70	3,4451	,31513	75,4545				,003
	Toplam	594	3,4453	,24015	75,7593				

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında eğitim durumlarına göre çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin lisans ve lisansüstü eğitim gören çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt faktörlerinde de eğitim durumuna göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygusal olarak daha fazla tükendikleri, lisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla duyarsızlaşma eğilimi gösterdikleri, lisansüstü düzeyinde eğitim gören çalışanların ise, diğer eğitim düzeylerine göre kişisel başarı beklentilerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

#### 3.4.3.8. *Aleksitimi ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H8:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.1:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.2:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H8.3:** Çalışanların eğitim durumlarına göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 34.** Aleksitimi & Eğitim Durumu İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Eğitim Durumu İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Lise	16	2,4286	,31298	17,0000	6,879	3,392	,018
	Önlisans	108	2,5899	,40693	18,1296			
	Lisans	400	2,5693	,29120	17,9850	<b>p değeri*</b>		
	Lisansüstü	70	2,4545	,43469	17,1818	,000		
	Toplam	594	2,5564	,33586	17,8949			
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Lise	16	2,7250	,22949	13,6250	1,163	9,116	,000
	Önlisans	108	3,0519	,25412	15,2593			
	Lisans	400	2,9710	,24312	14,8550	<b>p değeri*</b>		
	Lisansüstü	70	2,9455	,28185	14,7273	,323		
	Toplam	594	2,9763	,25449	14,8814			
Dışa Dönük Düşünme	Lise	16	3,6406	,31910	29,1250	3,619	3,817	,010
	Önlisans	108	3,5972	,25653	28,7778			
	Lisans	400	3,5825	,22820	28,6600	<b>p değeri*</b>		
	Lisansüstü	70	3,4848	,29049	27,8788	,013		
	Toplam	594	3,5758	,24554	28,6068			
ALEKSİTİMİ	Lise	16	2,9875	,07188	59,7500	9,739	7,449	,000
	Önlisans	108	3,1083	,20087	62,1667			
	Lisans	400	3,0750	,16176	61,5000	<b>p değeri*</b>		
	Lisansüstü	70	2,9894	,23786	59,7879	,000		
	Toplam	594	3,0692	,18064	61,3831			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında eğitim gruplarına göre çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak **anlamlı bir farklılığın olduğu** görülmektedir.
- Genel aleksitimi düzeyinin önlisans ve lisans eğitimi gören çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir.
- Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; önlisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorluk yaşadıkları görülmektedir. Diğer taraftan, lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla dışa dönük düşünme eğiliminde oldukları görülmektedir.

#### 3.4.3.9. Mesleki Tükenmişlik ile Sektör Tecrübesi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin sektördeki iş tecrübelerine göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;



**H9:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.1:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.2:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H9.3:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 35.** Mesleki Tükenmişlik & Sektör Tecrübesi İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Sektör Tecrübesi İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Tecrübe	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duygusal Tükenme	1-4 Yıl	6	2,5417	,74442	20,3333	14,257	25,741	,000
	5-9 Yıl	238	3,7048	,25456	29,6387			
	10-14 Yıl	286	3,8462	,39589	30,7692	<b>p değeri*</b>		
	15-19 Yıl	52	3,9423	,35740	31,5385	,000		
	20 Yıl ve üzeri	12	3,5000	1,01690	28,0000			
	Toplam	594	3,7778	,39981	30,2222			
Duyarsızlaşma	1-4 Yıl	6	1,6944	,35224	9,3333	5,390	33,951	,000
	5-9 Yıl	238	2,8936	,32459	17,3613			
	10-14 Yıl	286	3,0117	,32423	18,0699	<b>p değeri*</b>		
	15-19 Yıl	52	3,2244	,30587	19,3462	,000		
	20 Yıl ve üzeri	12	2,8611	,69933	17,1667			
	Toplam	594	2,9666	,36925	17,7912			
Kişisel Başarı	1-4 Yıl	6	3,5083	,29183	24,6667	2,166	25,675	,000
	5-9 Yıl	238	3,3393	,32646	26,7143			
	10-14 Yıl	286	3,4913	,33464	27,9301	<b>p değeri*</b>		
	15-19 Yıl	52	3,8317	,41707	30,6538	,071		
	20 Yıl ve üzeri	12	3,7708	,50799	30,1667			
	Toplam	594	3,4660	,37049	27,6936			
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	1-4 Yıl	6	2,6390	,46608	54,3333	13,307	57,510	,000
	5-9 Yıl	238	3,3506	,19072	73,7143			
	10-14 Yıl	286	3,4895	,20588	76,7692	<b>p değeri*</b>		
	15-19 Yıl	52	3,7063	,17278	81,5385	,000		
	20 Yıl ve üzeri	12	3,4242	,49007	75,3333			
	Toplam	594	3,4429	,24669	75,7071			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında çalışanların sektör tecrübelerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamli bir farklılığın olduğu* görölmektedir.

- Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı alt faktörlerinde de sektör tecrübesine göre anlamli farklılıkları olduğu görölmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygusal olarak daha fazla tükendikleri, görece daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı beklentilerinin daha fazla arttığı söylenebilir.

#### 3.4.3.10. Aleksitimi ile Sektör Tecrübesi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin sektördeki iş tecrübelerine göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H10:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.1:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.2:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H10.3:** Çalışanların sektördeki iş tecrübesine göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 36.** Aleksitimi & Sektör Tecrübesi İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Sektör Tecrübesi İlişkisi - ANOVA Testi										
Alt Boyut	Tecrübe	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**		
Duyguları Tanımlamada Güçlük	1-4 Yıl	6	1,3333	,14754	9,3333	2,706	25,651	,000		
	5-9 Yıl	238	2,5114	,30860	17,5798					
	10-14 Yıl	286	2,6024	,31984	18,2168				<b>p değeri*</b>	
	15-19 Yıl	52	2,6154	,29063	18,3077					,030
	20 Yıl ve üzeri	12	2,4048	,61168	16,8333					
	Toplam	594	2,5503	,34542	17,8519					
Duyguları Söze Dökmeye Güçlük	1-4 Yıl	6	2,6000	,30984	13,0000	6,896	4,114	,003		
	5-9 Yıl	238	2,9513	,25453	14,7563					
	10-14 Yıl	286	2,9916	,24149	14,9580				<b>p değeri*</b>	
	15-19 Yıl	52	2,9846	,26226	14,9231					,000
	20 Yıl ve üzeri	12	3,0333	,54495	15,1667					
	Toplam	594	2,9717	,26077	14,8586					
Dışa Dönük Düşünme	1-4 Yıl	6	3,5833	,12910	28,6667	1,744	3,051	,017		
	5-9 Yıl	238	3,6134	,22384	28,9076					
	10-14 Yıl	286	3,5551	,24983	28,4406				<b>p değeri*</b>	
	15-19 Yıl	52	3,5048	,28969	28,0385					,139
	20 Yıl ve üzeri	12	3,5833	,27866	28,6667					
	Toplam	594	3,5749	,24503	28,5993					
ALEKSİTİMİ	1-4 Yıl	6	2,5500	,16125	51,0000	6,528	13,046	,000		
	5-9 Yıl	238	3,0622	,15924	61,2437					
	10-14 Yıl	286	3,0808	,17730	61,6154				<b>p değeri*</b>	
	15-19 Yıl	52	3,0635	,20937	61,2692					,000
	20 Yıl ve üzeri	12	3,0333	,37979	60,6667					
	Toplam	594	3,0655	,18637	61,3098					

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında çalışanların sektör tecrübesine göre aleksitimi düzeyleri arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Duyguları tanımlamada güçlük, Duyguları söze dökmeye güçlük ve Dışa dönük düşünme alt faktörlerinde de sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada ve söze dökmeye güçlük yaşadığı, dışa dönük düşünme eğiliminin ise arttığı görülmektedir.

3.4.3.11. Mesleki Tükenmişlik ile Gelir Durumu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin gelir seviyesine göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H11:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.1:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.2:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H11.3:** Çalışanların gelir seviyesine göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 37.** Mesleki Tükenmişlik & Gelir Durumu İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Gelir Durumu İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Gelir Aralığı	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duygusal Tükenme	5.501- 7.500 TL	302	3,8096	,33666	30,4768	35,726	20,133	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,8058	,31319	30,4466			
	9.501- 11.500 TL	50	3,8150	,33904	30,5200	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	3,2986	,86410	26,3889	,000		
	Toplam	594	3,7778	,39981	30,2222			
Duyarsızlaşma	5.501- 7.500 TL	302	2,8907	,35689	17,3444	4,468	14,920	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,0105	,31358	18,0388			
	9.501- 11.500 TL	50	3,2333	,30861	19,4000	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	2,9815	,58524	17,8889	,004		
	Toplam	594	2,9666	,36925	17,7912			
Kişisel Başarı	5.501- 7.500 TL	302	3,2955	,32205	26,3642	2,582	90,144	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,5403	,27161	28,2233			
	9.501- 11.500 TL	50	3,8250	,31944	30,6000	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	3,9722	,35746	31,7778	,053		
	Toplam	594	3,4660	,37049	27,6936			
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	5.501- 7.500 TL	302	3,3721	,22166	74,1854	17,609	27,094	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,4917	,19824	76,7087			
	9.501- 11.500 TL	50	3,6600	,19529	80,5200	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	3,4571	,44734	76,0556	,000		
	Toplam	594	3,4429	,24669	75,7071			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında gelir durumuna göre çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme alt boyutunda düşük - orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri, orta gelir grubundaki çalışanların diğer gelir gruplarındaki çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma eğilimi içinde oldukları görülmektedir. Diğer taraftan gelir seviyesi arttıkça çalışanların kişisel başarı beklentilerinin arttığı söylenebilir.

