

Araştırma Makalesi / Research Article**Çocuklukta Yaşanan Duygusal İhmal ile İş Yaşamında Yalnızlık Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi****The Mediating Effect of Burnout in The Relationship Between Emotional Neglect in Childhood and Loneliness at Work*Zeynep Demirgil¹ **MAKALE BİLGİSİ****ÖZ**

Başvuru: 18.09.2023
Revizyon (1): 13.10.2023
Revizyon (2): 23.10.2023
Kabul: 30.10.2023
Yayın: 31.10.2023

Anahtar Kelimeler

*Duygusal İhmal
Tükenmişlik
İş Yaşamında Yalnızlık*

Jel Kodları

M10, M12

Çalışmanın amacı, çocuklukta duygusal ihmal yaşamış bireylerin, yetişkinlikte iş yaşamında yaşadıkları yalnızlık ilişkisinde tükenmişliğin aracılık rolünün bir model aracılığı ile test edilmesidir. Çalışmanın örneklemini Türkiye'nin farklı illerinde çalışan 410 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırma için katılımcılara anket yönteminden yararlanılarak tesadüfî olmayan kartopu yöntemi ile anket formu ulaştırılmıştır. Toplanan verilere, açıklayıcı faktör analizi (AFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA), Pearson korelasyon analizi ve AMOS programı ile yapısal eşitlik modeli analizi uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre, duygusal ihmalle, tükenmişlik ve iş yaşamında yalnızlık (sosyal arkadaşlık ve duygusal yoksunluk boyutları) değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Ayrıca duygusal ihmal ile iş yerinde sosyal arkadaşlık arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Yine araştırma sonuçları; 18-24 yaş aralığında bulunan katılımcıların 45 ve üzeri yaş aralığında bulunan katılımcılara göre ve bekar katılımcıların evli katılımcılara göre kendilerini daha tükenmiş hissettiklerini göstermektedir. Son olarak bulgular, duygusal ihmal, iş yaşamında yalnızlık ve tükenmişlik literatürü bağlamında tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

MANUSCRIPT INFO**ABSTRACT**

Submitted: 18.09.2023
Revised (1): 13.10.2023
Revised (2): 23.10.2023
Accepted: 30.10.2023
Published: 31.10.2023

Keywords

*Emotional Neglect
Burnout
Loneliness at Work*

Jel Codes

M10, M12

The aim of the study is to test the mediating role of burnout in the relationship between individuals who experienced emotional neglect in childhood and the loneliness they experience at work in adulthood through a model. The study sample consists of 410 participants working in companies operating in Turkey. For the research, a questionnaire form was delivered to the participants by non-random snowball method using the questionnaire method. Exploratory factor analysis (EFA), confirmatory factor analysis (CFA), Pearson correlation analysis and structural equation model analysis with AMOS program were applied to the collected data. According to study's findings, there is a positive and significant relationship between emotional neglect and burnout and loneliness at work (social friendship and emotional deprivation dimensions). In addition, it was concluded that burnout has a mediating effect on the relationship between emotional neglect and social friendship at work. Again, the results of the study show that participants between the ages of 18-24 feel more burned out than participants between the ages of 45 and over and single participants feel more burned out than married participants. Finally, the findings were discussed in the context of emotional neglect, loneliness in work life and burnout literature and recommendations were made.

Önerilen Atf

Suggested Citation

Demirgil, Z. (2023). Çocuklukta yaşanan duygusal ihmal ile iş yaşamında yalnızlık arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(4), 467-480.

* Bu çalışma için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 160/09 sayılı ve 24.08.2023 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü, zeynepdemirgil@isparta.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6978-5756>

EXTENDED SUMMARY

Introduction and Research Purpose

The effects of childhood traumas on marital life, work life, and parental role in adulthood have been examined in many studies. Childhood traumas such as physical abuse, physical violence, emotional abuse, sexual abuse, and psychological abuse can affect the individual's later life socially, such as sociability, anxiety, communication, and biologically, such as eating disorders, obesity and smoking addiction. An individual's burnout level can increase with intense emotional and physical pressure, personal factors and negative work environment factors. Emotional loneliness in the workplace is feeling emotionally and socially alone. In this framework, it is thought that the long-term effects of emotional neglect experienced in childhood may also spill over into working life. The study aims to test the mediating role of burnout in the relationship between individuals who experienced emotional neglect in childhood and the loneliness they experience at work in adulthood through a model.

Methodology

The study sample consists of 410 participants working in companies operating in Turkey. The survey method was used to collect data in the study and the questionnaires were delivered to the participants working in different provinces of Turkey by non-random snowball method. Confirmatory factor analysis (CFA) was performed on the received data. Pearson correlation analysis was performed to test the relationships between variables and structural equation model analysis was performed to test the research model with the AMOS program.

Findings

According to the study's findings, a positive and significant relationship was found between emotional neglect in childhood and burnout and loneliness at work variables (social friendship and emotional deprivation dimensions) within the framework of Pearson correlation values. It was also concluded that burnout mediated the relationship between emotional neglect and social friendship at work. Again, according to the findings, it was observed that participants between the ages of 18-24 felt more burnout than participants between the ages of 45 and over and single participants felt more burnout than married participants.

Conclusion and Discussion

According to the findings, individuals who have experienced emotional neglect have higher levels of burnout at work. Considering that burnout is felt in "people who constantly have to work face-to-face with other people" (Maslach & Jackson, 1981), this result coincides with the findings that individuals who have experienced emotional neglect experience timidity, loneliness and self-confidence problems (Gül, 2020). The fact that individuals with shyness and self-confidence problems have to work face-to-face constantly will cause more burnout in the individual. This result also coincides with the findings of the individual's family, culture, environment, personal life and personal characteristics such as anxiety and stress levels (Dolgun, 2015), which are considered the causes of burnout in the literature. In business life, those who feel burned out also feel emotionally deprived; in other words, they feel lonely at work. In support of the study's other findings, studies to be conducted to reduce burnout in individuals will also support the reduction of emotional deprivation. According to the findings of the study, the reason why individuals experience a sense of loneliness due to social friendship is not only related to emotional neglect but also burnout due to emotional neglect. Here, burnout has a mediating effect. Due to this indirect effect, "the fact that individuals experience emotional neglect increases their burnout, and the increase in their feelings of burnout means an increase in their feelings of loneliness due to social friendship". It was determined that single participants experienced more burnout at work than married participants. In light of this finding, it is thought that those who have families may be due to their family responsibilities, efforts to establish work-family balance, childcare (Erol et al., 2012), and the social support they receive from their families. In the study, it was concluded that young employees between the ages of 18-24 felt more burned out than employees over the age of 45. This finding supports the conclusion that according to a new study conducted in 2023, an impressive 52% of American employees under the age of 35 "go to work only for their salaries and feel excluded" (Johnson, 2023).

1. Giriş

Çocuklukta yaşanan travmaların yetişkinlikle birlikte gelen evlilik hayatı, iş hayatı ve ebeveyn rolüne olan etkileri, farklı alanlarda yapılan çalışmalarla irdelenmiştir. Çocukluk travmaları arasında yer alan fiziksel istismar, fiziksel şiddet, duygusal istismar, cinsel taciz ve psikolojik taciz vb., bireyin ileriki yaşam dönemini sosyallik, kaygı, iletişim gibi sosyal ve yeme bozuklukları, obezite ve sigara bağımlılığı gibi biyolojik olarak etkileyebilmektedir.

