

Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından İş Tatmini, Tükenmişlik ve Duygusal Emekleri Üzerine Değerlendirme

Azime ARISOY*

Murat ÇAY**

Öz

Bu çalışma, dezavantajlı gruplarla çalışan ve onlara hizmet veren Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü çalışanlarının Duygusal Emek, İş Tatmini ve Tükenmişlik durumlarını araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya, Burdur Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü (BASHİM) ve müdürlüğe bağlı birimlerde çalışan 120 personel katılmıştır. Demografik bilgi formu, Duygusal Emek Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği veri toplama araçları olarak kullanılmıştır. Araştırmada toplanan veriler SPSS ve JAMOVI programlarıyla analiz edilmiştir. Araştırmada bağımsız örneklem t testi, korelasyon analizi, doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen analizler neticesinde elde edilen bulgular ele alındığında, Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutu olan Düşük Kişisel Başarı alt boyutu katılımcıların cinsiyetine ve eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır. Katılımcıların yaşı ile Duygusal Emek Ölçeği'nin alt boyutu Yüzeysel Rol Yapma ve Doğal Duygular arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutu Duyarsızlaşma ile katılımcıların yaşı arasında ve İş Tecrübesi (yıl) arasında yine anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre Derinden Rol Yapma, Duygusal tükenmişlik, İş Tatmini' ni anlamlı düzeyde yordamaktadır. Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma, Doğal Duygular, Duygusal tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı İş tatmininin %34'ünü açıklamaktadır. Elde edilen tüm bulgular alan yazında yer alan diğer çalışmalar ışığında etraflıca tartışılmıştır. Araştırma, sosyal hizmetler alanında çalışan bireylerin iş tatmini, tükenmişlik ve duygusal emek düzeylerinin çeşitli değişkenlerle birlikte ele alması açısından bu konuda yapılan ve yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanları, Dezavantajlı Gruplara Hizmet Verenler, Duygusal Emek, İş Tatmini, Tükenmişlik, Çalışma Psikolojisi

Evaluation on Job Satisfaction, Burnout and Emotional Efforts of Employees in the Provincial Directorate of Family and Social Services in Terms of Some Variables

Abstract

This study was carried out to investigate the Emotional Labor, Job Satisfaction and Burnout status of the employees of the Provincial Directorate of Family and Social Services working with and serving disadvantaged groups. 120 personnel working in Burdur Family and Social Services Provincial Directorate and units affiliated to the directorate participated in the research. Demographic information form, Emotional Labor Scale, Burnout Scale and Job Satisfaction Scale were used as data collection tools. The data collected in the research were analyzed with SPSS and JAMOVI programs. Independent sample t-test, correlation analysis, linear regression analysis were performed in the study. Considering the findings obtained as a result of the analyzes carried out, the Low Personal Achievement sub-dimension, which is the sub-dimension of the Burnout Scale, differs according to the gender and educational status of the participants. There is a significant relationship between the age of the participants and the sub-dimension of the Emotional Labor Scale, Surface Acting and Naturally Felt Emotions. There is also a significant relationship between the sub-dimension of the Burnout Scale, Depersonalization, and the age of the participants and the Work Experience (years). According to the results of multiple regression analysis, Deep Role Playing, Emotional Burnout, and Job Satisfaction significantly predict. Surface Acting, Deep Acting, Naturally Felt Emotions, Emotional Exhaustion, Depersonalization and Low Personal Achievement explain 34% of job satisfaction. All the findings were discussed in detail in the light of other studies in the literature It has been evaluated that the research will contribute to the studies done and to be done on this subject in terms of considering

* Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Çavdır MYO, azimearisoy@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-7136-558X

** Doç. Dr. Öğr. Gör. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO, muratcay@akdeniz.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4659-4687

(Makale Türü: Araştırma Makalesi)

Azime ARISOY, Murat ÇAY

Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünde Çalışanların Bazı Değişkenler Açısından İş Tatmini, Tükenmişlik ve Duygusal Emekleri Üzerine Değerlendirme

the levels of Emotional Labor, Surface Acting and Naturally Felt Emotions of individuals working in the field of social services together with various variables.

Keywords: Social Service Employees, Those Who Serve Disadvantaged Groups, Emotional Labor, Job Satisfaction, Burnout, Work Psychology

Geliş/Received: 07.03.2023

Kabul/Accepted: 16.06.2023

• **Etik Kurul Beyanı:** Bu çalışma için Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (20.08.2020 tarihli ve 2020/8sayılı) etik kurul onayı alınmıştır.

Giriş

Dezavantajlı gruplar; toplumsal içermeleri için destek verilmesi gereken çocuk, kadın, engelli, işsiz, yaşlı, yoksul, gazi, şehit yakını gibi gruplardır. Bu grupların, sahip oldukları dezavantajlı durumlarının ortadan kaldırılması ya da bireysel, sosyo- ekonomik etkilerinin azaltılması için profesyonel olarak desteklenmeleri gerekmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) dezavantajlı gruplara yönelik sosyal hizmet verilen hizmet merkezleridir. AÇSHB bünyesinde çocuklara yönelik sosyal hizmet verilen kuruluşlar; Çocuk Hizmetleri Kuruluşları, Çocuk Destek Merkezleri (ÇODEM), Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM), Çocuk Evleri Sitesi (ÇES), Çocuk Koruma, İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimi (ÇOKİM) ve Çocuk Evleridir. Kadınlara yönelik sosyal hizmet verilen kuruluşlar; Kadın Konukevleri, Kadın Hizmetleri Kuruluşları, Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM)'dir. Yaşlı ve Engellilere yönelik sosyal hizmet verilen kuruluşlar; Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Kuruluşları, Umut Evleri (Ev Tipi Bakım), Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Engelsiz Yaşam Merkezleri, Huzurevleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Gündüz Yaşam Merkezleri, Yaşlı Yaşam Evleri, Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezleridir. Yoksullara yönelik hizmet veren kuruluşlar; Sosyal Yardım Kuruluşları ve Sosyal Dayanışma Merkezleri (SODAM)'dir. Aile ve Toplum Hizmetleri Kuruluşları, Aile Destek Merkezleri (ADEM) ise aileye ve topluma yönelik sosyal hizmetleri veren kuruluşlardır (AÇSHB,2021:22).

Dezavantajlı gruplara özenle ve profesyonel olarak hizmet verilmesi, uygulanan sosyal politikaların başarıya ulaşmasında önem arz etmektedir. Literatürde; sosyal hizmet kurumlarındaki sosyal hizmet uzmanlarının katılımıyla yapılan çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Ancak; sosyal hizmet kurumlarında dezavantajlı grupların (çocuk, kadın, yaşlı, engelli, ...) iletişim kurduğu sadece sosyal hizmet uzmanları değildir. Örneğin; çocuk evlerinde koruma ve bakım hizmet verilen çocuk, temizlik elemanı, güvenlik görevlisi, memur vs... kurumda hizmet veren birçok görevliyle iletişim içindedir.