#### 3.4.3.12. *Aleksitimi ile Gelir Durumu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin gelir seviyesine göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H12:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.1:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.2:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H12.3:** Çalışanların gelir seviyesine göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 38.** Aleksitimi & Gelir Durumu İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Gelir Durumu İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Gelir Aralığı	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duygulan Tanımlamada Güçlük	5.501- 7.500 TL	302	2,5686	,35568	17,9801	8,512	11,454	,000
	7.501- 9.500 TL	206	2,5603	,27986	17,9223			
	9.501- 11.500 TL	50	2,6229	,27947	18,3600	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	2,2381	,50421	15,6667	,000		
	Toplam	594	2,5503	,34542	17,8519			
Duygulan Söze Dökmede Güçlük	5.501- 7.500 TL	302	2,9656	,26765	14,8278	7,451	5,934	,001
	7.501- 9.500 TL	206	2,9981	,23787	14,9903			
	9.501- 11.500 TL	50	3,0160	,17066	15,0800	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	2,8111	,36078	14,0556	,000		
	Toplam	594	2,9717	,26077	14,8586			
Dışa Dönük Düşünme	5.501- 7.500 TL	302	3,5960	,24810	28,7682	1,317	9,114	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,5898	,21627	28,7184			
	9.501- 11.500 TL	50	3,5200	,25675	28,1600	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	3,3889	,27674	27,1111	,268		
	Toplam	594	3,5749	,24503	28,5993			
ALEKSİTİMİ	5.501- 7.500 TL	302	3,0788	,17468	61,5762	10,143	20,225	,000
	7.501- 9.500 TL	206	3,0816	,15523	61,6311			
	9.501- 11.500 TL	50	3,0800	,18736	61,6000	<b>p değeri*</b>		
	11.501 TL ve üzeri	36	2,8417	,28448	56,8333	,000		
	Toplam	594	3,0655	,18637	61,3098			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında gelir durumuna göre çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; düşük ve orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorlandıkları, dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha fazla olduğu görülmektedir.

3.4.3.13. Mesleki Tükenmişlik ile Çalışılan Birim / Departman Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları birim / departmanlara göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H13:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.1:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.2:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H13.3:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 39.** Mesleki Tükenmişlik & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Çalışılan Birim/Departman İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Birim	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duygusal Tükenme	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	3,8032	,31685	30,4253	4,225	,000
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	3,5938	,74787	28,7500		
Duyarsızlaşma	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	2,9623	,32812	17,7739	,502	,616
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	2,9977	,58958	17,9167		
Kişisel Başarı	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	3,4392	,36533	27,5134	3,953	,000
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	3,6604	,35127	29,0000		
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	3,4415	,21697	75,7126	,065	,948
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	3,4535	,40336	75,6667		

\* p<,05

Bu kapsamda;

• %95 güven aralığında görev yapılan birim ve departmana göre çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamli bir farklılığın olmadığı* gör÷lmektedir.

• Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanların apron hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri ve kişisel başarı düzeylerinin görece daha düşük olduğu gör÷lmektedir. Diğer taraftan Duyarsızlaşma alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile apron hizmetlerindeki çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamli bir farklılığın olmadığı gör÷lmektedir.

#### 3.4.3.14. *Aleksitimi ile Çalışılan Birim / Departman Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin çalıştıkları birim / departmanlara göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H14:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.1:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.2:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H14.3:** Çalışanların görev yaptıkları birim / departmana göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.



**Tablo 40.** Aleksitimi & Çalışılan Birim / Departman İlişkisi – Fark Analizi

Aleksitimi & Çalışılan Birim/Departman İlişkisi - T Testi							
Alt Boyut	Birim	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	t	p değeri
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	2,5681	,31066	17,9770	3,428	,001
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	2,4206	,51863	16,9444		
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	2,9755	,24909	14,8774	,947	,344
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	2,9444	,33436	14,7222		
Dışa Dönük Düşünme	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	3,5848	,23858	28,6782	2,653	,008
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	3,5035	,27909	28,0278		
<b>ALEKSİTİMİ</b>	Yolcu (Müşteri / Misafir) Hizmetleri	522	3,0766	,16691	61,5326	3,971	,000
	Apron (Harekât / Ramp / Kargo) Hizmetleri	72	2,9847	,27954	59,6944		

\* p<,05

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında görev yapılan birim ve departmana göre çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak **anlamlı bir farklılığın olduğu** görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin apron hizmetlerindeki çalışanlara nazaran yolcu hizmetlerindeki çalışanlarda görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Yolcu hizmetlerindeki çalışanların apron hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada daha fazla zorlandıkları ve dışa dönük düşünme eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Diğer taraftan duygularını söze dökmede güçlük alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile apron hizmetlerindeki çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

3.4.3.15. Mesleki Tükenmişlik ile Ünvan Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye  
Yönelik Fark Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H15:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.1:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Duygusal tükenme alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.2:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Duyarsızlaşma alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H15.3:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik (*Kişisel başarı alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 41.** Mesleki Tükenmişlik & Ünvan İlişkisi – Fark Analizi

Mesleki Tükenmişlik & Ünvan İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Ünvan	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duygusal Tükenme	Müdür	30	3,4833	,65467	27,8667	p değeri*	6,276	,000
	Şef	90	3,7833	,32173	30,2667			
	Uzman	12	3,9167	,12309	31,3333			
	Memur	462	3,7922	,38982	30,3377			
	Toplam	594	3,7778	,39981	30,2222			
Duyarsızlaşma	Müdür	30	3,1667	,50666	19,0000	p değeri*	18,159	,000
	Şef	90	3,1741	,29127	19,0444			
	Uzman	12	3,1111	,25950	18,6667			
	Memur	462	2,9095	,35556	17,4459			
	Toplam	594	2,9666	,36925	17,7912			
Kişisel Başarı	Müdür	30	4,0333	,21509	32,2667	p değeri*	69,227	,000
	Şef	90	3,7472	,29921	29,9778			
	Uzman	12	3,6042	,50236	28,8333			
	Memur	462	3,3708	,32308	26,9221			
	Toplam	594	3,4660	,37049	27,6936			
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>	Müdür	30	3,5970	,35526	79,1333	p değeri*	26,050	,000
	Şef	90	3,6040	,18172	79,2889			
	Uzman	12	3,5833	,22169	78,8333			
	Memur	462	3,3979	,23160	74,7056			
	Toplam	594	3,4429	,24669	75,7071			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında işyerinde görev yapılan ünvana göre çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel mesleki tükenmişlik düzeyinin ünvan yükseldikçe arttığı söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme alt boyutunda memur ve uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri, Müdür ve şef ünvanlı çalışanların ise diğer ünvan gruplarına nazaran daha fazla duyarsızlaşma eğiliminde oldukları görülmektedir. Diğer taraftan, müdür ve şef ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran kişisel başarı beklentilerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

#### 3.4.3.16. *Aleksitimi ile Ünvan Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Fark Analizi*

Araştırma kapsamında çalışanların aleksitimi düzeylerinin işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre istatistiki açıdan farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiş olup;

**H16:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.1:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.2:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Duyguları söze dökmeye güçlük alt boyutu*) düzeyleri istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**H16.3:** Çalışanların işyerinde görev yaptıkları ünvanlara göre aleksitimi (*Dışa dönük düşünme alt boyutu*) düzeyleri arasında istatistiki olarak farklılaşmaktadır.

**Tablo 42. Aleksitimi & Ünvan İlişkisi – Fark Analizi**

Aleksitimi & Ünvan İlişkisi - ANOVA Testi								
Alt Boyut	Ünvan	N	Ortalama	Std. Sapma	Toplam	Levene Statistic	F	p değeri**
Duyguları Tanımlamada Güçlük	Müdür	30	2,2952	,40220	16,0667	1,423	6,100	,000
	Şef	90	2,5810	,25591	18,0667			
	Uzman	12	2,6190	,31847	18,3333	<b>p değeri*</b>		
	Memur	462	2,5591	,35160	17,9134	,235		
	Toplam	594	2,5503	,34542	17,8519			
Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Müdür	30	2,8533	,37484	14,2667	6,929	3,675	,012
	Şef	90	2,9778	,20868	14,8889			
	Uzman	12	3,1333	,09847	15,6667	<b>p değeri*</b>		
	Memur	462	2,9740	,26152	14,8701	,000		
	Toplam	594	2,9717	,26077	14,8586			
Dışa Dönük Düşünme	Müdür	30	3,4417	,25792	27,5333	1,230	3,643	,013
	Şef	90	3,5639	,25778	28,5111			
	Uzman	12	3,5208	,27610	28,1667	<b>p değeri*</b>		
	Memur	462	3,5871	,23874	28,6970	,298		
	Toplam	594	3,5749	,24503	28,5993			
ALEKSİTİMİ	Müdür	30	2,8933	,26318	57,8667	3,248	9,513	,000
	Şef	90	3,0733	,16166	61,4667			
	Uzman	12	3,1083	,19867	62,1667	<b>p değeri*</b>		
	Memur	462	3,0740	,17965	61,4805	,022		
	Toplam	594	3,0655	,18637	61,3098			

\* Levene Statistic'e göre; varyanslar homojen ( $p < ,01$  ve  $p < ,05$ ) ise, Tukey Testi; değil ise Tamhane testi uygulanmıştır.

