

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

KARİYERİZM, DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK
SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

AYŞE BOSTAN

DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN: PROF. DR. MERAL ELÇİ

MAYIS 2025

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

KARİYERİZM, DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK
SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

AYŞE BOSTAN

DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN: PROF. DR. MERAL ELÇİ

MAYIS 2025

T.R.
GEBZE TECHNICAL UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL

**THE EFFECTS OF CAREERISM, EMOTIONAL LABOUR AND
PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON BURNOUT**

AYŞE BOSTAN

A THESIS OF DOCTORATE
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR: PROF. DR. MERAL ELÇİ

MAY 2025

DOKTORA JÜRİ ONAY FORMU

GTÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun 03/02/2025 tarih ve 2025/08 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 23/05/2025 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Ayşe BOSTAN'ın tez çalışması İşletme Anabilim Dalında DOKTORA tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Prof. Dr. Meral ELÇİ

ÜYE

: Prof. Dr. Hüseyin İNCE

ÜYE

: Doç. Dr. Mehtap ÖZŞAHİN

ÜYE

: Prof. Dr. Bora YILDIZ

ÜYE

: Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Selim BALCIOĞLU

ONAY

Gebze Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun

...../...../..... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR



Kızım Zeynep Asel'e

ÖZET

Yüksek dinamikli ve stresli iş ortamlarında tükenmişlik, bireysel refah ve örgütsel verimlilik açısından kritik bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tezde, kariyerizm, duygusal emek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Bu araştırma, çalışmada yer alan değişkenlerin bireylerin tükenmişlik düzeylerini nasıl etkilediğini ve aralarındaki etkileşimleri belirlemeyi ve literatüre katkı sağlamayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, Türkiye’de Marmara Bölgesin’de sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörlerinde çalışan 537 katılımcıya anket uygulanmıştır. Öncelikle SPSS programında demografik özellikler ve tanımlayıcı istatistikler değerlendirilmiş, ölçeklerin iç tutarlılığı Cronbach Alfa testiyle ölçülmüştür. Araştırma modeli AMOS yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde kariyerizmin, psikolojik dayanıklılık ve derinden sergileme üzerinde negatif ve anlamlı etkisi tespit edilmiştir. Umudun kişisel başarıda azalma üzerinde; psikolojik dayanıklılık ve iyimserliğin ise duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı etkileri bulunmuştur. Derinden sergilemenin duygusal tükenme üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu belirlenmiş ve derinden sergilemenin kariyerizm ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Kariyerizm ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolü tespit edilmiştir. Bu çalışma Kaynakları Koruma Teorisi çerçevesinde, psikolojik sermaye ve duygusal emeğin, kariyerizm ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tampon mekanizma işlevi gördüğünü ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları, hem çalışan refahını artırmaya hem de kurumların sürdürülebilir başarısına katkı sağlayacak politika ve uygulamalar için literatüre önemli katkı ve öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kariyerizm, Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek, Tükenmişlik

ABSTRACT

In highly dynamic and stressful work environments, burnout is a critical problem in terms of individual welfare and organisational productivity. In this thesis, the relationships between careerism, emotional labour, psychological capital and burnout are examined in detail. This research aims to determine how the variables in the study affect the burnout levels of individuals and the interactions between them and to contribute to the literature. In this context, a questionnaire was applied to 537 participants working in the health, banking, education and tourism sectors in the Marmara Region in Turkey. Firstly, demographic characteristics and descriptive statistics were evaluated in SPSS programme and internal consistency of the scales was measured by Cronbach's Alpha test. The research model was tested with AMOS structural equation modelling. As a result of the findings, a negative and significant effect of careerism on psychological resilience and deep display was determined. Hope had a negative and significant effect on decrease in personal accomplishment, while psychological resilience and optimism had negative and significant effects on emotional exhaustion. It was determined that deep display had a significant and negative effect on emotional exhaustion and deep display played a mediating role in the relationship between careerism and emotional exhaustion. The mediating role of psychological resilience in the relationship between careerism and emotional exhaustion was determined. Within the framework of Resource Conservation Theory, this study reveals that psychological capital and emotional labour function as buffer mechanisms in the relationship between careerism and burnout. The results of the research provide important contributions and suggestions to the literature for policies and practices that will contribute to both increasing employee welfare and the sustainable success of organisations.

Keywords: Careerism, Psychological Capital, Emotional Labor, Burnout

TEŞEKKÜR

Doktora eğitimim boyunca kıymetli bilgi ve tecrübesini benimle paylaşan, özverili tutumunu, sabrını ve yol göstericiliğini bir an olsun esirgemeyen, moral ve motivasyonu ile beni destekleyen çok değerli tez danışmanım Prof. Dr. Meral Elçi'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez izleme komitemde yer alan hocalarım Prof. Dr. Hüseyin İnce ve Doç. Dr. Mehtap Özşahin'e; tez savunma jürimde yer alan hocalarım Prof. Dr. Bora Yıldız ve Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Selim Balcıoğlu'na destekleri ve kıymetli katkıları için teşekkür ederim.

Her zaman yanımda olan, aldığım kararlarda beni her zaman destekleyen ve varlığıyla bana güç veren sevgili eşim İdris Bostan'a, doktora eğitimi sürecinde kucağıma aldığım, koşulsuz sevgisiyle bana güç veren biricik kızım Zeynep Asel Bostan'a ve aileme en içten dileklerimle teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	ix
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii
TABLolar DİZİNİ	xiii
1. GİRİŞ	1
2. LİTERATÜR TARAMASI	4
2.1. Tükenmişlik	4
2.1.1. Tükenmişlik Tanımı	4
2.1.2. Tükenmişlik Boyutları	5
2.1.3. Tükenmişliğin Öncülleri	6
2.1.4. Tükenmişliğin Sonuçları	7
2.1.5. Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Çalışmalar	8
2.2. Kariyerizm	12
2.2.1. Kariyerizm Tanımı	12
2.2.2. Kariyerizm Eğiliminin Öncülleri	13
2.2.3. Kariyerizm Eğiliminin Sonuçları	14
2.2.4. Kariyerizm İle İlgili Yapılan Çalışmalar	15
2.3. Duygusal Emek	18
2.3.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	18
2.3.1.1. Arlie Russell Hochschild'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	18
2.3.1.2. Ashforth ve Humphrey'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	19
2.3.1.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	20
2.3.1.4. Grandey'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	20
2.3.2. Duygusal Emek Tanımı	21
2.3.3. Duygusal Emek Boyutları	22
2.3.4. Duygusal Emek Öncülleri	23
2.3.5. Duygusal Emek Sonuçları	24
2.3.6. Duygusal Emek İle İlgili Yapılan Çalışmalar	25
2.4. Pozitif Örgütsel Davranış ve Psikolojik Sermaye	28
2.4.1. Pozitif Örgütsel Davranış	28
2.4.2. Psikolojik Sermaye Tanımı	29
2.4.3. Psikolojik Sermaye Boyutları	30
2.4.4. Psikolojik Sermaye Öncülleri	32
2.4.5. Psikolojik Sermaye Sonuçları	33
2.4.6. Psikolojik Sermaye İle İlgili Yapılan Çalışmalar	33
2.5. Hipotez Geliştirme	37
2.5.1. Kaynakları Koruma Teorisi	38
2.5.2. Kariyerizm ve Psikolojik Sermaye	38
2.5.3. Kariyerizm ve Duygusal Emek	39
2.5.4. Kariyerizm ve Tükenmişlik	39
2.5.5. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik	40

2.5.6. Duygusal Emek ve Tükenmişlik	41
2.5.7. Kariyerizm, Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik	42
2.5.8. Kariyerizm, Duygusal Emek ve Tükenmişlik	45
3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ	47
3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	47
3.2. Araştırmanın Örneklemi	47
3.3. Veri Toplama	48
3.4. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları	49
3.5. Analiz ve Bulgular	51
3.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler	52
3.5.2. Geçerlik ve Güvenilirlik	53
3.5.3. Araştırma Hipotezlerinin Testi	59
4. SONUÇ VE TARTIŞMA	64
5. ÖNERİLER	68
KAYNAKLAR	71
ÖZGEÇMİŞ	93
TEZ METNİNDEN TÜRETİLEN YAYINLAR	94
EKLER	95

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
PsyCap	: Psychological Capital (Psikolojik Sermaye)
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
AMOS	: Analysis of Moment Structures
df	: Serbestlik Derecesi
β	: Beta
GFI	: Uyum İyiiliği İndeksi
TLI	: Tucker Lewis İndeksi
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CR	: Kompozit Güvenilirlik
AVE	: Ortalama çıkarılan varyans
χ^2	: Ki-Kare
GA	: Güven Aralığı
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü
Vb	: Ve benzeri
Vd	: Ve diğerleri

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 4.1: Araştırma Modelinin Hipotez Test Sonuçları

Sayfa
60



TABLÖLAR DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 2.1: Duygusal Emek Tanımları	21
Tablo 4.1: Tanımlayıcı İstatistikler	52
Tablo 4.2: Açıklayıcı Faktör Analizi	54
Tablo 4.3: Doğrulamalı Faktör Analizi	56
Tablo 4.4: Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon Katsayıları ve Güvenirlik Katsayıları	58
Tablo 4.5: Araştırma Modeline Ait Uyum İyiliği İndeksleri	59
Tablo 4.6: Hipotez Testi Sonuçları	61
Tablo 4.7: Aracı Hipotez Testi Sonuçları	63

1. GİRİŞ

Küreselleşme, hızlı teknolojik değişimler ve artan rekabet koşulları, iş dünyasında özellikle hizmet sektöründe önemli dönüşümlere neden olmuştur. Bu dönüşüm, çalışanlar üzerinde önemli bir yük yaratırken, özellikle müşteri odaklı hizmet veren sektörlerde ise tükenmişlik olgusu giderek daha fazla dikkat çekici hale gelmiştir. Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği, iş talepleri, iş baskısı ve işin rutin hale gelmesi gibi çalışma koşulları nedeniyle bireylerin "yıpranma" duygularını ifade etmek için kullanmıştır. Tükenmişliğin hem birey hem de örgüt üzerinde birçok olumsuz etkisi olabilmekte ve uzun süreli tükenmişlik bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığına bir miktar zarar verebilmektedir (Maslach, 2001; Lin vd., 2019; Chirico vd., 2021; Zhang vd., 2018). Çalışanlar, işlerini gerçekleştirirken fiziksel ve duygusal tükenmişlik hissine kapılmakta, bu durumda da verimlilik ve motivasyonları üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Polatçı, 2007). İşyerlerinde stresin daha yoğun yaşandığı ortamlarda çalışanlar stres nedeniyle bazı olumsuz duygular yaşamaktadır (Bauer ve Spector, 2015). Bu olumsuz duygular, çalışanların tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir (Spector ve Goh, 2001; Pugliesi, 1999).

Tükenmişliğin önemli nedenlerinden biri de çalışanların iş sırasında duygularını yönetme zorunluluğudur ve özellikle duygusal emek gerektiren mesleklerde bu durum daha belirgin hale gelmektedir. Hochschild (1983), duygusal emeği bir ücret karşılığında alınıp satılabilen, diğer insanlar tarafından gözlemlenebilen yüz ve bedende bir gösteri yaratmak için duyguların yönetimi şeklinde tanımlamıştır. Duygusal emek, özellikle müşteri odaklı hizmet sektörlerinde çalışan bireylerin iş sırasında hissettikleri duygular ile sergiledikleri duygular arasındaki farkı ifade eder (Üstün, 2017). Çalışanlar, müşteri beklentilerini karşılamak için genellikle yüzeysel rol, derin rol veya samimi/doğal davranış stratejilerini kullanmaktadır (Diefendorff vd., 2005). Bu süreç, çalışanlar için ek bir duygusal yük yaratabilir ve tükenmişlik düzeylerinin artmasına neden olabilir (Hopkins vd., 2023; Guo, 2023).

Duygusal emeğin yarattığı tükenmişlik gibi kariyerizm de bireylerin iş yaşamına aşırı odaklanmalarına ve bu süreçte hem duygusal hem de psikolojik olarak yıpranmalarına neden olabilir. Kariyerizm, kariyer başarısını performans dışı yollarla sürdürme

eğilimi olarak ifade edilmektedir (Feldman ve Weitz, 1991). Feldman ve Weitz'e (1991) göre kariyerçi bireyler güç, ödül ve statü elde etmenin kişinin kendi performansının ötesinde başka bir şeye bağlı olduğuna inanırlar. Kariyerizm eğilimli bireyler, davranışlarını kendi çıkarları doğrultusunda değiştirebilecekleri inancına sahiptirler (Fatima vd., 2023). Terfi alabilmek için aldatici davranış sergileyen kariyerizm eğilimli çalışanların, liyakat ve doğruluktan yana olmayan bir tutum sergileyebilecekleri söylenebilir (Yıldız vd., 2015). Kariyerizm, iş yaşamına aşırı odaklanmanın yanı sıra kariyerizm eğilimli bireyler iş-yaşam dengesini ihmal edebilir (Girdap, 2019). Dolayısıyla bu durum bireylerde tükenmişliğe yol açarak psikolojik olarak olumsuz etkiler yaratabilir.

Tükenmişlikle başa çıkmada ise bireylerin psikolojik sermayesi önemli bir koruyucu faktör olarak öne çıkmaktadır. Psikolojik Sermaye temel olarak "bireyin olumlu psikolojik gelişim durumu" olarak tanımlanmakta ve. bireylerin olumlu psikolojik özelliklerini ifade eden, öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık bileşenlerinden oluşmaktadır (Luthans vd., 2007). Yüksek psikolojik sermayeye sahip çalışanlar, iş stresine ve tükenmişliğe karşı daha dirençlidir (Freire vd., 2020; Okros ve Virga, 2022; Demir, 2018). Bu özellikleri sebebiyle psikolojik sermaye, bireylerin olumsuz durumlarla daha etkili başa çıkmasını sağlar; iş tatmini, iş performansı ve psikolojik iyi oluş düzeylerini artırır (Loghman vd, 2023). Dolayısıyla çalışanların psikolojik sermayesinin güçlendirilmesi, tükenmişlik düzeylerinin azaltılmasında stratejik bir araç olarak değerlendirilmektedir (Li vd., 2015; Gong vd., 2019).

Bu çalışmada, kariyerizmin tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal emek ve psikolojik sermayenin aracılık rolü Kaynakları Koruma Teorisi kapsamında incelenecektir. Kaynakları Koruma Teorisi, insanların yaşamlarında çeşitli kaynaklara sahip olduğunu, bu kaynakların da bireyler için değerli olduğunu öne sürmektedir (Hobfoll, 1989). Bu teorelin temelinde bireylerin kaynakları oluşturmaları, bu kaynakları geliştirmesi ve korumasının doğuştan gelen bir özellik olduğu yer almaktadır (Hobfoll ve Jackson, 1991). Belirtilen kaynaklar çeşitli psikolojik durumlar, kişilik özellikleri ve enerji durumları olarak tanımlanmaktadır (Hobfoll, 1989). Kaynakları koruma teorisine göre bireyler sahip oldukları kaynakları korumak adına çaba sarf ederken, kaynaklarının tehdit altında olduğunu hissederse stres ve tükenmişlik yaşar (Hobfoll, 1989). İlerlemeye ve terfiye yoğun bir şekilde odaklanan kariyerizm eğilimi, artan iş yükü, rekabet ve performans baskısı yoluyla bu kaynakları

tüketebilir ve tükenmişliğe yol açabilir (Jones ve Griep, 2018). Diğer yandan işyerinde duyguları yönetmek için gereken çaba olan duygusal emek, özellikle bireylerin gerçek duygularıyla uyuşmayan duygular sergilemeleri gerektiğinde duygusal kaynaklarını tüketebilir. Buna karşılık öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserliği kapsayan psikolojik sermaye, bireysel kaynakların tükenmesine ve tükenmişliğe karşı bir tampon görevi görebilir (Lopez Nunez vd., 2020).

Bu bağlamda, araştırma bulguları hem bireysel hem de kurumsal düzeyde karar vericilere yol gösterecek teorik ve pratik çıkarımlar sunacaktır.

Literatür incelendiğinde kariyerizmin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik sermaye ve duygusal emeğin aracılık rolünü inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu tezle birlikte literatürde yer alan bu boşluğun doldurulması hedeflenmektedir. Bu tez, tükenmişliğin azaltılmasına yönelik çözüm önerileri sunarak, hem bireysel refahı hem de örgütsel verimliliği artırmayı hedeflemektedir. Tez kapsamında, araştırma değişkenlerine ait teorik ve kavramsal çerçeve ile başlayan ikinci bölüm, bu değişkenlerin kapsamlı bir şekilde ele alınmasını sağlamaktadır. Bu bölümde, literatür taramasına dayalı olarak değişkenler arasındaki ilişkiler açıklanmıştır. Bu teorik çerçeve, araştırmanın modelinin oluşturulmasında ve hipotezlerin geliştirilmesinde temel bir referans noktası olmuştur. Üçüncü bölümde, araştırma yönteminin ele alındığı yöntem bölümü, dördüncü bölümde bulguların sunulduğu araştırma bulguları bölümü, beşinci bölümde tartışma ve altıncı bölümde ise sonuç ve öneriler bölümü yer almaktadır.

Bu çalışmanın bulguları, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde karar vericilere faydalı bilgiler sunarak, tükenmişliğin önlenmesi, çalışan refahının artırılması, kariyerizm eğiliminin yönetilmesi, psikolojik sermayenin teşvik edilmesi konularında pratik öneriler sağlayacaktır. Özellikle, hizmet sektöründe çalışan bireylerin duygusal emek yönetimi, kariyerizm eğilimlerinin yönetimi ve psikolojik sermaye düzeyleri dikkate alınarak, tükenmişliği azaltmaya yönelik politikalar geliştirilmesinin kurumların sürdürülebilir büyüme ve başarı sağlaması açısından etkili olacağı düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Tükenmişlik

Bu bölümde tükenmişlik tanımı, tükenmişlik boyutları, tükenmişlik öncülleri, tükenmişlik sonuçları ve tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar başlıklarına yer verilmiştir.

2.1.1. Tükenmişlik Tanımı

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği, iş talepleri, iş baskısı ve işin rutin hale gelmesi gibi çalışma koşulları nedeniyle bireylerin "yıpranma" duygularını ifade etmek için kullanmıştır. Edelwich (1980) tükenmişliği, hizmet sektöründe çalışan insanların yaşadığı idealizm, enerji ve amaç kaybı olarak tanımlamıştır. Stevens (1984) tükenmişliği, iş ortamında yaşanan strese verilen uyumsuz tepkiler olarak tanımlamıştır. Tükenmişlik, bireylerin işe ve hayata karşı tutumlarındaki olumsuz değişiklikleri içermektedir.

Tükenmişlik, işyerinde kronik, akut veya aşırı stres faktörlerine uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, bilişsel, duygusal ve sosyal tükenme durumu ile işaretlenmiş bir durum olarak tanımlanır. Bu durum, bireyin refahının çeşitli yönlerinde bir eksiklik durumu olarak kabul edilmektedir (Schaufeli ve Enzmann, 2020; Schwarzer ve Greenglass, 1999).

Tükenmişlik sendromu ise, kronik stres nedeniyle ortaya çıkan ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından tanınan işle ilgili bir hastalıktır (WHO, 2019). Maslach ve Jackson'un (1981) bir süreç olarak tanımladığı tükenmişlik sendromu, ilk olarak bitmek bilmeyen aşırı çalışma taleplerinin bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesiyle ortaya çıkar ve bu da duygusal tükenmeye yol açar. Savunma mekanizması harekete geçen birey, çevresindeki insanlarla ilişkisini sınırlamaya ve psikolojik olarak diğer insanlardan uzaklaşmaya çalışır. Böylece duyarsızlaşma ile birey kendisi için duygusal bir tampon oluşturur. Son olarak, birey önceki olumlu tutumları ile mevcut tutumları arasındaki farkı algılar. Mesafeli tavrının topluma, çalıştığı kuruma katkısını sınırladığını, iş ve insan ilişkilerinde yetersiz kaldığını göz önünde bulundurarak; İşini yaparken kişisel başarısında azalma hissi yaşar.

Tükenmişliğin hem birey hem de örgüt üzerinde birçok olumsuz etkisi olabilmekte ve uzun süreli tükenmişlik bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığına bir miktar zarar verebilmektedir (Maslach, 2001; Lin vd., 2019; Chirico vd., 2021; Zhang vd., 2018). Tükenmişlik, yüksek işten ayrılma niyeti, düşük iş bağlılığı ve düşük iş performansı ile ilişkilidir (Wang vd., 2020; Seo vd., 2016; Wen vd., 2016).

2.1.2. Tükenmişlik Boyutları

Maslach Tükenmişlik Teorisi, bireylerin uzun süreli stres ve iş yükü altında yaşadıkları psikolojik tükenmişliği açıklayan en yaygın modellerden biridir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği, özellikle insana hizmet veren meslek gruplarında yaygın görülen bir sendrom olarak tanımlamış ve Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni geliştirmişlerdir. Bu teori tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi olmak üzere üç bileşenle açıklamaktadır.

Duygusal tükenme, bireysel stres bileşeniyle ilişkilidir ve duygusal kaynakların tükendiği hissini ifade eder (Leiter ve Maslach, 2016; Maslach ve Jackson, 1981). Çalışanların yorgunluk ve duygusal açıdan yıpranma hislerinin artması olarak tanımlanan duygusal tükenme, daha çok birebir ilişkilerin yoğun olduğu alanlarda çalışanlarda görülmektedir (Jackson vd., 1986). Duygusal tükenme yaşayan kişi, insanlarla etkileşimde bulunurken aşırı psikolojik ve duygusal taleplerden dolayı enerji ve duygusal kaynak eksikliği hisseder (Gardner vd., 2009). Bu duygusal yoğunluğa sahip kişi gerginlik ve hayal kırıklığı yaşar, bu da kişinin eskisi kadar özverili ve sorumlu hareket edemediğini ve yetersiz olduğunu yansıtır (Leiter ve Maslach, 2003).

Duyarsızlaşma her ne kadar kişilerarası bileşenle ilişkili olsa da bireyin diğer insanlara karşı mesafeli tutumunu ifade etmektedir (Leiter ve Maslach, 2016; Maslach ve Jackson, 1981). İnsan hizmetlerinde duyarsızlaşma, kendisi ile hizmet alan arasına mesafe koyma girişimidir ve diğer mesleklerde bireyler tükendiklerinde kayıtsızlık veya alaycı bir tutum geliştirerek bilişsel mesafeyi kullanırlar (Maslach vd., 2001). Duyarsızlaşma başka bir bakış açısıyla "bireylere nesneler gibi davranmak olarak nitelendirilir ve genellikle müşterilere atıfta bulunurken kişisel isimlerden ziyade nesnenin etiketinin kullanımına yansır" (Jackson vd., 1986).

Kişisel başarının azalması, öz-yeterlik bileşenidir ve bireyin kendisine ve işine ilişkin değerinin olumsuz değerlendirilmesiyle ilişkilidir (Leiter ve Maslach, 2016; Maslach

ve Jackson, 1981). Düşük kişisel başarı duygusu, yetersizlik, başarısızlık duygusu, düşük moral, düşük verimlilik ve üretkenlik, kişilerarası çatışmalar, sorunla başa çıkamama ve özgüven ve benlik saygısında azalma gibi semptomları içerir. (Maslach vd., 2001). Çalışanlar işteki performansları konusunda kendilerini yetersiz hissetmeye başlarlar ve "kendi kendilerine empoze edilen bir başarısızlık kararı" geliştirirler (Maslach, 1998).

2.1.3. Tükenmişliğin Öncülleri

Tükenmişliğin öncülleri, bireysel ve örgütsel olarak iki grupta ele alınabilir (Edu-valsania vd., 2022; Otacıoğlu, 2008).

Bireysel açıdan değerlendirildiğinde bireysel unsurlar tükenmişliği azaltıcı veya artırıcı bir etkiye sahiptir (Dalkılıç, 2014). Bu durum tükenmişlik bağlamında bireysel farklılıkların göz önünde bulundurulmasının gerekliliğini vurgulamaktadır. Yani bireylerin sahip olduğu özellikler tükenmişlik sendromunun oluşmasında etkili olmaktadır; bireylerin farklı özelliklere sahip olmaları onların tükenmişlik sendromu yaşamaları veya yaşamamalarına, yaşarlarsa bile farklı düzeylerde yaşamalarına sebep olmaktadır (Hışman, 2024). Bu da bireysel özelliklerin tükenmişlik sürecinde belirleyici etkisini ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra kişilik, kişisel beklentiler, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, kişisel yaşamdaki stres, duygusal emek gibi faktörlerde tükenmişliğe neden olmaktadır (Izgar, 2003; Kim vd., 2012; Hu vd., 2017). Bu faktörlerin çeşitli olması, bireyin yalnızca iş ortamındaki yüklerden değil tüm yaşam alanlarındaki yüklerin toplamından etkilendiğini açıkça göstermektedir.

Örgütsel açıdan değerlendirildiğinde ise aşırı iş stresi, aşırı katılım, kontrol, iş yükü tükenmişliğe neden olabilmektedir (Lim vd., 2010; Dung vd., 2024). Bu durum örgütsel yapıların ve yönetsel uygulamaların tükenmişlik üzerinde doğrudan belirleyici olabileceğini ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra iş-aile, aile-iş, iş-boş zaman çatışmalarının tükenmişlik için güçlü öncüller olduğu söylenilebilir (Karatepe vd., 2012; Karatepe ve Kılıç 2015; Karatepe ve Uludağ, 2007; Mansour ve Tremblay, 2018). Bu çatışmalar, çalışanların yaşam dengesini bozarak uzun vadede tükenmişliği kaçınılmaz hale getirebilir. Nepotizm ve kayırmacılık kapsamında örgütlerin adil olmayan ödüller ve terfiler gibi gayri resmi faaliyetlerde bulunması da, çalışanların yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Abubakar vd., 2017;

Karatepe vd., 2012). Örgütsel adaletin ihlali yalnızca bireylerin yalnızca motivasyonunu değil örgütsel bağlılıklarını da zedeleyebilmekte, bu durumda bireyleri daha savunmasız ve tükenmiş bir hale getirebilmektedir.

2.1.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin bireyin sağlığı ve genel refahı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Cheng vd., 2018; Pienaar ve Willemse, 2008; Lin vd., 2014). Bu durum, tükenmişliğin yalnızca geçici bir ruh hali değil ciddi ve kalıcı etkileri olabilen bir sağlık sorunu olduğunu göstermektedir. Tükenmişliğin, depresyon ve psikolojik sıkıntı için güçlü bir belirleyici olduğu söylenilebilir (Karatepe vd., 2012; Shani ve Pizam, 2009; Anasori vd., 2020). Yapılan araştırmalar, yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan bireylerin kardiyovasküler bozukluklar, kas-iskelet sistemi ağrıları, baş ağrıları, kronik yorgunluk ve uykusuzluk gibi fiziksel sağlık sorunlarına yatkın olduklarını belirlemiştir (Giorgi vd., 2017). Dolayısıyla tükenmişlik yalnızca zihinsel değil bedensel sağlık üzerinde de ciddi tehditler oluşturabilmektedir. Bunun yanı sıra tükenmişlik yaşayan bireyler, birden çok duyguyu aynı anda yaşamaları sebebiyle çeşitli davranış bozuklukları sergileyebilir (Dilsiz, 2006). Bu durum bireyin hem sosyal çevresiyle olan ilişkilerini zedeleyebilmekte hem de toplumsal uyumunu bozabilmektedir. Freudenberger ve Richelson (1981), tükenmişlik yaşayan bireylerin enerjisinin azaldığını belirtmiştir. Enerji kaybı bireyin günlük yaşam işlevlerini sürdürmesinde ve iş hayatında üretken olmasında zorluklar yaratabilir.

Fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları ile ilişkili olan tükenmişlik, iş tatminsizliği ile de yakından ilişkilidir (Boamah vd., 2022). İş tatmininin azalması, bireyin bağlılığının azalmasına ve motivasyonunun düşmesine sebep olabilir. Araştırmalar, tükenmişliğin iş performansı üzerinde zararlı bir etkisi olduğunun altını çizmektedir (Darvishmotevali vd., 2017; Karatepe ve Uludağ, 2008; Karatepe vd., 2012). Bu bağlamda tükenmişlik kurumsal hedeflerin gerçekleşmesini de zorlaştıran bir tehdit haline gelebilmektedir. Tükenmişlik, çalışanların işe bağlılığını ve kaliteli hizmet sunma istekliliğini azaltan güçlerden biri olarak değerlendirilmiştir (Karatepe vd., 2012; Humborstad vd., 2007). Dolayısıyla tükenmişlik hem müşteri memnuniyetini hem de örgütsel başarıyı etkileyen bir faktör olarak düşünülebilir. Aynı zamanda çalışanların işe devamsızlığına ve işten ayrılma niyetine sebep olabilmektedir

(Demerouti vd., 2009; Rahim ve Cosby, 2016; Lim vd., 2010). Bu sonuçlar tükenmişliğin göz ardı edilmemesi gereken bir konu olduğunu ortaya koymaktadır.