Sosyal hizmet alanında çalışanlar, dünyanın hemen hemen her yerinde yoğun iş yükü ve mesleki tükenmişlik riskiyle karşı karşıyadırlar (Yağcı, 2017). Sosyal hizmet kurumlarında çalışanların ve hizmet alanlara ilişkin destek ve öneri mekanizmalarının sağlanması için herkesi bağlayıcı yapısal adımlar atılması sosyal hizmet alanında çalışanların güçlü kalabilmeleri için önemli gereklilikler

arasındadır (Kırlıoğlu, 2020). Sosyal hizmet alanı sorunların çokça yer aldığı bir çalışma alanıdır. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarının memnuniyeti, doğrudan müracaatçının aldığı hizmetin kalitesi ve müracaatçının memnuniyeti ile ilişkilidir (Aslan Açıan ve Özbesler, 2020).

Sosyal hizmet alanında çalışanların çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş yükünün azaltılması, mesleki destek ve eğitimlerin sağlanması gibi faktörler iş doyumunu artırabilir ve tükenmişlik düzeylerini azaltabilir (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016). Ayrıca, sosyal hizmet alanında çalışanların mesleki uygunluklarını ve genel öz yeterliliklerini artırmak, iş doyumlarını artırabileceği ifade edilmektedir (Kalaycı Kırlıoğlu, 2021). Sosyal hizmet kurumlarından çalışanlarla yapılan bir başka çalışmada çalışanların iş yükünün azaltılması, işlerinin daha iyi tanımlanması, daha iyi bir çalışma ortamı sağlanması, çalışanların eğitim ve gelişimlerine yatırım yapılması, yöneticilerin çalışanlarına daha fazla destek olması ve çalışanların duygusal yüklerini azaltacak destek mekanizmalarının oluşturulması iş doyumunu artırarak tükenmişlik düzeyinin azaltılmasını sağlayabilir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011).

İnsanlarla sürekli olarak yüz yüze etkileşimin yoğun olduğu mesleklerde duygusal emek, mesleğin başarılı bir biçimde icra edilmesinde önemli bir etkidir (Yağcı Özen ve Yüceler, 2019). Çalışanların kendilerini işleri ile özdeşleştirmeleri iş tatminlerine de olumlu katkı sağlamaktadır (Tanış, 2022:3) Bu bağlamda; sosyal hizmet kurumunda çalışanların duygusal emek, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin hizmet kalitesini yüksek ihtimalle etkileyeceği düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı; dezavantajlı gruplara hizmet veren çalışanların duygusal emek, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, yaş ve iş tecrübesi değişkenlerini bakımından araştırmaktır.

Kavramsal Çerçeve

Duygusal Emek

“Temel bileşeni duyguların düzenlenmesi olan, diğer insanların duygularıyla uğraşmaya çalışan emek” olarak tanımlanmaktadır (James, 1989: 15). “Duygusal Emek” kavramını ilk kullanan sosyolog Hochschild olmuştur. Duygusal emek, “başkalarını aldatmak kadar kendini aldatmayı da içeren” derin oyunculuktan ziyade yüzey oyunculuk olarak da tanımlanabilir (Hochschild, 2003: 33). Hochschild'in (2003) uçuş görevlilerinin duygusal emekle meşgul olmak için nasıl sosyalleştiklerine dair çalışması, işyerindeki duyguların ilk gerçek muayenesidir. Duygusal emek kavramını sosyolojik çalışmalarda, genellikle doğal olarak bireysel olarak düşünölen duyguların sosyal yapılar ve içinde buldukları örgüt tarafından nasıl şekillendiğini analiz ederek tanıtmıştır (Lively, 2006).

Grandey (2000), Duygusal Emeđi; “Örgütün çalışanlardan taleplerini yerine getirebilmek için, çalışanların örgütün talepleri doğrultusunda duygularını düzenleme amacıyla gösterdikleri çaba” olarak tanımlamış ve tanımı yaparken duyguların düzenlenmesine odaklanmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993), Duygusal Emeđi; “Bireyin kendisi hakkında başkalarının düşüncelerine yön verebilme ya da

değiştirebilme girişimleri” olarak tanımlamışlar ve tanımı yaparken davranışların yönetilmesine odaklanmışlardır. Morris ve Feldman (1996) ise, Duygusal Emegi; “Örgütün çalışanlardan beklediği duyguların ifade edilmesinde gösterilen planlama, kontrol ve çaba” olarak tanımlamış ve tanımı yaparken bireysel ve örgütsel faktörlere odaklanmışlardır. Hochschild (1983) ve Grandey (2000), duygusal emegi; “Yüzeysel Davranma” ve “Derin Davranma” olarak iki boyutta ele almışlardır. Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emegi, “Yüzeysel Davranma”, “Derin Davranma” ve “Doğal Duyguların İfade Edilmesi” olmak üzere üç boyutta ele almıştır. Hochschild (1983), Duygusal Emegi; “Dışarıdan gözlenebilen bedensel ifadeler ve yüz ifadeleri yaratmak suretiyle duyguların yönetilmesi” olarak tanımlamış ve tanımı yaparken duyguların yönetilmesine odaklanmıştır. Morris ve Feldman (1996) ise; duygusal emegi, “Uygun Duygu Gösterimindeki Sıklık”, “İstenilen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat”, “Gösterilen Duyguların Çeşitliliği”, “Duygusal Uyumsuzluk” olmak üzere 4 boyutta ele almışlardır (Özen ve Yüceler, 2019).

Duygusal emek, daha yüksek iş performansı, daha iyi bir imaj ve hizmet alanların memnuniyeti gibi hizmet sektöründe arzulanan olumlu sonuçlar elde edilmesi nedeniyle uygulanan önemli bir stratejidir (Çelik ve Topsakal,2016). Özellikle sosyal hizmet uzmanları ve hizmet sundukları kırılgan gruplar arasında kurulan iletişim genellikle duygusaldır, çünkü hizmet alanların yaşamlarında karşılaştıkları destek gerektiren zorluklara ve değişikliklere odaklanmaktadır.

İş Tatmini

“İş Tatmini” kavramı, ilk olarak kardiyoloji uzmanları Friedman ve Rosenman (1974)'ın bazı kişilik ve işyerindeki davranış özellikleri ile koroner kalp hastalığı arasında ilişki üzerine yaptıkları çalışmada kullanılmıştır. Wegge ve diğerleri (2007)'ye göre İş Tatmini; bireyin işinden beklentileriyle işindeki mevcut durum arasındaki farktır. Bireyin işinden beklentilerinin karşılanmaması, iş tatmin düzeyini düşürmektedir. Çalışanın işinden beklentileri karşılandıkça iş tatmin düzeyi yükselmektedir. İş tatmini, çalışanın işiyle ilgili hissettiğinin göstergesidir. “İş tatmininin genel bir tanımı yapılacak olursa; iş görenlerin işyerinde işin anlamı, önemi, beceri gerekliliği gibi işlerin niteliğiyle ilgili içsel faktörler, ücret, örgüt politikaları, iş sağlığı ve güvenliği gibi dışsal faktörler kapsamında ihtiyaç ve beklentilerin gerçekleşmesine bağlı olarak hissettiği olumlu duygulardır” (Tanış, 2018: 89).

Çalışanın iş tatmini; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, sorumluluk, yaratıcılık, başarıma, deneyim, kişilik, tanınma, özerklik, değer verilme gibi bireysel unsurlardan ve çalışma koşulları, işin niteliği, ödül, ücret, bireyin çalışma koşulları, işin niteliği, ödül, ücret, iş güvenliği, yönetim politikası, çalışma arkadaşları, yönetsel ortam gibi örgütsel unsurlardan etkilenmektedir (Bayar ve Öztürk, 2017).