Duygusal istismar ve ihmalin uzun dönemde, öğrenme güçlüğü, depresyon, kaygı (Bogdan vd., 2012), sosyal ilişkilerde bozulma (Kim ve Cicchetti, 2010), evlilik ilişkisinde eş bağımlılığı (Noriega vd., 2008) gibi sonuçları literatürde hem sağlık hem de sosyolojik olarak tartışılmaktadır. Ayrıca yine iş hayatının; iş ortamında bireyin diğerleri ile ilişki içerisinde olması, kariyer beklentileri, sorumluluk üstlenmesi ve toplumsal faydanın bir parçası olması nedeniyle çocukluk çağı travmaları ile ilişkilendirilebileceği düşünülmektedir. Bireyin tükenmişlik düzeyi; yoğun duygusal ve fiziksel baskı, kişisel faktörler ve negatif çalışma ortamı etkenleri ile artabilmektedir. Bu ve benzeri nedenlerle çocuklukta yaşanan duygusal ihmalin uzun dönemli etkilerinin iş hayatına da sirayet edebileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, birbirileri ile ilişkileri olabileceği ön görülen duygusal ihmal, iş yaşamında yalnızlık ve tükenmişlik kavramları literatür ışığında tanımlanıp ardından araştırmanın amacı, hipotezleri, örnekleme, yöntemi ve veri toplama araçları ile ilgili bilgiler yer verilmiştir. Çalışmanın bulgular kısmında, korelasyon analizi bulguları, yapısal eşitlik modeli sonuçları, aracı etki analizi sonuçları ve demografik veriler arasındaki ilişkilere dayanan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Son olarak araştırma bulguları, değişkenlerle ilgili yapılan önceki çalışmalar kapsamında yorumlanarak literatüre katkı sağlamak adına önerilerde bulunulmuştur.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Duygusal İhmal

Duygusal istismar ve duygusal ihmal, çocukluk çağı travmalarından önemli iki tanesidir. Bazı araştırmalara göre, fiziksel istismarın ve fiziksel ihmalin yüksek oranının altında duygusal bir istismar ya da ihmal yatmaktadır (Gemalmaz, 2005, s. 8; Polat, 2007, s. 229). 1983 yılında yapılan “Uluslararası Çocuk ve Gençlerin Psikolojik İstismarı” kongresinde, uzmanların fikir birliği doğrultusunda duygusal istismar, çocukların üzerinde güç sahibi olan kişiler tarafından psikolojik olarak kötü amaçlı kullanılmasıdır. Bu durum çocukların çocuklukta ve yetişkinlik dönemindeki fiziksel, bilişsel ve davranışsal gelişimine zarar vermektedir (Hart ve Brassard, 1987, s. 160). Çocuklukta duygusal ihmal, çocuğun bakımını üstlenen kişiler tarafından duygusal ihtiyaçlarının sürekli göz ardı edilmesidir (Houtepen vd., 2018). Duygusal ihmal, istismar gibi diğer kötü davranışlara göre açık bir davranış biçimi olmaması nedeniyle değerlendirilmesi ve tespit edilmesi daha zordur (Humphreys vd., 2020). İstismar ile ihmali birbirinden ayıran temel faktör, istismarın aktif, ihmalin ise pasif eylem içermesidir (Aral ve Gürsoy, 2001). Daha önce yapılan çalışmaların çoğunda, çocuklukta duygusal istismar (CEM), sözlü düşmanlık, alay etme, aşağılama ve reddetmeyi içeren (CEA) ve duygusal gereksinimleri karşılayamamayı içeren (CEN) iki faktörlü olarak kullanılmıştır (Clarke, 2015).

Egeland vd. (1983)’nin yaptıkları çalışmada, duygusal ihmale uğramış çocukların, duygusal istismar yaşamış çocuklara oranla daha dürtüsel oldukları, daha fazla kendine zarar verme davranışında buldukları, sorunlu ve olgunlaşmamış sosyal ve duygusal işlevsellik sergiledikleri ve bağlanma sistemlerinde daha ciddi rahatsızlıklar yaşadıkları belirlenmiştir. Yine yapılan araştırmalara göre duygusal ihmal, yetişkin psikiyatrik bozukluklar ile güçlü bir ilişkiye sahiptir (Salokangas vd., 2019). Bu nedenle ihmalin sosyal ve duygusal işlevsellikle ilgisinin, örgüt içerisindeki davranışları da etkileyebileceği düşünülmektedir.

Şekil 1. Duygusal İstismarın ve İhmalin Birey Üzerindeki Psikolojik Etkileri



Kaynak: Gül, 2020: 68

Duygusal ihmalin farklı psikolojik sorunlar doğurduğuna dair araştırmalar mevcuttur (Mullen vd., 1996, s. 13; O’Hagan, 2006, s. 46; Iwaniec, 2006, s. 17; Egeland, 2009, s. 23). Yapılan çalışmalar, Şekil 1; duygusal ihmalin, özgüven, kariyer sorunu, mutsuzluk, stres, çekingenlik ve yalnızlık gibi bireyin iş hayatını da etkileyecek sonuçlara gebe olduğunu göstermektedir. Çocukluk döneminde, bakımını üstlenen kişiler tarafından ihmale uğramış bireyin, iş yeri gibi sosyal ortamlarda bahsi geçen psikososyal sorunlar yaşamaması ve bunu iş performansına yansıtması olası bir durumdur.

Son yıllarda yapılan çalışmalar; çocuklukta duygusal ihmal yaşayanların daha düşük uyum sağlama yeteneği olduğunu (Wark vd., 2003), ergenlikte artan depresif semptomlar yaşadığını (Glickman vd., 2022) ve dayanıklılıklarının düşük olduğunu (Lee vd., 2018)

ortaya koymaktadır. Yine bazı ergenlerin kendileri ve diğerleri arasında net sınırlar oluşturmakta güçlük çektiklerini ve ebeveynleriyle ilişkilerinde duygusal kopukluk yaşadıklarını (Musetti vd., 2021) gösteren çalışmalar mevcuttur. Psikolojik sorunların yanında duygusal ihmalin, obezite, diyabet, inflamasyon, kronik stres, düzensiz beslenme, alkol ve uyuşturucu kullanımı gibi sorunlarla da ilişkisi olduğu kanıtlanmıştır (Salzmann vd., 2022). Duygusal ihmalin bu etkilerinin, ergenlik döneminde sağlanacak olan güçlü akran desteği ile (Glickman vd., 2022) üstesinden gelinebileceği ve oluşabilecek depresyon riskini azaltmaya yardımcı olacağı düşünülmektedir.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk kez Greene'nin 1961 yılında yayınladığı "A Burn-Out Case (Bir Tükenmişlik Olayı)" romanında geçer ve 1974 yılında, Freudenberger'in "Bir kurumda işgörenin herhangi bir nedenle tükenmişinde çalışmaz hale geleceğini" vurguladığı yayınıyla literatüre bir kavram olarak geçmiştir (Freudenberger, 1974). 1981 yılında Maslach, "İşi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom." olarak ifade ederek kavramı geliştirmiştir (Maslach ve Jahson, 1981). Duygusal tükenme (emotional exhaustion), kişisel başarı noksanlığı (Personal accomplishment) ve duyarsızlaşma (Depersonalization) olarak üç boyutta (Maslach, 2003) incelenen tükenmişlik, yapılan çalışmalara göre aşırı iş yükü, stres, sosyal çatışma ve örgütsel sinizm sonucu ortaya çıkabilmektedir (Jackson vd., 1986; Maslach vd., 1997; Maslach vd., 2001). Yine örgütsel faktörler olarak değerlendirilebilecek yüz yüze çalışma yoğunluğu (Hermann vd., 1987), rol çatışması (Schwap vd., 1986; Doğan vd., 2016) zaman baskısı ve değişen çalışma koşullarının da (Öztürk, 2020) tükenmişlik riskini arttırabileceği düşünülmektedir.

Her ne kadar tükenmişlik, literatürde daha çok iş ortamında yaşanan negatif olaylar sonucu olarak araştırmalara konu olduysa da bireyin kişisel yaşantısı (ailesi, kültürü, çevresi gibi) ve kişisel özellikleri (kaygı, stres düzeyleri gibi) gibi etkenler de tükenmişliğin birer nedeni olarak değerlendirilmektedir (Dolgun, 2015). Yapılan araştırmalara göre, empati yoksunu ve öz yeterliliği düşük olanların (Lee, vd., 2003), işkoliklerin, A tipi kişiliktekilerin (Nagy ve Devis, 1985), dışsal motivasyonu yüksek olanların (Glogow, 1986) ve iç kontrol odaklıların (Cordes ve Dougherty, 1993) tükenme riskleri daha yüksektir.

Görüldüğü üzere kişinin kendisini tükenmiş hissetmesine neden olabilecek faktörler, çevresel ve bireysel olarak farklılık göstermektedir. Bireyde tükenmişlik belirtileri, bitkinlik, yorgunluk, baş ağrısı ve bulantı (Işıkhan, 2016) gibi fiziksel, işe dikkatini daha az verme, görev ve sorumluluklarını ihmal etme, kaytarma, iş yerinde mutsuz davranışlar sergileme ve işten ayrılma gibi zihinsel de olabilir (Gini, 1998: 52). Örgüt içinde tükenmiş hisseden çalışanda, molaları kasti olarak uzatma, sık izin alma (Kaya vd., 2010), sık hata yapma, performans düşüklüğü, işten nefret etme ve üretkenlikte kısıtlılık gibi davranış çıktılarına bağlı olarak örgüte zarar verecek sonuçlar olabilecektir (Taris, 2006; Demerouti vd., 2009; Ahola, vd., 2009). Yine tükenmiş olan bireyde, duygu körlüğü (aleksitimi) gerçekleşebilir ve bu bireyler, duygularını yönetemez, hissizleşirler (Mattila vd., 2007; Riethof, vd., 2020).