2.1.5. Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Kariou ve diğerleri (2021) duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için yapmış oldukları meta-analizde, yüzeysel davranışın duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile pozitif yönlü ilişkili, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile negatif yönlü ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Yılmaz ve diğerleri (2015) Kütahya il merkezinde bulunan okullarda görev yapan 410 öğretmenden oluşan örneklemle yapmış oldukları çalışmada, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalışmıştır. Araştırma sonuçlarına göre yüzeysel rol ve samimi/doğal olarak hissedilen duyguların, öğretmenlerin hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşmaları için önemli yordayıcılar olduğunu tespit etmiştir.

Zaghini ve diğerleri (2020), İtalya'da üç hastanede farklı klinik alanlardan 207 hemşireden oluşan bir örneklemle gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, yüksek düzeyde duygusal emek ve iş kaynaklı stresin hemşirelerde tükenmişlik sendromunu artırdığını, iş kaynaklı stresin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Kim ve Wang (2018) Kore'de 1517 hizmet çalışanından oluşan bir örneklemle gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği artırdığını, derinden rol davranışının ise tükenmişliği azalttığını tespit etmiştir. Ayrıca iş taleplerinin tükenmişliği artırdığı, iş kaynaklarının ise tükenmişliği azalttığı da tespit edilmiştir.

Vîrgă ve arkadaşları (2019) tarafından yapılan çalışmada, yetişkinlikte bağlanma ile iş performansı arasındaki ilişki ve bu ilişkide tükenmişliğin aracılık rolü incelenmiştir. Hollandalı 201 çalışan ve Romanyalı 178 çalışan öğrenciden elde edilen verilerin sonuçlarına göre, her iki örnekleme de bağlanma ile ilgili kaygının tükenmişlikle pozitif yönde ilişkili olduğu, bunun da iş performansı ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Karatepe ve Uludağ (2008) çalışmalarında rol stresi ve tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Kuzey Kıbrıs'taki 677 ön hat otel çalışanından

toplanan veri sonuçlarına göre, tükenmişliğin boyutu olan kişisel başarıda azalmanın iş performansı üzerinde anlamlı bir olumsuz etkiye sahip olduğu, diğer tükenmişlik boyutlarının ise olumsuz bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Moscu ve diğerleri (2023) acil servis çalışanları arasında tükenmişlik ve memnuniyet düzeylerini ölçmek için Romanya'daki County Emergency Clinical Hospital'ın acil servisinde çalışan 184 katılımcıdan veri elde etmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunurken, kişisel başarı ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Zhang ve He (2022) tarafından Çin'de 5.965 sosyal hizmet çalışanından oluşan bir örneklemle yapılan çalışmadan elde edilen verilerin analizi sonucunda, daha yüksek rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin daha düşük iş tatmini ile ilişkili olduğu ve bunun da daha yüksek tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür. Öte yandan, daha yüksek iş özerkliği seviyeleri daha yüksek iş tatmini ile ilişkilendirilmiş ve bu da daha düşük tükenmişlikle sonuçlanmıştır.

Yu ve arkadaşları (2020) tarafından Güney Kore'deki 11 otelde çalışan 309 kişiden elde edilen verilerle yapılan çalışma doğrultusunda, tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etki ilişkisi doğrulanmıştır. Sonuçlar, tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu, kişisel başarıda azalmanın ise iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermiştir.

Üngören ve diğerleri (2010) otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla 181 otel çalışanından oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, iş tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif ve anlamlı; iş tatmini ile kişisel başarı arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Üstündağ ve Büber (2023) Kütahya'da 200 aile işletmesi çalışanından oluşan örneklemle yapmış oldukları çalışmada aile işletmelerinde tükenmişlik sendromunun iş tatminine etkisini araştırmış ve tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisini, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın iş tatminine negatif etkisini, kişisel başarının ise iş tatminine pozitif etkisini tespit etmiştir.

Kaya ve Altınkurt'un (2018) Muğla ilinde görev yapan 450 öğretmen üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre, psikolojik sermaye ile duygusal tükenme ve

psikolojik sermaye ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkilerde psikolojik ve yapısal güçlendirmenin tam aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yin (2023) psikolojik sermaye, iş tükenmişliği ve duygusal emek arasındaki ilişkileri araştırmıştır. Çin'deki 2 üniversitede 434 öğretmen üzerinde yapılan çalışmanın sonuçları şu şekildedir; derin rol yapma ve doğal duygu ifadesinin iş tükenmişliği ile negatif ilişkili olduğu, yüzeysel rol yapmanın ise iş tükenmişliği ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda, psikolojik sermaye bu etkileri önemli ölçüde yönetmiştir. Yüksek psikolojik sermayeye sahip öğretmenler için derin rol yapma ve doğal duyguların ifadesi iş tükenmişliği ile anlamlı şekilde ilişkiliyken, düşük psikolojik sermayeye sahip öğretmenler için yüzeysel rol yapma ve iş tükenmişliği anlamlı şekilde ilişkilidir.

Peng ve arkadaşları (2019), Çin'de 335 okul öncesi öğretmeninden oluşan bir örnekleme yaptıkları çalışmada, duygusal emek ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık ve moderatör etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, derin rol yapma ve doğal duyguların ifadesinin psikolojik sermaye ile negatif, iş tükenmişliği ile pozitif ilişkili olduğu; yüzeysel rol yapmanın ise psikolojik sermaye ile pozitif, iş tükenmişliği ile negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye, üç duygusal emek stratejisinin iş tükenmişliği üzerindeki etkilerine kısmen aracılık ederken, psikolojik sermayenin yüzeysel davranma ve derinlemesine davranmanın iş tükenmişliği üzerindeki etkilerini de önemli ölçüde ılımlı hale getirdiği görülmüştür.

Yin ve diğerleri (2018) tarafından yapılan araştırmada da psikolojik sermayenin derinlemesine rol yapma ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi hafiflettiği, ancak yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi hafifletmediği görülmüştür. Çalışma, psikolojik sermayenin çalışanların duygusal tükenmesini azaltabilmesine rağmen, yüzeysel roller oynayan yüksek psikolojik sermayeye sahip çalışanların duygusal tükenmesinin artabileceği sonucuna varmaktadır.

Naktiyok ve Karabey (2005) Erzurum'da 1071 öğretim üyesinden oluşan örnekleme gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, işkoliklikle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve işkolikliğin bireysel tükenmeyi artırdığını tespit etmiştir.

Gülova ve diğerleri (2014) işkoliklik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için 191 beyaz yakalı çalışandan oluşan örneklemle yapmış oldukları çalışmada işkoliklik ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Akın ve Oğuz (2010), öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Ankara’da 227 öğretmenden oluşan bir örneklemle gerçekleştirmiş oldukları araştırmada öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlik düzeyleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Moyer ve diğerleri (2017) işkolikliğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü inceledikleri çalışmada, işkoliklik ile psikolojik sermaye ve psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki; işkoliklik ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Ayrıca işkoliklik ile tükenmişliğin tüm boyutları arasındaki ilişkiye psikolojik sermaye aracılık etmiştir.

Ayan ve diğerleri (2016) Marmara bölgesinde yer alan beş özel ve üç devlet bankasında çalışan 680 banka çalışanından oluşan örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada liderlik tarzlarının tükenmişlik düzeyi üzerine etkisini incelemiş ve dönüştürücü liderlik tarzının duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı negatif ve anlamlı etkilediğini, otoriter liderlik tarzının duygusal tükenmeyi pozitif ve anlamlı etkilediğini tespit etmiştir.

İbrahimağaoğlu (2018) örgütsel sinizm ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelediği, 155 otel çalışanından oluşan örneklemle yapmış olduğu çalışmada örgütsel sinizmin tüm boyutlarının (bilişsel, duygusal, davranışsal) tükenmişliğin tüm boyutları ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisini tespit etmiştir.

İçel ve Ekinci (2024) Adıyaman’da 185 akademisyenden oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada akademisyenlerin duygusal zeka düzeyleri ve mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi araştırmış, duygusal zeka boyutlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönlü, kişisel başarıda azalma ile ise pozitif yönlü ilişkisini tespit etmiştir.

Karayaman (2024) İstanbul Avrupa yakasının 25 ilçesinde yer alan bankalarda çalışan 589 kişilik bir örneklemle yapmış olduğu çalışmada, banka çalışanlarının öz yeterlilik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Yukarıda yer alan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve bireysel özelliklerden örgütsel faktörlere kadar geniş bir yelpazede yer alan değişkenlerle ilişki içinde bulunduğu açıkça görülmektedir.

2.2. Kariyerizm

Bu bölümde kariyerizm tanımı, kariyerizm eğiliminin öncülleri, kariyerizm eğiliminin sonuçları ve kariyerizm ile ilgili yapılan çalışmalar başlıklarına yer verilmiştir.

2.2.1. Kariyerizm Tanımı

TDK'ya göre kariyerizm, kariyer yapmayı en yüksek amaç olarak gören düşünce sistemidir (Erişim tarihi: 16.02.2025). Kariyerizm, kariyer başarısını performans dışı yollarla sürdürme eğilimi olarak da ifade edilmektedir (Feldman ve Weitz, 1991).

Rousseau (1990)'a göre kariyerizm, çalışanların işlerini örgütler arasında bir kariyer adımı olarak görme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla çalışanların kariyer yaşamları boyunca ne sıklıkta organizasyon değiştirmeyi beklediklerini ölçer (Rousseau, 1990). Kariyerizmi yüksek çalışanlar sık sık firma değiştirirken, kariyerizmi düşük çalışanlar mevcut firmalarında uzun süre kalacaklarına inanırlar (Rousseau, 1990).

Feldman ve Weitz'e (1991) göre kariyerçi bireyler güç, ödül ve statü elde etmenin kişinin kendi performansının ötesinde başka bir şeye bağlı olduğuna inanırlar. Kariyerçi çalışanlar, davranışlarını kendi çıkarları doğrultusunda değiştirebilecekleri inancına sahiptirler (Fatima vd., 2023). Terfi alabilmek için aldatıcı davranış sergileyen kariyerizmi yüksek bireylerin, liyakat ve doğruluktan yana olmayan bir tutum sergileyebilecekleri söylenebilir (Yıldız vd., 2015). Bu bağlamda eğer kariyerizm eğilimli bireyler işe alınmışlar ise bu bireylerin kariyerizm eğilimleri örgütün lehine olacak şekilde yönlendirilmesi faydalı olacaktır (Yıldız vd., 2015).

Rousseau'nun kariyercilik kavramsallaştırması, Feldman'ın kariyerizm kavramsallaştırmasından farklıdır; Rousseau'ya göre kariyer ilerlemesi amacıyla liyakate dayalı olmayan yöntemlerin veya politik davranışların kullanılması tercih edilmez (Jain ve Sullivan, 2020). Feldman ve Weitz'in (1991) kariyerizm tanımı, kariyerist bir çalışanın sahip olabileceği yedi özel inanca dayanmaktadır. Bunlar;

1. Sadece sağlam etik ve değerlere güvenmek iş pozisyonunuzda ilerlemenize pek yardımcı olmaz.
2. Üstleriniz ve çalışma arkadaşlarınızla iyi ilişkiler kariyerinizde ilerlemek için çok faydalı olabilir.
3. Başarılı bir çalışan olarak görünmek, işinizde ilerlemenize yeteneklerinizden daha fazla yardımcı olabilir.
4. Bazen hedefinize ulaşmak için aldatıcı davranışlar gereklidir.
5. Bir kişinin amaçları ve kurumsal hedefleri tutarsız hale geldiğinde bu kişi yolunu kendi çıkarları doğrultusunda çizmek zorundadır.
6. Sadakatinizin ödüllendirilip ödüllendirilmeyeceği kesin değildir.
7. Bazen çalıştığınız kurumun çıkarlarından ziyade sizin ilerlemenizi teşvik eden şeyleri yapmanız gerekir.

Bu bağlamda çalışma süresince kariyerizm kavramı Feldman ve Weitz'in (1991) tanımladığı şekilde ele alınarak; bireylerin etik dışı yollarla kariyer ilerleme beklentisi, statü ve ödül arayışında sergiledikleri tutumlar ve bu tutumların yansımaları söz konusu yedi inanç doğrultusunda değerlendirilecektir.

2.2.2. Kariyerizm Eğiliminin Öncülleri

Kariyerizm eğilimi bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç grupta değerlendirilebilir. Bireysel anlamda net bir vizyonu olmayan, kariyer hedeflerini doğru belirleyememiş, bilinçli bir seçim yapamamış kişiler iş hayatında çok sık iş değiştirmektedir (Ardıç ve Özdemir, 2018). Bir işten diğerine sürekli hareket halinde olan bireyin bir süre sonra kariyerizm eğilimine sahip olacağı düşünülebilir (Nohut, 2022). Özellikle yönsüzlük hissiyle hareket eden bireyler kısa vadeli çıkarlarını önceliklendirme eğiliminde olabilirler. Buna ek olarak kişilik özelliklerinin de kariyerizm eğilimine sebep olduğu söylenilebilir. A tipi kişilik özelliği (sabırsız, işkolik, aşırı rekabetçi) ve nevrotik kişilik özelliği (depresif, kızgın, endişeli), duygusal açıdan kararsızlık kariyerizm eğilimine sebep olabilmektedir (Erdem, 2021; Ağırbaş, 2019; Chiaburu vd., 2013a). Bu bağlamda bireyin içsel denge ve kişilik yapısı, kariyer hayatlarında belirleyici bir rol oynayabilir.

Örgüt bağlamında çalışma ortamının adaletsiz oluşu, örgüte ve işverene karşı güvensizlik, düşük örgütsel bağlılık, kariyer gelişim fırsatlarının olmaması, örgüte

yabancılaşma, işten beklenen faydanın azalması, liderlik tarzları gibi faktörler de kariyerizm eğilimine sebep olabilmektedir (Hamilton ve Treuer, 2012; Chiaburu vd., 2013a; Chay ve Aryee, 1999; Crawshaw vd., 2012; Crawshaw ve Brodbeck, 2011; Şengüllendi vd., 2020; Liman, 2019). Bu durum bireyin çalıştığı örgütte kendini değersiz ve geleceği olmayan bir çalışan olarak gördüğünde bireysel kariyer hedeflerini ön planda tutarak fırsatçı bir tutum sergileyebileceğini göstermektedir.

Bunun yanı sıra çevresel faktörler de kariyerizm eğilimine yol açabilmektedir. Bu kapsamda, yeni iş fırsatlarının sınırlı olması, ekonomik dalgalanmalar, çevresel belirsizlikler, diğer işletmelerin cazip insan kaynakları politikaları, geleneksel kariyer anlayışının değişmesi gibi unsurlar ise kariyerizm eğilimine yol açan çevresel faktörler olarak ifade edilebilir (Adams, 2011; Feldman ve Weitz, 1991; Hsiung vd, 2012). Özellikle günümüzün değişken ve rekabetçi iş dünyasında, bireylerin kısa vadeli avantajlara yönelmesi kariyerizmi bir strateji olarak görmelerine neden olabilir.

2.2.3. Kariyerizm Eğiliminin Sonuçları

Çalışanların kariyer algıları, tutumları ve davranışlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Kariyerizm de çalışanın davranışlarını yönlendiren bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Girdap, 2019). Kariyerizm eğilimi örgütlerde, verimlilik düşüren ve üretkenliği azaltan yıkıcı davranışlara, diğer yandan sosyal bağların ve iletişimin iyi olması gibi yapıcı davranışlara sebep olabilmektedir (Yıldız vd., 2015). Kariyerizm eğilimine sahip çalışanlar düşük düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemektedir (Adams vd., 2013). Ayrıca kariyerizm eğilimi, zorunlu vatandaşlık davranışlarının ve örgüt yararına etik olmayan davranışların pozitif ve anlamlı yordayıcısıdır (Yıldız ve Ayaz Arda, 2018; Yalçın, 2022). Bu bulgu, kariyerizmin etik sınırlar ile örgütsel sadakat arasındaki dengeyi bozabileceğini göstermektedir.

Diğer yandan yapılan araştırmalar, kariyerizm eğiliminin örgütsel performans, iş tatmini, işe katılım, işe adanmışlık, içsel motivasyon ve örgütsel bağlılıkla negatif, işten ayrılma niyeti ve iş stresi ile pozitif ilişkili olduğu yapılan çalışmalarla tespit edilmiştir. (Chay ve Aryee, 1999; Aryee ve Chen, 2004; Liman, 2019; Hsiung vd., 2012; Hamilton ve Treuer, 2012; Adams vd., 2013; Şengüllendi vd., 2020; Akgemci vd., 2019). Bu bağlamda kariyerizm, örgütlerin insan kaynakları ve sürdürülebilirlik politikaları açısından dikkate alınması gereken bir konudur.

Son olarak kariyerizm eğilimine sahip bireyler, daha fazla ödül elde edebilmek için sürekli olarak yeni fırsatlar peşinde koşmaktadır. Bu durum, aile ilişkileri ve boş zaman aktiviteleri gibi yaşamın diğer boyutlarıyla denge kurmalarını zorlaştırmakta ve sonuç olarak yaşam tatminlerinin düşmesine neden olmaktadır (Adams vd., 2013). Bu durum kariyerizmin yalnızca mesleki değil bütünsel yaşam refahı üzerinde de önemli etkiler yarattığını göstermektedir.

2.2.4. Kariyerizm İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu bölümde kariyerizm konusu ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Literatür incelendiğinde konuyla ilgili yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olması dikkat çekmektedir. Mevcut çalışmaların incelenmesi, araştırma modelinin temelini açıklamakta faydalı olacaktır. Bu doğrultuda literatürde yer alan çalışmalar şu şekildedir:

Burke ve Greenglass (1988) 833 öğretmen ve okul yöneticisinden oluşan örneklemle yapmış oldukları çalışmada kariyerizm eğilimine sahip olanların tükenmişlik yaşadığını ve işten ayrılma niyetine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Feldman ve Weitz (1991) tarafından gerçekleştirilen çalışmada kariyerizm eğiliminin örgütsel bağlılık, işe katılım ve motivasyon üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu, ayrıca kariyerizmin bireylerin kariyerlerini ilerletme isteğiyle güçlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Chay ve Aryee (1999) Singapur'da 249 çalışandan oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada kariyerizm eğiliminin, iş tatmini, işe adanmışlık ve örgütsel bağlılıkla negatif ilişkili; işten ayrılma niyetiyle pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Aryee ve Chen (2004) Çin'de 149 çalışandan oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, işverene duyulan güven ve kariyerist yönelim arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Adams (2011) ABD'de deniz aşırı görevde bulunan çalışanlardan oluşan örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada, kariyerizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif, kariyerizm ile işten ayrılma niyeti arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Crawshaw ve Brodbeck (2011) İngiltere’de bir finans kurumunda gerçekleştirdikleri araştırmada, yönetime duyulan güven ve kariyerizm eğilimi arasında negatif yönlü bir ilişki ve bu ilişkinin bireyin dağıtıcı adalet algıları tarafından yönetildiğini tespit etmiştir.

Tomprou ve diğerleri (2012), Yunanistan’da 236 banka çalışanından elde ettikleri verilerle gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik sözleşme ihlali ve örgütsel bağlılık arasında kariyerizmin düzenleyici rolünü araştırmışlardır. Çalışma bulgularına göre örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların psikolojik sözleşme ihlali ve kariyerizm eğilimlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Adams ve diğerleri (2013) ABD’de 232 gurbetçi ve 210 gurbetçi olmayan toplam 442 çalışan üzerinde gerçekleştirdikleri çalışma bulgularına göre kariyerizmin örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz etkilediği ve yüksek kariyerist yönelime sahip gurbetçi çalışanların, yüksek kariyerist yönelime sahip gurbetçi olmayan çalışanlara kıyasla daha düşük düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Jain ve Sullivan (2020), Kuzey Hindistan’daki motosiklet şirketlerinde 250 orta düzey yöneticiden oluşan bir örnekleme yürüttükleri çalışmada, çalışanlar arasında kariyerizm ve örgütsel tutumlar arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, kariyerizmin örgütsel performans ve örgütsel memnuniyet ile negatif ilişkili olduğu bulunmuştur.

Yıldız (2015) İstanbul’da 1000 hizmet sektörü çalışanından oluşan örneklem ile yapmış olduğu çalışmada, kariyerizm ile yıkıcı sapkın işyeri davranışları arasındaki pozitif ilişkiye ahlaki kopuşun aracılık ettiğini tespit etmiştir.

Yıldız ve diğerleri (2015) İstanbul’da 699 kamu çalışanı üzerinde uyguladıkları araştırmada kariyerizm eğiliminin, yıkıcı olağandışı işyeri davranışlarının ve yapıcı olağandışı işyeri davranışlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Oral Ataç ve diğerleri (2018) 222 çalışanla yapmış oldukları çalışmada çalışanların kariyerizm eğilimleri ile izlenim yönelimleri arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir.

Yıldız ve Ayaz Arda (2018), İstanbul’da görev yapan 330 özel banka çalışanı üzerinde yapmış oldukları çalışmada, kariyerizmin zorunlu vatandaşlık davranışlarının anlamlı ve olumlu yordayıcısı olduğu, işten ayrılma niyetinin ise bu ilişki üzerinde şartlı etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Liman ve diğlerleri (2019) İstanbul'da 189 çalışandan oluşan örneklem üzerinde yapmış oldukları çalışmada kariyerizm eğiliminin algılanan örgütsel performans üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğu, ayrıca etik liderlik davranışları ile algılanan örgütsel performans arasındaki ilişkiye kariyerizm yöneliminin aracılık ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Dölger ve Cinnioğlu (2021) İstanbul'da 389 otel çalışanı üzerinde yapmış oldukları çalışmada etik liderlik algısının kariyerizmi negatif yönlü ve kariyerizm algısının da işgören performansını negatif yönlü etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Gizlier ve Yıldız (2021), İstanbul'da 484 hizmet sektörü çalışanından oluşan bir örneklemle yapmış oldukları çalışmada aşırı nitelikliliğin genel olarak ve işini küçük görme boyutu özelinde kariyerizm eğilimi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Erdem (2021) Konya'da 360 özel banka çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmada, A tipi kişilik özelliğinin kariyerizm eğilimi üzerinde pozitif bir etkisi, kariyerizm eğiliminin ahlaki çözölme eğilimi üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Nohut (2022) 1090 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada, beş faktörlü kişilik özelliklerinin yeniliğe açıklık boyutu, karanlık kişilik özelliklerinin tüm boyutları ve öz-yeterlilik algısı ile kariyerizm eğilimi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki, örgütsel destek algısının ise sadece karanlık kişilik özelliklerinin kariyerizm ile ilişkisinde düzenleyici etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Polat (2024) 273 beyaz yakalı çalışandan oluşan bir örneklemle gerçekleştirmiş olduğu çalışmada kariyerizm eğiliminin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu, ayrıca kariyerizm eğiliminin devam bağlılığı üzerinde pozitif, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık üzerinde ise negatif yönde bir etki tespit edilmiştir.

Tüm bu çalışmalar bir arada değerlendirildiğinde kariyerizm eğiliminin, bireylerin tutum, davranış ve değer sistemleri üzerinde oldukça etkili olduğu; bunun da doğrudan veya dolaylı yollarla örgütsel çıktıların niteliğini belirlediği görölmektedir.

2.3. Duygusal Emek

Bu bölümde duygusal emek yaklaşımları, duygusal emek tanımı, duygusal emek boyutları, duygusal emek öncülleri, duygusal emek sonuçları ve duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalar başlıklarına yer verilmiştir.

2.3.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

İnsan sosyal ve kültürel etkileşimlerle şekillenen bir varlıktır ve bu nedenle içinde bulunduğu kültürel bağlamda diğer bireylerle ilişki kurma ihtiyacı duyar. Bu sosyal bağlam bireylerin duygularını nasıl deneyimlediğini ve bu duyguları nasıl yönettiğini doğrudan etkiler (Lee vd., 2019). Duygusal emek kavramı literatürde ilk kez Arlie Russel Hochschild tarafından ortaya konmuştur (Hochschild, 2012). Zamanla bu kavram, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey gibi araştırmacılar tarafından kuramsal olarak geliştirilmiştir. Aşağıda duygusal emek kavramına ilişkin söz konusu yazarların görüşleri detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.3.1.1. Arlie Russell Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emek terimini ilk kez 1983 yılında Arlie Russel Hochschild kullanmıştır. Hochschild (2012) duygusal emek kavramını uçuş görevlileri üzerinden açıklamıştır. Büyük bir havayolu şirketinde çalışmakta olan uçuş görevlilerinin duygusal emeklerine odaklanan çalışmada, hem bireysel hem de örgütsel yaşamda duyguların ne denli önemli olduğundan bahsetmiştir. Bu çalışmayla duygusal emeğin anlaşılması adına büyük bir etkiye sahip olarak kendisinden sonra gelen araştırmacılara ve araştırmalara rehberlik sağlamıştır (Theodosius, 2008).

Hochschild'e (1983) göre, işveren fabrika işçilerinin fiziksel emeği üzerinde kontrol sahibidir ve bu da fiziksel emek ile zihnin kendisi arasında bir bağlantı olup olmadığı sorusunu beraberinde getirmektedir. Hochschild'in (1983) uçuş görevlilerinin emeği üzerine yaptığı analiz, söz konusu fiziksel emek ile zihin arasındaki bağlantıya ilişkin argümanlarını destekleyecek sonuçlar ortaya koymuştur. Hochschild (1983) analizinde, uçuş görevlilerinin çalışma süreleri boyunca yaptıklarının, genellikle yolculara gülümsedikleri için, olaylarla ilgili hissettiklerini etkilediğini fark etmiştir. Ayrıca, Hochschild (1983) uçuş görevlilerinin yorgunluk veya sinirlilik gibi havayolu

şirketinin gözünde istenmeyen veya arzu edilmeyen olarak görülebilecek duygularını gizlediklerini keşfetmiştir. Bu sonuçlar, özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerin örgütleri tarafından müşterilere karşı olumlu tutumlar sergilemeye zorlanacağını ve bunun da gülümseme ya da müşterilerin şikâyetlerini sabırla karşılama şeklinde olacağını göstermektedir. Dolayısıyla duygusal emek, "kamusal olarak gözlemlenebilir bir yüz ve beden görüntüsü yaratmak için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Uçuş görevlilerinin perspektifinden bakıldığında, duygusal emek, müşterileri memnun etmemek için sahip oldukları gerçek olumsuz duyguları gizlediklerinde ortaya çıkmaktadır. Bunun neticesinde gülümsemeye yol açmaktadır.

Hochschild duygusal emeği, duygu yönetimi kavramı ile birlikte açıklamıştır. Duyguların yönetimini ise iki şekilde ele almıştır; yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma. Yüzeysel rol yapma, çalışanın kendisinden beklenen duyguları hissetmeden rol yapmasını anlatan bir kavramdır. Derin rol yapma ise çalışan arzulanan duyguyu hissederek yerine getirmektedir. Duygu yönetiminin temel ilkesi ise bireysel çaba gerektirmesidir (Hochschild, 1983)

2.3.1.2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği "uygun duyguyu sergileme eylemi" olarak açıklamaktadır. Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, Hochschild'in (1983) duygusal emek tanımı, kamuya açık bir şekilde sergilenebilecek duyguların yönetimiyle ilgilidir ve duygusal emeğin bu tür bir açıklaması, temel bir kavram olarak yalnızca davranışa odaklanmaktan ziyade "davranışın altında yatan varsayılan duygulara" odaklanmayı içermektedir.

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emek kavramına üçüncü bir boyutu (yüzeysel rol yapma ve derin rol yapmanın ötesinde) dahil etmiş ve buna gerçek duyguların ifadesi adını vermiştir. Duygusal emeği yalnızca yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma olarak kavramsallaştırmanın, çalışanların kendiliğinden ve gerçekten uygun duyguları deneyimleme ve sergileme olasılığını göz ardı ettiğini belirtmişlerdir. Örneğin, bir sosyal hizmet çalışanı istismara uğramış bir çocuğa karşı sempati duyabilir ve bu nedenle yüzeysel ya da derinlemesine hareket etmeye ihtiyaç duymaz.

Bu araştırmacılar, bu gerçek duygusal ifadeyi duygusal emek olarak görmektedir, zira kişi kurumsal olarak istenen duyguları sergilemektedir (Ashforth & Humphrey, 1993).

2.3.1.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişiler arası işlemler sırasında kurumsal olarak istenen duyguları ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır ve bu tanımın altında yer alan dört varsayımdan bahsetmiştir.