Çalışanın iş tatmin düzeyindeki düşüş, kişilik özellikleriyle ve yaşamındaki olumsuz olaylarla da birleşince çalışanda; yorgunluk, gerginlik, huzursuzluk, öfke, depresyon ve anksiyete gibi subjektif duygulanımlarda artış görülmektedir. Bunun sonucu olarak da çalışanın konsantrasyonda azalma, hoşgörülü davranışlar sergilemede azalma, hata yapma oranında artış, iş performansında ve verimde

düşme, kişilerarası ilişkilerinde bozulma ve duyarsız davranışlarında artış, işe geç kalma, işe devamsızlıkta artış yaşanmaktadır (Batıgün ve Şahin, 2006). İş tatmini düzeyi yüksek olan çalışanların ise; moral motivasyon düzeyleri yüksek olur, işgörenler çalışmaya daha istekli olurlar, verim ve işe bağlılık düzeyleri yüksek olur (Akıtcı ve Öztürk, 2014).

Tükenmişlik

“Tükenmişlik” kavramı, ilk olarak 1961 yılında Graham Greene’nin “Bir tükenmişlik olayı” adlı eserinde kullanılmıştır. Eserde; işi için beslediği öfke duygusuyla birlikte aşırı bitkin düşen ve idealizmini kaybetmiş olan bir mimarın Avrupa’daki yaşamını terk edip cüzzamlı bir topluluğun yaşadığı Afrika ormanlarında kaçıışı anlatılmaktadır (Başak, 2015; Yağcı Özen ve Yüceler, 2019). Daha sonra “Tükenmişlik” kavramını literatüre; Herbert Freudenberger tarafından yapılan klinik araştırmalara sonucunda ilk kez 1974 yılında girmiştir (Barutçu ve Serinkan, 2008; Kaya ve Özhan,2012).

Tükenmişlik; “genellikle insanlarla yoğun iletişim üzerine kurgulu meslekleri icra edenlerde görülen duygusal tükenme ve sinizm hali olarak tanımlanmaktadır. İnsanlarla iletişim odaklı meslekleri icra edenlerde görülen iş stresinin bir biçimidir” (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlik Sendromunun temelinde çoğunlukla; insanlarla yoğun bir biçimde yüz yüze iletişim içinde olan meslek mensuplarında ortaya çıkan duygusal olarak yoğun bir yorgunluk vardır (Başak, 2015). Çalışanlar için kronik stres, duygusal olarak yıpratıcı olabilir ve 'tükenmişlik' riski doğurabilir (Maslach ve Jackson, 1981). Çalışanlar, görev tanımında olmayan ve yapmak zorunda olmadıkları ekstra görevleri yerine getirdiklerinde ya da yoğun bir çaba sonucu başarı elde ettiklerinde; takdir edilmek, teşvik edilmek, övgü almak, onaylanmak, iltifat gibi pozitif “vuruşlar” almak, aidiyet duygusunu yaşamak isterler. Çalışanların bu beklentileri örgüt kültüründe karşılık bulmadığında zamanla adanmışlık düzeyinde azalma, yalnızlık, depresyon ve sonucunda tükenmişlik sendromu yaşama olasılığı artacaktır (Freudenberger, 1975).

Çalışanda Tükenmişlik sendromunun psikosomatik bulguları; bitkinlik ve yorgunluk hissi, soğuk algınlığını atlatamamak, sık sık baş ağrısı çekmek ve mide-bağırsak rahatsızlıkları, kilo kaybı, uykusuzluk, depresyon ve nefes darlığıdır (Freudenberger, 1975).

Tükenmişlik üç boyutludur. Bunlardan birincisi; tükenmişliğin bireysel ve stres boyutu olan “Duygusal Tükenme” dir. İkinci boyutu; çalışanın müşteriler hakkında olumsuz, alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesi, hizmet verdiği insanları umursamama hali olan “Duyarsızlaşma” dir. Üçüncü boyutu olan “Kişisel Başarının Azalması” boyutu ise; Çalışanın özellikle danışanlarıyla yaptığı işlerle ilgili olarak, kendini olumsuz olarak değerlendirme eğilimidir. Çalışanlar, kendileri hakkında mutsuz hissederler ve işteki başarılarından tatmin olmazlar (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanların zaman alıcı, enerji tüketen deneyimleri sadece onların sorunu değil aynı zamanda kurumun da öncelikli sorunudur. Çünkü; insan, görevden daha

önemlidir. Bu nedenle; yönetici, direktörler veya koordinatörler bu duruma karşı uyanık olmalıdırlar (Freudenberger, 1975).

Duygusal emek, insanların çalışması için temel bir koşuldur, bu da insanlarla yüzyüze iletişim içinde olan çalışanların, profesyonelce hareket etmek için duygularını yönetmeleri gerektiği anlamına gelir. Duygusal emeğin iş üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkisi olabilir (Moesby-Jensen, ve Nielsen, 2015). Hizmet sektöründe hizmet alanlarda olumlu izlenimler bırakmada, çalışanların duyguları bir emek gücü olarak değerlendirilmektedir. Fakat; çalışanlar tarafından sarf edilen duygusal emek, bazı olumsuz sonuçları da doğurabilmektedir. Bu olumsuz sonuçların arasında tükenmişlik, azımsanamayacak derecede önemli bir yer tutmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012). Grandey (1999), tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu'na neden olduğunu saptamıştır. Bu tür tutumsal ve davranışsal bağıntılar hakkındaki farkındalık, verimsiz çalışma davranışlarını, iş performansını ve duygusal tükenmeyi etkili bir şekilde yönetmek bakımından, hizmet alanların daha kaliteli hizmet alması, çalışanların verimli çalışması bakımından önemlidir (Wright ve Cropanzano, 1998).

Araştırmanın Amacı

Yürütülen bu araştırma ile sosyal hizmetler alanında çalışan kişilerin iş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler (cinsiyet, medeni durum, yaş, iş tecrübesi) açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sosyal hizmetler alanında iş tatminin ve tükenmişliğin daha iyi anlaşılmasını sağlayarak çalışanlar, uygulamalar açısından daha sağlıklı bir çalışma ortamı ve daha etkili müdahaleler geliştirebilirler.

Araştırma sonuçlarının cinsiyet, medeni durum, yaş ve iş tecrübesi gibi değişkenlerin sosyal hizmetler alanında çalışanların iş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya konması amaçlanmıştır. Araştırma neticesinde yöneticilerin sosyal hizmetler alanında çalışanların ihtiyaçlarını ve zorluklarını daha iyi anlamaları hedeflenmektedir. Duygusal emek gerektiren bir meslek olan sosyal hizmetlerde çalışanların duygusal ihtiyaçları ve iş yükleri göz önünde bulundurularak uygun destek mekanizmaları ve kaynaklar sağlanabilir. Bulgular, çalışanların farklı özelliklerine ve deneyimlerine göre iş tatmininin nasıl değiştiğini ve tükenmişlik riskinin nasıl etkilendiğini anlamamıza yardımcı olmaktadır.