\*\*  $p < ,01$  ve  $p < ,05$

Bu kapsamda;

- %95 güven aralığında işyerinde görev yapılan ünvana göre çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak *anlamlı bir farklılığın olduğu* görülmektedir.

- Genel aleksitimi düzeyinin ünvana bağlı olarak değişiklik gösterdiği görülmektedir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede görece daha fazla zorluk yaşadıkları, müdür ünvanlı çalışanların ise duygularını tanımlama ve söze dökmede en az zorluk yaşayan çalışanlar olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, memur ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

### 3.4.3.17. Mesleki Tükenmişlik ile Aleksitimi İlişkisi – İlişki Analizi

Araştırma kapsamında çalışanların mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı korelasyon analizi ile test edilmiş olup;

**H17.** Çalışanların mesleki tükenmişlik (*duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları*) ile aleksitimi (*duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutları*) arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 43.** Mesleki Tükenmişlik & Aleksitimi İlişkisi – İlişki Analizi

		Mesleki Tükenmişlik & Aleksitimi İlişkisi			
		ALEKSİTİMİ	Duyguları Tanımlamada Güçlük	Duyguları Söze Dökmede Güçlük	Dışa Dönük Düşünme
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK	Korelasyon Katsayısı (R)	,410**	,467**	,226**	,052
	p değeri	,000	,000	,000	,202
	N	594	594	594	594
Duygusal Tükenme	Korelasyon Katsayısı (R)	,535**	,632**	,301**	,038
	p değeri	,000	,000	,000	,357
	N	594	594	594	594
Duyarsızlaşma	Korelasyon Katsayısı (R)	,303**	,333**	,158**	,060
	p değeri	,000	,000	,000	,147
	N	594	594	594	594
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı (R)	-,059	-,081	-,032	,010
	p değeri	,153	,058	,432	,806
	N	594	594	594	594

\*\*p<0.01

Bu kapsamda;

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki açıdan (**R:0,410, p:0,000<0.01 olduğundan**) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; mesleki tükenmişlik ile aleksitimi arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan (**R:0,467, p:0,000<0.01 olduğundan**) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; mesleki

tükenmişlik ile duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan (***R:0,226, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; mesleki tükenmişlik ile duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu arasında düşük derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki açıdan (***R:0,535, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; duygusal tükenme alt boyutu ile aleksitimi arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan (***R:0,632, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; duygusal tükenme alt boyutu ile duyguları tanımlamada güçlük alt boyutları arasında yüksek derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan (***R:0,301, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; duygusal tükenme alt boyutu ile duyguları söze dökmede güçlük alt boyutları arasında düşük derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile aleksitiminin dışa dönük düşünme alt boyutu arasında istatistiki açıdan (***R:0,038, p:0,357>0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri arasında istatistiki açıdan (***R:0,303, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; duyarsızlaşma alt boyutu ile aleksitimi arasında düşük derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan (***R:0,333, p:0,000<0.01 olduğundan***) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre;

duyarsızlaşma alt boyutu ile duyguları tanımlamada güçlük alt boyutları arasında düşük derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutu arasında istatistiki açıdan ( $R:0,158$ ,  $p:0,000<0.01$  olduğundan) anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre; duyarsızlaşma alt boyutu ile duyguları söze dökmede güçlük alt boyutları arasında düşük derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu ile aleksitiminin duyguları tanımlamada ve söze dökmede güçlük ile dışa dönük düşünme alt boyutları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

#### 3.4.3.18. Mesleki Tükenmişliğin Aleksitimi Üzerindeki Etkisi – İlişki Analizi

Araştırma kapsamında; mesleki tükenmişliğin havacılık çalışanların aleksitimi düzeyleri üzerinde nasıl bir etki yarattığı basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiş olup;

**H18.** Çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyi (*duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları*) aleksitimi düzeyini (*duyguları tanımlamada ve söze dökmede güçlük alt boyutlarını*) istatistiki olarak etkilemektedir.

**Tablo 44.** Mesleki Tükenmişliğin Aleksitimi Üzerindeki Etkisi – İlişki Analizi

Mesleki Tükenmişliğin Aleksitimi Üzerindeki Etkisi				
		ALEKSİTİMİ**	Duyguları Tanımlamada Güçlük**	Duyguları Söze Dökmede Güçlük**
<b>MESLEKİ TÜKENMİŞLİK*</b>	Korelasyon Katsayısı (R)	0,410	0,467	0,226
	R <sup>2</sup>	0,168	0,218	0,051
	β Katsayısı	0,310	0,654	0,239
	p değeri	,000***	,000***	,000***
<b>Duygusal Tükenme*</b>	Korelasyon Katsayısı (R)	0,535	0,632	0,301
	R <sup>2</sup>	0,286	0,399	0,091
	β Katsayısı	0,249	0,546	0,196
	p değeri	,000***	,000***	,000***
<b>Duyarsızlaşma*</b>	Korelasyon Katsayısı (R)	0,303	0,333	0,158
	R <sup>2</sup>	0,092	0,111	0,025
	β Katsayısı	0,153	0,312	0,111
	p değeri	,000***	,000***	,000***

\*Bağımsız değişken, \*\*Bağımlı değişken, \*\*\*p< 0.01

Analiz kapsamında; Beta katsayısı ( $\beta$ ), bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne kadar güçlü bir etkiye (yol katsayısına) sahip olduğunu ve bağımsız değişkende meydana gelecek bir değişimin bağımlı değişken üzerinde nasıl bir etki yaratacağını göstermektedir.  $R^2$  ise, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni ne kadar açıkladığını gösteren bir belirtme katsayısıdır.

Buna göre;

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi aleksitimi düzeylerini istatistiki olarak ( $p:0,000<0.01$  **olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyindeki değişimin %16,8'i ( $R^2: 0,168$ ) mesleki tükenmişlik ile açıklanabilmektedir. Çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyinde meydana gelecek bir değişimin aleksitimi düzeyini 0,310 ( $\beta: 0,310$ ) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyini istatistiki olarak ( $p:0,000<0.01$  **olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyindeki değişimin %28,6'sı ( $R^2: 0,286$ ) mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin çalışanların aleksitimi düzeyini 0,249 ( $\beta: 0,249$ ) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyini istatistiki olarak ( $p:0,000<0.01$  **olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyindeki artışın %9,2'si ( $R^2: 0,092$ ) mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin çalışanların aleksitimi düzeyini 0,153 ( $\beta: 0,153$ ) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu istatistiki olarak ( $p:0,000<0.01$  **olduğundan**) etkilenmektedir. Araştırma modeline göre;



aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutundaki değişimin %21,8'i ( $R^2$ : **0,218**) mesleki tükenmişlik düzeyi ile açıklanabilmektedir. Buna göre; çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyinde meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu 0,654 ( $\beta$ : **0,654**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu istatistiki olarak ( $p$ :**0,000**<**0.01 olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutundaki değişimin %39,9'u ( $R^2$ : **0,399**) mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu 0,546 ( $\beta$ : **0,546**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu istatistiki olarak ( $p$ :**0,000**<**0.01 olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyundaki değişimin %11,1'i ( $R^2$ : **0,111**) mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük düzeyini 0,312 ( $\beta$ : **0,312**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu istatistiki olarak ( $p$ :**0,000**<**0.01 olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutundaki değişimin %5,1'i ( $R^2$ : **0,051**) çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyi ile açıklanabilmektedir. Buna göre; çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyinde meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu 0,239 ( $\beta$ : **0,239**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu istatistiki olarak

(**p:0,000<0.01 olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutundaki değişimin %9,1'i (**R<sup>2</sup>: 0,091**) mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu 0,196 (**β: 0,196**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

- %99 güven aralığında mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu istatistiki olarak (**p:0,000<0.01 olduğundan**) etkilemektedir. Araştırma modeline göre; aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutundaki değişimin %2,5'i (**R<sup>2</sup>: 0,025**) mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile açıklanabilmektedir. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunu 0,111 (**β: 0,111**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir.

Araştırma modeline göre, mesleki tükenmişliğin aleksitimiye %16,8 oranında (düşük – normal düzeyde) açıkladığı ve yol katsayısının (gücünün) **β: 0,31** olduğu görülmektedir. Alt boyutlar bağlamında ise; mesleki tükenmişlikte duygusal tükenme, aleksitimi de ise duyguları tanımlamada güçlük alt boyutları öne çıkmaktadır. Yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada yaşadıkları zorluğun %39,9'u (orta – yüksek düzeyde) duygusal tükenme alt boyutundan kaynaklanmaktadır. Buna göre; mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunda meydana gelecek bir değişimin aleksitiminin duyguları tanımlamada güçlük alt boyutunu 0,546 (**β: 0,546**) yol katsayısı kadar etkilediği görülmektedir. Buradan hareketle yer hizmetleri kuruluşlarının çalışanlarının duygusal olarak tükenmelerini engelleyecek birtakım eylemler yapması ve tedbirler alması gerektiği sonucu çıkarılabilir.

## SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu araştırma ile Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren en büyük yer hizmetleri kuruluşunun operasyonel birimlerinde vardiyalı olarak görev yapan beyaz yakalı çalışanların; mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeyleri bütüncül bir bakış açısıyla incelenmektedir. Alan yazın çalışmaları sırasında Türkiye'de mesleki tükenmişlik ile aleksitimi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda, değişkenlerin birbirlerine olan etkilerini analiz etmeye yönelik bir model oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında, 594 vardiyalı çalışandan Google Forms üzerinden çevrimiçi olarak anket yoluyla veri toplanmış ve bu veriler nicel analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir.

Yer hizmetleri, havalimanlarında doğrudan yolcular ile yüz yüze iletişimi gerektiren, havacılık ekosistemi içerisindeki en önemli hizmet sağlayıcılardan biridir. Nitekim vardiyalı çalışma sistemi, yoğun çalışma ortamı, zaman zaman yaşanan operasyonel aksaklıklar, uçuş iptalleri, gecikmeler, fazla satışlar vb. gibi etkenler yer hizmetleri çalışanlarının en çok duygusal anlamda tükenmişlik olgusuyla karşı karşıya kalmalarına zemin hazırlamaktadır. Bu olgu, zaman içerisinde çalışanlarda aleksitimik bir takım davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Nitekim bu çalışmada da duygusal açıdan tükenmeye maruz kalan çalışanlarda zamanla duygu yoksunluğu, duyguları tanımlamada ve söze dökmeye güçlük gibi olguların ortaya çıktığı görülmektedir.

Yapılan analizlere göre; yer hizmetleri çalışanlarının yüksek oranda mesleki tükenmişliğe maruz kaldığı, en çok duygusal tükenmeyle karşı karşıya kaldıkları, buna bağlı olarak zamanla duyarsızlaşma eğilimlerinin arttığı ve çalışanların kişisel başarı düzeylerinin düştüğü görülmektedir. Aynı şekilde yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimik özellikler gösterdiği, duygularını tanımlamada güçlük çektikleri ve duygularını ifade etmede zorlandıkları görülmektedir.

Alan yazında mesleki tükenmişlik ve aleksitimi olgularının ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin etkili olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda mesleki tükenmişlik ve aleksitimi olguları tüm alt boyutlarıyla birlikte yer hizmetleri çalışanlarının demografik özellikleriyle ilişkilendirilmiştir.

Schwab ve Iwanicki (1981), tükenmişliğin erkeklere nazaran kadınlar arasında daha az rastlanan bir olgu olduğunu; Calabrese ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Thompson (1980), Farber ve Heifetz (1981) ise, tükenmişliğin erkeklere nazaran kadınlarda daha fazla rastlanan bir olgu olduğuna yönelik zıt yönde bulgular ortaya koymuşlardır. Kahill (1986), Kalekin and Fishman (1986), Lemkau v.d. (1987) ise; cinsiyet açısından kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını ifade etmişlerdir. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının cinsiyetlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde ise; duygusal tükenme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri ve kişisel başarı düzeylerinin görece daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer taraftan duyarsızlaşma alt boyutunda erkek çalışanların kadın çalışanlara nazaran daha fazla duyarsızlaşma eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir.

Franz v.d. (2008), Honkalampi v.d. (2000), Kokkonen v.d. (2001), Konrath v.d. (2012), Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında kadınlara nazaran erkeklerde aleksitimik özelliklere daha fazla rastlandığı görülmekte, bu durumun erkeklerin duygularını ifade etme, söze dökme, gösterme ve paylaşma konularında kendilerini kısıtlamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Sakkinen v.d. (2007) tarafından ergenler üzerinde yapılan bir araştırmada ise; aleksitiminin erkeklere nazaran kadınlarda daha fazla rastlanan bir olgu olduğuna yönelik bulgular ortaya konmuştur. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri cinsiyete göre incelendiğinde; duyguları söze dökmede güçlük alt boyutunda kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık görülmezken, erkek çalışanların kadın çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada görece daha fazla zorlandıkları görülmektedir. Diğer taraftan dışa dönük düşünme alt boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla dışa dönük düşünme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir. Havacılık sektöründeki vardiyalı çalışma koşulları, zaman baskısı ve yoğun iş stresi gibi faktörler zamanla kadın ve erkek çalışanlarda tükenmişlik olgusunun ve birtakım aleksitimik tutumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Mesleki tükenmişlik boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran iş ortamındaki dışsal uyaranlardan duygusal anlamda daha fazla etkilendikleri söylenebilir. Diğer taraftan, aleksitimi boyutunda ise erkek çalışanların kadın çalışanlara nazaran kendilerini ve

duygularını ifade etmekte daha fazla zorlandıkları sonucuna ulaşabilir. Aleksitimik özellikler gösteren kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha fazla dışa dönük ve ilişki kurmaya yönelik davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Bu durum her ne kadar aleksitimik bir olgu olarak değerlendirse de müşteriler ile olan karşılıklı ilişkilerde kadın çalışanların daha fazla öne çıkmasını sağlayabilir.

Maslach (2001)'a göre; alan yazında tükenmişlik ile medeni durum değişkeni arasında farklı sonuçlar bulunmaktadır. Özellikle hem bekar, hem de erkek çalışanların evli çalışanlara göre tükenme risklerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Aynı şekilde bekar çalışanların tükenmişlik düzeylerinin boşananlara nazaran daha yüksek olduğu görülmektedir. Evli çalışanların tükenmişliğe daha dirençli olmasının nedenleri arasında öncelikle evli insanların psikolojik olarak olgun, daha istikrarlı ve dengeli bir yapıya sahip olduğu, eşlerine ve çocuklarına bakmanın kişiyi daha deneyimli hale getirdiği ve aile üyelerinin desteğinin ve sevgisinin tükenmişlik duygusu ile başa çıkmada daha fazla etkili olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında benzer şekilde anlamlı bir farklılık görülmezken, kişisel başarı düzeyi boyutunda evli çalışanların bekar çalışanlara nazaran daha fazla kişisel başarı gösterme eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir. Aynı şekilde yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri medeni duruma göre incelendiğinde; bekar çalışanların evli çalışanlara nazaran duygularını tanımlarken daha fazla zorlandıkları görülmektedir. Diğer taraftan, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt boyutlarında evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Alan yazında tükenmişliğin, ileri yaşlardaki çalışanlar arasında düşük düzeyde görülürken genç çalışanlarda yüksek seviyede görüldüğüne ilişkin çalışmalar bulunmaktadır. Nitekim; Başol, Sağlam ve Çakır'a (2018) göre; yaş ilerledikçe insanlar, daha olgun ve tükenmişliğe karşı daha dayanıklı olmaktadır. Maslach (1982) ve Günay (2016)'a göre; geçmiş iş yaşamlarında kazandıkları tecrübeler sayesinde ileri yaşlardaki çalışanların, genç çalışanlara nazaran tükenmişlik olgusuyla daha az karşılaştıkları ifade edilmektedir. Saçlı (2011) ise, yaşlı

çalışanların potansiyel oluşturacak stres kaynaklarından uzak durduklarını, karşılaşılabilecek sorunlara tecrübeleriyle daha çabuk çözüm ürettiklerini ifade etmektedir. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının yaşa göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; genel mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt faktörlerinde de yaş gruplarına göre anlamlı farklılıkları olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygusal olarak daha fazla tükendikleri, görece daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı beklentilerinin daha fazla arttığı söylenebilir.

Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında aleksitiminin, ileri yaşlardaki bireyler arasında yüksek düzeyde görülürken gençlerde düşük seviyede görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya konmuştur. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri yaşa göre incelendiğinde; genel aleksitimi düzeylerinin yaş ilerledikçe yükseldiği söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Duyguları tanımlamada güçlük ve duyguları söze dökmeye güçlük alt faktörlerinde yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar olduğu görülürken, dışa dönük düşünme alt faktöründe yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu doğrultuda yaş ilerledikçe yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlarken ve söze dökerken görece daha fazla zorluk yaşadıkları söylenebilir.

Alan yazında; eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yüksek eğitilmiş çalışanlara göre tükenmişliğe yakalanma oranlarının görece daha düşük olduğunu gösteren çalışmalar olduğu kadar bu görüşün aksini belirten çalışmalarda bulunmaktadır. Maslah (2001) ve Öztürk (2019) çalışmalarında; eğitim seviyesi yüksek çalışanların, eğitim seviyesi düşük çalışanlara göre, işe ilişkin beklentilerinin görece daha yüksek olması ve bu beklentilerin zaman içerisinde gerçekleşmemesi sebebiyle tükenmişlik olgusuyla daha fazla karşı karşıya kaldıklarını belirtmektedir. Kahya (2019), Özdemir v.d. (1999), Peker (2002) ve Dericioğulları v.d. (2007) çalışmalarında ise; eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yüksek eğitilmiş çalışanlara nazaran görece daha fazla tükenmişlik olgusuna maruz kaldığını ifade etmektedirler. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının eğitim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt faktörlerinde de eğitim durumuna göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık

olduğu görülmektedir. Lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygusal olarak daha fazla tükendikleri, lisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla duyarsızlaşma eğilimi gösterdikleri, lisansüstü düzeyinde eğitim gören çalışanların ise, diğer eğitim düzeylerine göre kişisel başarı beklentilerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Mattila v.d. (2006) ve Salminen v.d. (1999) çalışmalarında aleksitiminin, düşük eğitim seviyesine sahip bireyler arasında daha yüksek düzeyde görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya koymuştur. Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde; önlisans düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorluk yaşadıkları görülmektedir. Diğer taraftan, lise düzeyinde eğitim gören çalışanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla dışa dönük düşünme eğiliminde oldukları görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının sektör tecrübelerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; genel mesleki tükenmişlik düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt faktörlerinde de sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıkları olduğu görülmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygusal olarak daha fazla tükendikleri, görece daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı beklentilerinin daha fazla arttığı söylenebilir. Aynı şekilde, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri sektör tecrübelerine göre incelendiğinde; genel aleksitimi düzeyinin sektör tecrübesine bağlı olarak arttığı söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; duyguları tanımlamada güçlük, duyguları söze dökmede güçlük ve dışa dönük düşünme alt faktörlerinde de sektör tecrübesine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Sektör tecrübesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada ve söze dökmede güçlük yaşadığı, dışa dönük düşünme eğiliminin ise arttığı görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının gelir durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; genel mesleki tükenmişlik düzeyinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunda düşük - orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla

tükendikleri, orta gelir grubundaki çalışanların diğer gelir gruplarındaki çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma eğilimi içinde oldukları görülmektedir. Diğer taraftan gelir seviyesi arttıkça çalışanların kişisel başarı beklentilerinin de arttığı söylenebilir.