İlk olarak etkileşimci duygu modelini ele almışlardır. Bu yaklaşım, duyguların kısmen sosyal olarak inşa edildiğini öne sürmektedir. İkinci olarak ve etkileşimci duygu modeliyle de tutarlı olarak, bireyin hissettiği duygu ile örgütsel olarak arzu edilen duygu arasında uyum olduğu durumlarda bile, duyguların ifade edilmesinde bir dereceye kadar çaba (veya "emek") gerekeceğini savunmuşlardır. Üçüncü olarak Hochschild(1983) tarafından önerildiği gibi duyguların yönetimine odaklanmak yerine ifade edici davranışa odaklanmışlar, çünkü Morris ve Feldman'a (1996) göre örgütsel olarak istenen uygun ifade edici davranıştır. Dördüncü olarak, duygusal emeğin bu tanımına göre, duyguların nasıl ve ne zaman ifade edilmesi gerektiğini belirleyen standartlar veya kuralların var olduğunu söylemektedirler (Morris ve Feldman, 1996).

Bu varsayımlardan yola çıkarak duygusal emeği dört alt boyutta incelemişlerdir. Bu boyutlar; uygun duygusal gösterim sıklığı, gerekli gösterim kurallarına dikkat, sergilenecek duyguların çeşitliliği ve örgütsel olarak arzu edilen, gerçekte hissedilmeyen duyguları ifade etme zorunluluğunun yarattığı duygusal uyumsuzluktur (Morris ve Feldman, 1996).

2.3.1.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Grandey'e (2000) göre duygusal emek, örgütsel hedefler için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenmesi sürecidir. Yüzeysel rol yapma (gözlemlenebilir ifadeleri yönetme) ve derin rol yapma (duyguları yönetme) süreçleri, duygusal düzenleme süreci olarak duygusal emeğin çalışma tanımına uymakta ve duygusal emeği operasyonel hale getirmenin faydalı bir yolunu sağlamaktadır.

Grandey (2000) kendisinden önceki teorileri Duygu Düzenleme Teori'sinden yararlanmadıkları için eleştirmiş ve duygusal emeği bu teorinin sahip olduğu bakış açısıyla incelemiştir. "Bireylerin hangi duyguları, ne zaman yaşadıklarını ve bu

duyguları nasıl deneyimlediklerini ve ifade ettiklerini etkiledikleri süreçler" (Gross, 1998) olarak tanımlanan duygu düzenleme teorisi, duygusal emek için çok yararlı bir yol gösterici çerçeve sağlamaktadır (Grandey, 2000).

Duygusal düzenlemenin iki farklı şekilde “öncül odaklı duygu düzenleme” ve “sonuç odaklı duygu düzenleme” gerçekleştiğini ileri sürmektedir. Grandey’e (2000) göre yüzeysel davranış sonuç odaklı duygu düzenlemeye karşılık gelirken derin davranış öncül odaklı duygu düzenlemeye karşılık gelmektedir (Hsieh, 2009).

2.3.2. Duygusal Emek Tanımı

Uygun ve gerekli duygusal tepkiler için ortak beklentilerin mevcut olduğu işlerde duygusal emek gerekmektedir (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey ve Gabriel, 2015). Diğer bir ifadeyle çoğu iş, iş sırasında bazı duyguların sergilenmesini gerektirir (Diefendorff vd., 2005). Müşterilerle etkileşim sırasında olumsuz duyguların bastırılması gibi gereklilikler sergileme kuralları olarak adlandırılabilir (Schaubroeck ve Jones, 2000; Diefendorff vd., 2005).

Örgütsel hedeflere ulaşmak için çalışanların duygusal algılarını, duygularını ve uygun duygusal durumlarını ifade etme süreci duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Grandey, 2000). Hochschild (1983) ise duygusal emeği "ücret alınan ya da bir değişim değeri olan arzu edilen bedensel ve yüz ifadeleri yaratmak için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlamıştır.

Tablo 2.1’de araştırmacıların çeşitli duygusal emek tanımları yer almaktadır.

Tablo 2.1: Duygusal Emek Tanımları

Kaynak	Tanım
Hochschild (1983)	Bir ücret karşılığında alınıp satılabilen, diğer insanlar tarafından gözlemlenebilen yüz ve bedende bir gösteri yaratmak için duyguların yönetimidir.
Smith (1992)	Kişinin gerçek duygularına bakılmaksızın başkalarının önemsendiğini ve güvende hissetmesini sağlamak için duyguların tetiklenmesi veya bastırılması olarak tanımlamaktadır.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Duygusal emek, hizmet karşılaşmaları sırasında hizmet temsilcilerinin beklenen duyguları sergilemesidir.
James (1993)	İnsanlarla teması içeren, istihdamın ayrılmaz ancak çoğu zaman tanınmayan bir parçası olarak tanımlanmıştır.

Tablo 2.1: Duygusal Emek Tanımları (Devamı)

Morris ve Feldman (1996)	Kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol.
Bailey ve McCollough (2000)	Duygusal emek, en düşmanca müşteriler de dahil olmak üzere, müşterilere olumlu, neşeli veya arkadaş canlısı duygusal eğilim sergilemek gibi işle ilgili bir görevi içerir.
Grandey (2000)	Duygusal emek, örgütsel hedefler için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenmesi sürecidir.
Diefendorff vd. (2005)	Duygusal emek, kişinin gerçekte nasıl hissettiğinden bağımsız olarak bu görüntü kurallarına uymaktır.
Wharton (2009)	Duygusal emek, çalışanların duygularını örgütsel olarak tanımlanmış kurallara ve yönergelere uygun olarak yönetmelerinin beklendiği süreci ifade eder.

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere genel olarak duygusal emek, çalışanların örgütsel beklentiler doğrultusunda, içsel duygu durumlarını ya da dışa yansıttıkları duygusal ifadeleri bilinçli bir şekilde düzenlemeleri ve iş ilişkisinde tutarlı bir duygusal deneyim yaratmaları sürecidir.

2.3.3. Duygusal Emek Boyutları

Literatür incelendiğinde araştırmacılar duygusal emeği farklı boyutlarla ele almışlardır. Bu çalışmada Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) çalışmasında olduğu gibi duygusal emek 3 boyut şeklinde ele alınmıştır. Bu boyutlar: yüzeysel rol, derinden rol ve doğal/samimi davranış şeklindedir.

Bireylerin örgütte uymaları gereken duygusal kurallara uymayan duygular hissettiklerinde, istenen duygusal kurallara uymak için duygularını ayarlamaları yüzeysel rol yapma olarak adlandırılır (Bozionelos ve Kiamou, 2008). Diğer bir ifadeyle, yüzeysel rol yapmada, bireyin kendi gerçek hislerini değiştirmede, sadece dışa dönük duygusal görüntüsünü ve duygusal ifadesini değiştirdiğinden bahsedilmektedir (Groth, vd., 2009). Yüzeysel rol yapan çalışanlar aslında gözlemlenebilir ifadelerini gösterim kurallarına uyacak şekilde değiştirirler (Grandey, 2000; Hülshager ve Schewe, 2011).

Derinden rol yapma, bireylerin hem duygusal ifadelerini hem de içsel duygusal deneyimlerini değiştirmeleri anlamına gelir, böylece bireyler tutarlı davranışlar sergiler ve içsel deneyimleri ve bunları dışa vurma biçimleri açısından algıları gelişir.

Aynı zamanda, derinden rol yapma bireyin çaba göstermesini gerektirir (Bozionelos ve Kiamou, 2008). Bireyin hissettiği duyguları, gösterdiği yani dışarıya karşı sergilediği duygulara adapte edilmesi şeklinde ifade edilebilmektedir (Zapf, 2002). Yüzeysel rol yapma gözlemlenebilir ifadeleri yönetmeyi ifade ederken, derinden rol yapma ise duyguları yönetmeyi ifade eder (Grandey, 2000). Derinden rol yapma, altta yatan duyguların gösterim kurallarına uygun olacak şekilde zahmetli bir şekilde değiştirilmesidir (Grandey, 2000; Hülshager ve Schewe, 2011).

Doğal/samimi davranış, kurumdaki duygu kuralları ile bireylerin deneyimlediği duygu durumları benzer olduğunda, kendiliğinden ortaya çıkan ve bireyler tarafından sergilenen duygusal davranışları ifade eder (Fernández-Dols ve Crivelli, 2013). Diğer bir ifadeyle doğal olarak hissedilen duyguların ifade edilmesi, işin yürütülmesi sırasında içsel bir duygunun belirlenen hizmet beklentileriyle tutarlı olması ve duyguyu ifade etmek için çok az çaba harcanması durumunda ortaya çıkan spontane bir davranıştır (Diefendorff vd., 2005).

2.3.4. Duygusal Emek Öncülleri

Önceki araştırmalar duygusal emeği etkileyen faktörleri bireysel ve iş ile ilgili özellikler olarak ele almıştır (Diefendorff vd., 2005) Bireysel özellikler, cinsiyet gibi faktörler duygusal emeğin bireysel öncülleri arasında yer almaktadır (Wrobel, 2013; Erickson ve Ritter, 2001). Duygusal zeka da duygusal emeğin bir öncülü olarak değerlendirilmektedir (Liu vd., 2008; Cheung ve Tang, 2009). Bunun yanı sıra duygusal bulaşma, empatik kaygı gibi faktörlerde duygusal emeğin öncülleri arasında yer almaktadır (Choi ve Kim, 2015). Duygusal bulaşma, başkaları tarafından ifade edilen duygularla doğal bir özümsemenin doğuştan gelen bir duyarlılığını ifade eder, yani duygunun başkalarıyla paylaşılmasında bilişsel bir yorumlama süreci söz konusu değildir (Choi ve Kim, 2015). Dolayısıyla, duygusal bulaşma duygusal emeğin olumlu bir yordayıcısı olarak değerlendirilebilir (Kruml ve Geddes, 2000). Duygusal emeği etkileyen bireysel özelliklerden biri de empatik kaygıdır (Choi ve Kim, 2015). Empatik kaygısı yüksek olan çalışanlar, müşteriler tarafından duygu ve his anlamında rahatsız edilmezler, yalnızca müşteriler hakkında bir hisleri vardır ancak müşterilerle aynı şekilde hissetmezler (Davis vd., 1994).

İş ile ilgili faktörler değerlendirildiğinde ise iş çabası, iş yükü, iş deneyimi, iş-aile çatışması gibi faktörlerin duygusal emeğin öncülleri olduğu ifade edilmektedir (Philipp ve Schüpbach, 2010; Ogbonna ve Harris, 2004; Hur vd., 2014; Seery vd., 2008; Karim, 2009; Montgomery vd., 2006). Bunun yanı sıra iş özerkliği ve kişilerarası iletişimin sıklığı da duygusal emeğin öncülleri olarak değerlendirilmektedir (Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Brotheridge ve Lee, 2003; Shani vd., 2014).

2.3.5. Duygusal Emek Sonuçları

Önceki araştırmaların çoğu duygusal emeğin sonuçlarını bireysel, duygusal ve psikolojik tutumlar açısından incelemiştir (Kim vd., 2019). Birçok çalışmaya göre duygusal emeğin tükenmişliğe sebep olduğu belirlenmiştir (Erickson ve Ritter, 2001; Schaible ve Gecas, 2010; Brotheridge ve Lee, 2003). Ayrıca duygusal emek, duygusal yorgunluğa da sebep olabilmektedir (Liu vd., 2008; Ashforth ve Humphrey, 1993). Yaşanılan duygusal yorgunluk neticesinde çalışanların iş performansı olumsuz etkilenebilir (Hochschild, 1983). Bunun yanı sıra duygusal emek gösterimi sırasında yaşanılan duygusal uyumsuzluk yüzeysel rol yapma davranışını artırmakta ve bu da işten ayrılma niyetine, işe yabancılaşmaya sebep olabilmektedir (Doğan, 2021; Tsang, 2011).

Duygusal emek, çalışanların psikolojik refahı üzerinde de olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal emek sergileyen bireylerin stres düzeyleri yüksek olacağından hem fiziksel hem de psikolojik sağlıkları olumsuz etkilenebilir (Pugliesi, 1999).

Ayrıca yapılan çalışmalara göre özyeterlilik, stres ve aidiyet duygusu, iş tatmini gibi unsurlarda duygusal emeğin sonuçları arasında yer almaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003; Shuler ve Sypher, 2000; Handley vd., 2006; Pugliesi, 1999). Duygusal emek olumsuz sonuçlara sebep olabildiği gibi olumlu sonuçlara da sebep olabilmektedir. Duygusal emek sonucunda müşteriler memnun olarak örgüt verimliliğinde artış yaşanabilmektedir (Duman, 2017). Bireysel açıdan olumlu sonuçlar değerlendirildiğinde ise bireyin duygusal bağlılığının artması, iş tatmininin artması, performansının artması, öz yeterlilik düzeyinin artması gözlemlenebilir (Atasoy ve Turan, 2019; Duman 2017).

2.3.6. Duygusal Emek İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Hopkins ve arkadaşları (2023) Birleşik Krallık'ta 330 polis memuru üzerinde yaptıkları çalışmada üç farklı memur tipinden oluşan bir tipoloji oluşturmuşlar ve duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapmanın tüm grupları etkilediğini ve tükenmişlik düzeyini de artırdığını tespit etmişlerdir.

Xiong ve arkadaşları (2023) 534 otel stajyerinden zaman serisi yöntemiyle topladıkları verilerden elde ettikleri çalışmada, yüzeysel rol yapmanın çalışanların kaygı ve depresyonunu artırdığı, derin rol yapmanın ise kısa vadede çalışanların kaygı ve depresyonunu azaltırken, uzun vadede kaygı ve depresyonu artırdığı sonucuna varmışlardır.

Guo'nun (2023) Pekin'de 22 farklı medya şirketinde çalışan 276 Çinli muhabirle yaptığı çalışmada, muhabirlerin duygusal emeğinin iş tükenmişliği düzeyini artırdığı tespit edilmiştir.

Yin ve arkadaşları (2023) tarafından yapılan çalışmada, duygusal emek stratejileri ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkiyi araştırmak için 28.242 katılımcı ile 84 ampirik çalışma üzerinde bir meta-analiz yapılmış ve yüzeysel rol yapmanın iş tükenmişliği ile pozitif bir ilişkisi olduğu, derin rol yapmanın ise negatif bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Eroğlu (2014) Denizli'de 268 bireysel müşteri hizmetlerinde görevli banka çalışanından oluşan örneklemle yapmış olduğu çalışmada yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Koçak ve Gürsoy (2018), Yalova'da 221 çalışandan oluşan örneklemle yapmış oldukları araştırmada duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ve samimi davranış sergileyen çalışanların daha düşük düzeyde tükenmişlik sergilediğini tespit etmiştir.

Kılıçarslan ve Özsoy (2024), hangi tür duygusal emeğin tükenmişliğe sebep olduğunu inceledikleri, 306 hizmet çalışanından oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği artırıcı, derinden rol yapma ve samimi davranışın ise tükenmişliği azaltıcı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Hülshager ve diğerleri (2010), 151 stajyer öğretmenden oluşan bir örneklem kullanarak duygusal emek, performans ve gerginliğin etkilerinin yönünü incelemiş, derinden rol yapmanın iş performansını artırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Mesmer-Magnus ve diğerleri (2012), 109 bağımsız çalışmanın meta-analizini gerçekleştirerek hissedilen ve gösterilen duygulardaki uyumsuzluğun sağlık ve performans üzerinde zararlı etkilerle ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Demirel (2022), duygusal emeğin iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu, duygusal emeğin iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Lee ve diğerleri (2015), Güney Kore'deki küresel bir havayolu şirketinin 230 uçuş görevlisine uygulanan bir anketten elde edilen veriler neticesinde duygusal emek boyutlarından derinden rol ve yüzeysel rol yapmanın iş performansını artırdığını tespit etmiştir.

Çetin (2018) Trakya Bölgesinde bankacılık, sigortacılık ve emlak sektörlerinde çalışan 126 orta ve üst düzey yöneticiden oluşan örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada etik liderlerde duygusal emeğin işkolikliğe etkisini incelemeyi amaçlamış ve elde edilen analizler neticesinde etik davranış sergileyen liderlerde derin rol yapma ve yüzeysel rol yapma davranışının geliştiği, etik liderlerde derin rol yapmanın işkolikliğe yol açtığı tespit edilmiştir.

Enki (2019) Gebze'de 205 sağlık çalışanından oluşan örneklemle yapmış olduğu çalışmada duygusal emek ve işkoliklik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal emek ile işkoliklik arasında pozitif yönde anlamlı ve zayıf bir ilişki tespit etmiştir.

Mengenci (2015) Yalova'da görev yapan 438 öğretmenden oluşan örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada elde edilen sonuçlara göre iş tatmini yüksek olan çalışanların daha çok derinden rol yapma ve samimi davranış sergiledikleri, daha az yüzeysel rol yapmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal tükenme yaşayanların hizmet esnasında daha çok yüzeysel davranış sergilediği bulunmuştur. Aynı zamanda iş tatmininin yüzeysel rol yapma ve duygusal tükenme arasında yarı aracılık etkisi, derin ve doğal davranışlar ile duygusal tükenme arasında ise tam aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Bağcı ve diğerleri (2023) duygusal emeğin iş tatmini üzerine etkisini inceledikleri ve Türkiye'de bulunan 402 zincir yiyecek içecek işletme çalışanından oluşan örneklemle

gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emek ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Benk ve Şimşek (2023) Trabzon'da 179 öğretmenden oluşan örneklemle gerçekleştirmiş oldukları çalışmada işe bağlılığın duygusal emek üzerindeki etkisini incelemiş ve işe bağlılığın duygusal emeği pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediğini bulmuştur.

Oliveira ve diğerleri (2023) Portekiz'de 924 polis memurundan oluşan örneklemle gerçekleştirmiş oldukları çalışmada duygusal emek, işe bağlılık ve mesleki kimlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve derinden rol yapmanın işe bağlılık ve mesleki kimliği olumlu etkilediği, yüzeysel rol yapmanın ise işe bağlılık ve mesleki kimliği olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Kahveci ve Öztürk (2023) Konya'da 248 eczacıdan oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emek stratejilerinin kullanımı ile işe bağlılık arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Doğan (2025) Ankara'da sağlık kuruluşu ve üniversitelerde görev yapan 193 güvenlik görevlisinden oluşan örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada duygusal emek, iş yükü algısı ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişki incelenmiş ve duygusal emeğin iş yükü algısını artırdığı, algılanan örgütsel desteğin ise yüzeysel rol yapma ve iş yükü algısını azalttığı bulunmuştur.

Sevinç ve Tezsürücü Coşansu (2023) Aydın'da 324 banka çalışanından oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada kişi-örgüt ve kişi-iş uyumunun yüzeysel rol yapma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye, kişi-iş uyumunun derinlemesine rol yapma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye, kişi-örgüt uyumu ve kişi-iş uyumunun samimi davranış üzerinde ise pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

Hong ve diğerleri (2023) 3.679 öğretmenden oluşan örneklemle duygusal emek stratejilerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini incelediği çalışmada, duygusal emek stratejilerinin kullanımının anaokulu öğretmenlerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli bir pozitif yordayıcı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yurdakul ve Gürel (2023) Trabzon'da 255 alışveriş merkezi satış danışmanından oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emek, işgören performansı

ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkileri incelemiş ve duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Hu ve diğerleri (2022) Çin'de 387 otel çalışanından oluşan örnekleme gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emeği kariyer yönetimi perspektifinden değerlendirmeyi amaçlamış ve örgütsel desteğin samimi davranış üzerinde olumlu bir etkiye, yüzeysel rol yapma üzerinde ise olumsuz bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca derin rol yapma ve samimi davranışın, hem kariyer bağlılığını hem de kariyer yeterliliğini olumlu etkilediği, yüzeysel rol yapmanın ise kariyer bağlılığı ve kariyer yeterliliğini olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Yukarıda sunulan çalışmalar bir arada değerlendirildiğinde, duygusal emek stratejilerinin çalışanların tükenmişlik, iş performansı, iş tatmini, işe bağlılık gibi faktörler üzerinde çok yönlü ve anlamlı etkiler yarattığı görülmektedir.

2.4. Pozitif Örgütsel Davranış ve Psikolojik Sermaye

Bu bölümde pozitif örgütsel davranış, psikolojik sermaye tanımı, psikolojik sermaye boyutları, psikolojik sermaye öncülleri ve sonuçları, psikolojik sermaye ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

2.4.1. Pozitif Örgütsel Davranış

Pozitif örgütsel davranış, bireylerin güçlü yönlerinin ve psikolojik yetkinliklerinin ve performansı artırmak için bu yetkinlikleri ölçme, kolaylaştırma ve yönetme yollarının incelenmesi olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002).

Bu açıdan bakıldığında, pozitif örgütsel davranış kapasitesi değerlendirilebilmesi için ölçülebilir olması, performans gelişimini etkilemesi gibi insani güçlü yönler ve kapasiteler tarafından nitelendirilmesi gereken bazı kriterler bulunmaktadır (Luthans, 2002). Bu bağlamda, Luthans ve Avolio (2009), psikolojik kapasiteler olarak pozitif örgütsel davranışın temel kriterlerini; "1) bir teoriye, araştırmaya ve geçerli bir ölçüme dayanmalı, 2) 'durum benzeri' olmalı ve böylece gelişime açık olmalı ve 3) performans etkisine sahip olmalı şeklinde ifade etmiştir.

Pozitif örgütsel davranış günümüzün çalışma ortamında performansı artırmak ve yönetmek için organize ve/veya resmi eğitim programları aracılığıyla hem

lider/yönetici gelişimi hem de insan kaynakları (İK) gelişimi (çalışan gelişimi) için uygulanabilir (Luthans, 2002).

2.4.2. Psikolojik Sermaye Tanımı

Psikolojik sermaye, kuruluşlar tarafından çalışanlarına olumlu örgütsel davranışlar aşlamak için kullanılan ve onların işlerine nasıl yaklaştıklarına vurgu yapan yeni bir fikirdir. Son yıllarda örgütsel psikoloji, psikolojik sermayeye çok fazla ilgi göstermiş ve odaklanmıştır. Bu durum, kuruluşların rekabetçi faaliyetlerinde avantaj elde etmek için psikolojik sermayeyi kullanmalarına yol açmıştır (Iraduha, 2023). Luthans ve arkadaşlarına (2007) göre sosyal ve beşeri sermayenin yanı sıra "kim olduğunuza" yatırım yaparak veya bunu geliştirerek rekabet avantajı elde etmek mümkündür.

Psikolojik Sermaye temel olarak "bireyin olumlu psikolojik gelişim durumu" olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2007). Psikolojik sermaye kavramı, pozitif örgütsel davranış kriterlerini karşılayan pozitif psikolojik kapasitelerin bir araya getirilmesini ifade etmektedir.

Psikolojik sermaye, pozitif psikolojik durumların dört boyutunu (yani umut, iyimserlik, dayanıklılık ve yeterlilik) içeren pozitif bir psikolojik yapıdır (Luthans vd., 2015). Bu pozitif psikolojik durumlar, tek bir pozitif psikolojik sermaye yapısı geliştirmek için ampirik araştırmalar boyunca birleştirilmiştir. Bu dört boyutun birleşimi, arzu edilen birçok bireysel sonucu olumlu yönde etkileyen tek bir yapı ortaya çıkarmıştır (Jafri, 2013; Luthans vd., 2012; You, 2016). Psikolojik sermaye, kişilik özelliklerinin (örneğin duygusal istikrar) aksine, tüm boyutların eğitim veya diğer gelişimsel yaklaşımlarla geliştirilebileceği durum benzeri bir psikolojik yapı olarak kabul edilmiştir (Luthans vd., 2006).

Psikolojik sermaye, örgütsel davranışın birbirini tamamlaması için pozitif bir kapasite kriterini karşılayarak ve temel bir yapıyı üst düzeyde birleştirerek sinerji yaratır. Dolayısıyla psikolojik sermayeye yatırım yapılması, bu boyutun geliştirilmesi ve etkin hale getirilmesiyle yöneticinin etkisinin, her bir kapasitenin bireysel performansı ve davranışsal çıktılar üzerindeki etkisinin daha yüksek olması beklenir. Başka bir deyişle, kolektif birim, tek tek bileşenlerin toplamından daha fazla değere sahiptir (Luthans vd., 2007).

Psikolojik sermayenin çalışan memnuniyeti, bağlılığı ve çalışan performansı ile pozitif, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik gibi istenmeyen sonuçlarla ise negatif ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Loghman vd, 2023). Dolayısıyla, psikolojik sermaye hem örgütler hem de çalışanlar için önemli bir kavramdır.

2.4.3. Psikolojik Sermaye Boyutları

Luthans ve diğerleri (2007) bireysel düzeyde 4 temel psikolojik sermaye kaynağı olduğunu savunmaktadır. Bunlar özyeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi pozitif psikolojik gelişim durumları olarak ifade edilmektedir.

Temel olarak Albert Bandura'nın (1982) Sosyal Bilişsel Teorisi üzerine inşa edilen öz yeterlilik, ilk zamanlarda genel olarak "kişinin olası durumlarla başa çıkmak için gerekli eylem planlarını ne kadar iyi uygulayabileceğine dair yargıları" olarak ifade edilmiştir (Bandura, 1982). Stajkovic ve Luthans (1998) da öz yeterliliği "bir bireyin belirli bir bağlamda belirli bir görevi başarıyla yerine getirmek için gereken motivasyonu, bilişsel kaynakları ve eylem yollarını harekete geçirme yetenekleri hakkındaki inancını (veya güvenini) ifade eder" şeklinde tanımlamıştır. Luthans ve arkadaşları (2007) ise öz yeterliliği, başarıya ulaşmak için gerekli çabayı göstermek ve zorlu görevleri üstlenmek için kendine güvenmek olarak tanımlamıştır. Öz yeterlilik derecesi, gelişimsel yönü üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Yeteneklerinizin ve güçlü yönlerinizin farkında olmanıza ve bunları başarılı olmak için kullanmanıza yardımcı olmanın yanı sıra, sizi zorlukları kabullenmeye ve karşılamaya teşvik eder. Hedeflerinizin peşinden gitmeniz ve onlara ulaşmak için gerekli olabilecek zaman ve çabayı göstermeniz için size ilham verir ve motive eder (Schunk & Dibenedetto, 2021). Öz yeterliliği yüksek olan birey, bir zorluğu başarıya ve üstesinden gelme kabiliyetine daha fazla güven duyar ve bu nedenle daha fazla çaba gösterir. Bulgular ayrıca öz yeterliliğin iş performansı ile bağlantılı olduğunu göstermiştir (Stajkovic ve Luthans, 1998).

Psikolojik sermayenin bir diğer boyutu olan iyimserlik, bireylerin olumsuz ya da olumlu sonuçların ve olayların nedenlerini nasıl atfettikleri olarak tanımlanmaktadır (Seligman, 1998). Luthans ve arkadaşları (2007) ise iyimserliği, şimdi ve gelecekte başarılı olacağına dair olumlu atıflarda bulunmak şeklinde tanımlamıştır. Bireyler eninde sonunda başarılı olacaklarını düşünürlerse çabalamaya devam ederler. Belirli

bir görev için az da olsa bir şüphe varsa, kaçma eğiliminde olurlar. Seligman'a (1998) göre insanların bir olay karşısındaki davranışları o kişinin iyimser ya da kötümser olarak adlandırılmasına neden olur. Eğer insanlar herhangi bir kaçış duygusu hissederse, bu duygu onları başarıdan alıkoyacak ve kötümser yapacaktır. Schneider (2001) iyimserliğin gelişmesine yardımcı olmak için üç yaklaşım önermiştir. Bunlardan ilki geçmişteki olumsuzlukları kabul etmek ve affetmek, ikincisi şimdiki zamandan zevk almak ve takdir etmek, üçüncüsü ise daha iyi bir gelecek için fırsat kollamaktır (Luthans ve Youssef, 2004). Günümüz çalışma ortamında iyimserlik, insan kaynakları alanında da önemli bir rol oynamaktadır. Yöneticiler, yüksek düzeyde iyimserliğe sahip bireyleri işe alım sürecinde kilit bir faktör olarak görmektedir (Luthans, 2002). Yöneticiler kötümser bir yönetim ya da liderlik tarzı benimsemeye başladıklarında, çalışanların motivasyonu azalır ve böylece çalışanlar iyimser bakış açılarıyla birlikte umut düzeylerini de kaybederler. Bunun yerine, yöneticiler çalışanlarla iyimser bir açıklama temelinde iletişim kurmalı, bu iyimser bakış açısı tüm organizasyona yayılarak çalışanların performansını artırmalıdır (Luthans vd., 2006).