Araştırmanın Soruları

Literatür ışığında, aşağıda verilen hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal emek puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H2: Katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H3: Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş tatmini puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H4: Katılımcıların eğitim durumlarına göre duygusal emek puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H5: Katılımcıların eğitim durumlarına göre tükenmişlik puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H6: Katılımcıların eğitim durumlarına göre iş tatmini puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H7: Katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal emek puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H8: Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H9: Katılımcıların medeni durumlarına göre iş tatmini puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H10: Katılımcıların yaşları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11: Katılımcıların yaşları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12: Katılımcıların yaşları ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H13: Katılımcıların iş tecrübeleri ile duygusal emek puanları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

H14: Katılımcıların iş tecrübeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: Katılımcıların iş tecrübeleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H16: Katılımcıların duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri iş tatminini anlamlı düzeyde yordamaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel araştırma yöntemleri kullanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma belirli bir örnekleme tarama amacındadır. Tarama modeli araştırmalar evrenin tamamı veya belirli bir grup hakkında genel bir bilgi elde etme amacıyla yapılmaktadır (Bailey, 2008).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, araştırmanın yapıldığı süreçte, Burdur ilinde, Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı kurum ve kuruluşlarda çalışan yaklaşık 178 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Burdur Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü (BASHİM)'nde, Gölhisar Sosyal Hizmet Merkezi ve Bucak Sosyal Hizmet Merkezi'nde çalışan 120 personel oluşturmaktadır.

Araştırmaya, araştırmaya katılmayı kabul eden 120 kişi katılmıştır. Araştırma sürecinde tüm evrenin araştırmaya dahil edilmesi hedeflenmiştir. Ancak bazı personellerin izinli olması, bazı personellerin araştırmaya katılmak istememesi bazı personellerin ise yürüttüğü iş ve işlemlerin yoğunluğu gerekçe göstermesi nedeniyle araştırmaya dahil olması mümkün olmamıştır. Yapılan güç analizine göre %95'lik bir güven düzeyinde, gerçek değer ölçülen/araştırılan değer $\pm 5\%$ 'i dahilinde olabilmesi için 119 veya daha fazla ölçümün/anketin gerekli olduğu hesaplanmıştır (Calculator.net). Analiz neticesine göre örneklem sayısının yeterli olduğu değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılanların meslek dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Meslek Dağılımı

Meslek	Sayı	%	Meslek	Sayı	%
Sosyal Çalışmacı	20	16,67	Sağlık Memuru	9	7,50
Psikolog	4	3,33	Yurt Yönetim Memuru	3	2,50
Sosyolog	3	2,50	VHKİ*	6	5,00
Öğretmen	12	10,00	Memur**	19	15,83
Çocuk Gelişimcisi	9	7,50	Şoför	3	2,50
Hemşire	6	5,00	Bekçi	3	2,50
Fizyoterapist	5	4,17	ASDEP Personeli***	16	13,33
Diyetisyen	2	1,67	Toplam	120	100

*VHKİ: Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni; **Düz memur kadroları; Mezun olduğunuz bölümden alım yapan veya herhangi bir okuldan mezun olduktan sonra sınava giren herkesin atanabileceği kadrolardır; ***ASDEP Personeli: ASDEP projesi kapsamında istihdam edilen Sosyal Hizmet, Psikoloji, Sosyoloji, Çocuk Gelişimi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Aile ve Tüketici Bilimleri bölümlerinden mezun kişilerdir.

Tablo 1'e göre araştırmaya katılanların %16,67'sini sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Bu oranı %15,83 ile memurlar, %13,33 ile ASDEP personeli, %10 ile öğretmenler takip etmektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerinde çalışan meslek elamanlarına ilişkin multidisipliner bir anlayış hakimdir. Bu nedenle de süreç içerisinde farklı meslek elamanlarının ve çalışanlar istihdam edildiği anlaşılmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları olarak; demografik bilgi formu, Duygusal Emek Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği' nin yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Anketler, online olarak doldurulmuştur. Tablo 1'de demografik bilgi formunda yer alan sorulara dair bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Demografik Bilgi Formunda Yer Alan Değişkenlere İlişkin Bilgiler

VERİ TOPLAMA ARACI	DEĞİŞKENLER	DEĞİŞKEN TÜRÜ
1	Temel Demografik Bilgiler	Cinsiyet (E/K)
	Yaş	Sayısal
	Öğrenim Durumu (Lise/Üniversite/Lisansüstü)	Kategorik
	Medeni Durum (Bekar/Evli)	Kategorik
	Çalışma Yılı	Sayısal

Tablo2'e göre demografik bilgi formunda 3 kategorik, 2 sayısal değişken yer almaktadır.

Araştırmada 13 madde, 3 alt boyuttan oluşan Duygusal Emek Ölçeği, 22 madde 3 alt boyuttan oluşan Tükenmişlik Ölçeği, tek boyut, 5 maddeden oluşan İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklere ve alt boyutlarına dair bilgiler aşağıda, Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere ve Alt Boyutlarına Dair Bilgiler

ÖLÇEK	ALT BOYUTLAR	MADDE SAYISI
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	Yüzeysel Rol Yapma	6
	Derinden Rol Yapma	4
	Doğal Duygular	3
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Duygusal Tükenmişlik	9
	Duyarsızlaşma	5
İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	Düşük Kişisel Başarı	8
	Tek Faktör	5

Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerini geliştiren Diefendorff ve arkadaşları (2005), Duygusal Emek Ölçeği'ni ortaya koymuşlardır. Ölçeği Basım & Begenırbaş (2012) Türkçeye uyarlanmıştır. Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere 3 alt boyutu bulunmaktadır. Ölçek 5'li likert tipindedir.

Tükenmişlik Ölçeği; Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek Engin (1993) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyutu bulunmaktadır. Ölçek 5'li likert tipindedir.

İş Tatmini Ölçeği; Rızaoğlu ve Ayyıldız (2008) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek Wright ve Cropanzano (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 5'li likert tipindedir.

Veri Toplama Süreci

Araştırma verileri, araştırmanın yapıldığı yerde, araştırmacılar tarafından 20.08.2020-20.01.2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Pandemi nedeniyle uygulanan zorunlu sosyal izolasyon uygulamaları, verilerin elde edilme sürecini etkilemiştir. Bu nedenle veriler online olarak toplanmıştır. Toplanan veriler yine araştırmacılar tarafından veri analizi yapılan programlara, kontrol edilerek, aktarılmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler, veri tabanına aktarılmadan önce kontrol edilmiştir. Araştırmacılar tarafından veri tabanına aktarılan veriler SPSS ve JAMOVI programlarıyla analiz edilmiştir. Veriler analiz edilmeden önce verilerin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı değerlendirilmiştir.

Veri tabanında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen testler neticesinde Duygusal Emek Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği ve alt boyutlarına dair skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerlerinin +1.0 ve -1.0 aralığında olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu nedenle elde edilen verilerin normal dağılım gösterdiği varsayılmıştır (Hair vd., 2014). Ölçeklere ilişkin gerçekleştirilen analizlerde normallik dağılım varsayımını gerektiren istatistik testler kullanılmıştır. Gerçekleştirilen

bağımsız örneklem T testinde varyanslar homojense değilse ikinci satır, homojense ilk satır dikkate alınmıştır.