Franz v.d. (2008) ve Salminen (1999) çalışmalarında aleksitiminin, sosyoekonomik durumu düşük seviyede olan bireylerde daha yüksek düzeyde görüldüğüne ilişkin bulgular ortaya konmuştur. Aynı şekilde, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri gelir durumlarına göre incelendiğinde; genel aleksitimi düzeylerinin gelir durumuna bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; düşük ve orta gelir grubundaki çalışanların yüksek gelir grubundaki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmede daha fazla zorlandıkları, dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha fazla olduğu görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının çalıştıkları birim / departmanlara göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanların apron hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri ve kişisel başarı düzeylerinin görece daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer taraftan Duyarsızlaşma alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile apron hizmetlerindeki çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Aynı şekilde, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri çalıştıkları birim / departmanlara göre incelendiğinde; yolcu hizmetlerindeki çalışanların apron hizmetlerindeki çalışanlara nazaran duygularını tanımlamada daha fazla zorlandıkları ve dışa dönük düşünme eğilimlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Diğer taraftan duygularını söze dökmede güçlük alt boyutunda yolcu hizmetlerindeki çalışanlar ile apron hizmetlerindeki çalışanların aleksitimi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Yer hizmetleri çalışanlarının görev yaptıkları ünvanlara göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; genel mesleki tükenmişlik düzeyinin ünvan yükseldikçe arttığı söylenebilir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde; Duygusal tükenme alt boyutunda memur ve uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygusal olarak daha fazla tükendikleri, Müdür ve şef ünvanlı çalışanların ise diğer ünvan gruplarına nazaran daha fazla duyarsızlaşma eğiliminde



oldukları görülmektedir. Diğer taraftan, müdür ve şef ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran kişisel başarı beklentilerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Aynı şekilde, yer hizmetleri çalışanlarının aleksitimi düzeyleri görev yaptıkları ünvanlara göre incelendiğinde; genel aleksitimi düzeyinin ünvana bağlı olarak değişiklik gösterdiği görülmektedir. Aleksitiminin alt boyutları incelendiğinde; Uzman ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran duygularını tanımlamada ve söze dökmeye göre daha fazla zorluk yaşadıkları, müdür ünvanlı çalışanların ise duygularını tanımlama ve söze dökmeye en az zorluk yaşayan çalışanlar olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, memur ünvanlı çalışanların diğer ünvan gruplarına nazaran dışa dönük düşünme eğilimlerinin görece daha yüksek olduğu söylenebilir.

Yer Hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile aleksitimi düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; genel olarak istatistiki açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda; yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyi arttıkça buna bağlı olarak aleksitimi düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Özellikle, işyerinde duygusal tükenmeye maruz kalan yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada ve söze dökmeye daha fazla güçlük yaşadıkları tespit edilmiştir. Araştırma modeline göre, mesleki tükenmişliğin aleksitimiye düşük ancak normal düzeyde açıkladığı söylenebilir. Alt boyutlar bağlamında ise; mesleki tükenmişlikte “duygusal tükenme”, aleksitimi de ise “duygularını tanımlamada güçlük” alt boyutları öne çıkmaktadır. Yer hizmetleri çalışanlarının duygularını tanımlamada yaşadıkları zorluğun yüksek düzeyde duygusal tükenme alt boyutundan kaynaklandığı söylenebilir. Bu açıdan yer hizmetleri kuruluşlarının çalışanlarının zamanla duygusal anlamda tükenmelerini engelleyecek birtakım stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; emniyet, kalite ve hizmet devamlılığının esas olduğu havacılık sektöründe, çalışanların moral ve motivasyonunun yüksek tutulması, teşvik edilmeleri, zorlayıcı çalışma koşullarının çalışanların lehine kolaylaştırılması, herhangi bir aksaklık durumunda etkin bir kriz yönetiminin sağlanması elzemdir. Bu açıdan çalışanların işyerinde karşılaştıkları bu psikolojik tükenme halinin işverenlerce profesyonel bir şekilde yönetilmesi ve sorunlara ivedi çözüm bulunması gerekmektedir. Aksi halde psikolojik olarak tükenen çalışanlar sadece kendilerini tüketmekle kalmayacak, bu

durumu müşterilere de yansıtacaklardır. Bu da havacılık işletmeleri için istenmeyen bir durum yaratacaktır.

Yer hizmetleri çalışanlarının işe alım sürecinde kabin ve kokpit ekiplerindeki süreçlere benzer şekilde psikometrik testlerin yapılması, zaman baskısı, stres ve kriz yönetimi gibi olguların test edilmesi, işe uygun profilli çalışanların istihdam edilmesi örgüt içindeki mesleki tükenmişlik olgusunun ve aleksitimik tutumların daha etkin ve profesyonel bir şekilde yürütülmesine katkı sağlayacaktır. Diğer taraftan, mevcut çalışanlara belli periyotlarda psikometrik testler yapılarak stres ve tükenmişliğe bağlı olarak gelişen psikolojik durumların tespit edilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlarda kişisel mentörlük, psikolog hizmetlerinin sağlanması veya stres yönetimi, kriz yönetimi, zor durumlarla baş edebilme v.b. gibi kişisel gelişim eğitimleriyle çalışanların desteklenmesi sürecin yönetilmesini kolaylaştıracaktır.

Yoğun vardiya koşullarına ve uzun süre strese maruz kalan yer hizmetleri çalışanlarının duygusal tükenmeye maruz kaldıkları ve buna bağlı olarak duygularını tanımlamada ve ifade etmede zorluk yaşadıkları görülmektedir. Çalışma hayatı ve sosyal haklar bağlamında çalışanların izin sürelerinin ve mesai saatleri içerisindeki dinlenme sürelerinin artırılması, örgüt içinde yapılan geleneksel kutlama, etkinlik, yarış, müsabaka gibi motive edici faaliyetlerin teşvik edilmesi ve iş dışındaki sosyal aktivitelerin desteklenmesi mesleki tükenmişlik ve aleksitimi olgusunun ortaya çıkmasını yavaşlatacaktır.

Çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının artırılması, yapılan işin takdir edilmesi, başarıların ödüllendirilmesi ve adil bir çalışma ortamının yaratılması yer hizmetleri çalışanları açısından motive edici olacaktır.

Diğer yandan, eğitim seviyesi arttıkça yer hizmetleri çalışanlarının kişisel başarı beklentileri artmakta bu durum çalışanların çalıştıkları kurumdan beklentilerini de arttırmaktadır. Buna bağlı olarak yer hizmetleri kuruluşlarının örgüt içinde etkin bir kariyer ve yetenek yönetimi oluşturması, çalışanların hem işe hem de beklentilerine uygun bir şekilde istihdam edilmesine katkı sunacaktır.

Yer hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik algılarını ve aleksitimik tutumlarını yönetebilmek için yer hizmetleri kuruluşlarında daha etkin ve tatmin

edici bir ücret politikasının oluşturulması, alternatif ödül, prim ve teşvik sistemlerinin hayata geçirilmesi sürecin yönetilmesini daha da kolaylaştıracaktır.

Bu bağlamda, havacılık sektörünün doğası gereği var olan, tükenmişlik olgusuna neden olan faktörlere ilişkin spesifik çözümler geliştirilebilmesi için sektördeki tüm paydaş kuruluşların tükenmişlik olgusunu örgüt düzeyinde ele almaları gerekmektedir. Nitekim mesleki tükenmişliğe her örgüt düzeyinde farklı seviyelerde ve farklı etkenlerle ortaya çıkabileceği öngörüsüyle yaklaşılması, zamanla ortaya çıkabilecek sorunların çözüme kavuşturulmasına da katkı sağlayacaktır.