Psikolojik sermayenin umut boyutu ise, umut kuramından türetilen psikolojik bir kapasitedir (Snyder, 2000). Umut kuramının kavramsal olarak çizilmesi boyunca umut, "karşılıklı olarak türetilmiş başarılı (a) faillik (hedefe yönelik belirleme) ve (b) yollardan (hedeflere ulaşma yollarının planlanması) oluşan bilişsel bir küme, bireysel farklılıklar ölçüsünün geliştirilmesi" olarak tanımlanmıştır (Snyder vd., 1991). Temel olarak, umudun birbiriyle ilişkili iki bileşeni vardır; kendi kendine başlatılan, hedefe yönelik motivasyon ve davranışı ifade etmektedir. Umut, bir kuruluşun istenen başarıyı artırmak için ihtiyaç duyduğu önemli bir pozitif psikolojik kaynaktır. Umutlarına yatırım yapan çalışanlar, zorlukların ve zorlukların üstesinden gelme yeteneklerini koruyabilir ve daha güçlü ve daha etkili bir şekilde geri dönebilirler (Luthans ve Youssef, 2017). Psikolojik umut durumuna sahip çalışanlar, iradeleri ve azimleri ile iyi bir iş performansına sahiptirler (Peterson ve Luthans, 2003).

Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu ise, zorluklardan, sıkıntılardan, çatışmalardan ve başarısızlıklardan kurtulma veya toparlanma yeteneğinin yanı sıra iyi olaylar, ilerleme, devam eden değişiklikler ve daha fazla sorumluluk olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002). Organizasyonlarda dayanıklılık, bir çalışanın önemli bir zorluk veya risk karşısında başarılı bir şekilde mücadele etme kapasitesidir (Luthans, 2002). Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler sorun, hastalık ve

zorlukların üstesinden en kısa sürede gelebilirler (Wilkes, 1979). Dayanıklılığın gelişimi, kişinin kişisel güçlü yönleri, yetenekleri ve sosyal bağlantıları hakkında bir anlayış geliştirmeyi içerir. Bu faaliyetler öncelikle, engelleri önemli endişeler haline gelmeden önce tahmin etmek ve azaltmak için stratejiler geliştirmek etrafında döner. Ek olarak, bireylerin zorluklarla karşılaştıklarında ilk düşüncelerini ve duygularını tanımlarından ve dikkatlerini bilinçli olarak esnek düşüncelere yönlendirmelerinden, mevcut kaynakları ve zorlukların üstesinden gelmek için potansiyel yolları değerlendirmelerine dayalı olarak etkilenir (Luthans vd., 2006).

2.4.4. Psikolojik Sermaye Öncülleri

Psikolojik sermayenin öncüllerini araştıran bir çok çalışma sonucuna göre liderlik tarzlarının (etik liderlik, otantik liderlik, güçlendirici liderlik, alçakgönüllü liderlik, hizmetkar liderlik), örgütsel iklimin (destekleyici iklim, öğrenme iklimi), algılanan yönetici desteğinin, çalışma arkadaşı desteğinin, örgütsel desteğin öncül olarak değerlendirildiği görülmektedir (Wu ve Nguyen, 2019; Avey, 2014; Gonçalves ve Brandao, 2017; Hsiao vd., 2015; Luthans vd., 2008c; Pitichat vd., 2018; Choi, 2020; Mazzetti vd., 2016; Newman vd., 2018). Örneğin; etik liderler, çalışanlara güven verir, adil bir ortam yaratır ve böylece onların umut ve iyimserlik düzeylerini artırır (Zhu vd., 2004; Howard, 2005). Bunun yanı sıra otantik liderler ve hizmetkâr liderler de takipçilerine kendilerine güven, kendi kendilerine yetebilme, iyimserlik, umut ve problemlerin üstesinden hızlıca gelebilme konularında destek olmaktadır (Kesken ve Ayyıldız, 2008). Bu doğrultuda etik liderlik, otantik liderlik ve hizmetkâr liderlik tarzlarının çalışanların psikolojik sermaye bileşenlerini geliştirmede önemli birer örgütsel kaynak olarak işlev gördükleri söylenebilir.

İş özellikleri kapsamında değerlendirilen görevin önemi, iş geri bildirimi, iş kimliği, iş özerkliği, beceri çeşitliliği gibi faktörlerde psikolojik sermayenin öncülleri olarak değerlendirilmektedir (Sameer vd., 2019). Bu bağlamda iş özelliklerinin çalışanların olumlu psikolojik kaynaklarını destekleyerek psikolojik sermayeyi güçlendirdiği ve dolayısıyla bireysel ve örgütsel verimliliği artırmada önemli bir rol oynadığı söylenebilir.

2.4.5. Psikolojik Sermaye Sonuçları

Bireysel açıdan değerlendirildiğinde işe adanmışlık, iş tatmini, örgütsel bağlılık psikolojik sermayenin sonuçları olarak değerlendirilmektedir (Yan vd., 2024; Wu ve Nguyen, 2019). Bunun yanı sıra bireysel refah ve yaşam memnuniyeti de psikolojik sermayenin sonuçları olarak değerlendirilmektedir (Yan vd., 2024). Aynı zamanda yüksek iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışına da sebep olabilmektedir (Yan vd., 2024; Wu ve Nguyen, 2019). Psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme düzeyleri artmakta ve bu bağlamda çalışanların örgüt yararına olumlu davranışlar sergileme eğilimleri yükselmektedir (Akgümüş, 2019). Çalışanların örgüt yararına olumlu davranışlar sergilemesi, örgütsel performansın ve verimliliğin artmasına katkı sağlamaktadır (Karaman vd., 2020; Ngwenya ve Pelsler, 2020). Buna ek olarak psikolojik sermaye, görev performansının da anlamlı bir yordayıcısı olarak değerlendirilmektedir (Sameer vd., 2019).

Mevcut literatür ayrıca psikolojik sermayenin işyerindeki stresi ve iş tükenmişliğini olumsuz etkilediğini göstermektedir (Yan vd., 2024; Li vd., 2021; Khelifat vd., 2021; Avey vd., 2011). İş talepleri-kaynakları teorisine göre de psikolojik kaynaklar, iş taleplerinden kaynaklanan stresi ve iş tükenmişliğini azaltmada önemli bir rol oynamaktadır (Grove, 2018).

Ayrıca psikolojik sermaye, işte kalma niyetini olumlu etkilerken, işten ayrılma niyetini ise olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Yan vd., 2024).

2.4.6. Psikolojik Sermaye İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Okros ve Vîrgă (2022), 317 Romanyalı infaz koruma memurundan oluşan bir örneklem üzerinde psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair zaman gecikmeli verileri kullanarak, işteki başarı ve psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Psikolojik sermayenin bir yıllık bir süre zarfında bile tükenmişlik deneyimlerini azaltabileceği sonucuna varmışlardır.

Freire ve diğerleri (2020), İspanya’da 1379 öğretmenden oluşan örneklem üzerinde yapmış oldukları çalışmada, psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisinin anlamlı ve negatif olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Demir (2018), Hatay'ın Kırıkhan ilçesindeki okullardan rastgele seçilen 27 okuldaki 335 öğretmenden oluşan örneklem üzerinde yapmış olduğu çalışmada, öğretmenlerin psikolojik sermaye düzeyi arttıkça stres düzeylerinin düştüğü sonucuna ulaşmıştır.

Peng ve diğerleri (2013), Çin'in Xi'an şehrindeki dört büyük hastanesinde çalışmakta olan 473 kadın hemşirenin katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik sermayenin iş tükenmişliği üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

Tösten ve diğerlerinin (2017), 487 öğretmen üzerinde yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Söylemez (2019), İstanbul'da 205 hastane çalışanından oluşan bir örneklemle gerçekleştirmiş olduğu çalışmada psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş ve iyimserliğin duygusal tükenme üzerinde negatif; özyeterlilik ve dayanıklılığın ise kişisel başarıda azalma üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Bayarçelik ve diğerleri (2019), İstanbul'da 300 banka çalışanından oluşan bir örneklemle yapmış oldukları çalışmada, iş stresi ve psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiş ve elde edilen sonuçlara göre iş stresinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı artırdığı, psikolojik sermayenin ise duygusal tükenmeyi azalttığı tespit edilmiştir.

Sun ve Dapat (2024) iş stresi, tükenmişlik ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi incelemek için 297 öğretmenden oluşan bir örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, iş stresi ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki, psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Aynı zamanda psikolojik sermayenin, stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tang ve diğerleri (2023), algılanan örgütsel destek ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü incelemek amacıyla Shandong eyaletinde 916 psikiyatri hemşiresinden oluşan bir örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, hem psikolojik sermayenin hem de algılanan örgütsel desteğin iş tükenmişliği ile negatif ve anlamlı ilişkisini tespit etmiştir. Ayrıca psikolojik

sermayenin algılanan örgütsel destek ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunmuştur.

Pelenk ve Acaray (2024), yoğun mesai saatlerine sahip 201 banka çalışanından oluşan örneklemle gerçekleştirdikleri çalışmada, işkoliklik ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü incelemiş ve işkolikliğin tükenmişliği negatif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediğini, psikolojik sermayenin ise işkoliklik ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık etkisi sergilediğini tespit etmiştir.

Ooh ve diğerleri (2023) Malezya’da 392 çalışandan oluşan bir örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada, duygusal tükenme, örgütsel vatandaşlık davranışı ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkileri incelemiş ve duygusal tükenme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Aynı zamanda psikolojik sermayenin duygusal tükenme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki negatif ilişkiyi ılımlaştırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Çay (2023), Kırklareli’de 344 öğretmenden oluşan bir örneklemle gerçekleştirdiği çalışmada öğretmenlerin psikolojik sermaye algısı ile iş hayatı mutluluk ilişkisini incelemiş ve psikolojik sermaye yeterlik algısı ile iş hayatı mutluluk düzeyi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit etmiştir.

Büyükbeşe ve Aslan (2019), Gaziantep’te 228 otel çalışanından oluşan bir örneklemle psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemiş ve psikolojik sermayenin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Meşe (2023), İzmir’de 341 banka çalışanından oluşan bir örneklemle duygusal emek ve iş stresi ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünü incelemiş, yüzeysel rol ve derinden rol yapma ile iş stresi arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin tam aracılık etkisi, samimi davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide ise psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolünü tespit etmiştir.

Yıldırım ve Tösten (2020), Siirt’te 374 öğretmenden oluşan bir örneklemle psikolojik sermaye ile mesleki adanmışlık ilişkisini incelemiş ve mesleki adanmışlık ile psikolojik sermaye algısı arasında orta düzeyde anlamlı bir pozitif ilişki tespit etmiştir.

Erkuş ve Fındıklı (2013) farklı sektörlerde çalışan 572 kişiden oluşan bir örneklemle psikolojik sermayenin, iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiş ve psikolojik sermaye ile iş performansı ve iş tatmini arasında pozitif

ve anlamlı bir ilişki; işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Jarlström ve Brant (2017), 627 Finlandiyalı işletme mezunundan oluşan bir örneklem üzerinde psikolojik sermaye ile psikolojik kariyer hareketliliği arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularına göre psikolojik sermayenin psikolojik kariyer hareketliliği ile pozitif ilişkili olduğu edilmiş ve kümeleme analizi yoluyla psikolojik sermaye ve psikolojik kariyer hareketliliği boyutlarından dört kariyerist tipinin tipolojisi tanımlanmıştır, bunlar; hırslı kariyerist, güvensiz kariyerist, istikrarlı kariyerist ve değişim odaklı kariyerist tipleridir. Hırslı kariyeris diğer kariyerist tiplerinden çok daha yüksek seviyelerde psikolojik sermaye göstermiştir.

Li ve diğerleri (2020), 308 e-ticaret çalışanından oluşan bir örneklemle, psikolojik sermaye ile kariyer başarısı arasındaki ilişkide kişi-örgüt uyumunun ve kariyer bağlılığının aracılık rolünü incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre psikolojik sermaye kariyer başarısı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip, aynı zamanda bu ilişkiye kişi-örgüt uyumu ve kariyer bağlılığı aracılık etmektedir.

Sun ve diğerleri (2023), Çin’de 276 hemşire asistanından oluşan bir örneklemle kariyer uyumluluğu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre kariyer uyumluluğunun psikolojik sermaye ile pozitif, işten ayrılma niyeti ile ise negatif ilişkili olduğu ve psikolojik sermayenin, kariyer uyumluluğu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tam aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir.

Eraslan (2024), nepotizm ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü incelemek amacıyla Bayburt’ta il ve ilçe milli eğitim müdürlüğünde görev yapan 455 yönetici ve öğretmenlerden oluşan bir örneklemle gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda nepotizm ile duygusal tükenme arasında pozitif bir anlamlı ilişki, psikolojik sermaye ile duygusal tükenme arasında ise negatif bir anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Buna ek olarak psikolojik sermayenin, nepotizm ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisine sahip olduğu bulunmuştur.

Son yıllarda yapılan çok sayıda araştırma, özellikle öğretmenler, hemşireler ve banka çalışanları üzerinde yapılan çalışmalar, psikolojik sermayenin tükenmişliği azaltıcı, iş performansını ve motivasyonu artırıcı etkisini doğrulamaktadır (Peng vd., 2013;

Tösten vd., 2017; Bayarçelik vd, 2019). Ayrıca, psikolojik sermayenin yalnızca doğrudan etkilerle sınırlı kalmayıp, aracılık rolü ile de stres, nepotizm ve işkoliklik gibi olumsuz örgütsel süreçler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak anlamlı şekilde düzenleyebildiği gözlemlenmiştir (Eraslan, 2024; Pelenk ve Acaray, 2024; Sun ve Dapat, 2024). Bu kapsamda psikolojik sermaye, çalışanların yalnızca mevcut iş deneyimlerini değil, aynı zamanda kariyer yönelimi ve bağlılık gibi uzun vadeli örgütsel davranışlarını da etkileyen stratejik bir kişisel kaynak olarak öne çıkmaktadır.

2.5. Hipotez Geliştirme

Bu araştırmanın temel amacı, kariyerizm, psikolojik sermaye ve duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemektir. Araştırma hipotezleri Kaynakları Koruma Teorisi çerçevesinde değerlendirilecektir. Araştırma kapsamında kariyerizm; psikolojik sermayenin dört boyutu olan öz yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, umut, iyimserlik; duygusal emeğin üç boyutundan sadece derinden sergileme ve samimi davranış; tükenmişliğin üç boyutundan sadece duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma hissi boyutları ele alınmıştır. Duygusal emeğin derinden sergileme ve samimi davranış boyutlarının araştırma kapsamında değerlendirilmesinin nedeni; daha önceki çalışmalarda olumlu bir kavram olarak değerlendirilmiş olmaları ve tükenmişliği azaltıcı etkilerinin yapılan çalışmalarla ortaya konulmasıdır (Xiong vd., 2023; Yin vd., 2023; Yin vd., 2018; Koçak ve Gürsoy 2018). Tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma hissi boyutlarının araştırma kapsamında değerlendirilmesinin nedeni ise bu iki boyutun duyarsızlaşma boyutuna kıyasla daha çok bireysel deneyim ve öznel iyi oluşla ilgili olmasıdır. Duyarsızlaşma da çalışanların başkalarına karşı katı, mesafeli ve olumsuz davranması söz konusudur, dolayısıyla kişilerarası tutum mevcuttur (Süren vd., 2016). Araştırma, değişkenler arasındaki ilişkilerin etkileşimlerini analiz ederek, Türkiye'de Marmara Bölgesi'ndeki sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörlerinde çalışan bireylerin tükenmişlik yaşamalarına yönelik olası müdahaleleri belirlemeyi hedeflemektedir.

2.5.1. Kaynakları Koruma Teorisi

Kaynakları Koruma Teorisi, bireylerin sahip oldukları mevcut kaynakları muhafaza etmeye ve aynı zamanda yeni kaynaklar edinmeye yönelik motivasyonlarını temel alır. Bu kaynaklar bireyden bireye farklılık göstermekle birlikte; genel olarak, insanlar için anlam taşıyan nesneler, koşullar, durumlar ve değer verilen diğer unsurlar şeklinde tanımlanabilir. Bu çeşitliliğin arkasındaki neden, her bireyin yaşam deneyimlerinin farklılık göstermesidir (Hobfoll, 1989). Teori esasen, çalışanların stresli durumlarla karşılaştığında kaynak kaybını önlemeye yönelik gösterdiği bir tepkiyi açıklamaktadır. Hobfoll'a (1989) göre bireyler şu üç durumdan herhangi biriyle karşılaştıklarında stres yaşarlar:

1. Sahip olunan kaynakların tehdit altında olması,
2. Bu kaynakların gerçekten kaybedilmesi,
3. Kaynak harcanmasına rağmen yeterli düzeyde yeni kaynak elde edilememesi.

Hobfoll (2001), özellikle üçüncü koşulun sonucunda bireylerin tükenmişlik hissi yaşayabileceğini belirtmektedir.

2.5.2. Kariyerizm ve Psikolojik Sermaye

Kariyerizm eğilimine sahip bireyler güç, ödül ve statü elde etmenin kişinin kendi performansının ötesinde başka bir şeye bağlı olduğuna inanırlar (Feldman ve Weitz, 1991). Diğer bir ifadeyle bireylerin kariyerinde başarı elde etmek için her türlü stratejiyi kullanmasını ifade eder. Aşırı kariyerizm eğilimi, bireyin içsel yeterlilik algısını zayıflatabilir, çünkü başarı dışsal faktörlere (statü, terfi vb.) bağlanabilir. Bu durum, öz yeterliliği azaltarak bireyin kendi yeteneklerine duyduğu güveni sarsabilir.

H1a: Kariyerizm, öz yeterliliği negatif yönde etkilemektedir.

Psikolojik dayanıklılık, stresli durumlarla başa çıkabilme yeteneğini içerir. Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler sorun, hastalık ve zorlukların üstesinden en kısa sürede gelebilirler (Wilkes, 1979). Kariyerizmin rekabetçi ve baskıcı yapısı, bireyin tükenmişlikle başa çıkma mekanizmalarını zayıflatabilir ve uzun vadede psikolojik dayanıklılığı olumsuz etkileyebilir.

H1b: Kariyerizm, psikolojik dayanıklılığı negatif yönde etkilemektedir.

Umut düzeyi yüksek olan bireyler hedef odaklı oldukları için genellikle hedeflerine ulaşabilmek adına daha çok çaba sarf etmektedirler (Kaleboynu, 2024). Kariyer hedeflerine ulaşma arzusu olan ve bunun için her türlü yolu deneyen bireyler, uzun vadeli başarı beklentisi içinde olabilirler, dolayısı ile kariyerlerine ve geleceğe yönelik umutları artabilir.

H1c: *Kariyerizm, umudu pozitif yönde etkilemektedir.*

İyimserlik, şimdi ve gelecekte başarılı olacağına dair olumlu atıflarda bulunmak şeklinde tanımlanmıştır (Luthans vd., 2007). Kariyerizm eğilimine sahip bireyler, terfi ve statü gibi durumlara odaklandıkları için bunlar için çabalar ve dolayısıyla gelecekte başarılı olacaklarına dair iyimser bir bakış açısı sergileyebilirler.

H1d: *Kariyerizm, iyimserliği pozitif yönde etkilemektedir.*

2.5.3. Kariyerizm ve Duygusal Emek

Derinden sergileme, bireylerin hem duygusal ifadelerini hem de içsel duygusal deneyimlerini değiştirmeleri anlamına gelir, böylece bireyler tutarlı davranışlar sergiler ve içsel deneyimleri ve bunları dışa vurma biçimleri açısından algıları gelişir (Bozionelos ve Kiamou, 2008). Kariyerizm eğilimi, bireylerin iş yerinde duygu yönetimini stratejik bir araç olarak kullanmasına neden olabilir ve içten gelen duyguların bastırılmasına yol açarak derinden sergilemeyi azaltabilir.

H2a: *Kariyerizm, derinden sergilemeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Samimi davranış, bireyin içsel duygularını olduğu gibi yansıtmasıdır. Kariyerizm, statü ve başarı odaklı bir yaklaşım gerektirdiğinden, bireylerin daha politik ve stratejik davranmasına neden olabilir, bu da samimi davranışın azalmasına yol açabilir.

H2b: *Kariyerizm, samimi davranışı negatif yönde etkilemektedir.*

2.5.4. Kariyerizm ve Tükenmişlik

Kariyerizm eğilimine sahip bireyler mesleki yükselmeye aşırı odaklı olmaları sebebiyle uzun çalışma saatleri, yoğun iş baskısı gibi faktörlerle karşı karşıya gelebilir ve bu da duygusal tükenmeyi artırabilir (Wieland vd., 2010).

H3a: *Kariyerizm, duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.*

Kariyerist bireyler genellikle sürekli daha yüksek pozisyonlara ulaşmaya çalışırken mevcut başarılarını yeterli görmemekte ve kendilerini yetersi hissetmektedirler. Araştırmalar, kariyerizmin bireylerde tatminsizlik ve başarı hissinde azalmaya neden olabileceğini göstermektedir (Kapusuz, 2023).

H3b: *Kariyerizm, kişisel başarıda azalma hissini pozitif yönde etkilemektedir.*

2.5.5. Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik

Öz yeterlilik, başarıya ulaşmak için gerekli çabayı göstermek ve zorlu görevleri üstlenmek için kendine güvenmek olarak tanımlanmıştır (Luthans vd., 2007). Araştırmalar, yüksek öz yeterliliğe sahip bireylerin stresli durumlarla daha etkili başa çıkabildiğini ve bu nedenle duygusal tükenmeye daha az yatkın olduklarını göstermektedir (Bayarçelik ve Durmaz, 2019). Yüksek öz yeterlilik, bireyin iş yükü ve zorluklar karşısında kendine güvenini artırarak duygusal tükenmeyi azaltabilir.

H4a: *Öz yeterlilik, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Psikolojik dayanıklılık, stresli durumlarla başa çıkabilme yeteneğini içerir. Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler sorun, hastalık ve zorlukların üstesinden en kısa sürede gelebilirler (Wilkes, 1979). Yapılan araştırmalara göre, psikolojik olarak dayanıklı bireyler stresle daha iyi baş edebilir ve bu durum onların duygusal tükenme yaşama olasılığını düşürmektedir (Bitmiş vd., 2013).

H4b: *Psikolojik dayanıklılık, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Umut düzeyi yüksek bireyler, iş yerinde karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmak için alternatif stratejiler geliştirebilirler ve bu da duygusal tükenmenin azalmasına sebep olur (Ocak ve Güler, 2017). Dolayısıyla umudun duygusal tükenmeyi negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H4c: *Umut, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Yapılan çalışmalara göre iyimserlik gibi pozitif psikolojik sermaye unsurları, bireylerin iş hayatında tükenmişlik düzeylerini azaltmaktadır (Bayarçelik ve Durmaz, 2019). Çalışanlar üzerinde yapılan araştırmalar, iyimser bireylerin iş hayatındaki belirsizlikler daha kolay yönettiği ve tükenmişlik semptomları gösterme olasılıklarının daha düşük olduğunu ortaya koymuştur (Ocak ve Güler, 2017). Dolayısıyla iyimserliğin duygusal tükenmeyi negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H4d: *İyimserlik, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Öz yeterlilik, bireyin belirli görevleri başarma yeteneğine dair inancıdır. Yüksek öz yeterlilik, bireyin daha az başarısızlık hissi yaşamasına ve zorluklarla başa çıkmasına yardımcı olur (Bandura, 1997). Dolayısıyla öz yeterliliğin kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H5a: *Öz yeterlilik, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler, başarısızlık karşısında pes etmez ve uzun vadeli başarı elde etme olasılıkları daha yüksektir (Masten, 2001). Psikolojik dayanıklılık akademik ve mesleki başarıda önemli bir koruyucu faktör olduğu söylenilebilir (Luthans vd., 2006). Dolayısıyla psikolojik dayanıklılığın kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H5b: *Psikolojik dayanıklılık, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

Umut Teorisi'ne göre yüksek umut düzeyine sahip bireyler, zorluklar karşısında çözüm yolları arar ve hedeflerine ulaşmada daha başarılıdır (Snyder, 2000). Umut düzeyi yüksek bireyler, akademik ve mesleki başarıda daha iyi performans gösterme eğilimindedir (Gallagher ve Lopez, 2009). Dolayısıyla umudun kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H5c: *Umut, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

İyimser bireyler, başarısızlığı geçici ve değiştirilebilir olarak algılar, bu da kişisel başarıda azalma olasılığını düşürür (Seligman, 1998). İyimserlik akademik başarı ve mesleki ilerlemeyi artırmaktadır (Carver ve Scheier, 2017). Dolayısıyla iyimserliğin kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H5d: *İyimserlik, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

2.5.6. Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Derinden sergileme, bireyin duygularını içselleştirerek gerçekten hissetmeye çalıştığı bir duygusal emek stratejisidir. Araştırmalar, derinden sergilemenin duygusal tükenmeyi azalttığını göstermektedir (Kim ve Wang, 2018; Kılıçarslan ve Özsoy, 2024). Ayrıca derinden sergilemenin otantik duyguların korunmasına yardımcı olarak duygusal tükenmeyi azalttığı belirtilmiştir (Humphrey vd., 2015).

H6a: *Derinden sergileme, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Samimi davranış, çalışanların kendilerini daha az baskı altında hissetmelerini sağlayarak duygusal tükenmeyi azaltabilir. Samimi davranış sergileyen çalışanlar daha düşük düzeyde tükenmişlik sergilemektedirler (Koçak ve Gürsoy, 2018; Kılıçarslan ve Özsoy, 2024). Dolayısıyla samimi davranışın duygusal tükenmeyi negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H6b: *Samimi davranış, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.*

Derinden sergileme, çalışanların kendilerini daha otantik hissetmelerine yardımcı olarak kişisel başarıyı artırmaktadır (Alabak vd., 2020). Ayrıca Kim ve Park (2023) derinden sergilemenin kişisel başarıyı artırdığını öne sürmektedir. Dolayısıyla derinden sergilemenin kişisel başarıda azalma hissini negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H7a: *Derinden sergileme, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

Samimi davranış, iş ortamında daha yüksek motivasyon, bağlılık ve kişisel başarı ile ilişkilidir (Luthans vd., 2006). Samimi davranış ile kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü ilişkiler bulan çalışmalar mevcuttur (Kaya ve Özhan, 2012; Kaya, 2014). Dolayısıyla samimi davranışın kişisel başarıda azalma hissini negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

H7b: *Samimi davranış, kişisel başarıda azalmayı negatif yönde etkilemektedir.*

2.5.7. Kariyerizm, Psikolojik Sermaye ve Tükenmişlik

Bandura'nın sosyal bilişsel teorisine göre (1997) öz yeterlilik, bireyin karşılaştığı zorlukları aşma konusundaki inanç seviyesidir ve bu psikolojik kaynak, stres tepkilerini azaltarak tükenmişliği önleyebilir. Bu sebeple kariyerizmin, bireyin duygusal tükenme düzeyi üzerindeki etkisinin öz yeterlilik aracılığıyla şekillenebileceği öngörülmektedir. Yüksek öz yeterlilik, bireylerin iş ortamında yaşadığı zorlukları aşmasını sağlayarak tükenmişlik seviyelerini düşürebilir.

H8a: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde öz yeterliliğin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyerizm eğilimli bireyler, iş hayatında statü kazanma, terfi etme için yoğun çaba sarfeder ve bu çaba yoğun rekabet ve rol çatışmalarına zemin hazırlar (Ashforth ve

Lee, 1990). Kariyer odaklı bireylerin, iş hayatında karşılaştıkları tükenmişlik faktörleriyle başa çıkabilmelerinde psikolojik dayanıklılık önemli bir faktör olabilir. Psikolojik dayanıklılık, bireyin zorluklar, değişim ya da olumsuzluklar karşısında duygusal dengeyi koruyarak esneklik gösterebilme kapasitesi olarak tanımlanabilir (Masten, 2001).

H8b: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde psikolojik dayanıklılığın aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyerlerinde ilerlemek isteyen bireyler, genellikle kariyerleri için yoğun çaba ve rekabet içerisinde bulunacakları için duygusal tükenme gibi iş kaynaklı psikolojik sorunların ortaya çıkma riski artar (Maslach ve Leiter, 2016). Bu süreçte kişinin sahip olduğu yüksek umut düzeyi iş baskıları ve rekabete rağmen duygusal tükenmenin etkisini azaltabilir. Umut düzeyi yüksek bireyler, karşılaştıkları zorlukları geçici ve yönetilebilir olarak algılama eğiliminde oldukları için bu durum bireylerin olumsuz duygusal tepkilerini azaltır (Yousseff ve Luthans, 2007).