Çoklu doğrusal regresyon analizinin varsayımları, çoklu regresyon analizden önce göz önünde tutulmuştur. Buna göre verilerin normallik ve doğrusallık varsayımlarını karşıladığı bulgulanmıştır. Ayrıca “Cook’s Distance” değerinin 1’in altında olması nedeniyle aykırı değer olmadığı anlaşılmıştır (Cook, 1977). Otokorelasyonu test etmek amacıyla gerçekleştirilen analizde Durbin-Watson katsayısı 1,735 olarak bulunmuştur (Nerlove ve Wallis, 1966). Gerçekleştirilen analizlerde ikili korelasyon değerleri 0.638’ten düşük bulunmuştur (Tabachnick vd., 2007). Analizler neticesinde VIF değerinin 10’un altında olduğu anlaşılmıştır (Seber ve Lee, 2012; Topal vd., 2010). Elde edilen tüm bulgular verilerin regresyon analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Bulgular

Araştırmaya 67 kadın 53 erkek katılmıştır. Katılımcıların yaş ortalaması $37,1 \pm 7,862$, katılımcıların 90’ı lisans veya lisansüstü eğitim düzeyine sahipken 30’u lise veya altında bir eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların 31’i bekarken 89’u evlidir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetine Göre Ölçeklerden Aldıkları Puanlara Dair Gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t Testine Dair Bulgular

ÖLÇEKLER VE ALT BOYUTLAR	CİNSİYET	N	\bar{X}	Σ	T	P
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	Yüzeysel Rol Kadın	67	14,70	4,82	0,608	0,544
	Yapma Erkek	53	14,19	4,27		
	Derinden Rol Kadın	67	12,46	3,33	-0,909	0,365
	Yapma Erkek	53	13,06	3,82		
	Doğal Duygular Kadın	67	11,31	2,63	-1,753	0,082
	Erkek	53	12,08	1,98		
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Duygusal Kadın	67	25,36	9,02	1,954	0,053
	Tükenmişlik Erkek	53	22,49	7,05		
	Duyarsızlaşma Kadın	67	11,34	3,74	1,877	0,063
	Erkek	53	10,11	3,33		
İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	Düşük Kişisel Kadın	67	17,90	4,11	2,125	0,036*
	Başarı Erkek	53	16,25	4,36		
	Kadın	67	15,67	3,97	-0,488	0,626
	Tek Faktör Erkek	53	16,02	3,73		

*p<0,05

Tablo 4’e göre Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutu olan düşük Kişisel Başarı alt boyutu katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir biçimde farklılaşmaktadır ($t= 2,125$; $p<0,05$). Buna göre kadınların Düşük Kişisel Başarı puanları erkeklere göre daha yüksektir ($17,90>16,25$). Duygusal Emek Ölçeği’nin alt boyutlarından ve İş Tatmini Ölçeği’nden katılımcıların aldıkları puan ortalamaları cinsiyete göre anlamlı bir biçimde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 5. Katılımcıların Öğrenim Durumuna Göre Ölçeklerden Aldıkları Puanlara Dair Gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t Testine Dair Bulgular

ÖLÇEKLER BOYUTLAR	VE	ALT	ÖĞRENİM DURUMU	N	\bar{X}	Σ	T	P
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	Yüzeysel	Rol	1	30	14,23	3,92	-0,33	0,74
	Yapma		2	90	14,56	4,79		
	Derinden	Rol	1	30	13,57	3,38	1,51	0,13
	Yapma		2	90	12,44	3,58		
	Doğal		1	30	12,00	1,98	0,93	0,36
	Duygular		2	90	11,53	2,50		
	Duygusal		1	30	23,60	5,89	-0,46	0,65
	Tükenmişlik		2	90	24,26	8,99		
	Duyarsızlaşma		1	30	11,73	2,98	1,65	0,10
			2	90	10,49	3,75		
İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	Düşük	Kişisel	1	30	18,60	5,24	2,15	0,03*
	Başarı		2	90	16,69	3,83		
	Tek Faktör		1	30	16,80	3,08	1,84	0,07
			2	90	15,50	4,05		

1: İlkokul, Ortaokul veya Lise Mezunu; 2: Lisans veya Lisansüstü

Tablo 5'e göre Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutu olan düşük Kişisel Başarı alt boyutu katılımcıların eğitim durumuna göre (1: İlkokul, Ortaokul veya Lise Mezunu; 2: Lisans veya Lisansüstü) göre anlamlı bir biçimde farklılaşmaktadır ($t= 2,15$; $p<0,05$). Buna göre ilkokul, ortaokul veya lise mezunu olanların düşük kişisel başarı puanları lisans veya lisansüstü mezunu olanlara göre daha yüksektir ($18,60>16,69$). Duygusal Emek Ölçeği'nin alt boyutlarından ve İş Tatmini Ölçeği'nden katılımcıların aldıkları puan ortalamaları öğrenim durumuna göre anlamlı bir biçimde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 6. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Ölçeklerden Aldıkları Puanlara Dair Gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t Testine Dair Bulgular

ÖLÇEKLER VE ALT BOYUTLAR	MEDENİ DURUM	N	\bar{X}	Σ	T	P	
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	Yüzeysel Rol Yapma	Bekar	38	15,45	4,75	1,60	0,11
		Evli	82	14,02	4,45		
	Derinden Rol Yapma	Bekar	38	12,71	3,17	-0,03	0,98
		Evli	82	12,73	3,74		
	Doğal Duygular	Bekar	38	11,11	2,33	-1,72	0,09
		Evli	82	11,90	2,38		
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Duygusal Tükenmişlik	Bekar	38	23,89	9,58	-0,18	0,86
		Evli	82	24,18	7,70		
	Duyarsızlaşma	Bekar	38	11,42	4,20	1,29	0,20
		Evli	82	10,51	3,28		
	Düşük Kişisel Başarı	Bekar	38	17,29	4,43	0,21	0,83

İŞ TAT MİNİ ÖLÇE Ğİ	Tek Faktör	Evli	82	17,11	4,25				
		Bekar	38	15,82	4,52			-0,02	0,99
		Evli	82	15,83	3,54				

Tablo 6'e göre katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarından, Duygusal Emek Ölçeği'nin alt boyutlarından ve İş Tatmini Ölçeği'nden aldıkları puan ortalamaları medeni duruma göre anlamlı bir biçimde farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 7. Katılımcıların Yaş ve İş Tecrübesi (Yıl) ile Ölçeklerden Aldıkları Puanlar Arasında Pearson Korelasyon Analizine Dair Bulgular

	DUYGUSAL EMEK		TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ				İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ
	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı	Tek Faktör
YAŞ	r - ,278* *	0,088	,213*	-0,074	-,200*	-0,051	0,062
	p 0,002	0,341	0,020	0,421	0,029	0,581	0,498
İŞ TECRÜBE Sİ (YIL)	r -0,177	-0,015	0,127	-0,004	-,191*	-0,005	-0,045
	p 0,057	0,875	0,171	0,970	0,039	0,961	0,628

Tablo 7 'ya göre katılımcıların yaşı ile Duygusal Emek Ölçeği'nin alt boyutu Yüzeysel Rol Yapma arasında negatif ve zayıf düzeyde ($r=-0,278$), Doğal Duygular alt boyutu arasında pozitif ve çok zayıf düzeyde ($r=0,213$) bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutu Duyarsızlaşma ile katılımcıların yaşı arasında negatif ve çok zayıf ($r=-0,20$), İş Tecrübesi (yıl) arasında negatif ve çok zayıf ($r=-0,191$) bir ilişki bulunmaktadır. Diğer değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 8. Farklı Değişkenlerin Çalışanların İş Tatminini Ne Ölçüde Yordadığını Belirlemek İçin Yapılan Doğrusal Regresyon Analizinin Sonuçları

Değişkenler	B	β	t	p	VIF
Sabit (İş Tatmini)	16,301		4,507	<0,001***	
Yüzeysel Rol Yapma	0,022	0,026	0,237	0,813	2,248
Derinden Rol Yapma	0,210	0,194	2,372	0,019	1,203
Doğal Duygular	0,159	0,098	0,844	0,400	2,455
Duygusal tükenmişlik	-0,272	-0,584	-6,214	<0,001***	1,598
Duyarsızlaşma	0,155	0,145	1,398	0,165	1,935
Düşük Kişisel Başarı	-0,027	-0,030	-0,31	0,757	1,655

R = 0.612 R² = 0.375 Düzeltilmiş R² = 0.341 F = 11,285, Tahminlenen Standart Hata: 3,13, Durbin Watson 1,74; *** $p<0,001$; ** $p<0,01$; * $p<0,05$

Tablo 8’de görülen çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre Derinden Rol Yapma ($\beta=0,194$, $p<0,05$), “Duygusal tükenmişlik” ($\beta=-0,584$, $p<0,001$) İş Tatmini’ ni anlamlı düzeyde yordamaktadır. Düzeltilmiş R2 değeri incelendiğinde, Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma, Doğal Duygular, Duygusal tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı İş tatmininin %34’ünü açıklamaktadır.

Araştırmaya İlişkin Etik Bilgiler

Çalışma; Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu’ nun 20.08.2020 tarih, 2020/8 No’lu Toplantı ve GO2020/204 Karar No’ lu etik kurul izni alınmak suretiyle yapılmıştır.

Tartışma ve Sonuç

Araştırmada elde edilen bulgulardan ilki cinsiyete ilişkindir. Tükenmişlik Ölçeğinin Düşük Kişisel Başarı alt boyutu cinsiyete göre farklılaşmaktadır. Düşük Kişisel Başarı alt boyutu puan ortalamaları kadınlara göre erkeklerde daha düşüktür. Diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Elde edilen bu bulgu kadın katılımcıların kişisel başarılarının erkek katılımcılara göre anlamlı bir düzeyde daha düşük olduğunu ifade etmektedir.

Cinsiyet olgusu toplumsal anlamları, beklenti ve rolleri etkileyen, değiştiren önemli bir sosyal kategoridir (Ersoy, 2009). Türkiye’de, kadınlar, erkeklere göre çalışma hayatında daha geç yer edinebilmiştir (Küçükali, 2014). Kadınlar günümüzde ayrımcılık ve fırsat eşitsizlikleriyle sıklıkla yüzleşmektedirler (Açıkgöz, 2010). Kadınların toplumsal yaşamdaki yeri ve konumu daima tartışılmıştır (Yorgun, 2010). Yapılan farklı çalışmalar kadınların erkeklere göre çalışma hayatında daha dezavantajlı olduğunu ve daha fazla olumsuz ögeyle mücadele ettiğini göstermektedir (Güzel, 2020; Küçükali, 2014; Özaydınlık, 2014). Kadının çalışma hayatındaki yeri, erkeklere göre hala daha sorunlu bir yerde durduğu söylenebilir. Bu durum çeşitli açılardan kadının çalışma hayatındaki yerini ve çalışmayla ilgili iş tatmini, tükenmişlik gibi durumları etkileyecektir. Araştırmada elde edilen kadın ve erkekler arasındaki bulgularan bu farklılık toplumsal cinsiyete ilişkin olduğu değerlendirilebilir. Alan yazında yer alan farklı çalışmalarda çalışma hayatına ilişkin çeşitli konularda cinsiyet farklılıklarının olmadığı da belirtilmektedir. Örneğin 270 asistan hekim ile yapılan bir çalışmada kişisel başarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur (Dikmetaş vd., 2011).

Yürütülen bu çalışmada öğrenim düzeyi lisans veya lisansüstü olanlar olmayanlara göre anlamlı bir biçimde daha az “Düşük Kişisel Başarı” puanına sahiptir. Eğitim düzeyi bu anlamda kişisel başarıyı etkileyen bir noktadadır. Eğitim düzeyi beklentileri arttıran ve bunun sonucunda tükenmişliği, hayal kırıklığını arttıran bir faktör olarak düşünülebilir (Altay vd., 2010). Alan yazında yapılan çeşitli çalışmalar eğitim düzeyinin tükenmişlik düzeyini etkileyen bir faktör olmadığını ifade etmektedir (Basim ve Şeşen, 2006; Demir, 1999; Şahin vd., 2008). Yürütülen bu çalışmada eğitim düzeyi kişisel başarıyı etkilediği bulgusu diğer çalışmalar özelinde farklıdır.

Araştırmada yaş ile Yüzeysel Rol Yapma ve Doğal Duygular; yaş ve İş Tecrübesi (yıl) ile Duyarsızlaşma arasında düşük düzeyde ($r < \pm 0,28$) anlamlı ilişki yaş ve mesleki tecrübenin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyindeki etkiyi göstermesi açısından önemlidir. Yaş, genel olarak araştırmaya katılanların doğal davranma ve rol yapmamaya ilişkin önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Yine yaş ve iş tecrübesi mesleki yaşamda duyarsızlaşmayla anlamlı, pozitif, zayıf ilişki zamanın mesleki yaşamda sorunlara ve değişimlere yönelik bir duyarsızlaşmaya işaret etmesi açısından önemlidir.

Gerçekleştirilen regresyon analizine göre Duygusal tatminini anlamlı düzeyde yordamakta ve Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma, Doğal Duygular, Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı İş tatmininin %34'ünü açıklamaktadır. Elde edilen bu bulgu Tükenmişliğin ve Duygusal Emegin İş Tatmini üzerindeki etkisini göstermesi açısından önemlidir.