Çalışmanın havacılığın farklı alanlarında, mesleki tükenmişlik ve aleksitimi kavramlarının yanı sıra diğer örgütsel değişenlerin de dahil edilerek tekrarlanması genellenebilir sonuçlar elde edilebilmesine olanak sağlayacaktır. Bu açıdan çalışmanın gerek alan yazına gerek havacılık alanındaki uygulayıcılara katkı sağlaması beklenmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akçamete, G., Kaner, S., ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayınevi
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10 (2). 69-96.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32(1). 21-46.
- Arvidsson, I., Hakansson, C., Karlson, B., Bjork, J., Persson, R. (2016). Burnout among Swedish school teachers: a cross sectional analysis. *BMC Public Health*. 6 (1). 823.
- Bagby, R. M., Taylor G. J., Parker J. D. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale II. Convergent, discriminant, and concurrent validity. *Journal of Psychosomatic Research*. 38(1). 33-40.
- Balkis, M., Erdinç, D., Buluş, M. (2011). Tükenmişliğin Öğretmen Adayları Arasındaki Yaygınlığı, Demografik Değişkenler ve Akademik Başarı ile İlişkisi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Sayı 29. 151-165.
- Barutçu, E., Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademi Bakış Dergisi*. 8(2). 541-561.
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*. 6(2). 15-23.
- Başol, O., Sağlam, Y., Çakır, N. N. (2018). Engelli Ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik Seviyeleri İle Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı İlişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 29 (2). 71-97.
- Beck, J. (2001). *Bilişsel Terapi: Temel İlkeler ve Ötesi*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Berenbaum, H., James, T. (1994). Correlates and retrospectively reported antecedents of alexithymia. *Psychosomatic Medicine*. 56(4). 353-359.
- Birgün, A. (2021). Sporcuların Aleksitimi Ve Sıkıntıya Dayanma Düzeyinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 20(2). 95-108.

- Burgess, C., Simpson, G. B. (1988). Cerebral hemispheric mechanisms in the retrieval of ambiguous word meanings. *Brain and Language*. 33(1). 86-103. doi: 10.1016/0093-934X(88)90056-9
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*. Ankara.
- Çelebi. (2022). Hakkında. <https://www.celebiaviation.com/tr/turkiye> adresinden alındı.
- Calabrese, R. L., Anderson, R. E. (1986). The Public School: A Source of Stress and Alienation Among Female Teachers. *Urban Education*. 21 (1), 30-41.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Publishers.
- Churchill, L. (2004). Six Areas in Which to Improve Workplace Stress. 30.06.2022 tarihinde <http://www.refreshers.com/!lacstress.html> adresinden alındı.
- Cochrane, C. E., Brewerton, T. D., Wilson, D. B., Hodges, E. L. (1993). Alexithymia in the eating disorders. *International Journal of Eating Disorders*, 14 (2), 219-222.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. 18. 621-656.
- Dereboy, İ. F. (1990). Aleksitimi: Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 1 (3), 157-165.
- Dericioğulları, A. B., Konak, Ş., Arslan, E. ve Öztürk, B. (2007). Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5),13-23.
- De Vente, W., Kamphuis, J. H., Emmelkamp, P. M. (2006). Alexithymia, risk factor or consequence of work-related stress? *Psychother Psychosom*, 75. 304- 311.
- Dimaggio, G., Carcione, A., Nicolò, G., Lysaker, P. H., d'Angerio, S., Conti, M. L., Fiore, D., Pedone, R., Procacci, M., Popolo, R., Semerari, A. (2013). Differences between axes depend on where you set the bar: Associations among symptoms, interpersonal relationship and alexithymia with number of personality disorder criteria. *Journal of Personality Disorders*. 27(3). 371-382.
- Dinçerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Doğanay, A., Ataizi, M., Şimşek, A., Balaban, J., Akbulut, Y. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Dökmen, Ü. (2000). *Yarına Kim Kalacak? Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak Gelişmek Uzlaşmak*. İstanbul: Sistem Yayınları
- Dolgun, U. (2018). *Tükenmişlik Sendromu, Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Durak Batıgün, A., Büyükşahin, A. (2008). Aleksitimi: psikolojik belirtiler ve bağlanma stilleri. *Klinik Psikiyatri Dergisi*. 1. 105-114.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Dordrecht: Kluwer Academic, Plenum Publishers.
- Eizaguirre, A. E., De Cabezón, A. O. S., De Alda, I. O., Olariaga, L. J., Juaniz, M. (2004). Alexithymia and it's relationships with anxiety and depression in eating disorders. *Personality and individual differences*, 36 (2), 321-331.
- Epözdemir, H. (2012). Aleksitimi: Psikolojik Bir Semptom Mu, Yoksa Bir Kişilik Özelliği Mi?. *Türk Psikoloji Yazıları*. 15. 25-33.
- Erdoğan, E. (2020). Üniversite Öğrencilerinde Aleksitimi, Öfke Ve Öfke İfade Tarzları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Gelişim Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*. Ankara
- Etzion, D., Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17(2), 191–209.
- Farber, B. A., Heifetz, L. J. (1981). The satisfactions and stresses of psychotherapeutic work: A factor analytic study. *Professional Psychology*, 12(5), 621–630.
- Franz, M., Popp, K., Schaefer, R., Sitte, W., Schneider, C., Hardt, J., Decker, O., Braehler, E. (2008). Alexithymia in the German general population. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*. 43(1). 54-62.
- Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*. 30(1). 159-165.
- Gaines, J., Jermier, J. M. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organisator, *Academy of Management*. 26(4). 567-586.
- Girgin, G., Baysal, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek. Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*. 4(4). 172-187.

- Gold, Y., Bachelor, P. (1988). Signs of burnout are evident for practice teachers during the teacher training period. *Education*.108(4). 546–555.
- Grynberg, D., Luminet, O., Corneille, O., Grèzes, J., Berthoz, S. (2010). Alexithymia in the interpersonal domain: A general deficit of empathy? *Personality and Individual Differences*. 49(8). 845–850.
- Güleç, H., Köse, S., Yazıcı, M. (2009). Yirmi Soruluk Toronto Aleksitimi Ölçeğinin Türkçe Uyarlamasının Geçerlilik Ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Klinik Psiko Farmakoloji Bülteni*. 19. 213–219.
- Günay, A. (2016). Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu. *Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, Ö. Z., Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 14(2). 11-132.
- Havaş. (2022). Hakkımızda. <https://havas.net/hakkimizda> adresinden alındı.
- Holder, M. D., Love, A. B. Timoney, L. R. (2015). The poor subjective well-being associated with alexithymia is mediated by romantic relationships. *Journal of Happiness Studies*. 16(1). 117-133.
- Honkalampi, K., Hintikka, J., Saarinen, P., Lehtonen, J., Viinamäki, H. (2000). Is alexithymia a permanent feature in depressed patients? Results from a 6-month follow-up study. *Psychotherapy and Psychosomatics*. 69. 303-308.
- İl, Z. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum Ve Erzincan Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*. Erzincan: Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2003). *Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Konya: Eğitim Kitabevi. 159-172.
- Kaban, P. (2020). İş Doyumu İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Havalimanı İşletmesinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahill, S. (1986). Relationship of burnout among professional psychologists to professional expectations and social support. *Psychological Reports*, 59(3), 1043–1051.
- Kahya, C. (2009). Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Trabzon İli Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kalekin-Fishman, D. (1986). Burnout or alienation? A context specific study of occupational fatigue among secondary school teachers. *Journal of Research & Development in Education*, 19(3), 24–34.
- Kano, M., Mizuno, T., Kawano, Y., Aoki, M., Kanazawa, M., Fukudo, S. (2012). Serotonin transporter gene promoter polymorphism and alexithymia. *Neuropsychobiology*, 65. 76- 82.
- Kaplan, C. D., Wogan, M. (1977). Management of pain through cerebral activation: An experimental analogue of alexithymia. *Psychotherapy and Psychosomatics*. 27(3-6). 144–153. doi: 10.1159/000287011
- Karabey, C. N. (2019). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri içinde Bilgi Kaynakları ve İkinci Elden Veriler, Modelleme ve Hipotez, Örnekleme*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları. 91-131.
- Karadağ, İ. (2013). Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kekeç D., Tan M. (2021). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*. 6(1). 64-72.
- Kindler, S., Schwahn, C., Terock, J., Mksoud, M., Bernhardt, O., Biffar, R., Völzke, H., Metelmann, H. R., Grabe, H. J. (2019). Alexithymia and temporomandibular joint and facial pain in the general population. *J Oral Rehabil*. 46. 310- 320.
- Koçak, R. (2002). Aleksitimi: Kuramsal Çerçeve Tedavi Yaklaşımları Ve İlgili Araştırmalar. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*. 35(1). 183-212.
- Kojima, M. (2012). Alexithymia as a prognostic risk factor for health problems: a brief review of epidemiological studies. *BioPsychoSocial Med*. 6, 21.
- Kokkonen, P., Karvonen, J. T., Veijola, J., Laksy, K., Jokelainen, J., Jarvelin, M. R., Joukamaa, M. (2001). Prevalence and sociodemographic correlates of alexithymia in a population sample of young adults. *Compr Psychiatry*. 42. 471- 476.
- Konrath, S., Novin, S., Li, T. (2012). Is the relationship between alexithymia and aggression context-dependent? Impact of group membership and belief similarity. *Personality and Individual Differences*. 53. 329-334.
- Korkmaz, E. K., Telli, S., Kadioğlu, H., Karaca, S. (2020). Hemşirelerde aleksitimi ve aleksitiminin tükenmişlik, öfke ve somatizasyon ile ilişkisi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 11. 284-291.
- Krystal, H. J. (1979). Alexithymia and psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*. 33(1). 17-31.



- Laible, D. (2007). Attachment with parents and peers in late adolescence: Links with emotional competence and social behavior. *Personality and Individual Differences*. 43(5). 1185-1197.
- Lane, R. D., Schwartz, G. E. (1987). Levels of emotional awareness: a cognitive developmental theory and its application to psychopathology. *The American Journal of Psychiatry*. 144(2). 133–143.
- Leiter, M. P., Maslach, C., (2003). *Areas Of Worklife: A Structured Approach To Organizational Predictors Of Job Burnout*, (Ed: Pamela L. Perrewe, D. C. G.) *Emotional And Physiological Processes And Positive Intervention Strategies*. Emerald Group Publishing Limited. 91-134.
- Lemkau, J. P., Rafferty, J. P., Purdy, R. R., & Rudisill, J. R. (1987). Sex role stress and job burnout among family practice physicians. *Journal of Vocational Behavior*, 31(1), 81–90.
- Lesser, I. M. (1981). A review of the alexithymia concept. *Psychosom Medicine* 43(6). 531-543. doi: 10.1097/00006842-198112000-00009
- Levant, R. F., Hall, R. J., Williams, C. M., Hasan, N. T. (2009). Gender differences in alexithymia. *Psychology of men & masculinity*. 10(3). 190.
- Lundh, L. G., Simonsson-Sarnecki, M. (2001). Alexithymia, emotion, and somatic complaints. *Journal of personality*, 69(3). 483-510.
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In W.S. Paine (ed.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory and Intervention Perspectives*. Beverly Hills: Sage Focus Editions. 29-40
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention Of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*. 7. 63-74.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*. 2(2). 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1982). Burnout in the health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders and J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness* (227- 251). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass. CA. 368-371.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52. 397-422.
- Mattila, A. K., Salminen, J. K., Nummi, T., Joukamaa, M. (2006). Age is strongly associated with alexithymia in the general population. *Journal of Psychosomatic Research*. 61. 629-635.

- McDougall, J. (1974). The psychosoma and the psychoanalytic process. *International Review of Psychoanalysis*. 1. 437-459.
- McDougall, J. (1982). Alexithymia: a psychoanalytic viewpoint. *Psychotherapy and psychosomatics*. 38(1-4). 81-90.
- Messina, A., Beadle, J. N., Paradiso, S. (2014). Towards a classification of alexithymia: Primary, secondary and organic. *Journal of Psychopathology*, 20. 38-49.
- Moriguchi, Y., Komaki, G. (2013). Neuroimaging studies of alexithymia: physical, affective, and social perspectives. *Biopsychosoc Med*. 7. 8-19.
- Motan, İ., Gençöz, T. (2007). Aleksitimi Boyutlarının Depresyon ve Anksiyete Belirtileri ile İlişkileri. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 18(4). 333-343.
- Nemiah, J. C., Sifneos, P. E. (1970). Psychosomatic illness: a problem in communication. *Psychotherapy and psychosomatics*. 18(1-6). 154-160.
- Nicolo, G., Semerari, A., Lysaker, P. H., Dimaggio, G., Conti, L., D'Angerio, S., Carcione, A. (2011). Alexithymia in personality disorders: Correlations with symptoms and interpersonal functioning. *Psychiatry Research*. 190(1). 37-42.
- Oktay, B., Durak Batıgün, A. (2014). Aleksitimi: Bağlanma, Benlik Algısı, Kişilerarası İlişki Tarzları Ve Öfke. *Türk Psikoloji Yazıları*. 17(33). 31-40.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (21). 77-96.
- Özdemir, K., Özdemir, H.D., Coşkun, A. ve Çınar, Z. (1999). Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 98-104.
- Özkorumak, E., Güleç, H., Köse, S. (2006). Depresyon Hastalarında Tıp Dışı Yardım Arama Davranışı: Aleksitimi Bir Etken Olabilir mi?. *Klinik Psikiyatri Dergisi*. 9. 161-169.
- Özmen, F. H. (2022). Son Ergenlik Döneminde Belirsizliğe Tahammülsüzlük Ve Aleksitimi Arasındaki İlişkide Anksiyetenin Aracı Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Işık Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Öztürk, E. (2019). Havacılık Sektöründe Tükenmişlik Sendromu Nedenleri Ve Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Paez, D., Basebe, N., Voldoseda, M. (1977). Confrontation: Inhibition, Alexithymia and Health In James W. Pennebaker, *Emotion, Disclosure and Health*, 2. Edition.

- Peker, M. R. (2002). Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15 (1), 319-331
- Perlman, B., Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*. 35( 4). 283-305.
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Saçlı, Ç. (2011). Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği, *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sakkinen, P., Kaltiala-Heino, R., Ranta, K., Haataja, R., Joukamaa, M. (2007). Psychometric properties of the 20-item Toronto Alexithymia Scale and prevalence of alexithymia in a Finnish adolescent population. *Psychosomatics*. 48. 154-161.
- Salminen, J. K., Saarijarvi, S., Aarela, E., Toikka, T., Kauhanen, J. (1999). Prevalence of alexithymia and its association with sociodemographic variables in the general population of Finland. *J Psychosom Res*. 46(1). 75-82.
- Schwab, R. L., Iwanicki, E. F. (1981). A cross-validated study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurements*, 41, 117-121.
- Sexton, M. C., Sunday, S. R., Hurt, S., Halmi, K. A. (1998). The relationship between alexithymia, depression, and axis II psychopathology in eating disorder inpatients. *International Journal of Eating Disorders*, 23 (3), 277-286.
- SHGM. (2022). SHY-22 Havaalanları/Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=22794&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeli&mevzuatTertip=5> adresinden alındı.
- Şahin, R. A. (1991). Peptik ülser ve aleksitimi. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 2(3). 25- 30.
- Şaşıoğlu M., Gülal Ç., Tosun A. (2013). Aleksitimi kavramı, psikiyatride güncel yaklaşımlar. *Current Approaches in Psychiatry*. 5(4). 507-527.
- Schaufeli, W. B., Dierendonck, D. V. (1993). The Construct Validity of Two Burnout Measures. *Journal of Organizational Behavior*. 14(7). 631-647.
- Schore, A. N. (1996). The experience-dependent maturation of a regulatory system in the orbital prefrontal cortex and the origin of developmental psychopathology. *Development and Psychopathology*. 8(1). 59-87.
- Schwartz, G. E., Kline, J. P. (2002). *Repression, emotional disclosure, and health: Theoretical, empirical, and clinical considerations*. In *Emotion, Disclosure ve Health*. Washington: American Psychological Association Press.

- Sifneos, P.E. (1973). The prevalence of alexithymic characteristics in psychosomatic patients. *Psychotherapy and psychosomatics*. 22(2-6). 255-262.
- Sifneos, P.E. (1988). Alexithymia and its relationship to hemispheric specialization, affect and creativity. *Psychiatric Clinics of North America*. (11). 287-293.
- Soykan, E. (2012). Örgütsel Bağlılık Ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and Organizational Psychology*, 5th ed., John Wiley & Sons.
- Stoudemire, A. (1991). Somatothymia, parts I and II. *Psychosomatics*. 32. 365-381.
- Suran, B. G., Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(6), 741-752.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (2015), *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı*, 6. Baskı, (Edt. Mustafa Baloğlu), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Taylor ,G. J., Bagby, R. M., Parker, J. D. (1991). Alexithymia construct, a potential paradigm for psychosomatic medicine. *The Academy of Psychosomatic Medicine*. 32 (2). 153-163.
- Taylor, G. J. (1984). Alexithymia: Concept, measurement, and implications for treatment. *The American Journal of Psychiatry*. 141(6). 725-732. doi: 10.1176/ajp.141.6.725
- Taylor, G. J., Bagby, R. M., Parker, J. D. A (1997). *Disorders of affect regulation: Alexithymia in medical and psychiatric illness*. Cambridge University Press.
- Temelli, F., Şendurur, U. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 22 (1). 375-406.
- TenHouten, W. D. (2006). From alexithymia, borne of trauma and oppression, to symbolic elaboration, the creative expression of emotions, and rationality. *Creativity and reason in cognitive development*, 177-201.
- Tetik, S. (2019). Maliye Çalışanlarının Algularına Göre Örgüt Kültürü İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki. *Social Sciences Studies Journal*. 5(29). 380-394.
- TGS. (2022). Kurumsal. [https://www.tgs.aero/Kurumsal/Index/\\_RakamlarlaTGS](https://www.tgs.aero/Kurumsal/Index/_RakamlarlaTGS) adresinden alındı.