Örgütsel olarak, zaman baskısı ve iş yükünü azaltmak, esnek çalışma imkanları oluşturmak, takım çalışması, motivasyon sistemi oluşturmak (Kaçmaz, 2005; Skoryk, 2013) gibi tükenmişliğe karşı çözüm yolları oluşturulabileceği gibi bireyin egzersiz, düzenli uyku, düzenli beslenme, spor ve sosyal aktivitelere zaman ayırmak (Torun, 1995), tatil, mola ve dinlenme olanaklarını değerlendirmek (Kaçmaz, 2005) gibi aktivitelerle tükenmişliğin üstesinden gelinebilir.

2.3. İş Yaşamında Yalnızlık

Yalnız olarak çalışılan çok az meslek vardır. Çalışma yaşamı içerisinde insanlar, iş arkadaşları, müşteriler, ortak ve tedarikçiler gibi birçok kişiyle ilişkide bulunmak durumundadır. Bu ortam içerisinde ya da sosyal yaşantıda etrafında birileri olmasına rağmen kendini yalnız hissettiğinden bahseden bireyler olabilir. Cacioppo ve Patrick (2008), "Yalnızlık ya sandığımızdan daha büyük sorunsu?" sorusuyla yola çıkarak, atalarımızın kas gücüne dayalı değil de birbirlerine karşı daha büyük taahhütlerle bağlı oldukları için hayatta kalmayı başardıklarına dair bir pencere açmıştır. Ayrıca araştırmacılar aynı eserlerinde yalnızlığın, sigara ve obezite kadar zararlı olabileceğine vurgu yapmaktadır (Cacioppo ve Patrick, 2008). Robert Weiss'in 1973'te duygusal ve sosyal izolasyon üzerine yazmış olduğu kitabı sonrasında özellikle yalnızlıkla ilgili araştırmaların arttığını aktaran Wright (2005a), bir sosyal ve psikolojik durumu, deneysel nitelikte birleştirip tanımlamanın zor olduğunu aktarmaktadır.

Yalnızlık, "Derinden gelen insani duyguların ve samimi bir iletişim ortamının olmaması (Quick vd., 2010)" olarak tanımlanmaktadır. Yalnızlığa ilişkin literatür, genellikle 4 farklı boyutta incelenmektedir. Bunlar; dış etkenler (Göç gibi yüksek düzeyde yalnızlık yaşama riski), toplumsal faktörler (sosyokültürel değişimler, toplum normlarındaki değişen eğilimler nedeniyle daralan aileler), sosyal ve kişilerarası beceriler ve bireysel farklılıklar/duygusal düzenleme yetenekleri şeklinde sıralanabilir (Wright ve Silard, 2021).

İş yaşamında yalnızlık ise Ghadi (2017) tarafından "Kişilerarası nitelikli ilişkilerin olmaması ve işgörenlerin sosyalleşmemesinden kaynaklanan istenmeyen bir zihin durumu" olarak tanımlanmıştır. Wright, Burt ve Strongman tarafından 2005 yılında "İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği (Loneliness at Work Scale)" geliştirilmiştir. Ölçek; Sosyal Arkadaşlık ve Duygusal Yoksunluk alt boyutlarından oluşmaktadır. Sosyal arkadaşlık boyutu, iş yerindeki ilişkilerin niceliğinin algılanması olarak tanımlanmaktadır. İş arkadaşları ile yapılan sosyal aktive ve organizasyonlara katılmama olarak örnek verilebilir. Duygusal yoksunluk boyutu ise işyerindeki arkadaşlarının kendisini anlamayacağı düşüncesi ilgilidir (Doğan vd., 2009).

Konuya bireysel açıdan yaklaşıldığında, sosyal becerileri zayıf olan kişilerin sosyal ilişkilerinde zayıf oldukları ve yalnız hissettiklerine dair kanıtlar vardır (Buhrmester vd., 1988). Ancak iş yerinde sosyal beceri, her zaman yalnızlığa karşı bir tampon oluşturmayabilir. Kişi, meslektaşlarından statü üstünlüğü nedeniyle farklılaştırılması sonucunda yalnızlık yaşayabilir (De Jong Gierveld vd., 2016). Bir kişilik özelliği olan içe dönüklük, iş arkadaşları tarafında ilgisiz ve düşmanca davranış olarak

değerlendirilerek yalnızlığa itilebilir. Bu nedenle literatürde içe dönüklükle yalnızlık daha çok ilişkilendirilir (Saklofske vd., 1986). Aynı şekilde utangaç insanların girdikleri sosyal ortamlarda, endişeli hissetmesi nedeniyle yalnızlık duygusuna kapılabileceği düşünülmektedir (Cheek ve Busch, 1981). Konuya örgütsel olarak bakıldığında, örgütte olumsuz duygusal iklimin ve mesleki destek eksikliğinin, çalışanlardaki yalnızlık deneyimini olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir (Wright, 2005b). İş yaşamında yalnızlığını, aynı zamanda sosyal izolasyon (Steinberg vd., 1999), iletişim yetkinliği (Reinking ve Bell, 1991) ve işe yabancılaşma (Santaş vd., 2016) gibi örgütsel kavramlarla da ilişkilendirilen çalışmalar da mevcuttur.

3. Yöntem

Araştırma etiği için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 160/09 No'lu ve 24.08.2023 tarihli etik kurul izni alınmıştır. Örneklemini Türkiye'de faaliyet gösteren firmalarda çalışan 410 katılımcı oluşturan araştırmada verilere, doğrulayıcı faktör analizi, Pearson korelasyon analizi ve yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır.

3.1. Araştırma Amacı ve Hipotezler

Bu araştırmada, kamu/özel sektör çalışanlarının duygusal ihmal düzeylerinin tükenmişliklerine etkisi ve bu etkide iş yaşamında yalnızlığının aracılık durumunun tespiti amaçlanmaktadır. Araştırma 5 hipotezden oluşmaktadır ve oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

H₁: Duygusal ihmal, tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Duygusal ihmal, sosyal arkadaşlığı pozitif yönde etkilemektedir.

H₃: Duygusal ihmal, duygusal yoksunluğu pozitif yönde etkilemektedir.

H₄: Duygusal ihmalin sosyal arkadaşlığa etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü vardır.

H₅: Duygusal ihmalin duygusal yoksunluğa etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmada evreni, kamu ve özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Bu nedenle Türkiye'nin farklı illerinde çalışan kamu ve özel sektör çalışanları örneklem olarak alınmıştır. Araştırmada, tüm çalışanlara ulaşılabilmesi nedeniyle kar tapu yöntemi ile kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. 2023 Ağustos ayı verilerine göre Türkiye'de çalışan kişi sayısı, 31 milyon 674 bin kişidir (Strateji ve Bütçe Bakanlığı, 2023, Ağustos). Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2007)'e göre 1 milyon ve üstü evren büyüklüğünde gerekli olan örneklem sayısı 378'tir. Örneklem kapsamında, katılımcılara 10 Ağustos 2023 ile 20 Ağustos 2023 tarihleri arasında online olarak anket soruları ulaştırılmıştır. Anketler ulaştırıldıktan sonra 498 çalışandan geri dönüş sağlanmıştır. Bu geri dönüşlerden 410 anket formu analize dâhil edilerek araştırma yapılmıştır. Bu sayı ile örneklemin evreni temsil edebildiği söylenebilir.