H8c: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde umudun aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyer hedeflerine ulaşmak, statü ve terfi elde etmek için yoğun çaba sarfeden bireylerin eğer psikolojik kaynakları sınırlıysa duygusal tükenme yaşama riskleri artabilir. Pozitif psikolojik kaynaklar bu tarz olumsuz etkiler azaltmada önemli bir rol üstlenmektedir (Luthans vd., 2007). İyimserlik, bireylerin stresli durumları daha olumlu değerlendirmesine yardımcı olabilir. Yüksek kariyer hedefleri nedeniyle baskı altında kalan bireylerde iyimserlik, duygusal tükenmeyi hafifletebilir.

H8d: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde iyimserliğin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyer hedeflerine ulaşmanın bireyde yarattığı kişisel başarı hissi, psikolojik sağlığın korunmasında ve iş doyumunun artırılmasında temel bir rol oynar (Maslach ve Leiter, 2016). Öz yeterlilik düzeyi yüksek bireyler, hedef odaklı eylemleri başarıyla tamamlama eğiliminde olduklarından, bu başarı hissini daha sürekli ve istikrarlı bir şekilde deneyimleme şansına sahip olabilirler. Öz yeterlilik düzeyi yüksek bireyler, kariyer hedeflerine ulaşmada daha başarılı olabilir. Bu durum, kişisel başarının korunmasına yardımcı olabilir.

H9a: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde öz yeterliliğin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Psikolojik dayanıklılık, bireyin olumsuzluklara karşı esneklik geliştirebilme ve zor koşullarda bile etkili problem çözme ve uyum sağlayabilme kapasitesini ifade eder (Luthans vd., 2007). Bu özellik, bireyin karşılaştığı engelleri yalnızca stres kaynağı olarak görmek yerine, öğrenme fırsatı ve kişisel gelişim alanı olarak değerlendirmesine yardımcı olur (Connor ve Davidson, 2003). Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler, iş hayatındaki zorluklara rağmen hedeflerine ulaşmaya devam edebilir ve kişisel başarı hissini sürdürebilir.

H9b: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde psikolojik dayanıklılığın aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Umut, bireyin uzun vadeli hedeflerine bağlı kalmasını sağlar. Özellikle yüksek kariyer hedefleri olan bireyler için umut, stresli iş ortamlarında hedef odaklı davranışların devamlılığını sağlayan önemli bir psikolojik tampon görevi görebilir. Buna karşın, umut düzeyi düşük bireylerde motivasyon kaybı, öğrenilmiş çaresizlik ve çabuk pes etme eğilimi daha belirgin olarak gözlemlenir; bu durum kişisel başarı hissini azaltmasına ve duygusal tükenmişliğin artmasına zemin hazırlayabilir (Khan vd., 2020; Maslach & Leiter, 2016). Dolayısıyla yüksek kariyer beklentileri olan bireylerde umut düzeyi düşüğe kişisel başarıda azalma görülebilir.

H9c: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde umudun aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

İyimser bireyler, karşılaştıkları başarısızlıkları kalıcı ve kişisel bir yetersizlik olarak görmek yerine, geçici ve yönetilebilir bir durum olarak değerlendirme eğilimindedirler (Carver ve Scheier, 2014). Baruch ve Bozionelos (2011), iyimserlik düzeyi yüksek bireylerin kariyerlerinde yaşadıkları engelleri daha az tehditkâr olarak algıladığını ve bu bireylerin başarısızlık sonrası toparlanma süreçlerinin daha hızlı gerçekleştiğini belirtmektedir. Bu durum bireyin motivasyonunu kaybetmesini engelleyerek, kişisel başarı hissini korumasına olanak tanır.

H9d: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde iyimserliğin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

2.5.8. Kariyerizm, Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Derinden sergileme, bireyin gerçekten hissetmeye çalışarak duygularını içselleştirmesidir (Hochschild, 1983). Birey yalnızca dışarıya "mış gibi" davranmak yerine, hissetmesi gereken duyguyu gerçek anlamda hissetmeye çalışır. Bu içselleştirme çabası, duygusal uyumsuzluk düzeyini azaltır; yani bireyin hissettikleriyle gösterdikleri arasındaki çelişkiyi minimize eder (Grandey, 2003). Kim ve Park (2023) tarafından yapılan çalışmada, özellikle kariyer odaklı bireylerde derinden sergileme stratejisinin, iş yerinde uzun vadeli başarıya ulaşma arzusu taşıyan çalışanlar için daha etkili olduğu bulunmuştur. Derinden sergileme sayesinde birey, iş rollerini daha anlamlı ve otantik bir şekilde yerine getirir ve bu da psikolojik iyilik hali üzerinde olumlu sonuçlar doğurur (Brotheridge ve Lee, 2003).

H10a: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde derinden sergilemenin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Samimi davranış, bireyin kendisini doğal şekilde ifade etmesini sağlar ve iş ortamında duygusal yorgunluğu azaltabilir (Gardner vd., 2009). Özellikle kariyerist bireylerde, yani mesleki ilerlemeyi merkeze koyarak davranışlarını şekillendiren kişilerde, başarı ve statü arzusu zamanla yoğun iş baskısı, rekabet ve performans stresine dönüşebilir (Baruch ve Bozionelos, 2011). Bu durum bireyi tükenmeye daha yatkın hale getirirken, samimi davranış, bu negatif etkiyi azaltan bir aracı değişken rolü üstlenebilir. Samimi davranış sayesinde birey, dışsal ödüller kadar içsel tatmine de odaklanarak, iş deneyimini psikolojik olarak daha sürdürülebilir hale getirebilir (Hülshager ve Schewe, 2011).

H10b: *Kariyerizmin duygusal tükenmeyi etkilemesinde samimi davranışın aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyer odaklı bireylerde derinden sergileme, iş performansını artırarak kişisel başarı hissini koruyabilir. Özellikle derinden sergileme yani çalışanın yalnızca gerekli duyguyu göstermekle kalmayıp, onu gerçekten içselleştirmeye çalışması, iş ortamındaki duygusal çelişkiyi azaltarak daha özgün ve etkili bir iletişim sağlar (Grandey, 2003). Derinden sergileme, yüzeysel sergileme davranışına göre daha az duygusal tükenmişlik, daha fazla iş performansı ve psikolojik iyi oluş ile ilişkilendirilmiştir (Brotheridge ve Lee, 2003; Hülshager & Schewe, 2011). Bu

nedenle kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde derinden sergileme aracılık görevi üstlenebilir.

H11a: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde derinden sergilemenin aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

Kariyerizm eğilimi, bireylerin içsel motivasyonlarını zayıflatabilir ve uzun vadede kişisel başarıda azalma hissine neden olabilir. İş ortamında samimi davranış sergileyen bireyler, iş tatmini ve motivasyonlarını daha iyi koruyabilir ve bu da uzun vadede kişisel başarı hissini destekleyebilir (Gardner vd., 2009). Samimi davranış sergileyen bireyler, sadece dışsal ödüller değil; aynı zamanda içsel doyum, aidiyet ve kendini gerçekleştirme gibi daha derin psikolojik ihtiyaçları da karşılayabilir. Bu durum, kariyerist baskıların yarattığı motivasyonel yıpranmayı dengeleyerek, kişisel başarı hissini korumasına katkı sağlar (Hülshager & Schewe, 2011).

H11b: *Kariyerizmin kişisel başarıda azalmayı etkilemesinde de samimi davranışın aracı bir rol oynadığı öngörülmektedir.*

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve kapsamı, araştırmanın örnekleme, veri toplama, araştırmanın varsayımları ve kısıtları bölümlerine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmanın temel amacı, kariyerizm, psikolojik sermaye, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri analiz etmektir. Bu kapsamda Türkiye’de Marmara Bölgesi’nde hizmet sektöründe çalışan bireyler incelenmiştir. Araştırmanın amacı, hizmet sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini etkileyen unsurları belirlemek ve iş dünyasında daha sürdürülebilir çalışma ortamının sağlanmasına katkıda bulunacak teorik ve pratik çıkarımlarda bulunmaktadır.

Bu çalışma, iş dünyasında karşılaşılan tükenmişlik sorununu anlamak, işverenlere ve yöneticilere önemli bulgular sunmak ve bu sayede çalışanların refahını artıracak stratejiler geliştirmek amacıyla tasarlanmıştır. Bu bağlamda, elde edilen bulgular, araştırma unsurlarını dikkate alan iş tasarımı, liderlik uygulamaları ve çalışan destek programlarının oluşturulmasında yol gösterici olabilir.

3.2. Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmada, kariyerizm, psikolojik sermaye ve duygusal emeğin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla Türkiye’de Marmara Bölgesi’nde sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörlerinde çalışan 537 kişiden oluşan bir örneklem kullanılmıştır. Örneklem, bu sektörlerde görev yapan çalışanlardan oluşmaktadır.

Tabachnick ve Fidell (2007), güvenilir bir faktör analizi gerçekleştirmek için en az 300 örneklemin gerekli olduğunu vurgulamıştır. Hatcher (1994) ise, araştırmada kullanılan ölçeğin toplam madde sayısından 5 kat daha fazla bir örneklem olması gerektiğini belirtmiştir.

Dolayısıyla 537 katılımcı, istatistiksel analizde sağlamlık ve alandaki karşılaştırılabilir çalışmalarda tipik olarak kullanılan örneklem büyüklükleriyle uyumluluk sağlamaktadır.

3.3. Veri Toplama

Gerekli etik onayların alınmasının ardından, bu çalışma için veriler çevrimiçi bir anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket katılımcılara sosyal ağlar ile URL olarak iletilmiş ve sadece bir kez doldurmaları istenmiştir. Tek seferlik katılımı sağlamak için gerekli önlemler alınmış ve katılımcılar bu önlemler hakkında açıkça bilgilendirilmiştir. Ankete katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır ve ankete başlamadan önce her katılımcıdan bilgilendirilmiş onam alınmıştır. Veri toplama süreci Mart 2023'ten Mayıs 2023'e kadar yedi hafta sürmüştür. Ankete 537 kişi katılım sağlamıştır.

Anket soruları, öncelikle ilgili alanda uzman bir akademisyen tarafından Türkçe'ye çevrilmiş, ardından farklı bir uzman akademisyen tarafından İngilizce'ye aktarılmış ve bu süreçte paralel çeviri yöntemi kullanılmıştır. Daha sonra, çeviriyi gerçekleştiren iki uzman bir araya gelerek, soru maddeleri üzerinde fikir alışverişinde bulunmuş ve anket taslağını oluşturmuşlardır. Hazırlanan taslak, yüzeysel geçerliliği sağlamak amacıyla 3 farklı akademisyen tarafından gözden geçirilmiş ve bu sayede anketin nihai formu oluşturulmuştur. Son şekli verilen anket, ilk olarak hizmet sektöründe çalışan 55 kişinin katılımıyla bir pilot testten geçirilmiştir. Bu ön uygulama sırasında, katılımcılar soruları anlamada herhangi bir güçlük yaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Toplanan veriler tükenmişlik (1), duygusal emek (2), psikolojik sermaye (3), kariyerizm (4), demografik özellikler (5) gibi bir dizi değişkeni kapsamaktadır. Veri toplamada kullanılan ölçekler aşağıda yer almaktadır;

- Tükenmişlik: Tükenmişlik, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olmak üzere üç alt ölçekte 22 madde içeren Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI) Türkçe'ye çevirilerek kullanılmıştır. Yanıtlar 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5'li Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçekte “İşimden duygusal olarak soğudumu

hissediyorum”, “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” gibi ifadeler yer almaktadır.

- Duygusal Emek: Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ve 14 ifadeden oluşan ölçek Türkçe’ye çevirilerek kullanılmıştır. Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal/samimi davranış gibi duygusal emek stratejilerinin kullanılma sıklığını 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5’li bir ölçek üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçekte “Başkalarına göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba gösteririm” gibi ifadeler yer almaktadır.
- Psikolojik Sermaye: Psikolojik sermaye, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik olmak üzere dört boyutu kapsayan 24 maddelik ölçek Türkçe’ye çevirilerek kullanılmıştır. Her bir madde 5’li Likert ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Ölçekte “Şuanda kendim için belirlediğim hedeflere ulaşıyorum”, “Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim” gibi ifadeler yer almaktadır.
- Kariyerizm: Feldman ve Weitz (1991) tarafından geliştirilen ve 7 ifadeden oluşan kariyerizm ölçeği Türkçe’ye çevirilerek kullanılmıştır. Her bir madde 5’li Likert ölçeğine göre değerlendirilmiştir. Ölçekte “Kurumlar içerisinde yalnızca liyakat ile yükselmek (ilerlemek) zordur” gibi ifadeler yer almaktadır.

3.4. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Bu çalışmada, elde edilen bulguların güvenilirliğini ve geçerliliğini artırmak amacıyla belirli varsayımlar dikkate alınmıştır. Araştırmanın temel varsayımları şu şekildedir:

- Doğru ve Dürüst Yanıt Verme Varsayımı: Araştırmada, anketi dolduran katılımcıların sorulara dürüst ve samimi yanıtlar verdikleri varsayılmıştır. Bu varsayım, araştırmanın bulgularının güvenilirliği açısından kritik öneme sahiptir. Katılımcıların dürüst cevap vermediği durumda, elde edilen verilerin geçerliliği tehlikeye girebilir.
- Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirliği: Araştırmada kullanılan kariyerizm, duygusal emek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik değişkenlerine yönelik

ölçüm araçlarının (anket formlarının) daha önceki çalışmalarda geçerlik ve güvenilirlik testlerinden başarıyla geçmiş olduğu varsayılmaktadır. Bu nedenle, bu ölçeklerin araştırma kapsamında aynı şekilde çalışacağı kabul edilmiştir.

- Katılımcıların Temsiliyet Varsayımı: Araştırma kapsamındaki sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörlerinde görev yapan bireylerin, Türkiye'deki sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörü çalışanlarını temsil ettiği varsayılmıştır. Bu varsayım, genelleştirilebilirlik açısından önemlidir ve araştırmanın bulgularının daha geniş bir kitleye uygulanabilir olmasını sağlamaktadır.

Yapılan tüm çalışmalarda olduğu gibi, bu çalışmada da belirli kısıtlar bulunmaktadır. Bu kısıtlar, araştırmanın bulgularının genelleştirilebilirliği ve güvenilirliği üzerinde etkili olabilir. Araştırmanın temel kısıtları şu şekildedir:

- Örneklemle İlgili Kısıtlar: Araştırmanın örneklemini, yalnızca Türkiye’de Marmara Bölgesi’ndeki sağlık, bankacılık, eğitim ve turizm sektörlerinde görev yapan çalışanlarla sınırlıdır. Bu nedenle, bulguların diğer sektörlerle veya farklı coğrafi bölgelere genellenmesi konusunda sınırlamalar bulunmaktadır.
- Zaman ve Kaynak Kısıtları: Araştırmanın belirli bir zaman diliminde yapılmış olması, uzun vadeli değişikliklerin gözlemlenmesini sınırlamaktadır. Ayrıca, veri toplama sürecinde karşılaşılan kaynak (zaman, bütçe) kısıtları, daha büyük bir örneklem ile çalışma yapma olasılığını sınırlamıştır.
- Çapraz Kesitli Tasarım: Araştırma kesitsel bir tasarıma (cross-sectional) sahip olduğundan, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkileri tam anlamıyla ortaya konulamamaktadır. Bu nedenle, bulgular yalnızca değişkenler arasındaki ilişkileri göstermekle sınırlıdır ve nedensel bir ilişkiyi kanıtlanamamaktadır.
- Kendi Kendine Raporlama Yanlılığı: Araştırmada kullanılan anket formu, bireylerin kendi algılarını ve deneyimlerini yansıtacak şekilde kendi kendine raporlama yöntemiyle toplanmıştır. Bu yöntem, yanıltıcı önyargısı (social desirability bias) nedeniyle yanıltıcı bilgiler üretebilir. Katılımcılar, toplum tarafından kabul edilen veya olumlu görülen yanıtlar verme eğiliminde olabilir.
- Ölçüm Kısıtları: Araştırmada kullanılan ölçekler, katılımcıların tutum, duygu ve algılarını ölçen öznel değerlendirmelerden oluşmaktadır. Bu durum,

ölçeklerin yanıtlayıcının ruh haline ve anlık durumuna bağlı olarak değişiklik gösterebileceği anlamına gelir. Dolayısıyla, ölçümlerin tam anlamıyla objektif olduğu söylenemez. Bunun yanı sıra tükenmişliğin iki boyut şeklinde ele alınması ve duygusal emeğin iki boyut şeklinde ele alınması araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

- Kültürel ve Çevresel Kısıtlar: Bu araştırma, Türkiye Marmara Bölgesi'nde çalışanlarla sınırlıdır ve kültürel özelliklerin bulgular üzerinde etkili olabileceği unutulmamalıdır. Türkiye'deki çalışma kültürü, diğer ülkelerden farklılık gösterebileceğinden, araştırma bulgularının diğer ülkelerle karşılaştırılması sınırlı olabilir.

3.5. Analiz ve Bulgular

Çalışmanın hipotezlerini araştırmak için istatistiksel inceleme yapılmıştır. İstatistiksel testlerin ön koşullarının doğrulanması, ölçek iç tutarlılığı için Cronbach alfa katsayısı (kriter ≥ 0.70) ve normal dağılımı değerlendirmek için +1 ile -1 arasında çarpıklık ve basıklık değerleri ile gerçekleştirilmiştir. 537 anketten 111 anket uç değerlere sahip olması nedeniyle analize dahil edilmemiş olup, çalışma kapsamında yapılan analizler 426 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

İlk aşamada, katılımcıların genel bilgilerini içeren demografik verilerin frekans dağılım tabloları oluşturulmuştur. Bu tablolar, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma süresi, sektör ve medeni durum gibi değişkenlere ilişkin dağılımları göstermektedir. Bu analiz, örneklemin temel özelliklerini ve dağılımlarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

İkinci aşamada, anket formunda yer alan ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmış ve her bir ölçek için iç tutarlılık değerleri değerlendirilmiştir.

Üçüncü aşamada, araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon, yapısal eşitlik modeli analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın modelinde, kariyerizm bağımsız değişken, duygusal emek ve psikolojik sermaye aracı değişkenler olarak, tükenmişlik ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Yapılan analizler ile aracı

değişken, bağımlı değişken ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrudan, dolaylı etkiler hesaplanmış ve yorumlanmıştır.

3.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Bu çalışmada, ağırlıklı olarak 26-35 yaş arası (%46,5) 426 kişiden veri toplanmıştır. Kohort cinsiyet açısından dengelidir; kadınların oranı %52,6, erkeklerin oranı ise %47,4'dür. Eğitim seviyeleri çeşitlilik göstermekte olup %51,9'u lisans, %24,4'ü ise ön lisans derecesine sahiptir. Katılımcıların çoğu 6-10 yıllık iş deneyimine sahiptir (%39,9) ve büyük çoğunluğu evlidir (%74,2). Çocuk sayısı bakımından en büyük grubu tek çocuk sahibi olanlar (%41,8) oluştururken, hiç çocuğu olmayanlar (%25,8) takip etmektedir. En yaygın olarak bildirilen gelir düzeyi 10.000 - 15.000 arasındadır ve katılımcıların %42,3'ünü temsil etmektedir. Katılımcıların çoğunluğu özel sektörde (%58,9), önemli bir kısmı da eğitim (%34,7) ve sağlık (%31,5) sektörlerinde çalışmaktadır. Bu ayrıntılı demografik ve mesleki genel bakış, çalışmanın katılımcı nüfusunun kapsamlı bir görünümünü sunmaktadır (Tablo 4.1).

Tablo 4.1: Tanımlayıcı İstatistikler

Demografik Özellikler	Sayı (N)	Yüzde (%)
Yaş Aralığı		
18-25	138	32,4
26-35	198	46,5
36-45	76	17,8
45 üstü	14	3,3
Cinsiyet		
Kadın	224	52,6
Erkek	202	47,4
Eğitim Durumu		
Lise	80	18,8
Önlisans	104	24,4
Lisans	221	51,9
Lisansüstü	21	4,9
Çalışılan Kurum Tecrübesi (Yıl)		
1 yıldan az	53	12,4
1-5 Yıl	93	21,8
6-10 Yıl	170	39,9
10 yıldan fazla	110	25,8
Çalışılan Kurumun Sektörü		
Sağlık	134	31,5
Eğitim	148	34,7

Tablo 4.1: Tanımlayıcı İstatistikler (Devamı)

Turizm	54	12,17
Bankacılık	90	21,1
Medeni Durum		
Bekar	110	25,8
Evli	316	74,2
Çocuk Sayısı		
0	110	25,8
1	178	41,8
2	90	21,1
3	34	8,0
3'ten fazla	14	3,3
Gelir Durumu		
10.000 TL'den az	18	4,2
10.000 –15.000 TL	180	42,3
15.000 –20.000 TL	154	36,2
20.000 –30.000 TL	69	16,2
30.000 TL üzeri	5	1,2
Çalışılan Kurumun Sahiplik Türü		
Kamu	175	41,1
Özel	251	58,9

3.5.2. Geçerlik ve Güvenilirlik

İlk olarak SPSS programı aracılığıyla araştırma ölçüm geçerlik ve güvenilirliği için Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır (Bkz Tablo 4.2.). Tabachnick ve Fidell'e (2013) göre bir maddenin faktör yükü en az 0.50 olması gerekmektedir. Tablo 4.2.'ye bakıldığında tüm faktör yüklerinin bu değer üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değer altında kalan faktörler ölçekten çıkarılmıştır. Psikolojik sermaye sorularından iyimserlik boyutuna ait 1 soru (İY5), umut boyutuna ait 1 soru (UM2), psikolojik dayanıklılık boyutuna ait 3 soru (PD3, PD4, PD6) ile tükenmişlik sorularından kişisel başarıda azalma boyutuna ait 3 soru (KB1, KB2, KB8), duygusal tükenme boyutuna ait 6 soru (DT4, DT5, DT6, DT7, DT8 ve DT9) düşük faktör yükü (<0.50) ve binişik yük sebebiyle, ölçekten çıkarılmıştır. KMO değeri 0.70'in üzerinde (0.798), Barlett Küresellik Testi sonucu ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (χ^2 (406)= 13162.893, $p<0.0001$). Toplam açıklanan varyans %69,521'dir.

Tablo 4.2: Açıklayıcı Faktör Analizi

Maddeler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ÖY3	0.863								
ÖY4	0.852								
ÖY2	0.842								
ÖY5	0.823								
ÖY1	0.795								
ÖY6	0.789								
KRY6		0.802							
KRY5		0.794							
KRY4		0.777							
KRY3		0.771							
KRY2		0.764							
KRY7		0.657							
KRY1		0.608							
İY1			0.903						
İY2			0.882						
İY6			0.874						
İY3			0.838						
İY4			0.835						
DS3				0.878					
DS2				0.870					
DS1				0.849					
DS4				0.811					
KB4					0.810				
KB6					0.795				
KB3					0.763				
KB7					0.754				
KB5					0.742				
UM4						0.790			
UM3						0.768			
UM6						0.738			
UM5						0.736			
UM1						0.694			

Tablo 4.2: Açıklayıcı Faktör Analizi (Devamı)

PD2							0.891		
PD1							0.843		
PD5							0.814		
DT2								0.859	
DT1								0.790	
DT3								0.787	
SD2									0.869
SD1									0.862
SD3									0.825
%Açıklanan Varyans	12.19	11.37	9.80	8.28	7.33	6.57	5.44	4.87	3.65
ÖY: Öz yeterlilik, İY: İyimserlik, KRY: Kariyerizm, DS: Derinden Sergileme, KB: Kişisel Başarıda Azalma, UM: Umut, PD: Psikolojik Dayanıklılık, DT: Duygusal Tükenme, SD: Samimi/Doğal Davranış									
KMO: 0.798 Bartlett Küresellik Testi: $\chi^2 (406) = 13162.893$, $p < 0.001$ Açıklanan Toplam Varyans: %69.521									

Açıklayıcı faktör analizi sonrasında doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analizde kullanılan değişkenlerin standartlaştırılmamış faktör yükleri, standartlaştırılmış faktör yükleri, standart hataları, kritik oranları (C.R.) içermektedir. DFA sonuçları, ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla gerçekleştirilmiş ve faktör yüklerinin büyük çoğunluğunun standartlaştırılmış değerlerinin 0.70'in üzerinde olduğu görülmüştür. Bu durum, değişkenlerin ilgili faktörlerle güçlü bir ilişki içinde olduğunu ve ölçeklerin ölçüm geçerliliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Bkz. Tablo 4.3.). Ayrıca, tüm p-değerlerinin 0.05'ten küçük olduğu yapılan analiz neticesinde tespit edilmiştir, bu da faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. Elde edilen bu bulgular, çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının yapı geçerliliği açısından uygun olduğunu ve teorik modelin verilerle uyumlu olduğunu desteklemektedir.

Uyum geçerliliğini değerlendirmek amacıyla faktör yükleri analiz edilmiştir ve DFA sonuçları, tüm ifadelerin ilgili faktörlere yüklendiğini ve faktör yüklerinin KRY1 sorusu hariç (0.499) önerilen 0.50 değerinin (Anderson ve Gerbing, 1988) üzerinde olduğunu göstermiştir. Ölçeklerin güvenilirliği, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı

ve Kompozit Güvenilirlik (Composite Reliability) katsayıları aracılığıyla değerlendirilmiştir. Tüm ölçeklerin Cronbach Alfa ve Composite Reliability katsayılarının belirlenen eşik değer olan 0,70'in oldukça üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, ölçeklerin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu ortaya koymaktadır (Kalaycı, 2009). Ortalama çıkarılan varyans (Average Variance Extracted - AVE) katsayılarının, umut değişkeni haricinde (0.454) önerilen eşik değer olan 0,50'nin oldukça üzerinde olduğu gözlemlenmiştir (Fornell ve Larcker, 1981). Hatcher'a (1994) göre CR değerleri uygun ise düşük AVE değerleri kabul edilebilmektedir. Literatürde AVE değerinin 0.40'a kadar kabul edilebileceğine yönelik çalışmalar mevcuttur (Bagozzi ve Yi, 1989; Nunnally ve Bernstein, 1994; Huang vd., 2013). Bu katsayılar Tablo 4.5'de sunulmuştur.