İş tatmini ve tükenmişlik; literatürde çoğunlukla duygusal emegin sonuçları olarak ele alınmıştır. Çelik ve Topsakal (2016), otel çalışanlarının katılımıyla yaptıkları çalışmada; duygusal emegin otel çalışanlarının iş tatminine pozitif bir etkisinin ($\text{sig} = ,000$) olduğunu, duygusal tükenmelerine ise negatif etkisinin ($\text{sig} = ,000$) olduğunu saptamışlardır. Grandey (1999), çalışanların sergiledikleri duygusal emegin alt boyutu olan Yüzeysel Davranış' ın; Tükenmişlik Sendromu'nun alt boyutları olan Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme ile doğru orantılı, Kişisel Başarı Duygusu boyutu ile aralarında ters orantılı bir ilişki saptamıştır. Çimen ve arkadaşlarının (2012), özel bakımevi çalışanlarının katılımıyla yaptıkları çalışmada; katılımcıların yaş, cinsiyet ve görevleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Aynı çalışmada; katılımcıların eğitim durumu, cinsiyet ve görevleriyle iş tatmininin alt boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Söz konusu çalışmada; kadın katılımcıların tükenmişlik düzeyleri, erkek katılımcılardan daha yüksek saptanmıştır. Ancak; erkek katılımcıların iş tatmini düzeyleri kadınlara göre daha yüksek saptanmıştır. Yağcı Özen ve Yüceler (2019), sağlık çalışanlarının katılımıyla yapmış oldukları çalışmada; duygusal emegin iş tatminini azalttığı ve tükenmişliğe neden olduğu şeklindeki görüşlerin tersi bir sonuca ulaşmışlardır. Sağlık çalışanlarının hizmet sunarken genellikle hissettikleri gibi davrandıkları ve rol yapmaya ihtiyaç duymadıkları ve bu nedenle de tükenmeye maruz kalma düzeylerinin daha az olduğu ve iş tatminlerini sağlandıkları sonucuna ulaşmışlardır. Morris ve Feldman (1997), yaptıkları çalışmada; duygusal emegin Yüzeysel Davranış alt boyutuyla çalışanların iş tatmini arasında ters orantı olduğunu saptamıştır. Yani çalışanın yüzeysel davranış sergileme düzeyindeki artış, yaşadığı duygusal çelişki sonucunda iş tatmini düzeyini düşürmektedir. Mengenci (2015), Yalova ilinde hizmet sektörü çalışanlarının katılımıyla yaptığı çalışma sonucunda; iş tatmini düzeyi yüksek olan çalışanların, daha çok derin davranışla ve doğal davranışlarla hizmet verdikleri, buna karşın daha düşük düzeyde yüzeysel davranışları tercih ettiklerini saptamıştır. Söz konusu çalışmada; duygusal tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanların hizmet sunarken daha çok yüzeysel davranış sergiledikleri tespit edilmiştir. Aynı çalışmada; İş tatmininin yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında yarı aracı etkisinin olduğunu, derin ve doğal davranışlar ile duygusal

tükenme arasında ise tam aracı etkisinin olduğu saptanmıştır. Mengenci (2015), iş tatmini düzeyi yüksek olan çalışanların duygusal tükenme sendromu yaşamaları halinde, ortaya çıkacak olumsuz etkisini duygusal sermayelerine yansıtmayacakları anlamına gelebileceği sonucuna ulaşmıştır. Oral ve Köse (2011), hekimlerin katılımıyla yaptıkları çalışmada; duygusal emek sergilenirken yüzeysel davranış gösterme durumunun hekimlerin tükenmişlik seviyelerini arttırdığını, iş doyumlarını ise düşürdüğünü tespit etmişlerdir. Derinlemesine davranışlarla ise; tükenmişlik ya da iş doyumunu arasında güçlü ilişki olmadığını tespit etmişlerdir. Kaya ve Özhan (2012), yaptıkları çalışmada; turist rehberlerinin samimi davranış ve derinlemesine sergileme düzeylerindeki artışın tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma düzeylerini azalttığını ve kişisel başarı hislerini arttırdığını tespit etmişlerdir. Kruml ve Geddes (2000) yaptıkları çalışmada ise; duygusal emek sergilenen yüzeysel davranış gösteren çalışanların duygusal tükenme düzeylerini daha yüksek olarak saptamışlardır. BASHİM çalışanları özelinde gerçekleştirilen bu çalışmada da alan yazında yer alan çalışmalara benzer olarak Tükenmişliğin ve Duygusal Emeğin İş Tatminini anlamada ve açıklamada önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Alan yazında yer alan farklı çalışmalarda elde edilen bu bulguyu destekler mahiyettedir.

Öneriler

Bulgular, kadınların çalışma hayatında daha dezavantajlı bir konumda olduğunu ve ayrımcılıkla karşılaştığını desteklemektedir. Bu nedenle, cinsiyet eşitliği konusunda daha fazla farkındalık yaratılması ve kadınların çalışma hayatında daha iyi fırsatlar elde etmelerini sağlamak için politika ve uygulamaların gözden geçirilmesi gerekmektedir. Eğitim, kişisel başarıyı artırıcı bir etkiye sahiptir. Eğitim fırsatlarının genişletilmesi, herkesin eğitim düzeyini yükseltebilmesi için destekleyici politikaların oluşturulması önemlidir. Sonuç olarak, cinsiyet ve eğitim düzeyinin kişisel başarı üzerindeki etkileri araştırmanın bulgularıyla desteklenmiştir. Kadınların çalışma hayatında daha dezavantajlı olduğu ve eğitim düzeyinin kişisel başarıyı etkilediği göz önüne alındığında, cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik politika ve uygulamaların geliştirilmesi ve eğitim fırsatlarının genişletilmesi önerilebilir. Bu şekilde, kadınların çalışma hayatında daha iyi konumlar elde etmeleri ve herkesin kişisel başarı düzeyini artırması desteklenebilir.

Teşekkür: Burdur Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne çalışmanın verilerinin toplanması aşamasındaki desteklerinden dolayı teşekkür ederiz.

Yazarların Katkı Oranı Beyanı: Esere katkı oranı; Azime ARISOY (%50) ve Murat ÇAY (%50)'dir.

Çıkar Çatışması Beyanı: Makaleyle ilgili hiçbir çıkar çatışması bulunmamaktadır. Herhangi bir finansman bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Açıkgöz, R. (2010). Kadın yoksulluğu üzerine bir inceleme. *T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Hakemli Araştırma Dergisi*, 2(1). <https://aile.gov.tr/Publication/yaritim-ve-dayanisma-dergisi/yaritim-ve-dayanisma-dergisi-2-sayi.pdf#page=45>
- AÇSHB, 2021. TC. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı. Şubat 2021.
- Akıtcı, S. ve Öztürk, M. (2014). Araştırma Görevlilerinin İş Doyumlarının Bireysel ve Demografik Açından İncelenmesi: SDÜ Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 667-692.
- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkiran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1), 10-16.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1): 88-115.
- Aslan Açıkan, B. ve Özbesler, C. (2020). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31 (1) , 106-130.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008) Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 8 (2): 541-561.
- Basım, N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Journal of Management & Economics*, 19(1).
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma. *Ege Academic Review*, 6(2), 15-23.
- Başak, O. (2015). "Tükenmişlik", *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 19 (1), 1-2.
- Bailey, K. (2008). *Methods of social research*. Simon and Schuster, Free Press
- Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumunu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- Bayar, H., ve Öztürk, M. (2017). İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 525-546.
- Bilgin, R, Emhan, A. ve Bez, Y. (2011). Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (38), 210-228.
- Calculator.net. Sample Size Calculator. Retrieved June 5, 2023, from <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (11), 43-69.
- Cook, R. D. (1977). Detection of influential observation in linear regression. *Technometrics*, 19(1), 15-18.

- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2016). Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme ile İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-218.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M., ve Işık O. (2012). Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 3 (1), 21-31.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. ve R.H. Grosserand (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Demir, A. (1999). Hemşirelerin tükenmişlik (burnout) düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı faktörlerin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Dikmetaş, E., Top, M., ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Ergin C. (1992) “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması” (Ed: R. Bayraktar ve İ. Dağ) 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı. Ankara: Psikologlar Birliği Yayınları. 22-25 Eylül 1992, ss.143-154.
- Ersoy, E. (2009). Cinsiyet kültürü içerisinde kadın ve erkek kimliği (Malatya örneği). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (2), 209-230.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73.
- Friedman M. ve Rosenman R. H. (1974). Type-A behavior and your heart. New-York: Harper and Row, 85-92.
- Güzel, B. (2020). Türkiye’deki Sosyal Hizmet Uzmanlarının Toplumsal Cinsiyet Algısının Belirlenmesi. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 16, 82-100.
- Grandey, 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, 86-96.
- Grandey, A. A. (2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110.
- Grandey, A.A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Yayınlanmış Doktora Tezi, Colorado: Colorado State University.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2014). Pearson new international edition. Multivariate data analysis, Seventh Edition. Pearson Education Limited Harlow, Essex.
- Hochschild, A. R. (2003). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley and Los Angeles: University of California.
- James, N. (1989). “Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings””. *The Sociological Review*, 37, 15-42. doi:10.1111/j.1467-954X.1989.tb00019.x

- Kalaycı Kırlioğlu, H. İ. (2021). Sosyal Hizmet Uygulamasında Mesleki Uygunluk, Genel Öz Yeterlilik ve Mesleki Doyum İlişkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32 (4), 1241-1256.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kırlioğlu, M. (2020). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kişisel ve Mesleki Güç Algılarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31 (1), 174-202.
- Küçükali, A. (2014). Sosyo-ekonomik ve kültürel yapının kadınların çalışma hayatı üzerine etkileri: Erzurum örneği. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-19.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000), "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lively, K. J. (2006). Emotions in the workplace. In J. E. Stets & J. H. Turner (Eds.), *Handbook of the sociology of emotions* (pp. 569-590). New York, NY: Springer.
- Lund, D. B. (2003). Organizational Culture and Job Satisfaction, *Journal of Business, & Industrial Marketing*, 18 (3), 219-236.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Moesby-Jensen, C.K. and Nielsen, H.S. (2015). "Emotional labor in social workers' practice", *Journal European, Journal of Social Work*, 18(5), 690-702, Published online: 20 Nov 2014 <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.981148>
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), pp.257-274.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy Of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Nerlove, M., ve Wallis, K. F. (1966). Use of the Durbin-Watson statistic in inappropriate situations. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 235-238.
- Oral, L. ve Köse S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özaydınlık, K. (2014). Toplumsal cinsiyet temelinde Türkiye'de kadın ve eğitim. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 33.
- Rızaoğlu, B. ve Ayyıldız, T. (2008). Konaklama işletmelerinde örgüt kültürü ve iş tatmini: Didim örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19 (1), Bahar: 7-20.
- Seber, G. A. F. ve Lee, A. J. (2012). *Linear regression analysis* (C. 329). John Wiley & Sons.
- Şahin, D., Turan, F. N., Alparslan, N., Şahin, İ., Faikoğlu, R. ve Görgülü, A. (2008). Devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 45(4). <https://acikerisim.kku.edu.tr:8443/xmlui/bitstream/handle/20.500.12587/13315/5832fd27-b286-41e8-830a-4648bef100b8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., ve Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (C. 5). Pearson Boston, MA.

- Tanış, A. (2018). Çok kültürlü örgütlerde İşgören Davranışları. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Tanış, A. (2022). Çalışan Yoksulluğu ve Sosyal Dışlanma. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 26-43.
- Topal, M., Eyduran, E., Yağanoğlu, A. M., SÖNMEZ, A. ve Keskin, S. (2010). Çoklu doğrusal bağlantı durumunda ridge ve temel bileşenler regresyon analiz yöntemlerinin kullanımı. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 41(1), 53-57.
- Wegge, J., Schmidt, K. H., Parkes, C. ve Van Dick, R. (2007). Taking a sickie: Job satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in a public organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 80(1), 77-89.
- Wright, T. A. ve Cropanzano, R. (1998). "Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover". *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Yağcı Özen, M. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Yağcı, C. (2017). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyleri (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yorgun, S. (2010). Sömürü, koruma ve pozitif ayrımcılıktan çalışma hayatının egemen gücü olmaya doğru kadınlar: 21. yüzyıl ve pembeleşen çalışma hayatı. *Sosyoekonomi*, 11(11).

Kur Korumalı Mevduat Hesabı Uygulamasının Döviz Kurları Üzerindeki Etkisi: Birim Kök Testleriyle Bir İnceleme

Mustafa ZUHAL*
Serdar GÖCEN**

Öz

Sürdürülebilir ekonomik büyümenin gerçekleştirilmesinde finansal istikrarın sağlanması önem taşımaktadır. Ancak gelişmekte olan ülkelerde piyasaların yeterli düzeyde gelişmemiş olması ve gerekli mali ve finansal derinliğin oluşmamış olmasından dolayı sıklıkla finansal istikrarsızlıklar yaşanmaktadır. Gelişmekte olan ülke kategorisinde yer alan Türkiye’de ise, 2018 yılının ortalarından itibaren döviz kurlarında önemli dalgalanmalar yaşanmaktadır. Döviz kurlarında yaşanan istikrarsızlıkların ortadan kaldırabilmesi açısından 21 Aralık 2021 tarihinde Kur Korumalı Mevduat Hesabı uygulamasına geçilmiştir. Bu çalışmada Türkiye’nin özellikle 2018 yılından itibaren yaşamış olduğu döviz kurlarındaki hareketliliğine bağlı olarak döviz kurlarında istikrarın sağlanmasına yönelik uygulanan Kur korumalı mevduat hesabının kurlar üzerindeki etkinliğinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Birim kök testleri ile yapılan analizler sonucunda kur korumalı mevduat hesabı uygulamasının Avro ve ABD doları üzerinde uygulamanın yürürlüğü girdiği tarih itibariyle önemli bir kırılmaya yol açtığı anlaşılmaktadır. Aynı zamanda bu uygulamanın döviz kurlarının volatilesinin azaltılmasında etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Finansal İstikrar, Döviz Kuru İstikrarı, Kur Korumalı Mevduat Hesabı

The Effect of Exchange Rate Protection Deposit Accounts on Foreign Exchange Rates: An Analysis with Unit Root Tests

Abstract

Ensuring financial stability is essential for achieving sustainable economic growth. However, developing countries often experience financial instability due to underdeveloped markets and lacking the necessary fiscal and financial depth. Turkey, a developing country, has been experiencing significant fluctuations in exchange rates since mid-2018. In order to eliminate the instability in exchange rates, the Currency Protected Deposit Account was introduced on December 21, 2021. This study aims to examine the effectiveness of the Currency Protected Deposit account on exchange rates, which was implemented to stabilize exchange rates due to the exchange rate volatility experienced by Turkey, especially since 2018. As a result of the analysis conducted with unit root tests, it is understood that the implementation of the currency-protected deposit account led to a significant break in the Euro and the US dollar as of the effective date of the implementation. At the same time, this implementation has effectively reduced the volatility of exchange rates.

Keywords: Financial Stability, Exchange Rate Stability, Currency Protected Deposit Account

Geliş/Received: 18.03.2023

Kabul/Accepted: 06.06.2023

• **Etik Kurul Beyanı:** Bu çalışma, insanlardan veri ve örnek toplamayı gerektiren, anket, inceleme, alan çalışması ve deney içeren araştırmalar kapsamına girmediğinden etik kurul onay belgesi gerektirmemektedir.

* Arş. Gör. Dr., Gümüşhane Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, mzuhal@gumushane.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4645-4628.

** Doç. Dr., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, gocen_serdar@hotmail.com, ORCID:0000-0002-5742-191X.

(Makale Türü: Araştırma makalesi)