Katılımcıların demografik özelliklerine ait istatistikler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özelliklere Ait İstatistikler

| Cinsiyet | n | % |
|-----------------------|-----|------|
| Kadın | 252 | 61,5 |
| Erkek | 158 | 38,5 |
| Yaş | | |
| 18-24 | 67 | 16,3 |
| 25-31 | 87 | 21,2 |
| 32-38 | 96 | 23,4 |
| 39-45 | 101 | 24,6 |
| 46 ve üstü | 59 | 14,4 |
| Medeni Hal | | |
| Evli | 244 | 59,5 |
| Bekar | 166 | 40,5 |
| Çocuk | | |
| Var | 219 | 53,4 |
| Yok | 191 | 46,6 |
| Çalışma Süresi | | |
| 1-10 yıl | 211 | 51,5 |
| 11-19 yıl | 106 | 25,9 |
| 20 yıl ve üstü | 93 | 22,7 |

Araştırma kapsamında kullanılan anket, Türkiye geneline gönderilmiş olup Adana, Afyonkarahisar, Ankara, Antalya, Aydın, Burdur, Bursa, Çanakkale, Çankırı, Denizli, Diyarbakır, Edirne, Erzincan, Eskişehir, Gaziantep, Giresun, Hatay, Iğdır, Isparta,

İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kars, Kilis, Kocaeli, Konya, Kütahya, Manisa, Mersin, Muğla, Ordu, Sakarya, Sinop, Şanlıurfa, Şırnak, Trabzon, Uşak, Yalova ve Yozgat illerinden geri dönüş sağlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada anket aracılığı ile veri toplanmıştır. Anket formunda demografik özellikleri belirlemek için cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan il, sektör ve iş yerinde çalışan kişi sayısı soruları yer almaktadır. Ankette ayrıca duygusal ihmal (5 ifade), tükenmişlik (10 ifade) ve iş yaşamında yalnızlık (16 ifade) ölçeklerine ait ifadelere yer verilmiştir.

Duygusal İhmal Ölçeği: Katılımcıların “Duygusal ihmal” düzeylerini ölçmek amacıyla “Çocukluk Çağı Ruhsal Travma Ölçeği”nin alt boyutlarından sorular kullanılmıştır. Ölçek, Bernstein vd. (1995) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlaması Şar ve diğerleri (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekte toplam 28 ifade bulunmaktadır. Ölçek duygusal istismar, duygusal ihmal, cinsel istismar ve fiziksel istismar boyutlarından oluşmaktadır. Bu araştırma, duygusal ihmal üzerine olduğu için soru formunda sadece duygusal ihmal boyutunda yer alan “5, 7, 13, 18, 28” numaralı ifadeler yer almaktadır.

Tükenmişlik Ölçeği: Wharton (1993), Maslach (1986) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinden esinlenerek 6 ifadeden oluşan “İşe Bağlı Duygusal Tükenmişlik Ölçeğini (Job-Related Emotional Exhaustion Scale)” geliştirmiştir. Günay (2021), ölçekte yer alan ifadelerin 5 tanesini Maslach tarafından geliştirilen Tükenmişlik Ölçeğinden birebir aynı alıp, yalnızca 1 ifadede değişikliğe gitmiştir. Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı .903 olan “İşe Bağlı Duygusal Tükenmişlik Ölçeği”, 5’li Likert tipi olarak geliştirilip “0= iş yerinde asla bu şekilde hissetmiyorum, 4 = her gün bu şekilde hissediyorum” olacak şekilde tasarlanmıştır. Çalışmada, Günay (2021) tarafından yapılan ölçek uyarlaması kullanılmıştır.

İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği: İş Yerinde Yalnızlık Ölçeği (İYYÖ), Wright, Burt ve Strongman (2006) tarafından geliştirilmiştir. İş yerinde yaşanan yalnızlığı, öznel olarak değerlendiren ve kısa öz-bildirim tarzı ölçektir. Ölçek, toplam 16 soru ve iki alt boyuttan oluşmaktadır. Ankette “Duygusal Yoksunluk” 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9. ve “Sosyal Arkadaşlık” 10, 11, 12, 13, 14, 15 ve 16. maddelerden oluşan iki alt boyuttan meydana gelmektedir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada, verilerin analizi için SPSS 26 ve AMOS 24 programları kullanılmıştır. SPSS programında, frekans tabloları, güvenilirlik analizi, fark testi (t-testi ve Anova) ve korelasyon analizleri ve normallik dağılımları (Skewness-Kurtosis); AMOS programında ise geçerlilik, yapısal eşitlik modellemesi ve aracılık analizleri gerçekleştirilmiştir.

Değişkenlerin oluşturduğu faktörlerin ortaya çıkarılması amacıyla öncelikle yapılan açımlayıcı faktör analizi (AFA) sonucunda, iş yaşamında yalnızlık ölçeğinden, duygusal yoksunluk boyutunda yer alan 5. ifade “İş yerimde ilişkilerimden memnunuz.”, 6. ifade “Çalıştığım iş yerinde dostluk hakimdir.” ve sosyal arkadaşlık boyutunda yer alan 13. ifade “İş yerinde istediğimde kişisel düşüncelerimi paylaşabileceğim kimse yoktur.” her iki boyutta da yer almaları nedeniyle çıkarılmıştır.

AFA’dan sonra değişkenlerin toplanan veriler ile doğrulanıp doğrulanmadığını test etmek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuç değerleri, verilerin Cronbach Alfa katsayıları, çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklere Ait Bulgular

| Ölçekler | χ^2/df | RMSEA | CFI | GFI | Skewness | Kurtosis | Cronbach Alfa |
|--------------------|-------------|-------|-------|-------|----------|----------|---------------|
| Duygusal ihmal | 3.079 | 0.071 | 0.997 | 0.996 | 0.965 | 0.207 | 0.846 |
| Tükenmişlik | 2.679 | 0.064 | 0.995 | 0.990 | 0.266 | -0.708 | 0.913 |
| Duygusal yoksunluk | 3.050 | 0.071 | 0.985 | 0.977 | 0.469 | -0.447 | 0.887 |
| Sosyal arkadaşlık | 3.579 | 0.079 | 0.981 | 0.978 | 0.592 | -0.274 | 0.873 |

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre tükenmişlik ve duygusal ihmal ölçeklerinin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olmadığı tespit edilmiş ve modifikasyon indeksleri sonucunda tükenmişlik ölçeğindeki “İşimde çok çalıştığımı hissediyorum.” şeklinde olan 6. ifade ve duygusal ihmal ölçeğindeki 2. ifade olan “Sevdiğimi hissediyordum.” şeklindeki ifadenin çıkarılması ile uyum iyiliği değerlerinin Tablo 2’de görüldüğü üzere kabul edilebilir sınırlar arasında yer alması sağlanmıştır (Hair vd., 2018). Değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu için bakılan Skewness-Kurtosis değerlerinin +1 ile -1 değerleri arasında olduğu belirlenmiş ve bu sonuçla verilerin normallik dağılımı varsayımını sağladıkları tespit edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Verilerin Tablo 2’de görüldüğü üzere, Cronbach Alpha değerlerine göre (Cronbach Alpha>0,70), ölçeklerin güvenilir oldukları söylenebilmektedir (Kayış, 2005).

4. Bulgular

Araştırma bulgularına ait olan korelasyon, yapısal eşitlik modelleri, YEM analizi sonuçları ve fark testi (t-testi ve Anova) sonuçları sırası ile tablo ve şekiller halinde verilerek yorumlanmıştır. Tablo 3'te değişkenlerin korelasyonlarına ait bilgiler yer almaktadır.

Tablo 3. Değişkenlerin Korelasyon Tablosu

| Değişkenler | \bar{X} | SS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------------|-----------|------|---------|---------|---------|---|
| 1.Duygusal ihmal | 1,97 | 0,94 | 1 | | | |
| 2.Tükenmişlik | 2,93 | 1,08 | 0.196** | 1 | | |
| 3.Duygusal yoksunluk | 2,25 | 0,93 | 0.144** | 0.464** | 1 | |
| 4.Sosyal arkadaşlık | 2,00 | 0,84 | 0.284** | 0.387** | 0.536** | 1 |

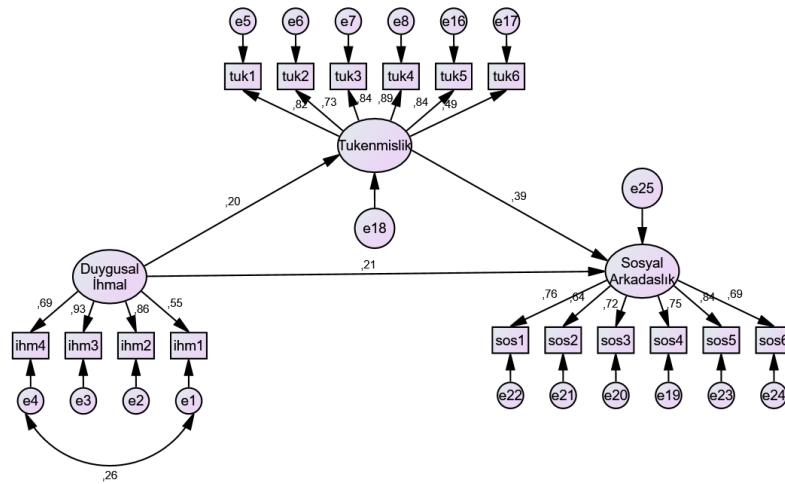
Not: N=410, **p<0,01 düzeyinde anlamlı

Tablo 3'e bakıldığında, duygusal ihmal (\bar{X} =1,97; SS=0,94), tükenmişlik (\bar{X} =2,93; SS=1,08), duygusal yoksunluk (\bar{X} =2,25; SS=0,93) ve sosyal arkadaşlık (\bar{X} =2,00; SS=0,84) düzeylerinin (ortalamalarının) düşük olduğu görülmektedir.