- Thompson, J. W. (1980). Burnout in group home houseparents. *The American Journal of Psychiatry*, 137(6), 710–714.
- Timoney, L. R., Holder, M. D. (2013). *Emotional Processing Deficits and Happiness Assesing The Measurement, Correlates, and Well-Being of People With Alexithymia*. Canada: Springer.
- Tominaga, T., Choi, H., Nagoshi, Y., Wada, Y. Fukui, K. (2014). Relationship between alexithymia and coping strategies in patients with somatoform disorder. *Neuropsychiatric disease and treatment*, 10. 55.
- Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* (12). 1-11.
- Tunalı, E. T. (2020). Aleksitimi Ve Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkide Yaşantısal Kaçınma Ve Duygu Düzenleme Güçlüklerinin Aracı Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, A., Önal, M. (2016). The Relationship Between Educational Workers' Emotional Intelligence And Levels Of Burnout. *OPUS International Journal of Society Researches*. 5 (8). 133-154.
- Üstün, P. (2018). Örneklem Yöntemleri. [https://www.Phdernegi.Org/Wp-Content/Uploads/2016/03/%C3%B6rnekleme\\_Yontemleri.Pdf](https://www.Phdernegi.Org/Wp-Content/Uploads/2016/03/%C3%B6rnekleme_Yontemleri.Pdf) Adresinden Alındı.
- Wearden, A., Cook, L., Vaughan-Jones, J. (2003). Adult attachment, alexithymia, symptom reporting, and health-related coping. *Journal of Psychosom Res*, 55. 341- 347.
- Wheeler, K. (2013). *Psychotherapy For The Advanced Practice Psychiatric Nurse: A How-To Guide For Evidence-Based Practice* (2th ed.). New York: Springer Publishing.
- Wise, T. N., Mann, L. S., Mitchell, J. D., Hryvniak, M., Hill, B. (1990). Secondary alexithymia: an empirical validation. *Compr Psychiatry*, 31. 284- 288.
- Yıldırım, F. (2010). İş doyumunu ile örgütsel adalet ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 62 (1).
- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İş Yerinde Mobbing Ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi*. Ankara: Detay Yayınevi.
- Yılmaz, A. (2020). İş Tatmini İle Mesleki Tükenmişlik İlişkisi: Havacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

## EKLER

EK-A

### Toronto Aleksitimi Ölçeğine İlişkin İfadeler

	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
1. Ne hissettiğimi çoğu kez tam olarak bilemem.					
2. Duygularım için uygun kelimeleri bulmak benim için zordur.					
3. Bedenimde doktorların bile anlamadığı duygular oluyor.					
4. Duygularımı kolayca tanımlayabilirim.					
5. Sorunları yalnızca tanımlamaktansa onları çözümlmeyi yeğlerim.					
6. Keyfim kaçtığında, üzgün mü, korkmuş mu yoksa kızgın mı olduğumu bilemem.					
7. Bedenimdeki duygular çoğu kez kafamı karıştırır.					
8. Neden öyle sonuçlandığını anlamaya çalışmaksızın, işleri oluruna bırakmayı yeğlerim.					
9. Tam olarak tanımlayamadığım duygularım var.					
10. İnsanların duygularını tanıması zorunludur.					
11. İnsanlar hakkında ne hissettiğimi tanımlamak benim için zordur.					
12. İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.					
13. İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.					
14. Çoğu zaman neden öfkeli olduğumu bilmem.					
15. İnsanlarla, duygularından çok günlük uğraşları hakkında konuşmayı yeğlerim.					
16. Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.					
17. İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.					
18. Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.					
19. Kişisel sorunlarımı çözerken duygularımı incelemeyi yararlı bulurum.					
20. Film ya da tiyatro oyunlarında gizli anlamlar aramak, onlardan alınacak hazzı azaltır.					

## Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin İfadeler

	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
1. İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.					
2. İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3. Sabahları yeni bir işgünü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.					
4. Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
5. Bazı çalışanları onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.					
7. Çalışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
8. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9. Yaptığım iş ile diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.					
10. Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.					
11. Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.					
12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13. İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14. İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15. Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
16. Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor.					
17. Çalışanlarıma rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.					
18. Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.					
19. Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21. İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.					
22. Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

EK-C

## HAVACILIK ÇALIŞANLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİNİN ALEKSİTİMİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ

**Değerli Katılımcı,**

Bu anket formu; T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı bünyesinde yürütülen "*Havacılık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişliklerinin Aleksitimi Düzeylerine Etkisi*" konulu yüksek lisans tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.

Anketteki sorulara verilecek yanıtlar sadece bilimsel çalışma kapsamında kullanılacak olup; hiçbir kişi, kurum veya kuruluşla paylaşılmayacaktır. Anket sonuçlarının doğru analiz edilmesi ve sonuçlandırılması, sorulara verilecek yanıtların gerçekliğine bağlıdır. Bu kapsamda; soruları içtenlikle, samimi ve eksiksiz bir şekilde yanıtlayarak sağlayacağınız katkı ve destek için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

**Dr. Öğr. Üyesi Oğuz YILDIZ** (Danışman)

T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**Birsen YILMAZ** (Yüksek Lisans Öğrencisi)

T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı



## BÖLÜM I

<b>Cinsiyetiniz?</b>	<input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
<b>Yaşınız?</b>	<input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-29 <input type="checkbox"/> 30-34 <input type="checkbox"/> 35-39 <input type="checkbox"/> 40-44 <input type="checkbox"/> 45-49 <input type="checkbox"/> 50 ve üzeri
<b>Medeni Durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
<b>Öğrenim Durumunuz? (En son mezun olduğunuz okul)</b>	<input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü <input type="checkbox"/> Diğer ...
<b>Sektördeki Toplam Çalışma Süreniz?</b>	<input type="checkbox"/> 1 yıldan daha az <input type="checkbox"/> 1-4 Yıl <input type="checkbox"/> 5-9 Yıl <input type="checkbox"/> 10-14 Yıl <input type="checkbox"/> 15-19 Yıl <input type="checkbox"/> 20 Yıl ve üzeri
<b>Gelir Durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> 2.500 den daha az <input type="checkbox"/> 2.501- 4.500 TL <input type="checkbox"/> 4.501- 6.500 TL <input type="checkbox"/> 6.501- 8.500 TL <input type="checkbox"/> 8.501- 10.500 TL <input type="checkbox"/> 10.501 TL ve üzeri
<b>Çalıştığınız Birim/Departman?</b>	<input type="checkbox"/> Yolcu Hizmetleri <input type="checkbox"/> Harekât <input type="checkbox"/> Kargo <input type="checkbox"/> Ramp <input type="checkbox"/> Diğer ...
<b>Ünvanınız?</b>	<input type="checkbox"/> Müdür <input type="checkbox"/> Şef <input type="checkbox"/> Uzman <input type="checkbox"/> Memur <input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Diğer ...

## BÖLÜM II

<b>Lütfen aşağıdaki ifadeleri çalışmakta olduğunuz işinizi düşünerek size en uygun olana göre değerlendiriniz.</b>	<b>Her Zaman</b>	<b>Çoğu Zaman</b>	<b>Bazen</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Hiçbir Zaman</b>
1. Ne hissettiğimi çoğu kez tam olarak bilemem.					
2. Duygularım için uygun kelimeleri bulmak benim için zordur.					
3. Bedenimde doktorların bile anlamadığı duyular oluyor.					
4. Duygularımı kolayca tanımlayabilirim.					
5. Sorunları yalnızca tanımlamaktansa onları çözümlmeyi yeğlerim.					
6. Keyfim kaçtığında, üzgün mü, korkmuş mu yoksa kızgın mı olduğumu bilemem.					
7. Bedenimdeki duyular çoğu kez kafamı karıştırır.					
8. Neden öyle sonuçlandığını anlamaya çalışmaksızın, işleri oluruna bırakmayı yeğlerim.					
9. Tam olarak tanımlayamadığım duygularım var.					
10. İnsanların duygularını tanıması zorunludur.					
11. İnsanlar hakkında ne hissettiğimi tanımlamak benim için zordur.					
12. İnsanlar duygularım hakkında daha çok konuşmamı isterler.					
13. İçimde ne olup bittiğini bilmiyorum.					
14. Çoğu zaman neden öfkeli olduğumu bilmem.					
15. İnsanlarla, duygularından çok günlük uğraşları hakkında konuşmayı yeğlerim.					
16. Psikolojik dramalar yerine eğlence programları izlemeyi yeğlerim.					
17. İçimdeki duyguları yakın arkadaşlarıma bile açıklamak bana zor gelir.					
18. Sessizlik anlarında bile kendimi birisine yakın hissedebilirim.					
19. Kişisel sorunlarımı çözerken duygularımı incelemeyi yararlı bulurum.					
20. Film ya da tiyatro oyunlarında gizli anlamlar aramak, onlardan alınacak hazzı azaltır.					

### BÖLÜM III

<b>Lütfen aşağıdaki ifadeleri çalışmakta olduğunuz işinizi düşünerek size en uygun olana göre değerlendiriniz.</b>	<b>Her Zaman</b>	<b>Çoğu Zaman</b>	<b>Bazen</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Hiçbir Zaman</b>
1.İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.					
2.İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3.Sabahları yeni bir işgünü ile karşılaşacağımdan kendimi yorgun hissediyorum.					
4.Çalışanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.					
5.Bazı çalışanlarıma onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.					
7.Çalışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9.Yaptığım iş ile diğer insanlara olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.					
10.Yaptığım işin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.					
11.Yaptığım işin beni duygusal olarak katılaştırmamasından sıkıntı duyuyorum.					
12.Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14.İşimde, gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15.Bazı çalışanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
16.Doğrudan insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten yoruyor.					
17.Çalışanlarıma rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.					
18.Çalışanlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.					
19.Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21.İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.					
22.Çalışanlarımın bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

EK-D



T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
Etik Kurul Başkanlığı

### ETİK KURUL KARAR ÖRNEĞİ

**TOPLANTI TARİHİ:** 25.02.2022  
**TOPLANTI SAYISI:** 2022-05

**KARAR NO: 2022-05-21:** Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Yüksek Lisans Programı 211434031 numaralı öğrencisi Birsen YILMAZ' ın "Havacılık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişliklerinin Aleksitimi Düzeylerine Etkisi" konulu çalışması hakkında yapacağı anket sorularının, etik kurallara uygun olup olmadığını tespit etmek üzere, İGÜ Etik Kurulumuzun 21.01.2022 tarih ve 2022-02 sayılı toplantısında, İGÜ Etik Kurul Yönergesinin 12(1) maddesine göre değerlendirme yapmak üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının raporları incelenmiş olup, ilgili çalışmada yer alan bilimsel araştırmanın etik kurallara uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.