Ayrıca χ^2/sd değeri 2,224'e eşittir. Bu değer 3'ün altında olduğu için modelin veri ile iyi bir uyum gösterdiği söylenebilir (Kline, 2005; Tabachnick ve Fidell, 2007). Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) = 0,903, artımsal uyum indeksi (IFI) = 0,903 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) = 0,054 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.3: Doğrulayıcı Faktör Analizi

Değişken ve Sorular	Standartlaştırılmış Faktör Yükleri	Standart Faktör Yükleri	S.E.	C.R.
Özyeterlilik				
ÖY3	1.000	0.848	-	-
ÖY4	1.057	0.844	0.050	21.355
ÖY2	1.014	0.820	0.050	20.437
ÖY5	0.890	0.775	0.047	18.769
ÖY1	0.978	0.748	0.055	17.806
ÖY6	0.899	0.711	0.054	16.593
Psikolojik Dayanıklılık				
PD2	1.000	0.843	-	-
PD1	1.171	0.850	0.062	18.994
PD5	1.077	0.800	0.060	18.034
Umut				
UM4	1.000	0.756	-	-
UM3	0.968	0.694	0.077	12.577
UM6	0.932	0.638	0.080	11.682
UM5	1.011	0.669	0.083	12.197
UM1	1.000	0.600	0.091	11.034

Tablo 4.3: Doğrulayıcı Faktör Analizi (Devamı)

İyimserlik				
İY4	1.000	0.826	-	-
İY2	1.215	0.885	0.057	21.504
İY3	1.203	0.802	0.064	18.868
İY1	1.102	0.834	0.055	19.930
İY6	1.387	0.950	0.066	21.241
Kariyerizm				
KRY6	1.000	0.800	-	-
KRY4	0.966	0.770	0.059	16.495
KRY5	0.933	0.734	0.060	15.602
KRY3	0.989	0.760	0.061	16.249
KRY2	0.857	0.694	0.059	14.617
KRY7	0.674	0.565	0.058	11.553
KRY1	0.592	0.499	0.060	9.911
Duygusal Tükenme				
DT2	1.000	0.927	-	-
DT1	0.775	0.697	0.055	14.113
DT3	0.696	0.695	0.049	14.069
Kişisel başarıda azalma				
KB4	1.000	0.736	-	-
KB6	0.909	0.719	0.068	13.348
KB3	1.088	0.733	0.080	13.563
KB7	1.039	0.713	0.078	13.245
KB5	0.789	0.643	0.066	12.019
Samimi davranış				
SD2	1.000	0.834	-	-
SD1	0.964	0.822	0.065	14.889
SD3	0.753	0.681	0.056	13.502
Derinden sergileme				
DS3	1.000	0.863	-	-
DS2	1.112	0.847	0.053	20.918
DS1	1.012	0.804	0.052	19.484
DS4	0.784	0.740	0.045	17.330

Tablo 4.4'te yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre, öz yeterlilik ve umut değişkenlerinin her ikisinde diğer değişkenlerle anlamlı korelasyonlar göstermemiştir. Psikolojik dayanıklılık değişkeni, iyimserlik ($r= 0.225$, $p<0.01$) ve derinden sergileme ($r= 0.212$, $p< 0.01$) ile pozitif; kariyerizm ($r= -0.158$, $p<0.05$) ve duygusal tükenme ($r= -0.408$, $p<0.01$) ile ise negatif yönde anlamlı ilişkiler göstermektedir. İyimserlik değişkeni psikolojik dayanıklılık ile pozitif ($r= 0.225$, $p< 0.01$) ve duygusal tükenme ile negatif ($r= -0.208$, $p<0.01$) yönde anlamlı ilişkiler göstermektedir; bu durum, daha

iyimser bireylerin psikolojik dayanıklılıklarının daha yüksek ve duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olabileceğini göstermektedir. Kariyerizm, duygusal tükenme ile pozitif ($r= 0.128, p<0.05$); derinden sergileme ($r= -0.139, p<0.05$) ve psikolojik dayanıklılık ile ise negatif ($r= -0.158, p<0.05$) yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir; bu bulgu, kariyerizm eğilimli bireylerin daha fazla tükenmişlik yaşama eğiliminde olabileceğini ve daha az psikolojik dayanıklılık ile daha az derinden sergileme davranışı sergileyeceğini göstermektedir. Duygusal tükenme, samimi davranışla ($r= 0.193, p<0.01$) ve kişisel başarıda azalma hissi ile ($r= 0.119, p<0.05$) pozitif yönde ilişkiye sahiptir. Kişisel başarıda azalma, diğer değişkenlerle genellikle düşük korelasyonlar göstermiş olup, yalnızca duygusal tükenme ile pozitif ve anlamlı ($r= -0.119, p<0.05$) bir ilişki göstermiştir. Derinden sergileme, psikolojik dayanıklılıkla pozitif ($r=0.212, p<0.01$); kariyerizm ($r= -0.139, p<0.05$), samimi davranış ($r= -0.113, p<0.05$) ve duygusal tükenme ile ise negatif ($r= -0.214, p<0.01$) yönde anlamlı korelasyonlara sahip olup, duygularını derinden sergileyen bireylerin daha dayanıklı olduğu ve daha az tükenmişlik yaşadığı sonucuna işaret etmektedir. Sonuç olarak, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve derinden sergileme gibi olumlu psikolojik faktörlerin tükenmişlik ile negatif ilişkili olduğu, buna karşın kariyerizm ve samimi davranış gibi değişkenlerin tükenmişlik ile pozitif ilişkiler gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 4.4: Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon Katsayıları ve Güvenirlik Katsayıları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Özyeterlilik	—								
2.Psikolojik dayanıklılık	-0.04	—							
3.Umut	0.111	-0.094	—						
4.İyimserlik	-0.09	0.225**	0.007	—					
5.Kariyerizm	-0.03	-0.158*	0.047	0.057	—				
6.Duygusal Tükenme	-0.06	-0.408**	0.054	-0.208**	0.128*	—			
7.Kişisel başarıda azalma	-0	-0.109	-0.05	0.037	-0.029	0.119*	—		
8.Samimi davranış	-0.05	-0.102	0.06	-0.021	-0.027	0.193**	0.021	—	
9.Derinden sergileme	0.095	0.212**	-0.01	-0.072	-0.139*	-0.214**	-0.09	-0.113*	—
Ortalama	3.71	3.47	4	3.61	2.89	2.29	2.17	3.84	3.99
Standart Sapma	0.93	0.97	0.61	0.96	0.81	0.9	0.85	0.91	0.83
Cronbach's Alfa	0.906	0.876	0.803	0.897	0.866	0.824	0.832	0.827	0.88
CR	0.909	0.874	0.798	0.897	0.86	0.82	0.835	0.825	0.89
AVE	0.628	0.691	0.454	0.701	0.739	0.609	0.504	0.612	0.66

3.5.3. Araştırma Hipotezlerinin Testi

Ölçüm geçerliliği ve güvenirliliği testleri yapıldıktan sonra, değişkenler arası doğrudan ve dolaylı ilişkilere yönelik araştırma hipotezleri AMOS programında yapısal eşitlik analizi ile test edilmiştir.

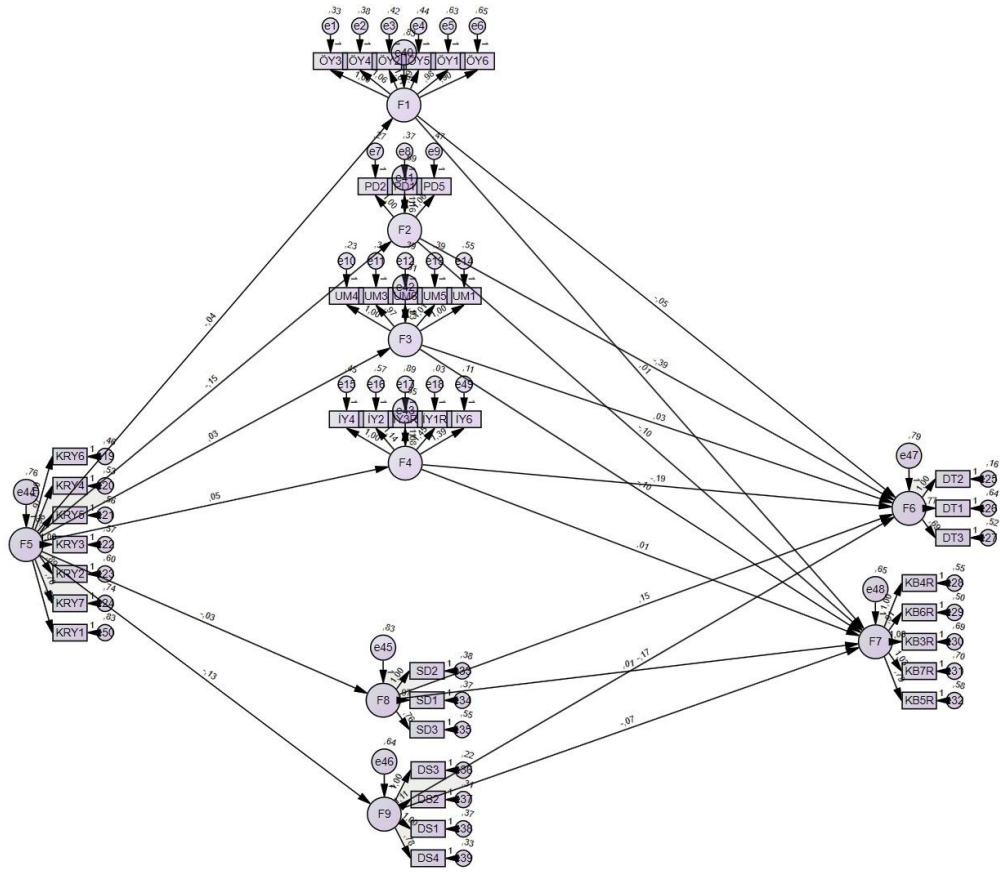
Tablo 4.5, yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde varsayılan bir yol modeli için uyum iyiliği indekslerini sunmaktadır. Ki-kare testi seçilen boyuta duyarlı olduğundan, genellikle ek uyum indeksleri ile desteklenir. Ki-kare'nin serbestlik derecesine oranı (χ^2/df) 1.527 olup, 2.00 değerinin altındadır ve modelin verilerle iyi bir uyum içerisinde olduğunu göstermektedir. Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) 0.035'dir ve iyi bir uyuma işaret eden değerdedir (0.05'in altındaki değerler iyi uyum olarak değerlendirilir). Uyum İyiliği İndeksi (GFI) 0.893 olup, 0.85 kriterini aşmakta ve dolayısıyla kabul edilebilir bir uyuma işaret etmektedir. Benzer şekilde, Tucker-Lewis İndeksi (TLI) ve Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) sırasıyla 0.954 ve 0.958 olup, her ikisi de iyi uyum eşik değeri olan 0.95'in üzerindedir ve bu da hipotezlenen modelin verileri iyi bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Modelin RMSEA, GFI, TLI ve CFI değerlerinin tümü, tipik olarak iyi uyum sağlayan bir modelin göstergesi olarak kabul edilen aralıklar içinde yer almaktadır; bu da modelin yapısının incelenen değişkenler arasındaki ilişkileri yeterince yakaladığını göstermektedir (Bkz. Tablo 4.5.).

Tablo 4.5: Araştırma Modeline Ait Uyum İyiliği İndeksleri

İyilik Uyum İndeksleri	Ölçme Modeli	İyi Uyum*	Kabul Edilebilir Uyum*
Chi-square(χ^2)	1140.84	-	-
Degrees offreedom(df)	747	-	-
p-value	0.000	<0.01	<0.05
χ^2/df	1.527	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 5$
RMSEA	0.035	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$
GFI	0.893	$.95 \leq GFI \leq 1$	$.85 \leq GFI \leq .95$
TLI	0.954	$.95 \leq TLI \leq 1$	$.90 \leq TLI \leq .95$
CFI	0.958	$.95 \leq CFI \leq 1$	$.90 \leq CFI \leq .95$

*Kaynak: Baumgartner ve Homburg, 1996; Büyüköztürk vd., 2004; Sümer, 2000; Şencan, 2005.

Araştırma modeline ait hipotez test sonuçları Şekil.4.1'de verilmiştir. Ayrıca araştırma hipotezlerinin test edilmesine dair sonuçlar Tablo 4.7 ve Tablo 4.8'de sunulmuştur.



Şekil 4.1: Araştırma Modelinin Hipotez Test Sonuçları

Tablo 4.6. incelendiğinde araştırma bulgularına göre H1 serisi hipotezlerde kariyerizm ile psikolojik sermaye bileşenleri arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Bu bağlamda bu serideki hipotezlerden yalnızca H1b hipotezi istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($\beta = -0.154$, $p = 0.006$). Bu sonuç, kariyerizmin psikolojik dayanıklılığı anlamlı ve negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Diğer H1 serisi hipotezleri (H1a, H1c, H1d) p-değerleri 0.05'in üzerinde olduğundan istatistiksel olarak anlamlı değildir ve desteklenmemiştir. H2 serisi hipotezlerde, kariyerizm ve duygusal emek arasındaki ilişkiler test edilmiştir. Bu serideki hipotezlerden yalnızca H2a hipotezi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\beta = -0.139$, $p = 0.012$). Bu sonuç, kariyerizmin bireylerin duygularını derinden sergileme davranışlarını azalttığını göstermektedir. H2b (samimi davranış) hipotezi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p = 0.697$). H3 serisi hipotezlerde, kariyerizm ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler test edilmiştir. Ancak hem H3a (duygusal tükenme) hem de H3b (kişisel başarıda azalma) hipotezleri için p-değerleri 0.05'in üzerinde çıkmıştır, dolayısıyla bu hipotezler desteklenmemiştir. H4

serisi hipotezlerde, psikolojik sermayenin duygusal tükenme üzerindeki etkileri incelenmiştir. H4b (psikolojik dayanıklılık) ve H4d (iyimserlik) hipotezleri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\beta = -0.331$, $p = 0.000$; $\beta = -0.132$, $p = 0.009$). Bu bulgular psikolojik dayanıklılık ve iyimserliğin duygusal tükenmeyi azaltıcı etkileri olduğunu göstermektedir. H4a ve H4c hipotezleri desteklenmemiştir ($p > 0.05$). H5 serisi hipotezlerde, psikolojik sermayenin kişisel başarıda azalma üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Bu serideki hipotezlerden yalnızca H5c hipotezi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\beta = -0.112$, $p = 0.048$). Bu sonuç umut düzeyi yüksek olan bireylerde kişisel başarıda azalma yaşanması ihtimalimim düşük olduğunu göstermektedir. Bu serideki diğer hipotezler (H5a, H5b, H5d) istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). H6 serisi hipotezlerde, derinden sergileme davranışının ve samimi davranışın duygusal tükenme üzerindeki etkileri test edilmiştir. Yapılan analizler sonucu H6a hipotezi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve desteklenmiştir ($\beta = -0.136$, $p = 0.007$). Bu sonuç, bireylerin derinden sergileme davranışında bulunduklarında bu davranışın duygusal tükenmeyi anlamlı bir şekilde azalttığını göstermektedir. Buna karşın H6b hipotezinde samimi davranış ve duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki beklenirken bu ilişkinin pozitif yönde olduğu yapılan analiz neticesinde tespit edilmiştir ($\beta = 0.161$, $p = 0.002$). H7 serisi hipotezlerde, derinden sergileme ve samimi davranışın kişisel başarıda azalma üzerindeki etkileri incelenmiştir. Ancak her iki hipotezde p-değerleri 0.05'in üzerinde çıktığı için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamış ve hipotezler desteklenmemiştir.

Tablo 4.6: Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Katsayı β	p-değeri	%95 Güven Aralığı	Sonuç
H1a	Kariyerizm	Özyeterlilik	-0.045	0.414	(-0.173, 0.071)	Desteklenmedi
H1b	Kariyerizm	Psikolojik Dayanıklılık	-0.154	0.006	(-0.269, -0.045)	Desteklendi
H1c	Kariyerizm	Umut	0.043	0.458	(-0.049, 0.107)	Desteklenmedi
H1d	Kariyerizm	İyimserlik	0.063	0.221	(-0.033, 0.147)	Desteklenmedi
H2a	Kariyerizm	Derinden Sergileme	-0.139	0.012	(-0.247, -0.031)	Desteklendi
H2b	Kariyerizm	Samimi Davranış	-0.022	0.697	(-0.150, 0.100)	Desteklenmedi
H3a	Kariyerizm	Duygusal Tükenme	0.089	0.073	(-0.017, 0.229)	Desteklenmedi

Tablo 4.6: Hipotez Testi Sonuçları (Devamı)

H3b	Kariyerizm	Kişisel Başarıda Azalma	-0.038	0.497	(-0.153, 0.075)	Desteklenmedi
H4a	Özyeterlilik	Duygusal Tükenme	-0.050	0.316	(-0.154, 0.050)	Desteklenmedi
H4b	Psikolojik Dayanıklılık	Duygusal Tükenme	-0.331	0.000	(-0.509, -0.225)	Desteklendi
H4c	Umut	Duygusal Tükenme	0.025	0.629	(-0.134, 0.222)	Desteklenmedi
H4d	İyimserlik	Duygusal Tükenme	-0.132	0.009	(-0.306, -0.044)	Desteklendi
H5a	Özyeterlilik	Kişisel Başarıda Azalma	0.026	0.627	(-0.071, 0.117)	Desteklenmedi
H5b	Psikolojik Dayanıklılık	Kişisel Başarıda Azalma	-0.097	0.099	(-0.213, 0.019)	Desteklenmedi
H5c	Umut	Kişisel Başarıda Azalma	-0.112	0.048	(-0.334, -0.001)	Desteklendi
H5d	İyimserlik	Kişisel Başarıda Azalma	-0.006	0.918	(-0.126, 0.114)	Desteklenmedi
H6a	Derinden Sergileme	Duygusal Tükenme	-0.136	0.007	(-0.279, -0.043)	Desteklendi
H6b	Samimi Davranış	Duygusal Tükenme	0.161	0.002	(0.060, 0.276)	Desteklenmedi
H7a	Derinden Sergileme	Kişisel Başarıda Azalma	-0.044	0.418	(-0.155, 0.065)	Desteklenmedi
H7b	Samimi Davranış	Kişisel Başarıda Azalma	0.027	0.628	(-0.074, 0.122)	Desteklenmedi

Tablo 4.7’de yapısal eşitlik modellemesiyle test edilen aracılık analizleri sonucunda, kariyerizmin duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma üzerindeki etkileri psikolojik sermaye ve duygusal emek aracılığıyla incelenmiştir. H8 serisi hipotezlerde, psikolojik dayanıklılık değişkeninin anlamlı bir dolaylı etki gösterdiği ($a*b = 0.060$, %36.14, $p < 0.01$) görülmüş ve bu etki, kariyerizmin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde kısmi aracılık işlevi gördüğünü ortaya koymuştur. Dolayısıyla H8b hipotezi desteklenmiştir. Diğer aracı değişkenler olan özyeterlilik, umut ve iyimserlik için olan dolaylı etkiler istatistiksel olarak anlamsız olduğundan ($p > 0.05$) H8a, H8b ve H8c hipotezleri desteklenmemiştir. Kariyerizm ve kişisel başarıda azalma arasında yapılan analizler neticesinde etki ve ilişki bulunmadığından dolayı H9 serisi hipotezler ve H11 serisi hipotezlerde aracılık etkisine bakılmamıştır. H10 serisi hipotezlerde, derinden sergileme, kariyerizmin ve duygusal tükenme üzerindeki etkisinde anlamlı bir aracılık etki göstermektedir ($a*b = 0.022$, %17.19, $p < 0.01$). Dolayısıyla H10a hipotezi desteklenmektedir. Ancak samimi davranış değişkeni anlamlı bir etki göstermediğinden ($p > 0.05$) H10b hipotezi desteklenmemektedir. Sonuç olarak,

araştırma bulgularına göre psikolojik dayanıklılık ve derinden sergileme değişkenleri kariyerizmin tükenmişlik üzerindeki etkilerini açıklamada anlamlı aracı roller üstlenmişlerdir; bu da tükenmişliğin yönetiminde bu değişkenlerin önemli psikolojik tampon işlevleri olabileceğini göstermektedir.

Tablo 4.7: Aracı Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	Bağımsız → Aracı → Bağımlı	Doğrudan Etki (c')	Dolaylı Etki (a*b)	Toplam Etki	p değeri
H8a	Kariyerizm → Özyeterlilik → Duygusal Tükenme	0.106	0.003	0.109	p>0.05
H8b	Kariyerizm → Psikolojik Dayanıklılık → Duygusal Tükenme	0.106	0.060	0.166	p<0.01
H8c	Kariyerizm → Umut→ Duygusal Tükenme	0.106	0.001	0.107	p>0.05
H8d	Kariyerizm → İyimserlik→ Duygusal Tükenme	0.106	-0.004	0.096	p>0.05
H10a	Kariyerizm → Derinden Sergileme → Duygusal Tükenme	0.106	0.022	0.128	p<0.01
H10b	Kariyerizm → Samimi Davranış → Duygusal Tükenme	0.106	-0.004	0.102	p>0.05

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, kariyerizm eğiliminin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve duygusal emek ile psikolojik sermaye değişkenlerinin bu ilişkide aracılık rollerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler neticesinde elde edilen bulgular, literatürde yer alan mevcut teorik çerçeveler ışığında araştırmanın bu bölümünde değerlendirilmiştir.

İlk olarak kariyerizmin, psikolojik sermaye bileşeni olan psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Kaynakları Koruma Teorisi'ne (Hobfoll, 1989) uygun şekilde, bireylerin kariyer odaklı tutumlarının mevcut psikolojik sermaye kaynaklarını tüketebileceğini ve bu durumun tükenmişlikle başa çıkma kapasitelerini zayıflatabileceğini göstermektedir. Kariyerizmin psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin bulunması, kaynak tüketim sürecine işaret etmektedir. Kariyer hedefleri doğrultusunda sürdürülen çaba, mevcut psikolojik dayanıklılığı aşındırmakta ve bireyleri tükenmişliğe daha açık hale getirmektedir. Hobfoll (1989) kaynak kaybının, bireyde stres yarattığını ve bu sürecin tükenmişlik duygusunu beslediğini belirtmiştir. Benzer bulgular, bireylerin istenmeyen çalışan tutumları ve davranışları sergilerken psikolojik dayanıklılıklarının azaldığını ifade eden Luthans ve diğerleri (2007) ve Avey ve diğerleri (2011) tarafından da vurgulanmaktadır.

Ayrıca kariyerizmin duygusal emek stratejilerinden biri olan derinden sergileme davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, kariyer hedefleri doğrultusunda aşırı çaba sarfeden ve zaman zaman aldatıcı davranışlarda bulunan bireylerin iş yaşamında duygularını istenilen şekilde yönetemediklerini düşündürmektedir. Bu durum, bireylerin iş yerinde stratejik ve yüzeysel davranışlara yönelerek uzun vadede psikolojik bütünlüklerini koruyamamaları ile açıklanabilir. Hochschild'in (1983) "duygusal emek" kavramı çerçevesinde, çalışanların derinden sergileme davranışını az sergilemeleri, düşük iş tatmini ve psikolojik iyi oluşun azalmasına neden olabilmektedir.

Psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik değişkenlerinin duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı etkileri araştırmanın dikkat çeken sonuçlarındandır. Psikolojik sermayenin bu bileşenleri, bireylerin zorlayıcı iş koşullarıyla başa çıkmalarında

koruyucu faktörler olarak rol oynamaktadır. Özellikle Luthans ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilen psikolojik sermaye modeli bu bulguyu destekler niteliktedir. Literatürde yer alan çalışmalar da psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı etkisini tespit etmiştir (Tösten vd; 2017; Demir 2018; Freire vd 2020; Okros ve Virga, 2022). Dolayısıyla araştırmanın bu bulgusu literatür tarafından desteklenmektedir.

Ayrıca araştırmanın bulguları umudun kişisel başarıda azalma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu durum, umudu yüksek bireylerin, iş yaşamındaki başarı algılarını daha olumlu değerlendirdiğini ve daha düşük tükenmişlik seviyeleri bildirdiklerini ortaya koymaktadır. Bu sonuç, Synder'ın Umut Teorisi'yle (2000) doğrudan örtüşmektedir. Synder'a göre umut, bireyin hedeflerine ulaşmak için gerekli yolları görmesi ve bu yolları kullanmak için gerekli motivasyona sahip olmasıdır. Bu iki unsur kişinin iş yaşamındaki engeller karşısında yönünü kaybetmeden ilerleyebilmesini sağlar ve başarı hissini korur. Yapılan araştırmalar, umudun yalnızca bireylerin fiziksel ve zihinsel sağlık alanlarında karşılaştıkları güçlüklerle başa çıkmalarını kolaylaştıran bir psikolojik kaynak olmadığını, aynı zamanda onların içsel motivasyonlarını artırarak hedeflere ulaşma konusunda yönlendiren ve başarıyı destekleyen önemli bir psikolojik unsur olduğunu ortaya koymaktadır (Luthans ve Jensen, 2005). Bu bulgu araştırma sonucumuzu destekler niteliktedir. Benzer şekilde, Youssef ve Luthans (2007), umudun psikolojik sermaye bileşenlerinden biri olarak, iş tatmini ve performans üzerinde olumlu etkiler yarattığını ve bireylerin öznel başarı algısını güçlendirdiğini belirtmişlerdir. Umut düzeyi yüksek bireyler, akademik ve mesleki başarıda daha iyi performans gösterme eğilimindedir (Gallagher ve Lopez, 2009).

Duygusal emek stratejilerinden derinden sergileme davranışının, duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı etkisi tespit edilen diğer bulgulardandır. Derinden sergileme stratejisinin duygusal tükenmeyi azaltıcı etkisi, çalışanların duygu düzenleme biçimlerinin kaynak kullanımını nasıl etkilediğini göstermektedir. Grandey (2003), duygusal emek sürecinde sergilenen derin ya da yüzeysel davranışların, çalışanların psikolojik kaynaklarını nasıl yönettiğini açıklayarak, bu bulguların teorik temelini desteklemektedir. Bu bulgu, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından yapılan çalışmada belirtildiği gibi derinden sergileme davranışının yüzeysel rol yapma davranışına kıyasla daha düşük tükenmişlik düzeyiyle ilişkili olduğu görüşünü

desteklemektedir. Kılıçarslan ve Özsoy'un (2024) yapmış olduğu çalışmada da araştırma bulgumuza paralel olarak derinden sergilemenin tükenmişliği azaltıcı bir etkisi olduğu bulgulanmıştır. Kaplan ve Ulutaş (2016) tarafından yapılan çalışma sonucuna göre de derinden sergileme davranışının duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırma hipotezleri kapsamında samimi davranış ve duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olması beklenirken bu ilişkinin pozitif yönde olduğu yapılan analizler neticesinde tespit edilmiştir. Benzer bulgu Aytekin Uysal (2007) tarafından yapılan çalışma sonucuyla örtüşmektedir. Bahsedilen çalışmada samimi davranış ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Aytekin Uysal, 2007).

Aracılık analizleri ise kaynak kaybı sürecinin daha da somutlaşmasını sağlamıştır. Psikolojik dayanıklılık, kariyerizm ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak anlamlı şekilde aracılık ederek, kaynakların kaybını dengeleyen bir unsur olarak öne çıkmıştır. Buna ek olarak derinden sergileme, kariyerizm ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiye istatistiksel olarak anlamlı şekilde aracılık etmiş ve içtenlikle sergilenen duyguların bireylerin psikolojik bütünlüklerini koruduğu ve tükenmişliği azaltabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular, Hobfoll'un (2002) ileri sürdüğü kaynakların tükenme döngüsüne karşı bireysel kaynakların ne denli kritik olduğunu destekler niteliktedir.

Son olarak, derinden sergileme değişkeninin kariyerizm ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide anlamlı bir aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Bu bulgu, Grandey'nin (2003) duygusal emek modeliyle örtüşmektedir; içtenlikle sergilenen duyguların bireylerin psikolojik bütünlüklerini koruduğu ve tükenmişliği azalttığı saptanmıştır. Kariyerizm eğilimi yüksek bireyler, iş ortamında stratejik davranışlara daha fazla başvurabilir ve bu durum duygularını derinden sergileme kapasitesini zayıflatabilir. Bu bağlamda derinden sergileme düzeyinin azalması, duygusal tükenmeye zemin hazırlamakta; ancak birey bu stratejiyi sürdürebildiğinde kariyerizmin olumsuz etkisi sınırlanabilmektedir. Bu doğrultuda, bu bulgu, duygusal emeğin örgütsel bağlamda yalnızca ifade biçimi değil, aynı zamanda bir tükenmişlik düzenleme aracı olduğunu ortaya koymaktadır.

Ayrıca araştırmada bazı hipotezlerin desteklenmeme nedeni örnekleme oluşturan sektörlerin çeşitliliği olabilir. Çalışma kapsamında yer alan sektörler; eğitim, sağlık, turizm ve bankacılık gibi birbirinden oldukça farklı yapısal ve işleyiş özelliklerine

sahip alanlardır. Bu sektörler, örgütsel kültür, hizmet sunum biçimi, çalışan profili ve yönetsel yaklaşımlar açısından önemli farklılıklar göstermektedir. Dolayısıyla, değişkenler arasındaki ilişkilerin tüm sektörlerde benzer şekilde ortaya çıkmaması, bazı hipotezlerin istatistiksel olarak desteklenmemesine neden olmuş olabilir. Bu durum, sektörler arası farklılıkların araştırma sonuçları üzerindeki etkisini göz önünde bulundurmanın gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışma Kaynakları Koruma Teorisi bağlamında kariyer odaklı bireylerin tükenmişlik riskinin, sahip oldukları psikolojik ve duygusal kaynakların düzeyine göre şekillendiğini ortaya koymuştur. Psikolojik dayanıklılık, derinden sergileme stratejisi gibi kişisel kaynakların, çalışanların kaynak kaybı yaşama olasılıklarını azalttığı ve tükenmişlik sürecinde koruyucu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, Hobfoll'un (1989) Kaynakları Koruma Teorisi bağlamında desteklemekte ve örgütsel psikoloji alanında çalışan refahını artıracak stratejik müdahalelerin önemini vurgulayarak literatüre bu alanda önemli katkılar sağlamaktadır.

Bu çalışma, kariyerizm, duygusal emek, psikolojik sermaye ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri çok boyutlu olarak ele alan az sayıdaki araştırmadan biri olup, literatüre kuramsal katkılar sağlamakta ve insan kaynakları yönetimi açısından da önemli uygulama önerileri sunmaktadır. Elde edilen bulgular, çalışanların psikolojik kaynaklarının ve duygusal emek stratejilerinin bilinçli şekilde yönetilmesinin, tükenmişlik düzeylerinin azaltılmasında ve örgütsel performansın artırılmasında kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

5. ÖNERİLER

Bu araştırmadan elde edilen bulgular, kariyerizm, tükenmişlik, psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Bulgular, yalnızca teorik literatüre katkı sunmakla kalmayıp, insan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi uygulamaları için de önemli öneriler sunmaktadır. Bu kapsamda, hem uygulayıcılara hem de gelecekteki araştırmacılara yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur.

Bu çalışmanın bulguları ışığında örgütlere yönelik öneriler;

- Çalışanların psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserlik gibi psikolojik sermaye bileşenleri tükenmişliğe karşı koruyucu görev üstlenmektedir. Bu nedenle örgütlerin bu bireysel kaynakları geliştirmeye yönelik koçluk, psikolojik sermaye geliştirme eğitimleri, pozitif psikolojik temelli atölye çalışmaları gibi destekleyici uygulamalar geliştirmesi faydalı olabilir.
- Derinden sergileme davranışının tükenmişliği azaltıcı etkisi dikkate alındığında çalışanların duygularını içtenlikle ifade edebilecekleri, psikolojik güvene dayalı bir iş ortamı sağlanmalı; bu davranışı teşvik etmek için liderlik desteği ve iletişim eğitimi verilmelidir.
- Kariyerizm eğilimine sahip bireylerin psikolojik dayanıklılıklarının ve derinden sergileme davranışlarının azaldığı sonucu dikkate alındığında ise bu bireylere yönelik öz farkındalık artırıcı psikoeğitim programları ve etik kariyer planlama atölyeleri düzenlenerek hem bireysel doyumun hem de örgütsel uyumun artırılması sağlanmalıdır.
- Aynı zamanda kariyerizm eğilimine sahip bireylerin destekleyici liderlik davranışları ile örgüte insan sermayesi olarak kazandırılması da hem örgütün fayda sağlaması hem de çalışan memnuniyeti açısından etkili olabilir.
- Kurum içinde tükenmişliği belirleyebilecek psikometrik değerlendirmelerle erken tanılama sistemi kurularak tükenmişlik riski taşıyan çalışanlar için psikolojik destek birimleri ya da rehberlik hizmetleri hayata geçirilebilir.

Çalışanlara yönelik öneriler ise;

- Araştırma bulguları, psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği azaltan temel bireysel kaynaklardan biri olduğunu göstermektedir. Bu nedenle çalışanlar,

tükenmişlikle başa çıkma becerilerini geliştirmeye, belirsizlik ve baskı karşısında esnek tepkiler verebilme kapasitelerini artırmaya yönelik kişisel gelişim programlarına, tükenmişlik farkındalığı, stres yönetimi gibi eğitimlerine yönelebilirler.

- Araştırma, yüksek umut düzeyine sahip bireylerin başarı algılarının daha güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle çalışanlar, uzun vadeli kariyer hedefleriyle birlikte kısa vadeli ulaşılabilir hedefler koymalı, başarılarını sık sık gözden geçirerek içsel motivasyonlarını diri tutmalıdır.
- Çalışanlar, derinden sergileme gibi duygusal emek stratejilerini benimseyerek ve gerektiğinde duygusal regülasyon tekniklerinden (nefes egzersizi, bilinçli farkındalık vb.) faydalanmalıdır. Böylece tükenmişlik seviyeleri azaltılabilir.
- Kariyerizm eğilimi, başarı baskısı yaratabilir ve bu da psikolojik kaynakları tüketebilir. Çalışanların, kariyer hedeflerine ulaşma çabasını sürdürürken kendi sınırlarını fark etmeleri, dinlenmeye ve kendilerini yenilemeye zaman ayırmaları önemlidir. Sürekli başarı beklentisi, ve kariyerde ilerlerken yanıltıcı ve aldatıcı davranışlar tükenmişliğe neden olabilir; bu nedenle bu tarz kariyerizm eğilimi sergileyen davranışlardan kaçınmalı, sürdürülebilir başarı yaklaşımı benimsenmelidir.
- Duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma gibi belirtiler fark edildiğinde profesyonel psikolojik destek alınması, durumu kontrol altına almak için kritik bir adımdır. Çalışanların bu belirtileri bastırmak yerine fark etmeleri ve çözüm yollarına yönelmeleri, psikolojik sağlığın korunması açısından önemlidir.
- Hobfoll'un (1989) kaynakları koruma kuramına göre bireylerin tükenmişlik yaşamamaları için sahip oldukları kaynakları yenilemeleri gerekir. İş dışı sosyal ilişkiler, hobiler, spor, doğa yürüyüşleri gibi faaliyetler bireysel kaynakların yenilenmesine katkı sağlar. Bu nedenle çalışanlar, iş-yaşam dengesi bilinciyle hareket etmeli ve iş dışında ruhsal iyilik halini destekleyen faaliyetlere zaman ayırmalıdır.

Gelecek araştırmacılara yönelik öneriler;

- Farklı sektörlerde, kültürlerde ve coğrafyalarda benzer modellerin test edilmesi, modelin genellenebilirliğini artıracaktır.
- Gelecek araştırmacılara, benzer çalışmalar yürütürken sektör farklılıklarını daha derinlemesine ele almaları önerilmektedir. Araştırma kapsamındaki

sektörlerin yapısal, kültürel ve yönetsel özelliklerinin değişkenler üzerindeki etkilerini daha net ortaya koyabilmek için, sektör bazlı alt analizler yapılması veya her bir sektör için ayrı modellerin test edilmesi faydalı olabilir. Böylelikle sektörler arası farklılıkların, hipotezlerin desteklenme düzeyine olan etkisi daha sağlıklı bir biçimde değerlendirilebilir. Ayrıca, daha homojen örneklemelerle yapılacak çalışmalar, değişkenler arasındaki ilişkilerin daha net bir şekilde ortaya konulmasına katkı sağlayabilir.

- Ayrıca, boylamsal araştırmalar yapılabilir, böylece kariyer odaklı tutumların zaman içerisindeki etkileri ve çalışanların kaynak yönetimindeki değişim süreçleri daha derinlemesine anlaşılabilir.
- Ölçekler katılımcıların kendi beyanlarına dayanmaktadır ve bu durum yanıltıcı önyargısına neden olabilir. Gelecekteki çalışmalarda, davranışsal göstergeler kullanılabilir.
- Nitel yöntemlerle desteklenen araştırmalar, bu süreçlere ilişkin daha derin içgörüler sunabilir.
- Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ve duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu da ele alınarak araştırma modeli tekrar incelenebilir.
- Buna ek olarak çalışan çürümesi, yengeç sepeti sendromu, örgütsel sessizlik, sanal kaytarma, tekno-stres gibi güncel örgütsel davranış konuları ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler araştırılabilir.

KAYNAKLAR

Abubakar, A. M., Namin, B. H., Harazneh, I., Arasli, H., Tunç, T. (2017), “Does Gender Moderate The relationship Between Favoritism/Nepotism, Supervisor Incivility, Cynicism And Workplace With-Drawal: A Neural Network And SEM Approach”, *Tourism Management Perspectives*, 23, 129–139.

Adams, J. W. (2011), “Examination of İnter-Relationships Between Psychological Contract, Careerist Orientation, and Organisational Citizenship Behaviour”, Doctoral Dissertation, City University, London.

Adams, J. W., Srivastava, A., Herriot, P. Patterson, F. (2013), “Careerist Orientation and Organizational Citizenship Behavior in Expatriates and Non-Expatriates”, *Journal of Career Development*, 40(6), 469-489.

Ağırbaş, Z. B. (2019), “Nevrotik kişilik özelliğinin kariyerizm eğilimi üzerindeki etkisinde ahlaki çözülmenin aracı etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. İstanbul.*

1.

Akgemci, T., Makharadze, I., Kiziloglu, E. (2019), “The Effect of Careerism Orientation on Organizational Justice Perception and Job Stress: An Application on Academic Staff”, In *Rsep Conferences*. 39-50.

Akgümüş, E. (2019), “Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki”, *Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi.*

Akın, U., Oğuz, E. (2010), “Öğretmenlerin işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkisi ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 3(3), 309-327.

Alabak, M., Hülshager, U. R., Zijlstra, F. R., Verduyn, P. (2020), “More than one strategy: A closer examination of the relationship between deep acting and key employee outcomes”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 32.

Anasori, E., Bayighomog, S. W., Tanova, C. (2020), “Workplace Bullying, Psychological Distress, Resilience, Mindfulness, And Emotional Exhaustion”, *The Service Industries Journal*, 40(1–2), 65–89.

Anderson J.C., Gerbing D.W., (1988), “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach”, *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411-423.

Ardıç, K., Y. Özdemir. (2018), “İnsan Kaynakları Yönetimi”, *Sakarya: Sakarya Yayıncılık.*

Aryee, S., Chen, Z. X. (2004), “Countering the Trend Towards Careerist Orientation in the Age of Downsizing: Test of a Social Exchange Model”, *Journal of Business Research*, 57(4): 321-328.

Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of management review*, 18(1), 88-115.

Ashforth, B. E., Lee, R. T. (1990), "Defensive behavior in organizations: A preliminary model", *Human relations*, 43(7), 621-648.

Atasoy, I., Turan, Z. (2019), "Ebe ve Hemşirelerde Duygusal Emek İle Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 9(3), 357-366.

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., Mhatre, K. H. (2011), "Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance", *Human resource development quarterly*, 22(2), 127-152.

Avey, J.B. (2014), "The left side of psychological capital: New evidence on the antecedents of PsyCap", *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 21 (2), 141 – 149.

Ayan, A., Ünsar, A. S., Oğuzhan, A. (2016), "Liderlik Tarzlarının Örgütsel Sessizlik Ve Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması", *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2).

Aytekin Uysal, A. (2007), "Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin mesleki iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine etkisi". Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi.

Bagozzi, R. P., Yi, Y. (1989), "The degree of intention formation as a moderator of the attitude-behavior relationship", *Social psychology quarterly*, 266-279.

Bağcı, E., Yılmaz, C., Akay, E. (2023), "Ağırlama Sektörü Çalışanları Duygusal Emeginin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Zincir Restoran İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", *Kent Akademisi*, 16(2), 1108-1126.

Bailey, J. J., McCollough, M. A. (2000), "Emotional labor and the difficult customer: Coping strategies of service agents and organizational consequences", *Journal of professional services marketing*, 20(2), 51-72.

Bandura, A. (1982), "Self-efficacy mechanism in human agency", *American Psychologist*, 2, 122-147.

Bandura, A. (1997), "Self-efficacy: The exercise of control", Macmillan.

Baruch, Y., Bozionelos, N. (2011), "Career issues. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology*", Selecting and developing members for the organization, 2, 67–113.

Bauer, J. A., Spector, P. E. (2015), "Discrete negative emotions and counterproductive work behavior", *Human Performance*, 28(4), 307-331.

Baumgartner, H., Homburg, C. (1996), “Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: A review”, *International journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.

Bayarçelik, E. B., Durmaz, B. V., Gürlü, N. (2019), “İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma”, *İnsan ve İnsan*, 6(21), 493-523.

Benk, O., Şimşek, T. (2023), “The effect of work engagement on emotional labor: A study on teachers”, *Journal of Management and Economics Research*, 21(4), 1-16.

Boamah, S. A., Hamadi, H. Y., Havaei, F., Smith, H., Webb, F. (2022), “Striking a balance between work and play: The effects of work-life interference and burnout on faculty turnover intentions and career satisfaction”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2), 2-14.

Bozionelos, N., Kiamou, K. (2008), “Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes”, *The International Journal of Human Resource Management*, 19(6), 1108-1130.

Brotheridge, C. M., Lee, R. T. (2003), “Development and validation of the emotionallabour scale”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76 (3), 365–379.

Burke, R. J., Greenglass, E. R. (1988), “Career orientations and psychological burnout in teachers”, *Psychological reports*, 63(1), 107-116.

Büyükbeşe, T., Aslan, H. (2019), “Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.

Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö., Demirel, F. (2004), “Güdülenme ve Öğrenme Stratejileri Ölçeği”nin Türkçe Formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4(2), 207-239.

Carver, C. S., Scheier, M. F. (2014), “Dispositional optimism”, *Trends in cognitive sciences*, 18(6), 293-299.

Carver, C. S., Scheier, M. F. (2017), “Optimism, coping, and well-being. The handbook of stress and health: A guide to research and practice”, 400-414.

Chay, Y. W., Aryee, S. (1999), “Potential moderating influence of career growth opportunities on careerist orientation and work attitudes: Evidence of the protean career era in Singapore”, *Journal of Organizational Behavior*, 20(5), 613-623.

Cheng, T. M., Chang, S. Y., Chan, Y. Y. (2018), “I Know You Are Suffering From Burnout: Themoderated Mediation Effects Of Leisure Benefits And Leisure Coping On The Burnout Model Offlight Attendants”, *Journal of Air Transport Management*, 71, 119–129.

Cheung, F., Tang, C. (2009), "Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference", *Journal of Business and Psychology*, 24 (3), 245–255.

Chiaburu, D. S., Muñoz, G. J., Gardner, R. G. (2013a), "How to spot a careerist early on: Psychopathy and exchange ideology as predictors of careerism", *Journal of Business Ethics*, 118(3), 473–486.

Chirico, F., Nucera, G., Magnavita, N. (2021), "Protecting the mental health of healthcare workers during the COVID-19 emergency", *BJPsych International*, 18(1), 1-2.

Choi, J. (2020), "The mediating effect of positive psychological capital between autonomous work environment and self-directed behavior: Evidence from South Korea", *Human Resource Development International*, 23 (1), 46 – 65.

Choi, Y. G., Kim, K. S. (2015), "A literature review of emotional labor and emotional labor strategies", *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290.

Connor, K. M., Davidson, J. R. (2003), "Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC)", *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82.

Crawshaw, J. R., Van Dick, R., Brodbeck, F. C. (2012), "Opportunity, fair process and relationship value: career development as a driver of proactive work behaviour", *Human resource management journal*, 22(1), 4-20.

Crawshaw, J., Brodbeck, F. (2011), "Justice and trust as antecedents of careerist orientation", *Personnel Review*, 40(1), 106-125.

Çay, T. (2023), "Neoklasik Yaklaşım Temelinde Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algısı İle İş Hayatı Mutluluk İlişkisinin İncelenmesi (Kırklareli İli Örneği)", *Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi*.

Çetin, O. İ. (2018), "Etik Liderlerde Duygusal Emegin İşkolikliğe Etkisi", *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(3), 215-238.

Dalkılıç, O. S. (2014), "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu", 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın.

Darvishmotevali, M., Arasli, H., Kilic, H. (2017), "Effect of job insecurity on frontline employee's performance", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1724–1744.

Davis, M. H., Luce, C., Kraus, S. J. (1994), "The heritability of characteristics associated with dispositional empathy", *Journal of personality*, 62(3), 369-391.

Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Hox, J. (2009), "Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout", *Career Development International*, 14(1), 50–68.

Demir, S. (2018), “The relationship between psychological capital and stress, anxiety, burnout, job satisfaction, and job involvement”, *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137-153.

Demirel, Z. H. (2022), “Duygusal emek algısının iş performansı üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 266-283.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005), “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Dilsiz, B. (2006), “Konya İlinde Ki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi”, *Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi*.

Doğan, A. (2025), “Duygusal Emek, İş Yükü Algısı Ve Algılanan Örgütsel Destek: Özel Güvenlik Görevlileri Üzerine Bir Araştırma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (46), 187-200.

Doğan, N. (2021), “Psikodrama uygulamasının psikiyatri hemşirelerinin duygusal emek stratejilerinin duygusal emek stratejilerine etkisi”, *Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi*.

Duman, N. (2017), “Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi”, *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.

Dung, V., Trang, V. T., Lan, N. T. M. (2024), “Workload Doesn't Mean Exhaustion: Antecedents of Teacher Burnout”, *Journal of Education and e-Learning Research*, 11(2), 404-412.

Dülger, E., Cinnioğlu, H. (2021), “Otel İşletmeleri Çalışanlarında Etik Liderlik Algısı, Kariyerizm ve İşgören Performansı İlişkisi: İstanbul Örneği”, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(11), 1090-1109.

Edelwich, J., Brodsky, A. (1980), “Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping”.

Edu-valsania, S., Lagu ia, A. Moriano, J.A. (2022), “Burnout: a review of theory and measurement”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780.

Enki, A. (2019), “Duygusal emek ve işkoliklik arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi*.

Eraslan, E. (2024), “Nepotizm ile Duygusal Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Rolü (Kamu Çalışanları Örneği)”, *Yüksek Lisans Tezi. Bayburt Üniversitesi*.

Erdem, A. T. (2021), “A Tipi kişilik özelliğinin kariyerizm eğilimi üzerine etkisinde ahlaki çözülme eğiliminin aracı rolü”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (45), 47-62.

Erickson, R. J., Ritter, C. (2001), “Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?”, *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146–163.

Erkuş, A., Afacan Fındıklı, M. (2013), “Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi.

Eroğlu, Ş. G. (2014), “Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (19), 147-160.

Fatima, T., Jameel, I., Mushtaq, R. (2023), “How careerists use LMX as a strategy to achieve power and career success? A moderated mediation model”, *Eurasian Business Review*, 13(4), 957-976.

Feldman, D. C., Weitz, B. A. (1991), “From the invisible hand to the gladhand: Understanding a careerist orientation to work”, *Human Resource Management*, 30(2), 237-257.

Fernández-Dols, J. M., Crivelli, C. (2013), “Emotion and expression: Naturalistic studies”, *Emotion Review*, 5(1), 24-29.

Fornell, C., Larcker, D. F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error”, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Freire, C., Ferradas, M. D. M., García-Bértoa, A., Núñez, J. C., Rodríguez, S., Piñeiro, I. (2020), “Psychological capital and burnout in teachers: The mediating role of flourishing”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8403.

Freudenberger, H. J. (1974), “Staff burn-out”, *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Freudenberger, H. J., Richelson, G. (1981), “Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success”, Bantam Boks.

Gallagher, M. W., Lopez, S. J. (2009), “Positive expectancies and mental health: Identifying the unique contributions of hope and optimism”, *The Journal of Positive Psychology*, 4(6), 548-556.

Gardner, F., Connell, A., Trentacosta, C. J., Shaw, D. S., Dishion, T. J., Wilson, M. N. (2009), “Moderators of Outcome in a Brief Family-Centered Intervention for Preventing Early Problem Behavior”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77(3), 543–553.

Gardner, W. L., Fischer, D., Hunt, J. G. J. (2009), “Emotional labor and leadership: A threat to authenticity?”, *The Leadership Quarterly*, 20(3), 466-482.

Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Mucci, N. (2017), “Work-Related Stress İn The Banking Sector: A Review Of Incidence, Correlated Factors, And Major Consequences”, *Frontiers in Psychology*, 8, 2166.

Girdap, E. (2019), “Kariyerizm ile iş-yaşam dengesi arasındaki ilişki üzerine bir araştırma,” Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.

Gizlier, Ö., Yıldız, B. (2021), “Algılanan aşırı nitelikliliğin çalışanların kariyerizm eğilimleri ve sosyal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2162-2173.

Gonçalves, L., Brandão, F. (2017), “The relation between leader's humility and team creativity” *International Journal of Organizational Analysis*, 25 (4), 687 – 702.

Gong, Z., Chen, Y., Wang, Y. (2019), “The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital”, *Frontiers in psychology*, 10, 486722.

Gökhan Bitmiş, M., Sökmen, A., Turgut, H. (2013), “Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.

Grandey, A. A. (2000), “Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor”, *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.

Grandey, A. A. (2003), “When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery”, *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.

Grandey, A. A., Gabriel, A. S. (2015), “Emotional labor at a crossroads: where do we go from here?”, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323-349.

Gross, J. J. (1998), “The emerging field of emotion regulation: An integrative review”, *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.

Groth, M., Hennig-Thurau, T. Walsh, G. (2009), “Customer Reactions To Emotional Labor: The Roles Of Employee Acting Strategies And Customer Detection Accuracy”, *Academy Of Management Journal*, 52(5), 958-974.

Grove, S. (2018), “Examining the relationships between employee engagement, job satisfaction, job burnout, and turnover intention of student services employees in higher education”.

Guo, L. (2023), “Effects of Emotional Labor Engagement on Job Burnout: A Study of Chinese Frontline Reporters”, *Journalism Studies*, 24(1), 1-23.

Gülova, A., İspirli, D., Eryılmaz, İ. (2014), “İşkoliklik Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (19), 25-39.

Hamilton, S. M., Von Treuer, K. (2012), “An examination of psychological contracts, careerism and ITL”, Career development international. 17 (5), 475-494.

Handley, K., Sturdy, A., Fincham, R., Clark, T. (2006), “Within and beyond communities of practice: making sense of learning through participation, identity and practice”, Journal of Management Studies, 43 (3), 641–653.

Hatcher L. (1994), “A step by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modeling”, Carcy, NC: The SAS Institute.

Hışman, B. (2024), “Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik, İş-Aile Çatışması Ve Pozitif Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiler: İç Denetçiler Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi.

Hobfoll, S. E. (1989), “Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress”, American psychologist, 44(3), 513-524.

Hobfoll, S. E. (2001), “The Influence of Culture, Community, and the Nested Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory”, Applied Psychology: An International Review, 50 (3), 337-421.

Hobfoll, S. E. (2002), “Social and psychological resources and adaptation”, Review of general psychology, 6(4), 307-324.

Hobfoll, S. E., Jackson, A. P. (1991), “Conservation of resources in community intervention”, American Journal of Community Psychology, 19(1), 111-121.

Hochschild, A. R. (2012), “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”, University of California Press.

Hochschild, A. (1983), “The Managed Heart”, Berkeley: University of California.

Hong, J., Zhao, J. M., Pan, R. Y. (2023), “Effects of emotional labor on the turnover intention of kindergarten teachers: A moderated mediation model”, Social Behavior and Personality: an international journal, 51(10), 1-11.

Hopkins, B., Dowell, D., Flitton, J. (2023), “Emotional labour and burnout among police officers”, Policing: An International Journal, (ahead-of-print).

Howard, J. (2005), “Liderlik ve etik”, Executive Excellence Dergisi, 99(6).

Hsiao, C., Lee, Y.H., Chen, W.J. (2015), “The effect of servant leadership on customer value co-creation: A cross-level analysis of key mediating roles”, Tourism Management, 49, 45 – 57.

Hsieh, C. W. (2009), "Emotional labor in public service roles: A model of dramaturgical and dispositional approaches", Unpublished Ph.D. thesis. Florida State University, United States.

Hsiung, H. H., Lin, C. W., Lin, C. S. (2012), "Nourishing or Suppressing? The Contradictory Influences of Perception of Organizational Politics on Organizational Citizenship Behaviour", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(2), 258-276.

Hu, H. H. S., Hu, H. Y., King, B. (2017), "Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793-1813.

Hu, Y., Tu, W., Zhou, L., Wu, X., Yan, Q. (2023), "Evaluating emotional labor from a career management perspective", *Frontiers in psychology*, 13, 1093723.

Huang, C. C., Wang, Y. M., Wu, T. W., Wang, P. A. (2013), "An empirical analysis of the antecedents and performance consequences of using the moodle platform", *International Journal of Information and Education Technology*, 3(2), 217.

Humborstad, S. I., Humborstad, B., Whitfield, R. (2007), "Burnout and service employees' will-ingness to deliver quality service", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 7(1), 45-64.

Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., Diefendorff, J. M. (2015), "The bright side of emotional labor", *Journal of organizational behavior*, 36(6), 749-769.

Hur, W. M., Moon, T. W., Han, S. J. (2014), "The role of chronological age and work experience on emotional labor: The mediating effect of emotional intelligence", *Career Development International*, 19(7), 734-754.

Hülsheger, U. R., Schewe, A. F. (2011), "On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research", *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.

Hülsheger, U. R., Lang, J. W., Maier, G. W. (2010), "Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study", *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 505.

Iraduha, J. (2023), "The impact of psychological capital, employee salaries and organisational commitment on employee work performance The case of Uganda", *Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi*.

Izgar, H. (2003), "Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik", Ankara: Nobel Yayın.

İbrahimağaoğlu, Ö. (2018), "Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Çalışma", *Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi*.

İçel, S., Ekinci, M. (2024), “Akademisyenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi”, *Perspectives in Palliative & Home Care*, 3(3 (3)), 136-142.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., Schuler, R. S. (1986), “Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon”, *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630–640.

Jafri, M.H. (2013), “A study of the relationship of psychological capital and students’ performance”, *Business Perspectives and Research*, Vol. 1 No. 2, 9-16.

Jain, A. K., Sullivan, S. (2020), “An examination of the relationship between careerism and organizational commitment, satisfaction, and performance”, *Personnel Review*, 49(8), 1553-1571.

James, N. (1993), “Divisions of emotional labour: the case of cancer and disclosure”, *Emotion and Organizations*, London: Sage.

Järllström, M., Brandt, T. (2017), “Psychological capital and psychological career mobility among Finnish business school graduates”, *Journal of Finnish Studies*, 20(2), 145-171.

Jones, S. K., Griep, Y. (2018), “I can only work so hard before I burn out. A time sensitive conceptual integration of ideological psychological contract breach, work effort, and burnout”, *Frontiers in psychology*, 9, 131.

Kahveci, Ş., Öztürk, Y. E. (2023), “Eczacıların İş Stres Düzeyleri Ve Duygusal Emek Kullanımı İle İşe Bağlılıklarının Değerlendirilmesi”, *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 11(2), 1538-1554.

Kalaycı, Ş. (2009), “SPSS Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri”, Ankara: Asil Yayınevi.

Kaleboynu, G. (2024), “Hemşirelerde İş Stresi, İş Aile Çatışması ve Depresif Belirtiler: Psikolojik Sermayenin Rolü”, *Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi*.

Kaplan, M., Ulutaş, Ö. (2016), “Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.

Kapusuz, A. G. (2023), “Careerism in Relationship Between Intolerance of Uncertainty and Work Engagement”, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(1), 131-141.

Karaman, M., Macit, M., Karatepe, H. K. (2020), “The effect of psychological capital on business performance: An application in health care workers”, *Optimum Journal of Economics and Management Sciences*, 7 (1), 127-146.

Karatepe, O. M., Kilic, H. (2015), “Does manager support reduce the effect of work–family conflict on emotional exhaustion and turnover intentions?”, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(3), 267–289.

Karatepe, O. M., Uludag, O. (2008), "Role Stress, Burnout And Their Effects On Frontline Hotel employees' Job Performance: Evidence From Northern Cyprus", *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111–126.

Karatepe, O. M., Babakus, E., Yavas, U. (2012), "Affectivity and organizational politics as ante-cedents of burnout among frontline hotel employees" *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 66–75.

Karayaman, S. (2024), "Banka Çalışanlarının Öz Yeterlik, İş Ve Yaşam Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Akademik Hassasiyetler*, 11 (24), 752-777.

Karim, J. (2009), "Emotional labor and psychological distress: Testing the mediatory role of work-family conflict", *European Journal of Social Sciences*, 11, 584–598.

Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., Lainidi, O. (2021), "Emotional labor and burnout among teachers: A systematic review", *International journal of environmental research and public health*, 18(23), 12760.

Kaya, Ç., Altinkurt, Y. (2018), "Role of psychological and structural empowerment in the relationship between teachers' psychological capital and their levels of burnout", *Eğitim ve Bilim*, 43(193).

Kaya, F. (2014), "Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma", *Yayımlanmamış yüksek lisans tezi*, Celal Bayar Üniversitesi.

Kaya, U., Özhan, K. (2012), "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

Kesken, Jülide, Ayyıldız, N. Ayşe (2008), "Liderlik Yaklaşımlarında Yeni Perspektifler: Pozitif ve Otantik Liderlik", *Ege Akademik Bakış Review*, 8 (2), 729 754.

Khan, H., Rehmat, M., Butt, T. H., Farooqi, S., Asim, J. (2020), "Impact of transformational leadership on work performance, burnout and social loafing: a mediation model", *Future Business Journal*, 6(1), 40.

Khelifat, A., Chen, H., Ayoun, B., Eyoun, K. (2021), "The impact of the challenge and hindrance stress on hotel employees interpersonal citizenship behaviors: psychological capital as a moderator", *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102886.

Kılıçarslan, K., Özsoy, E. (2024), "Which type of emotional labour leads to burnout?.", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 101-108.

Kim, J. S., Park, H. J. (2023), "How service employees' mindfulness links to task performance through psychological resilience, deep acting, and customer-oriented behavior", *Behavioral Sciences*, 13(8), 657.

Kim, S., Wang, J. (2018), "The role of job demands–resources (JDR) between service workers' emotional labor and burnout: New directions for labor policy at local government", *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2894.

Kim, T., Jung-Eun Yoo, J., Lee, G., Kim, J. (2012), "Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.

Kim, W. G., Han, S. J., Kang, S. (2019), "Individual and group level antecedents and consequence of emotional labor of restaurant employees", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18(2), 145-171.

Kline, R. B. (2005), "Principles and Practice of Structural Equations Modeling", New York: Guilford Publication, Inc.

Koçak, O., Gürsoy, G. M. (2018), "Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi", *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.

Kruml, S. M., Geddes, D. (2000), "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work", *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

Lee, C., An, M., Noh, Y. (2015), "The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance", *Service Business*, 9, 409-425.

Lee, Y. H., Lee, S. H. B., Chung, J. Y. (2019), "Research on how emotional expressions of emotional labor workers and perception of customer feedbacks affect turnover intentions: Emphasis on moderating effects of emotional intelligence", *Frontiers in psychology*, 9, 2526.

Leiter, M. P., Maslach, C. (2003), "Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*", Emerald Group Publishing Limited, 91-134.

Leiter, M. P., Maslach, C. (2016), "Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience". *Burnout Research*, 3(4), 89-100.