Değişkenler arası Pearson korelasyon değerleri, katılımcıların duygusal ihmal ile tükenmişlik arasında zayıf düzeyde ($r=0.196$; $p<0,01$), duygusal ihmal ile duygusal yoksunluk arasında zayıf düzeyde ($r=0.144$; $p<0,01$), duygusal ihmal ile sosyal arkadaşlık arasında zayıf düzeyde ($r=0.284$; $p<0,01$), tükenmişlik ve duygusal yoksunluk arasında orta düzeyde ($r=0.464$; $p<0,01$), duygusal yoksunluk ve sosyal arkadaşlık arasında orta düzeyde ($r=0.387$; $p<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

1. Yapısal eşitlik modeli Şekil 2'de gösterilmiştir.

Şekil 2. Yapısal Eşitlik Model Sonuçları (1. Model)



Elde edilen sonuçlar, katılımcıların duygusal ihmal düzeyleri, tükenmişlik düzeylerini ($\beta=0.204$; $p<0,001$) ve yine ihmal düzeyleri sosyal arkadaşlık düzeylerini ($\beta=0.207$; $p<0,001$) pozitif ve anlamlı olarak etkilediği için H_1 hipotezi ve H_2 hipotezi desteklenmiştir. Aynı zamanda katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin sosyal arkadaşlık düzeylerini de ($\beta=-0.391$; $p<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği de modelde görülmektedir. Tablo 4'te YEM analizi sonuçları Model 1 olarak verilmiş olup model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 4. Model 1 (YEM Analizi)

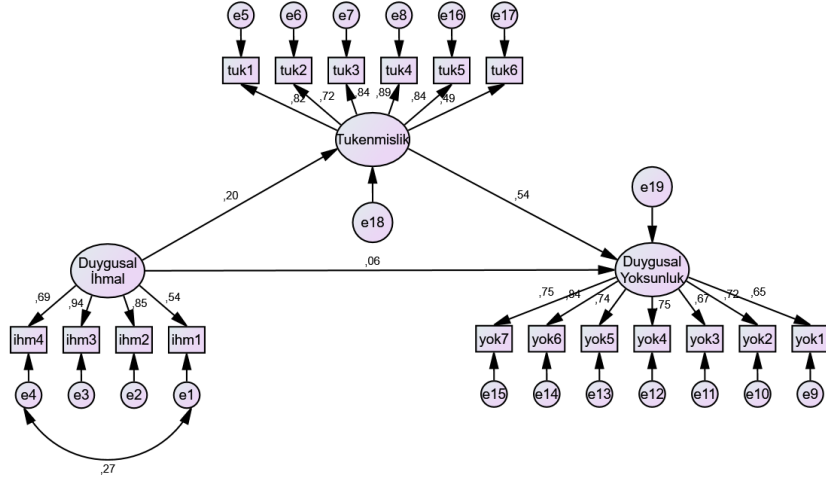
| Değişkenler | β | S.E. | P |
|-----------------------------|---------|-------|-----|
| D. İhmal → Tükenmişlik | 0.204 | 0.085 | *** |
| D. İhmal → S. Arkadaşlık | 0.207 | 0.055 | *** |
| Tükenmişlik → S. Arkadaşlık | 0.391 | 0.036 | *** |

CMIN(χ^2) /df=2.321; RMSEA= 0.057; CFI= 0.963; GFI=0.937

Not: *** p<0,001 düzeyinde anlamlı, β : Standartlaştırılmış yol katsayısı

2. Modele ait yapısal eşitlik modeli Şekil 3'te gösterilmiştir.

Şekil 3. Yapısal Eşitlik Model Sonuçları (2. Model)



Model 2'ye göre, katılımcıların duygusal ihmal düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini ($\beta=0.205$; $p<0.001$), pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği, duygusal yoksunluk düzeylerini ise ($\beta=0.065$; $p=0.182$) pozitif yönlü etkilediği fakat bu etkinin anlamsız olması nedeniyle H_3 hipotezi desteklenmemiştir. Duygusal ihmalin, duygusal yoksunluk üzerindeki bu anlamsız etkisi nedeniyle tükenmişliğin aracı değişken olduğu modelin aracılık modeline uygun olmadığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle H_5 hipotezi desteklenmemiştir.

YEM analizi sonuçları Tablo 5'te görülmektedir.

Tablo 5. Model 2 (YEM Analizi)

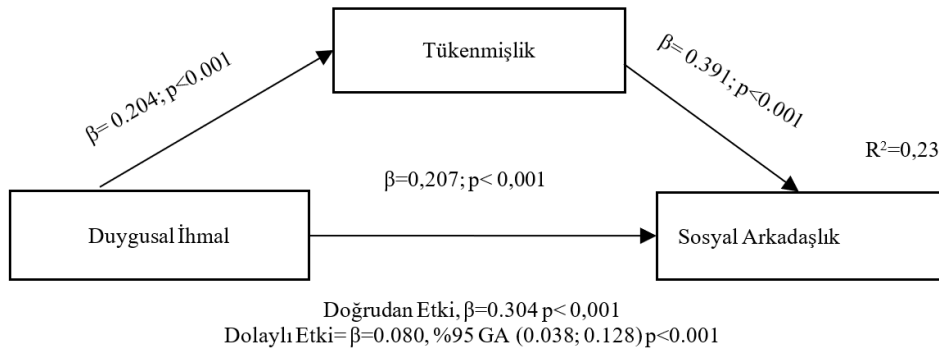
| Değişkenler | β | S.E. | P |
|----------------------------|---------|-------|-------|
| D. İhmal → Tükenmişlik | 0.205 | 0.086 | *** |
| D. İhmal → D. Yoksunluk | 0.065 | 0.056 | 0.182 |
| Tükenmişlik → D. Yoksunluk | 0.538 | 0.045 | *** |

CMIN(χ^2) /df=3.098, RMSEA= 0.072; CFI= 0.939; GFI=0.908

Not: *** $p<0.001$ düzeyinde anlamlı, β : Standartlaştırılmış yol katsayısı

Şekil 4'te H_4 hipotezini test etmek için AMOS programı ile oluşturulan "Duygusal ihmal-Sosyal arkadaşlık-Tükenmişlik Değişkenlerine" ilişkin aracılık etkisi modeli yer almaktadır.

Şekil 4. Duygusal ihmal-Sosyal arkadaşlık-Tükenmişlik Değişkenlerine İlişkin Aracılık Testi Sonuçları



Not: R^2 değeri açıklanan varyansı GA-dolaylı etki güven aralığı (alt sınır, üst sınır) göstermektedir.

Şekil 4'te gösterilen duygusal ihmal ile iş yerinde sosyal arkadaşlık arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi için yapılan yol analizine göre duygusal ihmal, iş yerinde sosyal arkadaşlık ile tükenmişlikteki değişimin %23'ünü açıklamaktadır. Uyum iyiliği değerlerinin de kabul edilebilir olduğu görülmektedir (CMIN(χ^2) /df=3.040; RMSEA= 0.071; CFI= 0.915; GFI=0.887).

Analiz sonucuna göre duygusal ihmal ile sosyal arkadaşlık arasındaki ilişkide tükenmişliğin kısmı aracılık etkisi olduğu görülmüştür ($\beta=0.080$; %95 GA [0.038, 0.128]). Bu sonuca göre, çalışanların sosyal arkadaşlıktan kaynaklı yalnızlık duygusu yaşamalarının sebebi hem duygusal ihmalle alakalı hem de duygusal ihmale bağlı olarak tükenmişlikle de alakalıdır. Bu dolaylı etki ise "bireylerin

duygusal ihmalden yaşamış olmaları tükenmişliklerini artırmakta, tükenmişlik duygularının artması ise sosyal arkadaşlıktan kaynaklı yalnızlık duygularının artması” anlamına gelmektedir. Bu sonuca göre H_4 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6. Değişkenler ve Medeni Durum: T-Testi Sonuçları

| Değişkenler | Medeni Durum | N | \bar{X} | S.S. | t | P |
|--------------------|--------------|-----|-----------|------|--------|-------|
| Duygusal İhmal | Evli | 244 | 1,88 | 0,89 | -2.161 | 0.028 |
| | Bekar | 166 | 2,09 | 1,00 | | |
| Tükenmişlik | Evli | 244 | 2,80 | 1,03 | -3.026 | 0.003 |
| | Bekar | 166 | 3,12 | 1,13 | | |
| Duygusal yoksunluk | Evli | 244 | 2,20 | 0,88 | -1.213 | 0.226 |
| | Bekar | 166 | 2,31 | 1,00 | | |
| Sosyal arkadaşlık | Evli | 244 | 1,96 | 0,80 | -1.109 | 0.258 |
| | Bekar | 166 | 2,06 | 0,89 | | |

Değişkenlerin cinsiyete göre farklılığı değerlendirildiğinde cinsiyet ile kullanılan değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Yine değişkenlerin medeni duruma göre farklılığına ilişkin yapılan t-testi sonuçlarına göre medeni durumun duygusal ihmal, duygusal yoksunluk ve sosyal arkadaşlık değişkenleri ile anlamlı bir farklılık olmadığı görülürken ($p>0,05$), tükenmişlik değişkeninde farklılık söz konusudur. Tablo 6’da görüldüğü üzere bekar olan katılımcıların ($\bar{X}=3,12$), evli olan katılımcılara ($\bar{X}=3,12$) göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksektir.

Tablo 7. Değişkenler ve Yaş: ANOVA Sonuçları

| Değişkenler | Yaş | N | \bar{X} | F | p | Post Hoc |
|--------------------|------------------|-----|-----------|-------|-------|----------|
| Duygusal ihmal | 1. (18-24) | 67 | 2,20 | 1.430 | 0.223 | |
| | 2. (25-31) | 87 | 1,88 | | | |
| | 3. (32-38) | 96 | 1,96 | | | |
| | 4. (39-44) | 101 | 1,88 | | | |
| | 5. (45 ve üzeri) | 59 | 1,98 | | | |
| Tükenmişlik | 1. (18-24) | 67 | 3,28 | 3.743 | 0.005 | 1>5 |
| | 2. (25-31) | 87 | 3,04 | | | |
| | 3. (32-38) | 96 | 2,90 | | | |
| | 4. (39-44) | 101 | 2,83 | | | |
| | 5. (45 ve üzeri) | 59 | 2,60 | | | |
| Duygusal yoksunluk | 1. (18-24) | 67 | 2,40 | 0.608 | 0.680 | |
| | 2. (25-31) | 87 | 2,26 | | | |
| | 3. (32-38) | 96 | 2,19 | | | |
| | 4. (39-44) | 101 | 2,21 | | | |
| | 5. (45 ve üzeri) | 59 | 2,18 | | | |
| Sosyal arkadaşlık | 1. (18-24) | 67 | 2,06 | 0.960 | 0.960 | |
| | 2. (25-31) | 87 | 2,00 | | | |
| | 3. (32-38) | 96 | 1,89 | | | |
| | 4. (39-44) | 101 | 2,10 | | | |
| | 5. (45 ve üzeri) | 59 | 1,93 | | | |

Tablo 7’ye göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılığının hangi yaş aralıklarında olduğunu tespiti için Post-Hoc/Tukey çoklu karşılaştırma analiz sonuçlarına bakılmıştır. Sonuçlara göre, 18-24 yaş aralığında bulunan katılımcıların 45 ve üzeri yaş aralığında bulunan katılımcılara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Çocuklukta bakımı üstlenen kişiler tarafından ihmal ya da istismara (fiziksel veya duygusal) maruz kalmış bireylerin uzun dönemde farklı psikolojik sorunlar (O’Hagan, 2006, s. 46, Egeland, 2009, s. 23, Iwaniec, 2006, s. 17, Mullen vd., 1996, s. 13) ve obezite, diyabet, stres, değişen beyin gelişimi ve düzensiz beslenme (Salzmann vd., 2022) gibi fiziksel ve bilişsel (Hart ve Brassard, 1987, s. 160) sonuçlar doğurduğuna dair yapılar çalışmalar mevcuttur. Yine bu bireylerin çekingenlik, yalnızlık, düşük özgüven, kariyer sorunu (Gül, 2020) ve düşük uyum sağlama yeteneği (Wark vd., 2003) gibi iş hayatlarını etkileme niteliği olan sorunlar yaşadığı belirlenmiştir.

Bu çalışmada, çocuklukta duygusal ihmal yaşamış olan bireylerin, iş hayatlarını olumsuz olarak etkileyebilecek olan tükenmişlik ve iş yaşamında yalnızlık arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Sonuçlara göre duygusal ihmale uğramış bireylerin iş yerinde tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Tükenmişliğin “sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde” (Maslach ve Jackson, 1981) hissedildiği göz önünde bulundurulduğunda, duygusal ihmal yaşamış bireylerin çekingenlik, yalnızlık

ve özgüven (Gül, 2020) sorunları yaşamaları bulguları ile örtüşmektedir. Nitekim çekingen ve özgüven sorunu yaşayan bireylerin sürekli yüz yüze çalışmak durumunda kalması, bireyde daha fazla tükenmişliğe neden olacaktır. Bu sonuç yine literatürde tükenmişliğin birer nedeni olarak değerlendirilen bireyin ailesi, kültürü, çevresi, kişisel yaşantısı ve kaygı, stres düzeyleri gibi kişisel özellikleri (Dolgun, 2015) bulguları ile de örtüşmektedir.

Araştırma bulgularına göre, duygusal ihmalin, çalışmada iki boyut olarak analiz edilen iş yaşamında yalnızlık değişkenini de pozitif ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Sosyal arkadaşlık boyutu, iş yerindeki ilişkilerin niceliğinin algılanması, duygusal yoksunluk ise niteliğinin algılanmasıdır. Yapılan çalışmada, aracılık etkisi beklenen duygusal ihmalin duygusal yoksunluk üzerinde anlamsız etkisi nedeniyle tükenmişliğin aracı değişken olduğu modelin aracılık modeline uygun olmadığı anlaşılmaktadır. Özce, duygusal ihmal yaşamış bireylerin tükenmişlikle anlamlı ve pozitif bir etkisi varken, beklenmeyen bir şekilde iş yaşamında yalnızlığın bir boyutu olan duygusal yoksunlukla anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte aynı boyutun tükenmişlikle olan pozitif ve anlamlı olan ilişkisi literatür bulgularını destekler niteliktedir (Aşık, 2016). İş yaşamında, kendini tükenmiş hissedenerler, aynı zamanda kendilerini duygusal olarak yoksun, diğer bir ifade ile iş yerinde yalnız hissetmektedirler. Çalışmanın diğer bulgularını destekler nitelikte, bireydeki tükenmişliğin azaltılmasına yönelik yapılacak olan çalışmalar iş yaşamında yalnızlığın da azalmasına destek olacaktır.

Yine çalışma bulgularına göre, bireylerin sosyal arkadaşlıktan kaynaklı yalnızlık duygusu yaşamalarının sebebi hem duygusal ihmalle alakalı hem de duygusal ihmale bağlı olarak tükenmişlikle de alakalıdır. Burada tükenmişliğin aracılık etkisi bulunmaktadır. Bu dolaylı etki nedeniyle "bireylerin duygusal ihmalden kaynaklı yaşamış olmaları tükenmişliklerini artırmakta, tükenmişlik duygularının artması ise sosyal arkadaşlıktan kaynaklı yalnızlık duygularının artması" anlamına gelmektedir. Bireylerin iş yerindeki tükenmişliklerinin azaltılmasına yönelik yapılan uygulamaların, aynı zamanda iş yaşamındaki yalnızlık hissini azaltılması yönünde etkisi olacaktır. Buradan hareketle duygusal ihmal yaşamış olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin örgütsel olarak zaman baskısı ve iş yükünü azaltmak, esnek çalışma imkanları oluşturmak, takım çalışması ve iyi bir motivasyon sistemi oluşturarak (Skoryk, 2013; Kaçmaz, 2005) örgüte katkılarının artırılması, bu sorunun giderilmesini sağlanabileceği düşünülmektedir.