Li, X., Chen, Y., Zhang, Y. (2020), "The relationship between psychological capital and career success of internet E-commerce staff: Analysis of chain mediating effect". In *2020 International Conference on E-Commerce and Internet Technology (ECIT)* (pp. 45-49). IEEE.

Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wu, H. (2015), "The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China.", *International journal of environmental research and public health*, 12(3), 2984-3001.

Lim, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E., Lee, S. M. (2010), "Individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals: A meta-analysis". *Journal of Employment Counseling*, 47(2), 86-96.

Liman, A., (2019), "Örgütsel performansın öncülleri olarak etik liderlik ve kariyerizm". Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi.

Liman, A., Elçi, M., Murat, G. (2019), "Örgütsel Performansın Öncülleri Olarak Etik Liderlik Ve Kariyerizm Üzerine Bir Araştırma/A Research On Ethical Leadership And Careerism As Antecedents Of Organizational Performance". *Uluslararası Ekonomi İşletme ve Politika Dergisi*, 3(2), 183-198.

Lin, P. Y., Wang, J. Y., Shih, D. P., Kuo, H. W., Liang, W. M. (2019), "The interaction effects of burnout and job support on peptic ulcer disease (PUD) among firefighters and policemen". *International journal of environmental research and public health*, 16(13), 2369.

Lin, Y. S., Huang, W. S., Yang, C. T., Chiang, M. J. (2014), "Work-leisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout". *Tourism Management*, 45, 244-252.

Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., Ferris, G. R. (2008), "The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study". *Journal of Applied Social Psychology*, 38 (10), 2410-2439.

Loghman, S., Quinn, M., Dawkins, S., Woods, M., Om Sharma, S., Scott, J. (2023), "A comprehensive meta-analysis of the nomological network of psychological capital (PsyCap)". *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 30(1), 108-128.

López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Díaz-Ramiro, E. M., Aparicio-García, M. E. (2020), "Psychological capital, workload, and burnout: what's new? the impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions". *Sustainability*, 12(19), 8124.

Luthans, B.C., Luthans, K.W. Jensen, S.M. (2012), "The impact of business school students' psychological capital on academic performance", *Journal of Education for Business*, Vol. 87 No. 5, 253-259.

Luthans, F. (2002a), "Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths". *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 57-72.

Luthans, K., Jensen, S. M. (2005), "The link age between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses". *Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304-310.

Luthans, F., Avolio, B. J. (2009), "The "point" of positive organizational behavior". *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 291-307.

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

Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M. (2017), "Psychological capital: An evidence-based positive approach". *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.

Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J., Norman, S.M., Combs, G.M. (2006), "Psychological capital development: toward a micro-intervention", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27 No. 3, 387-393.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., Norman, S. M. (2007), "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction". *Personnel Psychology*, 60, 541–572.

Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J., Avey, J.B. (2008c), "The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 29 (2), 219 – 238.

Luthans, F., Youssef, C.M., Avolio, B.J. (2007), "Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge", Oxford University Press, Oxford.

Luthans, F., Youssef-Morgan, C.M., Avolio, B.J. (2015), "Psychological Capital and beyond", Oxford University Press, New York.

Mansour, S., Tremblay, D. G. (2018), "Work–Family Conflict/Family–Work Conflict, Job Stress, Burnout And Intention To Leave In The Hotel Industry In Quebec (Canada): Moderating Role Of need For Family Friendly Practices As Resource Passageways", *The International Journal of Human Resource Management*, 29(16), 2399–2430.

Maslach, C. (1998), "A multidimensional theory of burnout", *Theories of organizational stress*, 68(85), 16.

Maslach, C. (2001), "What have we learned about burnout and health?", *Psychology & health*, 16(5), 607-611.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981), "The measurement of experienced burnout". *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., Leiter, M. P. (2016), "Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry". *World psychiatry*, 15(2), 103-111.

Masten, A. S. (2001), "Ordinary magic: Resilience processes in development". *American psychologist*, 56(3), 227.

Mazzetti, G., Guglielmi, D., Chiesa, R., Mariani, M.G. (2016), "Happy employees in a resourceful workplace: just a direct relationship? A study on the mediational role of psychological capital". *Career Development International*, 21 (7), 682 – 696.

Mengenci, C. (2015), “İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi”. Ege Akademik Bakış, 15(1), 127-139.

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., Wax, A. (2012), “Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective”, Organizational Psychology Review, 2(1), 6-53.

Meşe, E. (2023), “Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., Meenks, E. (2006), “Work-family interference, emotional labor and burnout”. Journal of Managerial Psychology, 21(1), 36–51.

Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996), “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor”. Academy of management review, 21(4), 986-1010.

Moscu, C. A., Marina, V., Anghel, A. D., Anghel, M., Dragomir, L., Ciubară, A. (2023), “The impact of work-related problems on burnout syndrome and job satisfaction levels among emergency department staff”. Behavioral Sciences, 13(7), 575.

Moyer, F., Aziz, S., Wuensch, K. (2017), “From workaholism to burnout: psychological capital as a mediator”. International Journal of Workplace Health Management, 10(3), 213-227.

Naktiyok, A., Karabey, C. N. (2005), “İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu”. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2), 179-198.

Newman, A., Nielsen, I., Smyth, R., Hirst, G. (2018), “Mediating role of psychological capital in the relationship between social support and wellbeing of refugees”. International Migration, 56 (2), 117 – 132.

Ngwenya, B., Pelser, T. (2020), “Impact of psychological capital on employee engagement, job satisfaction and employee performance in the manufacturing sector in Zimbabwe”. SA Journal of Industrial Psychology, 46(1), 1-12.

Nohut, F. (2022), “Kişilik Özellikleri ve Kariyerizm Eğilimi Arasındaki İlişkide Örgütsel Destek Algısının Düzenleyici Rolü”, Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi.

Nunnally J. C., Bernstein I. H. (1994). Psychometric theory (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Ocak, M., Güler, M. (2017), “Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma”. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (49), 117-134.

Ogbonna, E., Harris, L. C. (2004), "Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: Anexploratory study". *Organization Studies*, 25(7), 1185–1203.

Okros, N., Vîrgă, D. (2022), "How to increase job satisfaction and performance? Start with thriving: the serial mediation effect of psychological capital and burnout". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 8067.

Oliveira, S., Carvalho, C., Pinto, A., de Moura, R. C., Santos-Costa, P. (2023). "Emotional labor, occupational identity and work engagement in Portuguese police officers". *The international journal of human resource management*, 34(4), 768-804.

Ooh, S. L., Chua, Y. C., Tan, S. A., Gan, S. W., Pung, P. W., Teoh, X. Y. (2023), "The Relationship between Emotional Exhaustion and Organisational Citizenship Behaviour: Psychological Capital as a Moderator". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1-13.

Oral Ataç, L., Türesin Tetik, H., Köse, S. (2018), "Kariyerizm Yöneliminin İzlenim Yönetimi Taktiklerine Etkisi: Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma". 26. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Yayın No:4259577.

Otacioğlu, S. G. (2008), "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), s:103–116.

Pelenk, S. E., Acaray, A. (2024), "İşkolizm Ve Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü", *EKEV Akademi Dergisi*, (ICOAEF Özel Sayı), 233-244.

Peng, J., He, Y., Deng, J., Zheng, L., Chang, Y., Liu, X. (2019), "Emotional labor strategies and job burnout in preschool teachers: Psychological capital as a mediator and moderator". *Work*, 63(3), 335-345.

Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Miao, D. (2013), "The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: the mediator role of organizational commitment". *PloS one*, 8(12), e84193.

Peterson, S. J., Luthans, F. (2003), "The positive impact and development of hopeful leaders". *Leadership & Organization Development Journal*, 24(1), 26–31.

Philipp, A., Schüpbach, H. (2010). "Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers". *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494–504.

Pienaar, J., Willemse, S. A. (2008). "Burnout, Engagement, Coping And General Health Of Service Employees In The Hospitality Industry". *Tourism Management*, 29(6), 1053–1063.

Pitichat, T., Reichard, R.J., Kea-Edwards, A., Middleton, E., Norman, S.M. (2018), "Psychological capital for leader development". *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 25 (1), 47 – 62.

Polat, A. A. D. (2024), “Kariyerizm Ve Örgüte Bağlılık: Kariyerist Bireyler Örgüte Bağlılık Duyar Mı?”. Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Alanında Uluslararası Araştırmalar XXVI, 55.

Polatçı, S. (2007), “Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi.

Pugliesi, K. (1999), “The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being”. *Motivation and Emotion*, 23 (2), 125–154.

Rahim, A., Cosby, D. M. (2016), “A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance”. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255–1265.

Rousseau, D. M. (1990), “New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts”. *Journal of organizational behavior*, 11(5), 389-400.

Sameer, Y. M., Mohamed, A. A., Mohamad, M. S. (2019), “Antecedents of psychological capital: The role of work design”. *Journal of Economics and Management*, 35, 124-149.

Schaible, L. M., Gecas, V. (2010), “The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers”. *Police Quarterly*, 13(3), 316–341.

Schaubroeck, J., Jones, J. R. (2000), “Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms”. *Journal of Organizational Behavior*, 163-183.

Schaufeli, W., Enzmann, D. (2020), “The burnout companion to study and practice: A critical analysis”. CRC press.

Schneider, S. L. (2001), “In search of realistic optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness”. *American psychologist*, 56(3), 250.

Schunk, D. H., DiBenedetto, M. K. (2021). “Self-efficacy and human motivation. In *Advances in motivation science*”, 8, 153-179.

Schwarzer, R., Greenglass, E. (1999), “14. Teacher Burnout From a Social-Cognitive Perspective: A Theoretical Position Paper. Understanding and preventing teacher burnout”, *A sourcebook of international research and practice*, 238-246.

Seery, B. L., Corrigan, E. A., Harpel, T. (2008), “Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation”. *Journal of Family and Economic Issues*, 29(3), 461–477.

Seligman, M. E. P. (1998), “Learned optimism”. New York: Pocket Books.

Seo, H. S., Kim, H., Hwang, S. M., Hong, S. H., Lee, I. Y. (2016), "Predictors of job satisfaction and burnout among tuberculosis management nurses and physicians". *Epidemiology and health*, 38.

Sevinç, F., Coşansu, D. T. (2023), "Banka Çalışanlarının Algıladıkları Birey-Örgüt Uyumu Ve Birey-İş Uyumunun Sergiledikleri Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (47), 135-156.

Shani, A., Pizam, A. (2009), "Work-Related Depression Among Hotel Employees". *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 446–459.

Shani, A., Uriely, N., Reichel, A., & Ginsburg, L. (2014), "Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factor"s. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 150–158.

Shuler, S., Sypher, B. D. (2000), "Seeking emotional labor: When managing the heartenhances the work experience". *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 50–89.

Smith, P. (1992), "The Emotional Labour of Nursing". London, UK: Macmillan Press.

Snyder, C. R. (Ed.). (2000), "Handbook of hope: Theory, measures, and applications". Academic press.

Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., H., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langella, C., Harney, P. (1991), "The Will and the Ways: Development and Validation of an Individual-Differences Measure of Hope". *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.

Söylemez, M. (2019), "Pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler ve bir araştırma". *Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi*.

Spector, P. E., Goh, A. (2001), "The role of emotions in the occupational stress process". *Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, 1(1), 195-232.

Stajkovic, A. D. Luthans, F. (1998a), "Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis". *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.

Stevens, G. B. (1984), "Ideology and Burnout In a Human Service Setting". *American Psychological Association Conference*.

Sun, C., Xing, Y., Wen, Y., Wan, X., Ding, Y., Cui, Y., Yuan, M. (2023), "Association between career adaptability and turnover intention among nursing assistants: the mediating role of psychological capital". *BMC nursing*, 22(1), 29.

Sun, W., Dapat, R. (2024), "Unraveling Job Stress, Burnout, and Psychological Capital among Chinese EFL Teachers in Higher Institutions". *International Education Studies*, 17(5), 29-44.

Sümer, N. (2000), “Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar”. Türk Psikoloji Yazıları, 3(6), 49-74.

Süren, S., Örucü, E., İzci, Ç. (2016), “Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki: Bir alan araştırması”. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 23(1), 247-262.

Şencan, H. (2005), “Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlik”. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Şengüllendi, M. F., Şehitoğlu, Y., Kurt, E. (2020), “Toksik liderlik ve üretkenlik karşiti iş davranışları ilişkisinde kariyerizmin aracı etkisi”. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(22), 743-765.

Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (2007), “Experimental designs using ANOVA (Vol. 724)”. Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.

Tang, Y., Wang, Y., Zhou, H., Wang, J., Zhang, R., Lu, Q. (2023), “The relationship between psychiatric nurses’ perceived organizational support and job burnout: Mediating role of psychological capital”. Frontiers in Psychology, 14, 1099687.

TDK (2025), <https://tdk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 15.02.2025).

Theodosius C. (2008), “Emotional Labour in Health Care: The Unmanaged Heart of Nursing”. Routledge Publication.

Tomprou ,M., Nikolaou, I., Vakola M. (2012), “Experiencing organizational change in Greece: the framework of psychological contract”. The International Journal of Human Resource Management, 23(2), 385-405.

Tösten, R., Arslantaş, H. İ., Şahin, G. (2017), “Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişliğe etkisi”. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 14(1), 726-744.

Tsang, K. K. (2011), “Emotional labor of teaching”. Educational research, 2(8), 1312-1316.

Üngören, E., Doğan, H., Özmen, M. (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”. Journal of Yaşar University, 17(5), 2922-2237.

Üstün, F. (2017), “Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma”. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13(4), 801-818.

Üstündağ, S., Büber, H. (2023), “Aile İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromunun İş Tatminine Etkisi: Kütahya Çini-Seramik Sanayinde Bir Uygulama”. Sosyal, Beşeri Ve İdari Bilimler Dergisi, 6(9), 1104-1122.

Vîrgă, D., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., van Beek, I., Sulea, C. (2019), “Attachment styles and employee performance: The mediating role of burnout”. *The Journal of psychology*, 153(4), 383-401.

Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., Yuan, B. (2020), “Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling”. *BMC family practice*, 21, 1-10.

Wen, J., Cheng, Y., Hu, X., Yuan, P., Hao, T., Shi, Y. (2016), “Workload, burnout, and medical mistakes among physicians in China: a cross-sectional study”. *Bioscience trends*, 10(1), 27-33.

Wharton, A. S. (1993), “The affective consequences of service work: Managing emotions on the job”. *Work and occupations*, 20(2), 205-232.

Wharton, A. S. (2009), “The sociology of emotional labor”. *Annual review of sociology*, 35, 147-165.

WHO. (2019), “Burn-out an “occupational phenomenon”: International classification of diseases”. World Health Organization.

Wieland, S. M., Bauer, J. C., & Deetz, S. (2010), “Excessive Careerism And Destructive Life Stresses: The Role Of Entrepreneurialism In Colonizing Identities”. In *Destructive Organizational Communication* (Pp. 115-136).

Wilkes, G. A. (1979), “Collins Dictionary of the English Language”. Sydney: Collins.

Wróbel, M. (2013), “Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor”, *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 581–592.

Wu, W. Y., Nguyen, K. V. H. (2019), “The antecedents and consequences of psychological capital: A meta-analytic approach”. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(4), 435-456.

Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X. Y., Cai, X., Fan, F. (2023), “How emotional labor affect hotel employees’ mental health: A longitudinal study”. *Tourism Management*, 94, 104631.

Yalçın, M. (2022), “Kariyerizmin Örgüt Yararına Etik Olmayan Davranışta Bulunma Üzerindeki Etkisi: Kariyer Tatmininin Düzenleyici Rolü”. *Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi*.

Yan, Z., Zhang, Z., Choo, W. C. (2024), “A meta-analysis of antecedents and outcomes of psychological capital in hospitality and tourism”. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 33(7), 993-1021.

Yıldırım, İ., Tösten, R. (2020), “Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algıları ile mesleki adanmışlıklarının incelenmesi”. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (36), 10-17.

Yıldız, B. (2015), “The Antecedents of Constructive And Destructive Deviant Workplace Behaviors”, Doktora Tezi. Gebze Teknik Üniversitesi.

Yıldız, B., Arda, Ö. A. (2018), “İyi bir asker mi? İyi bir illüzyonist mi? Kariyerizm ile zorunlu vatandaşlık gidişi arasındaki ilişkide ayrılmadan ayrılma planının rolü”. İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi , 9 (1).

Yıldız, B., Yıldız, H., Alpkan, L. (2015), “Olağandışı İşyeri Davranışlarının Bir Öncülü Olarak Kariyerizm”. 3. Örgütsel Davranış Kongresi, 6-7 Kasım, Tokat.

Yılmaz, K., Altinkurt, Y., Güner, M. (2015), “The relationship between teachers’ emotional labor and burnout level”. Eurasian Journal of Educational Research, 15(59), 75-90.

Yin, H., Wang, W., Huang, S., Li, H. (2018), “Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models”. Current Psychology, 37, 343-356.

Yin, W. (2023), “Psychological capital moderates the effect of emotional labor strategies on job burnout in college teachers”. Social Behavior and Personality: an international journal, 51(1), 1-8.

Yin, Y., Sun, S., Song, L., Jin, C., Wang, Y. (2023), “Emotional labour strategies and job burnout: A meta-analysis of Chinese employees”. Asian Journal of Social Psychology, 26(2), 219-237.

You, J.W. (2016), “The relationship among college students’ psychological capital, learning empowerment, and engagement”, Learning and Individual Differences, Vol. 49 No. 7, 17-24.

Youssef, C. M., Luthans, F. (2007), “Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience”. Journal of management, 33(5), 774-800.

Yu, J., Ariza-Montes, A., Hernández-Perlines, F., Vega-Muñoz, A., Han, H. (2020), “Hotels’ eco-friendly physical environment as nature-based solutions for decreasing burnout and increasing job satisfaction and performance”. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(17), 6357.

Yurdakul, S., Gurel, E. (2023), “Duygusal Emek, İşgören Performansı Ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Satış Danışmanları Üzerine Bir Araştırma”. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (57), 301-316.

Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., Sili, A. (2020), “The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study”. Applied nursing research, 54, 151277.

Zapf, D. (2002), “Emotion Work And Psychological Well-Being A Review Of The Literature And Some Conceptual Considerations”, Human Resource Management Review, 12, 237-268.

Zhang, N., He, X. (2022), “Role stress, job autonomy, and burnout: The mediating effect of job satisfaction among social workers in China”. *Journal of Social Service Research*, 48(3), 365-375.

Zhang, Y. Y., Han, W. L., Qin, W., Yin, H. X., Zhang, C. F., Kong, C., Wang, Y. L. (2018), “Extent of compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout in nursing: A meta-analysis”. *Journal of nursing management*, 26(7), 810-819.

Zhu, W., May, D. R., Avolio, B. J. (2004), “The impact of ethical leadership behavior on employee outcomes: The roles of psychological empowerment and authenticity”. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(1), 16-26.



ÖZGEÇMİŞ

Ayşe BOSTAN Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü'nden 2015 yılında mezun olmuştur. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü MBA programındaki eğitimini 2018 yılında tamamlamıştır. 2018 yılında Gebze Teknik Üniversitesi İşletme Doktora programına başlamıştır. 2018-2023 yılları arasında İstanbul Gedik Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmıştır. Şuan Gebze Teknik Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır.



TEZ METNİNDEN TÜRETİLEN YAYINLAR

Bostan, A., Balcioglu, Y.S., Elci, M. (2024). Latent Class Analysis of Environmental Behavior and Psychological Well-being: Insights into Sustainable Well-being Practices. Sustainability. 16 (23).

Bostan, A., Balcioglu, Y.S., Elci, M. (.....). Exploring the Impact of Work Passion, Emotional Labor, and Psychological Capital on Burnout Syndrome: A Path Analysis Approach. Sage Open. (Kabul maili geldi.)



EKLER

Ek-A: Araştırma Anketi

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Gebze Teknik Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı tarafından yürütülen “Kariyerizm, duygusal emek ve psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkileri” konulu bir çalışma için hazırlanmıştır. Kişisel cevaplarınız şirketinizle veya bir başkasıyla paylaşılmayacaktır, bu sebeple ankette isimlerinizin yer almasına gerek yoktur. Çalışmamız olması gerektiği durumu değil, mevcut durumu ortaya çıkarmaya yönelik olduğundan maddeler eksiksiz ve içtenlikle gerçekte nasıl davrandığınızı ve düşündüğünüzü yansıtacak şekilde işaretlenmelidir. Bu çalışmaya en fazla 10 dakikanızı ayırarak katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Bölüm 1: Tükenmişlik Bu ölçek, insanların tükenmişlik duygusuna ilişkin bazı düşüncelerini belirlemeyi amaçlamaktadır. “Doğru” ya da “yanlış” cevap diye bir şey söz konusu değildir. Lütfen yanıtız madde bırakmayınız.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
DT1. İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.					
DT2. İş gününün sonunda kendimi yıpranmış hissediyorum.					
DT3. Sabah kalktığımda ve önümde uzanan yeni iş gününü görür görmez kendimi yorgun hissederim.					
DT4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.					
DT5. Yaptığım işten yıldığımı hissederim.					
DT6. İşimden dolayı kendimi hüsrana/hayal kırıklığına uğramış hissederim.					
DT7. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
DT8. İnsanlarla birlikte çalışmak üzerimde çok fazla stres oluşturur.					
DT9. İş hayatımın en sonunda olduğumu hissediyorum.					
DY1. İş yerinde hizmet ettiğim bazı kişilere sanki insan değillerim gibi davrandığımı hissediyorum.					
DY2. Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha duygusuz/hissiz oldum.					
DY3. Bu işin giderek beni duygusal anlamda katılaştırmasından korkarım.					
DY4. İş yerinde hizmet ettiğim bazı kişilere ne olduğu umrumda değildir.					
DY5. İş yerinde hizmet ettiğim kişilerin bazı sorunları için beni sorumlu tuttuklarını düşünüyorum.					
KB1. Meslektaşlarımın/yöneticilerimin davranışlarını kolayca anlayabilirim.					
KB2. Başkalarının sorunlarıyla başarılı bir şekilde ilgilenirim.					
KB3. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanırım.					
KB4. Kendimi enerji dolu hissederim.					
KB5. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.					
KB6. Meslektaşlarımla yakın bir şekilde çalışırken kendimi canlanmış/teşvik edilmiş hissederim.					
KB7. İşimde tatmin edici birçok hedefe ulaştım.					
KB8. İşimde duygusal sorunlarla ilgilenirken çok rahatım.					

Bölüm 2: Duygusal Emek Lütfen aşağıdaki soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda; (1)Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5)Kesinlikle Katılıyorum Seçeneklerini Kullanarak İşaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
YS1. Müşterilerle/öğrencilerle/hastalarla uygun bir şekilde ilgilenmek için rol yaparım.					
YS2. Müşterilerle/öğrencilerle/hastalarla etkileşim kurarken ruh halim iyiymiş gibi yaparım.					
YS3. Müşterilerle/öğrencilerle/hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi performans sergilerim.					
YS4. İşim için göstermem gereken duygulara sahipmişim gibi davranırım.					
YS5. İşim için ihtiyaç duyduğum duyguları sergilemek için maske takarım.					
YS6. Müşterilere/öğrencilere/hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
YS7. Müşterilerle/öğrencilerle/hastalarla ilgilenirken gösterdiğim duyguları olduğundan daha iyi göstermeye çalışırım.					

DS1. Müşterilere/öğrencilere/hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
DS2. Başkalarına göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba gösteririm.					
DS3. Müşterilere/öğrencilere/hastalara göstermem gereken duyguları hissetmek için çok çalışırım.					
DS4. Müşterilere/öğrencilere/hastalara göstermem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
SD1. Müşterilere/öğrencilere/hastalara sergilediğim duygular samimidir.					
SD2. Müşterilere/öğrencilere/hastalara gösterdiğim duygular içimden doğal olarak ortaya çıkar.					
SD3. Müşterilere/öğrencilere/hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle uyumludur.					

Bölüm 3: Psikolojik Sermaye Lütfen aşağıdaki soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda; (1)Hiç Katılmam, (2) Az Katılımım, (3) Orta Derecede Katılımım, (4) Çok Katılımım, (5)Tam Katılımım Seçeneklerini Kullanarak İşaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
ÖY1. Bir grup meslektaşına bilgi sunarken kendime güvenirim.					
ÖY2. Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.					
ÖY3. Yönetimle yapılan toplantılarda çalışma alanımı temsil etme konusunda kendime güveniyorum.					
ÖY4. Uzun vadeli bir soruna çözüm bulmak için bu sorunu analiz etme konusunda kendime güvenirim.					
ÖY5. Şirketin stratejisi ile ilgili tartışmalara katkıda bulunmak konusunda kendime güveniyorum.					
ÖY6. Sorunları tartışmak için şirket dışındaki kişilerle (örn; tedarikçiler, müşteriler) iletişim kurarken kendimi güvenirim.					
İY1. Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.					
İY2. İş yerinde işler benim için belirsiz olduğunda, genellikle en iyisini ümit ederim.					
İY3. Eğer iş açısından benim için bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa, o iş ters gider.					
İY4. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.					
İY5. Geleceğim hakkında her zaman iyimserim.					
İY6. İşime, “her kötü günün ardından iyi günler gelecektir” şeklinde yaklaşıyorum.					
UM1. Şu anda kendim için belirlediğim hedeflere ulaşıyorum.					
UM2. Herhangi bir problemin birçok çözüm yolu mevcuttur.					
UM3. Çalışırken kendimi bir çıkmazın içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.					
UM4. Şu anda, işimde kendimi çok başarılı görüyorum.					
UM5. Şu anda enerjik bir şekilde iş hedeflerimin peşindeyim.					
UM6. Mevcut iş hedeflerime ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.					
PD1. Daha önce de zorluk yaşadığım için işteki zor zamanların üstesinden gelebilirim.					
PD2. Genellikle işimdeki stresli şeyleri adım adım hallederim.					
PD3. İş yerinde bir aksilik yaşadığımda, bunu atlatmakta ve devam etmekte zorlanıyorum.					
PD4. Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.					
PD5. Bu işte aynı anda birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi hissediyorum.					
PD6. Genellikle iş yerinde öyle ya da böyle zorlukların üstesinden gelirim.					

Bölüm 4: Kariyerizm Lütfen aşağıdaki soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda; (1)Hiç Katılmam, (2) Az Katılımım, (3) Orta Derecede Katılımım, (4) Çok Katılımım, (5)Tam Katılımım Seçeneklerini Kullanarak İşaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
KRY1. Kurumlar içerisinde yalnızca liyakat ile yükselmek (ilerlemek) zordur.					
KRY2. Yükselmek için genellikle üstler, çalışma arkadaşları ve arkadaşlar ile sosyal ilişkiler içerisinde olmak gerekir.					
KRY3. Başarılıymış gibi görünmek terfi edebilmek açısından yetenekli olmaktan çok daha faydalıdır.					
KRY4. Haklı olduğunuzu düşündüğünüz bir terfiyi alabilmek için bazen yanıltıcı davranışlarda bulunmak gerekir.					
KRY5. Uzun dönemde bireyin kariyer amaçları örgütün çıkarları ile uyumlayabilir.					
KRY6. İşverene sadık olmak kariyer gelişiminde etkili değildir.					

KRY7. Bazen terfi için kurum çıkarlarından ziyade kişisel gelişimi destekleyen
eylemlerde bulunmak gerekir.

Bölüm 5: Kurumunuz ile ilgili Sorular

Çalıştığınız Kurumun Faaliyet Alanı: ☐ Sağlık ☐ Eğitim ☐ Turizm ☐ Bankacılık

Çalışan Sayısı: ☐ 1-9 kişi ☐ 10-49 kişi ☐ 50-249 kişi ☐ 250 ve üstü

Sahiplik Türü: ☐ Özel ☐ Kamu ☐ Yabancı ☐ Karma

Kaç Yıldır Bu Kurumda Çalışıyorsunuz? ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 10 yıldan fazla

Bölüm 8: Kişisel Özellikler ile İlgili Sorular

Yaşınız: ☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 45 üstü

Eğitim Durumu : ☐ İlkokul ☐ Lise ☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Yüksek lisans ☐ Doktora

Medeni Durum: ☐ Evli ☐ Bekar

Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek

Tecrübe: ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 10 yıldan fazla

Çocuk Sayısı: ☐ Yok ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 3'ten fazla

Kaç Yıldır Hizmet Sektöründe Çalışmaktasınız? ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 10 yıldan fazla

Gelir Durumu: ☐ 0- 5.000 TL ☐ 5.001-10.000 TL ☐ 10.001- 15.000 TL ☐ 15.001 - 20.000 TL ☐ 20.001 TL-30.000TL

☐ 30.001 TL-50.0000 ☐ 50.001 ve üzeri

Katkılarınızdan dolayı teşekkürler...

Ayşe BOSTAN

Gebze Teknik Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü- İşletme Anabilim Dalı-Doktora Programı