Çalışmada yapılan fark testleri sonucunda, cinsiyet değişkeni ile ilgili anlamlı bir fark görülemedi. Literatürde bu durum kadınlar için tükenmişliğin daha yüksek olduğunu gösterse de (Gautam, 2001) Türkiye’de yapılan çoğu çalışma, cinsiyete dair olan bu farkı destekleyici nitelikte değildir (Şahin vd., 2008). Diğer bir sonuca göre, katılımcılardan bekâr olanların evli olanlara oranla iş yerinde daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durumun, ailesi olanların ailevi sorumlulukları, iş aile dengelerini kurma çabaları, çocuk bakımları (Erol vd., 2012) ve ailelerinden aldıkları sosyal destek nedeniyle olabileceği düşünülmektedir. Literatürde, tükenmişlikle medeni durum ilişkisi üzerine yapılan çalışmalarda, bu çalışma sonuçlarını destekler nitelikte, evli olan katılımcıların tükenmişliklerinin daha düşük olduğu bulgular söz konusudur (Özyurt vd., 2006; Belloch Garcia vd., 2000).

Z kuşağı olarak tanımlanabilecek olan ve bu çalışmada 18-24 yaş aralığında yer alan genç çalışanların 45 yaş üstü çalışanlara göre tükenmişlik sonuçlarında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Genel yargı, iş hayatında daha fazla zaman geçirmiş, iş yükü ve yaşam sorumlulukları fazla olan 45 yaş üstü çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Ancak çalışma bulguları, bu yargının tersi yönündedir. Bu sonuç, 2023 yılında yapılan yeni bir çalışmaya göre Amerika’da 35 yaş altı çalışanların %52’si gibi etkileyici bir kısmının "sadece maaşları için işe gittikleri ve dışlanmış hissettikleri" sonucunu destekler niteliktedir (Johnson, 2023). Yine bu bulgu, Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum) 2022’de araştırmacıların fikir birliğinde bulunduğu şekilde, tükenmişliğin "iş yerinde özellikle Z kuşağı profesyonelleri arasında büyük risk oluşturduğu" vurgusunu da desteklemektedir (Masterson, 2022).

Araştırmanın Türkiye genelinde tüm illere gönderilmeye çalışılmasına rağmen tüm illerden dönüş sağlanamamıştır. Bu nedenle araştırma örnekleminin daha genele yaygın olarak yapılması iş yaşamında yalnızlık, tükenmişlik ve çocuklukta yaşanan duygusal ihmal arasındaki ilişkinin değerlendirmesine fayda sağlayacaktır. Yine araştırma kısıtları içerisinde anketlere verilen cevapların gerçekliğinin bilinmemesi ve nitel görüşlerin göz ardı edilmesi yer almaktadır. Bu nedenle gelecekte yapılacak olan çalışmaların nitel araştırma yöntemleri ile desteklenmesi önerilmektedir. Diğer bir taraftan duygusal ihmalin bireyde olan çıktıların kuşaklar arasında farklılık gösterebileceği olasılığı ile yeni yapılacak çalışmalarda özellikle Z kuşağı üzerindeki etkilerinin iş yaşamı bağlamında nitel ve nicel araştırmalar ile tespit edilmesi önerilmektedir. Yapılacak olan araştırmaların bulgularının ve bulgulara bağlı olarak yapılan iyileştirme çalışmalarının işletmelerin verimliliğini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Ek Bilgiler/Yazar Beyanları

| | |
|--|--|
| Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı | Bu çalışma için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan 160/09 sayılı ve 24.08.2023 tarihli etik kurul izni alınmıştır. |
| Çıkar Çatışması | Yazar(lar) açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır. |
| Teşekkür veya Destek Beyanı | Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır. |
| Yazar Katkıları | Yazar, çalışmanın tümüne tek başına katkı sağlamıştır. |

Kaynakça

- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huuhtanen, P., Koskinen, A., & Väänänen, A. (2009). Occupational burnout and chronic work disability: an eight-year cohort study on pensioning among Finnish forest industry workers. *Journal of Affective Disorders*, 115(1-2), 150-159. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2008.09.021>
- Aral, N., & Gürsoy, F. (2001). Çocuk hakları çerçevesinde çocuk ihmal ve istismarı. *Milli Eğitim Dergisi*, 151(5), 27-54.
- Aşık, N. A. (2016). İş yerinde yalnızlığın tükenmişlik üzerine etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 4(3), 366-384.
- Bernstein, D. P., Fink, L., Handelsman, L., Foote, J., Lovejoy, M., Wenzel, K., & Ruggiero, J. (1995). Initial reliability and validity of a new retrospective measure of child abuse and neglect. *The American Journal of Psychiatry*, 152(10), 1535-1537. <https://doi.org/10.1176/ajp.151.8.1132>
- Bogdan, R., Williamson, D. E., & Hariri, A. R. (2012). Mineralocorticoid receptor iso/val (rs5522) genotype moderates the association between previous childhood emotional neglect and amygdala reactivity. *American Journal of Psychiatry*, 169(5), 515-522. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.2011.11060855>
- Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M. T., & Reis, H. T. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(6), 991-1008. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.6.991>
- Cacioppo, J., & Patrick, W. (2008). *Loneliness: Human nature and the need for social connection*. WW Norton & Company.
- Clarke, S. (2015). *Emotional abuse and emotional neglect in childhood: Subtypes, ecological correlates, and developmental tasks of emerging adulthood* [Doctoral Dissertation]. University of Minnesota.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- De Jong Gierveld, J., Keating, N., & Fast, J. (2015). Determinants of loneliness among older adults in Canada. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillessement*, 34(2), 125-136. <https://doi.org/10.1017/S0714980815000070>
- 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. <https://doi.org/10.1108/13620430910933574>
- Doğan, A., Demir, R., & Türkmen, E. (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-67.
- Doğan, T., Çetin, B., & Sungur, M. Z. (2009). İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10, 271-277.
- Dolgun, U. (2015). Tükenmişlik sendromu. D. E. Özler (Ed.), *Örgütsel davranışta güncel konular* içinde (ss. 287-308). Ekin Yayınevi.
- Egeland, B. (2009). Taking stock: Childhood emotional maltreatment and developmental psychopathology. *Child Abuse & Neglect*, 33(1), 22-26. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2008.12.004>
- Egeland, B., Sroufe, L. A., & Erickson, M. (1983). The developmental consequence of different patterns of maltreatment. *Child Abuse & Neglect*, 7(4), 459-469. [https://doi.org/10.1016/0145-2134\(83\)90053-4](https://doi.org/10.1016/0145-2134(83)90053-4)
- Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D., & Mete, L. (2012). Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu. *Klinik Psikiyatri*, 15(2), 103-110.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gautam M. (2001). Women in medicine: stresses and solutions. *The Western Journal of Medicine*, 174(1), 37-41. <https://doi.org/10.1136/ewjm.174.1.37>
- Gemalmaz, H. B. (2005). *Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nde ve Türk hukukunda çocuğun bedensel cezaya karşı korunması*. Legal Yayıncılık.
- Ghadi, M. Y. (2017). The impact of workplace spirituality on voluntary turnover intentions through loneliness in work. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 33(1), 81-110. <https://doi.org/10.1108/JEAS-03-2016-0005>
- Gini, A. (1998). Working ourselves to death: Workaholism, stress and fatigue. *Business and Society Review*, 100/101, 45-56. <https://doi.org/10.1111/0045-3609.00012>
- Glickman, E. A., Choi, K. W., Lussier, A. A., Smith, B. J., & Dunn, E. C. (2021). Childhood emotional neglect and adolescent depression: assessing the protective role of peer social support in a longitudinal birth cohort. *Frontiers in Psychiatry*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.681176>

- Glogow, E. (1986). Research note: Burnout and locus of control. *Public Personnel Management*, 15(1), 79-83. <https://doi.org/10.1177/009102608601500108>
- Gül, T. (2020). *Geçmişte çocuk işçiliği deneyimi olan üniversite öğrencilerinin benlik saygılarının ve yaşam doyumlarının öz-belirleme kuramı çerçevesinde araştırılması* [Doktora Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Günay, A. (2021). İşe bağlı duygusal tükenmişlik: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(1), 142-149. <https://doi.org/10.35379/cusosbil.828921>
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (3. Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate data analysis*. Cengage Learning.
- Hart, S. N., & Brassard, M. R. (1987). A major threat to children's mental health: Psychological maltreatment. *American Psychologist*, 42(2), 160-165. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.42.2.160>
- Hellman, I. D., Morrison, T. L., & Abramowitz, S. I. (1987). Therapist experience and the stresses of psychotherapeutic work. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 24(2), 171-177. <https://doi.org/10.1037/h0085701>
- Houtepen, L. C., Heron, J., Suderman, M. J., Tilling, K., & Howe, L. D. (2018). Adverse childhood experiences in the children of the Avon Longitudinal Study of Parents and Children (ALSPAC). *Wellcome Open Research*, 3(106). <https://doi.org/10.12688/wellcomeopenres.14716.1>
- Humphreys, K. L., LeMoult, J., Wear, J. G., Piersiak, H. A., Lee, A., & Gotlib, I. H. (2020). Child maltreatment and depression: A meta-analysis of studies using the Childhood Trauma Questionnaire. *Child Abuse & Neglect*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104361>
- Işıkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. M. Gülhan & Ü. Yılmaz (Ed.), *Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde* (ss. 366-391), TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Iwaniec, D. (2006). *The emotionally abused and neglected child: Identification, assessment and intervention: A practice handbook*. John Wiley & Sons.
- 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. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.630>
- Johnson, J. R. (2023). What's new about quiet quitting (and what's not). *The Transdisciplinary Journal of Management*. <https://tjm.scholasticahq.com/article/72079-what-s-new-about-quiet-quitting-and-what-s-not>
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S. E., & Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 402-419.
- Kayış, A. (2005). Güvenilirlik analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde*. Asil Yayınevi.
- Kim, J., & Cicchetti, D. (2010). Longitudinal pathways linking child maltreatment, emotion regulation, peer relations, and psychopathology. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, and Allied Disciplines*, 51(6), 706-716. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2009.02202.x>
- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z., & Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02837.x>
- Lee, S. W., Bae, G. Y., Rim, H. D., Lee, S. J., Chang, S. M., Kim, B. S., & Won, S. (2018). Mediating effect of resilience on the association between emotional neglect and depressive symptoms. *Psychiatry Investigation*, 15(1), 62-69. <https://doi.org/10.4306/pi.2018.15.1.62>
- Maslach, C. (2003). *Burnout - The cost of caring*. Malor Books.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191-218). Scarecrow Education.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Masterson, V. (2022). What is quiet quitting?. <https://www.weforum.org/agenda/2022/09/tiktok-quiet-quitting-explained/> adresinden 22 Eylül 2023 tarihinde alınmıştır.
- Mattila, A. K., Ahola, K., Honkonen, T., Salminen, J. K., Huhtala, H., & Joukamaa, M. (2007). Alexithymia and occupational burnout are strongly associated in working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 62(6), 657-665. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2007.01.002>

- Mullen, P. E., Martin, J. L., Anderson, J. C., Romans, S. E., & Herbison, G. P. (1996). The long-term impact of the physical, emotional, and sexual abuse of children: a community study. *Child Abuse & Neglect*, 20(1), 7-21. [https://doi.org/10.1016/0145-2134\(95\)00112-3](https://doi.org/10.1016/0145-2134(95)00112-3).
- Musetti, A., Grazia, V., Manari, T., Terrone, G., & Corsano, P. (2021). Linking childhood emotional neglect to adolescents' parent-related loneliness: Self-other differentiation and emotional detachment from parents as mediators. *Child Abuse & Neglect*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2021.105338>.
- Nagy, S., & Davis, L. G. (1985). Burnout: A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57, 1319-1326. <https://doi.org/10.2466/pr0.1985.57.3f.1319>
- Noriega, G., Ramos, L., Medina-Mora, M. E., & Villa, A. R. (2008). Prevalence of codependence in young women seeking primary health care and associated risk factors. *American Journal of Orthopsychiatry*, 78(2), 199-210. <https://doi.org/10.1037/0002-9432.78.2.199>
- O'hagan, K. (2006). *Identifying emotional and psychological abuse: A guide for childcare professionals*. McGraw-Hill.
- Öztürk, Y. E. (2020). A theoretical review of burnout syndrome and perspectives on burnout models. *Bussecon Review of Social Sciences*, 2(4), 26-35. <https://doi.org/10.36096/brss.v2i4.235>
- Özyurt, A., Hayran, O., & Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Journal of the Association of Physicians*, 99(3), 161-169. <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcl019>
- Polat, O. (2007). *Tüm boyutlarıyla çocuk istismarı*. Seçkin Yayıncılık.
- Quick J. C., Cooper C. L., Gibbs P. C., Little L. M., & Nelson D. L. (2010). Positive organizational behavior at work. In G. P. Hodginson & J. P. Ford (Ed.), *International review of industrial and organizational psychology*, (p. 253-293). Wiley-Blackwell.
- Reinking, K., & Bell, R. A. (1991). Relationships among loneliness, communication competence, and career success in a state bureaucracy: A field study of the 'lonely at the top' maxim. *Communication Quarterly*, 39(4), 358-373. <https://doi.org/10.1080/01463379109369812>
- Riethof, N., Bob, P., Laker, M., Zmolikova, J., Jiraskova, T., & Raboch, J., (2020). Alexithymia, traumatic stress symptoms and burnout in female healthcare professionals. *Journal of International Medical Research*, 48(4). <https://doi.org/10.1177/0300060519887633>
- Salokangas, R. K., Schultze-Lutter, F., Schmidt, S. J., Pesonen, H., Luutonen, S., Patterson, P., & Hietala, J. (2019). Childhood physical abuse and emotional neglect are specifically associated with adult mental disorders. *Journal of Mental Health*, 29(4), 376-384. <https://doi.org/10.1080/09638237.2018.1521940>
- Salzmann, S., Salzmann-Djufri, M., & Euteneuer, F. (2022). Childhood emotional neglect and cardiovascular disease: A narrative review. *Frontiers in Cardiovascular Medicine*, 9. <https://doi.org/10.3389/fcvm.2022.815508>
- Schwap, R. L., Jackson, S. E., & Schuler, R. (1986). Educator burnout: Sources and consequences, *Educational Research Quarterly*, 10(3), 14-30.
- Skoryk, Y., (2013). Prevention of teachers' professional burnout as a way to improve the quality of higher education. *American Journal of Educational Research*. 1(11), 496-504. <https://doi.org/10.12691/education-1-11-7>
- Steinberg, A. G., Sullivan, V. J., & Montoya, L. A. (1999). Loneliness and social isolation in the work place for deaf individuals during the transition years: A preliminary investigation. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 30(1), 22-30.
- Strateji ve Bütçe Bakanlığı (2023, Ağustos). <https://www.sbb.gov.tr/istihdam>
- Şahin D., Turan F. N., & Alparslan, N. (2008). Devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri. *Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi*, 45, 116-121.
- Şar, V., Öztürk, E., & İkikardeş, E. (2012). Çocukluk Çağı Ruhsal Travma Ölçeği'nin Türkçe uyarlamasının geçerlilik ve güvenilirliği. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 32(4), 1054-1063. <https://doi.org/10.5336/medsci.2011-26947>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson.
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334. <https://doi.org/10.1080/02678370601065893>.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme* [Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Wark, M. J., Kruczek, T., ve Boley, A. (2003). Emotional neglect and family structure: impact on student functioning. *Child abuse & Neglect*, 27(9), 1033-1043. [https://doi.org/10.1016/s0145-2134\(03\)00162-5](https://doi.org/10.1016/s0145-2134(03)00162-5)
- Wharton, AS (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/0730888493020002004>

- Wright, S. L. (2005a). *Loneliness in the workplace* [Doctoral Dissertation]. University of Canterbury.
- Wright, S. L. (2005b). Organizational climate, social support and loneliness in the workplace. *Research on Emotion in Organizations, 1*(1), 123-142. [https://doi.org/10.1016/S1746-9791\(05\)01106-5](https://doi.org/10.1016/S1746-9791(05)01106-5)
- Wright, S. L., Burt, C. D. B., & Strongman, K. T. (2006). Loneliness in the workplace: Construct definition and scale development. *New Zealand Journal of Psychology, 35*(2), 59-68.
- Wright, S., & Silard, A. (2021). Unravelling the antecedents of loneliness in the workplace. *Human Relations, 74*(7), 1060-1081. <https://doi.org/10.1177/0018726720906013>
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2007). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık.