

MAVİ YAKALI VE BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK İLE ÖFKE YÖNETİMLERİ İLİŞKİSİ

Necmettin GÜL*

ÖZ

Araştırmada mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanların tükenmişlik ile öfke yönetimleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Kötü veya olumsuz sonuçlar doğuran önemli bir kavram olan tükenmişliğin, bireyin öfke yönetimi ile ilişkisi ve en önemlisi nasıl bir etki bıraktığı bu çalışmanın temel amacı olmuştur. Araştırmanın örneklemini Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren tekstil firmalarındaki 150 (73 mavi yakalı ve 77 beyaz yakalı) çalışan oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin analizinde güvenilirlik, frekans, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; tükenmişlik ile öfke kontrolü arasında pozitif yönlü düşük düzeyde, mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanlar açısından bakıldığında ise mavi yakalılarda tükenmişlik ile öfke kontrolü arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Beyaz yakalı çalışanlarda ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Öfke, Öfke Yönetimi.

* Makale Türü: Araştırma Makalesi Paper Type: Research Paper

Geliş tarihi/Received: 17.05.2021 Kabul tarihi/Accepted:16.06.2021

DOI: <https://doi.org/10.18221/bujss.938617>

* Dr. Öğr. Üyesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, Sosyal Hizmet, ncmtngull@gmail.com,

ORCID: 0000-0001-9497-5674

THE RELATIONSHIP OF BLUE-COLLAR AND WHITE-COLLAR EMPLOYEES WITH BURNOUT AND ANGER MANAGERMENTS

Necmettin GÜL*

ABSTRACT

In this study, the relationship between burnout and anger management of blue-collar and white-collar employees was investigated. The relationship between burnout, an important concept that causes bad or negative consequences, and anger management, and most importantly, what kind of effect it has, has been the main purpose of this study. The sample of the study consists of 150 (73 blue-collar and 77 white-collar) employees in textile companies in Kahramanmaraş. Reliability, frequency, correlation, and regression analyses have been made via the IBM SPSS 21.0 statistical program and the outcomes have been interpreted. As a result of the research, in terms of blue-collar and white-collar employees, a positive and moderately significant relationship was foundout between burnout and anger control in blue-collar workers. However, nomeaningful relationship between variables foundout among white-collar employees.

Keywords: *Burnout, Anger, Anger Management.*

GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi ile birlikte iş yaşamına yeni kavramlar eklenmekte olup bunun sonucunda ise çalışanlar açısından devamlı olarak yeni unsurlar öğrenme ve uygulama ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Bu durum, bireyleri psikolojik ve fiziksel açıdan negatif olarak etkileyebilmektedir (Kinman vd., 2011). Tükenmişlik, bu negatif etkilemelerin ilk sıralarında yer alan bir durumdur. Tükenmişlik, bireyin uzun süreli stres yaşaması ile ortaya çıkmakta ve bireyin işi ile ilgili yaşadığı sıkıntılı bir haldir. Sürekli endişe, bunalım, tatminsizlik, kötü iş ve yaşam şartları, duygu durum bozukluğu gibi önermeleri barındıran tükenmişlik; iş ve iş çıkışındaki verimsizlik, bozulma, işleri aksatma gibi kişisel ve örgütsel sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Alessandri vd. , 2018). Tükenmişlik durumundaki birey, çevresindeki birçok konuyu ve gerçekleşen olayları görmezden gelmekte ya da yok saymaktadır.

Zor yaşam şartları, kişisel güvenlik ve sosyal güvencelerin gereksinimleri karşılayamama, sahip olunan ekonomik refahın seviyesinin aileleri zor duruma düşürmesi gibi durumlar, insanları stres, sıkıntı, yetersizlik ve engellenme durumuna getirmektedir. Temel sorun, bireylerin rutin yaşamlarında herhangi bir sorun ile karşı karşıya kalmaları değil, bu sorunların onlar üzerindeki etkileridir. Daha doğru bir ifadeyle, bireylerin bu durumlarda hissettikleri genel öfke düzeyi, öfkenin şiddeti yanında öfkeyi kontrol edip edememeleridir. Öfkeyi uygun bir dille doğru bir biçimde ifade etmek, saldırgan davranışlar sergilememek öfke kontrolü sağlamanın en önemli biçimleridir. İsteklerimizin ne olduğunun farkına vararak farkındalığımızı en üst düzeyde tutarak karşımızdaki kişiyi incitmeyecek şekilde bu durumu yansıtmalıyız. Çünkü kişiler arasında öfke ve öfkenin yarattığı sorunlar çeşitli zorluklara neden olmaktadır. Bu zorluklar, öfke kontrolü ile birtakım bilişsel davranışçı yöntemler ile aşılmaya çalışılmalıdır (Wilde, 2006).

Bu araştırma kapsamında, çalışanların maruz kaldıkları tükenmişliklerinin öfke yönetimleri ile olan ilişkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışanların fiziksel sağlık durumlarının yanı sıra yaşadıkları psikolojik ve ruhsal rahatsızlıklar sadece iş hayatını değil aynı zamanda aile ve sosyal hayatını da olumsuz anlamda etkilemekte olduğu için araştırmada elde edilen sonuçlar bu düzeyde rahatsızlıkları olan çalışanları anlama ve onlara yardımcı olma konusunda önemlidir. Bununla birlikte daha önce yapılan araştırmalardan farklı olarak beyaz ve mavi yakalı çalışanların karşılaştırılması, alan yazınına katacağı yenilik açısından önem göstermekte ve benzer nitelikteki çalışmalardan ayrılmaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar incelenirken bazı kısıtların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Araştırma keşfedici özelliğe sahiptir ve sonuçlar farklı değişkenlere göre yeniden değerlendirilebilir. Araştırmanın örneklemini özel sektörde faaliyet gösteren iki adet tekstil fabrikası çalışanları

oluşturmaktadır. Örneklemin değişmesi araştırma sonuçlarının da farklılaşmasına neden olabilecektir.

1. SÜREKLİ ÖFKE VE ÖFKE İFADE TARZI

Öfke kavramına dair alan yazında ilk detaylı araştırmayı yapan Novaco (1975)'ya göre öfke, psikoloji alanında sorun olarak görülmeyip uzun yıllar boyunca ihmal edilmiş bir kavramdır. Öfke duygusu, bir hedefe yönelik olmayan, bilinç dışı oluşan tepkiler, mimikler, hırçın duygular ve bununla birlikte hatırlandığında keyif vermeyen bir anın bellekte canlandırdığı düşünceler ve resimler gibi iç dünyada yaşanan psikolojik tepkilerin sonucunda tatsız bir duygu durumundan kaynaklanır. Tüm bu birleşimlerin bir araya gelmesi sonucunda öfke, ifade edilen birleşimlerin dışarıya yansımaya biçimi olarak ifade edilebilir (Berkowitz, 1993).

Bireylerin kişisel özellikleri öfkeye etki eden faktörler arasında bulunmaktadır. Öfke eğiliminin bazı kişilik özelliklerine sahip bireylerde daha sık görülmekte olduğu bilinmektedir. Öfke ile ilgili kavramsal düşünceler, kişinin çocukluğundan itibaren benimsediği değer ve inanç ile kişinin durumu yanlış değerlendirmesinin öfkenin ifade edilmesinde önemli rolü olduğu düşünülmektedir. Bireyler genel olarak içinde buldukları durumu engelleme, tehdit ve aşağılama olarak algılayabilmektedirler. Öfkenin gereğinden çok ifade edilmesi, sorun çözümü bakımından yetersizliğin işareti olarak sayılabilmektedir (Kerr, 2008).

1995 yılında Spielberg ve arkadaşları öfkeyi “Durumluk Öfke” ve “Sürekli Öfke” olmak üzere iki bölümde incelemişlerdir. Olay yaşandığında etrafta bulunan uyarılardan etkilenme ile ortaya çıkan ve genellikle zaman içinde yoğunluğunu değiştiren öfke “Durumluk Öfke”, bireyin yoğun ve devamlı olarak yaşadığı öfke ise “Sürekli Öfke” olarak adlandırılmaktadır. Durumluk öfke, yoğunluk olarak sürekli öfkeden daha zayıf yaşanmaktadır (Spielberger vd. 1995). Öfke kontrolü, öfkenin bastırılması ya da saklanması değil, öfkenin doğru bir şekilde tanımlanması sonucunda hareket edilmesini gerektirmektedir. Bireyler, öfkenin olumsuz etkilerinden kendileri ile birlikte çevrelerindeki bireyleri korumak ve öfkeyi olumlu olarak ifade edebilmek için öfkelerini tanımalıydılar (Özyeşil, 2012). Bireylerin hem iş hem de sosyal yaşamlarında başarılı ve doğru iletişim kurma konusunda öfke kontrolü önemli bir yere sahiptir.

2. TÜKENMİŞLİK

1970'li yıllarda, müşteri hizmetleri çalışanlarının iş yaşamında karşılaştıkları sorunlar açısından ruhsal problemleri ifade etmek amacıyla ilk olarak Amerika'da kullanılmış olan tükenmişlik kavramının alan yazını incelendiğinde kavramın 1970'li yılların öncesine dayandığı görülmektedir. İngiliz öykü ve roman yazarı olan Henry Graham Greene tarafından 1961 yılında yazılan “Bir Tükenmişlik Olayı” isimli çalışma, bir mimarın iş hayatındaki sorunlar nedeni ile Afrika ormanlarına yerleşmesini konu edinmektedir (Maslach vd., 2001).

Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe neden olduğunu ifade eden Maslach tükenmişliği, “Profesyonel bir kişinin icra ettiği mesleğinin kendine has anlam ve kapsamından ayrılması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması.” şeklinde tanımlamıştır.

İnsanlarla yoğun iletişim ve etkileşimin var olduğu hizmet sektöründe, profesyonel çalışanların çoğunlukla yoğun bir tempo içerisinde çalışma yaptıkları bilinmektedir. Psikolojik, sosyal ve fiziksel olarak yoğun bir atmosfer içerisinde çalışmaya devam edilmesi ile öfke, utanç, korku veya umutsuzluk duyguları sıklıkla ortaya çıkabilmektedir ve ifade edilen duygular, bir süre sonra bazı kişilerde belirsizlik ve hayal kırıklığı oluşturmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişliğe yakalanma olasılığı herkes için geçerli olmakla birlikte, belirli özelliklere sahip bireylerin daha fazlarişkaltında olduğu ifade edilmektedir. Empati yeteneği, gerçekçi olmayan beklenti düzeyi, dış kontrol odağı ve duygusal kontrole sahip olamama, kişilerin gerçekte olan ile beklentilerinin arasındaki uyumsuzluk, kişilik özellikleri, hayat üzerindeki kontrol, eğitim, yaş, medeni durum, performans ve motivasyon, iş dışı hayatta yaşanan olumsuzluklar, iş doyumsuzluğu gibi değişkenlerin mesleki tükenmişliğe neden olan bireysel faktörler arasında olduğu yapılan çalışmalar ile ortaya çıkmıştır (Akten, 2007).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Tükenmişlik bireyler üzerinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkaran bir unsurdur. Tükenmişliğe maruz kalmış bireylerde iletişim kurmada isteksizlik, yeniliklere karşı olumsuz tutumlar sergileme ya da duyarsızlaşma, işe geç gelme ve yeterli ilgiyi göstermeme gibi istenmeyen durumlara neden olmakta ve bunun sonucunda ise bireylerin verimliliği ve etkinliğinde azalma görülmektedir. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar tükenmişlik kavramının hem iş hem de sosyal yaşamda önemini vurgulamaktadır. Bu doğrultuda yapılan bazı çalışmalara baktığımızda, Lingard (2003), Avustralya inşaat sektöründe çalışan mühendisler arasında ‘tükenmişlik’ deneyimini araştırdığı çalışmada; duygusal tükenme, sinizm ve kişisel başarının azalması hissini içeren en yaygın olarak kullanılan tükenmişlik modelinin geçerli olduğunu bulmuştur. Bununla birlikte, Avustralyalı mühendisler, mühendisler olarak kendi bireysel yeterliklerine inanmaktan bağımsız olarak, mesleki faaliyetlerinin sosyal değerinin güçlü bir hissini yaşamaktadır. Mühendislerin mesleki çabaları sonucunda elde ettikleri ödüllerin beceri ve sorumluluk düzeyleri ile orantılı olmadığı yönünde yaygın bir inanç bulunmaktadır. Çalışmanın sonuçları ayrıca tükenmişliğin tek bir nedenden kaynaklanamayacağını, ancak çalışma ortamındaki bireysel özelliklerin ve sorunların karmaşık etkileşiminin bir sonucu olarak ortaya çıktığını göstermektedir. Bu nedenle, tükenmişlik için tek bir ‘tedavi’ yoktur ve muhtemelen çoklu müdahale stratejilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla birlikte, tükenmişliğin öngörülmesinde iş özelliklerinin kişilik

özelliklerine göre göreceli önemi, işin yeniden tasarımının etkili bir önleyici strateji olabileceğini düşündürmektedir.

Charoensukmongkol vd. (2016), Güney Teksas’ta iki devlet üniversitesinde çalışan 174 personel üzerinde yapmış oldukları çalışmada, iş arkadaşı ve yönetici desteğinin iş tükenmişliği ve iş tatmini üzerindeki rolü hakkında destekleyici kanıtlar bulmuştur. Tükenmişliğin çalışan memnuniyetine verdiği zararlı sonuçlar nedeniyle, çalışanların yaşayabileceği tükenmişliğin tüm yönlerinin en aza indirilmesine yardımcı olmak için işletmeler, çalışanların iş arkadaşlarından ve yöneticilerinden yeterli destek almalarını sağlamalıdır. Çalışanlar örgütün en önemli varlıklarından biri olarak kabul edildiğinden, firmalar için psikolojik refahı destekleyen bir çalışma ortamı yaratmak çok önemlidir. Özellikle, iş yerinde tükenmişliğin önlenmesi, çalışanların iş yerindeki stresten kaynaklanan olumsuz duyguları hafifletmelerine yardımcı olmak için yöneticilerin gerçekleştirmesi gereken bir görevdir. Bir kuruluştaki çalışanlar ve yöneticiler arasında sosyal desteği güçlendirecek politikalara sahip olmak, bu hedefe ulaşmak için tek bir çözüm olarak önerilmektedir.

Jonsdottir vd. (2010), İsveç’teki 3114 sağlık ve sosyal sigorta çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada, fiziksel aktivite yapan bireylerin algılanan stres, tükenmişlik, depresyon ve anksiyete belirtilerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin spor aktivitelerinde bulunması, tükenmişliklerini aza indirmelerine ya da tükenmişlikten kurtulmalarına yardımcı olabilir.

Bu kapsam da araştırmanın amacı; öfke düzeyi, ifade biçimi, öfke kontrol seviyesi ile birlikte tükenmişlik ilişkisini araştırmaktır. Günümüzde giderek artmakta olan şiddet olaylarının önemli faktörlerinden biri olması nedeni ile öfke kavramının bireysel, örgütsel ve toplumsal açıdan yönetilebilmesi gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Örgütler açısından da önemli olan bu kavramın tükenmişlik ile ilişkisinin araştırılması, mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanlar açısından farklılık gösterip göstermediği çalışma konusunun önemini arttırmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri;

H1: Tükenmişliğin, öfke yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1a: Mavi yakalı çalışanların tükenmişlik düzeyleri, öfke kontrolü üzerinde etkilidir.

H1b: Beyaz yakalı çalışanların tükenmişlik düzeyleri, öfke kontrolü üzerinde etkilidir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada yöntem olarak literatür taraması ve anket tekniği kullanılmıştır. Literatür taraması ile kavramsal çerçevesi oluşturulan çalışmamızda, anket tekniği ile 150 kişiye ulaşılarak toplanan veriler IBM SPSS 21 istatistik programı aracılığı ile güvenirlik, frekans, Pearson korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizleri yapılarak analiz sonuçları tablolar aracılığı ile gösterilerek yorumlanmıştır.

3.3. Evren ve Örneklem

Türkiye'nin tekstil sektörü açısından önde gelen ülkelerden biri olması ve 330 adet tekstil alanında üretici firmaya sahip olan Kahramanmaraş (www.kmtso.org.tr) ilinin bu alanda öne çıkan yerleşim yerlerinden biri olması doğrultusunda tekstil sektörü araştırma kapsamında uygun görülmüştür. Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş ilinde bulunan tekstil sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Tekstil sektörü çalışanlarının yoğun şekilde çalışmaları ve bununla birlikte sektörün kendi içinde birçok alanının ağır çalışma koşulları taşıması çalışanların tükenmişlikleri üzerinde etkilidir. Bu doğrultuda araştırmada hazırlanan anketler, 2020 yılı Ocak ayı içerisinde Kahramanmaraş'ta bulunan, toplam 250 çalışana sahip iki tekstil firmasındaki bireyler tarafından cevaplanmıştır. Anketler, evren içerisinde belirlenen iki tekstil firması çalışanlarına dağıtılmış ve bunlardan eksik ve boş bırakılanlar çalışma kapsamından çıkarıldığında toplam 150 (73 mavi yaka ve 77 beyaz yaka) adet anket verisi data analizi için kabul edilmiştir.

3.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmanın uygulama bölümünde veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde, katılımcıların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için "Kopenhag Tükenmişlik Envanteri" ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Kristensen vd. (2005) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek beşli Likert tipi (1=Her zaman, 2=Sıkça, 3=Bazı zamanlar, 4=Nadiren, 5=Hiçbir zaman) ve 6 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise katılımcıların öfke düzeyleri ve öfke yönetimi ölçümü için "Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı" ölçeği kullanılmıştır. Literatürde yaygın bir şekilde kullanılan bu ölçek, Spielberger vd. (1983) geliştirilmiştir. Sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve öfke kontrol olmak üzere ilk 10 madde sürekli öfkeyi, sonraki 24 madde öfke ifade tarzlarını ölçmektedir. Ölçek beşli Likert tipi (1=Her zaman, 2=Sıkça, 3=Bazı zamanlar, 4=Nadiren, 5=Hiçbir zaman) ve 34 ifadeden oluşmaktadır.

4. BULGULAR

Elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra, SPSS programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde güvenilirlik, frekans, Pearson korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır.

Örneklem demografik özellikleri incelendiğinde; katılımcıların %72'si (108 kişi) erkek, %28'i (42 kişi) kadınlardan oluşmaktadır. Yaşlarına bakıldığında; 18-25 yaş grubunda %13,3 (20 kişi), 26-30 yaş grubunda %26 (39 kişi), 31-35 yaş grubunda %24 (36 kişi), 36-40 yaş grubunda %19,4 (29 kişi) ve 41 ve üstü yaş grubunda %17,3 (26 kişi) vardır. Katılımcıların %38'i (57 kişi) bekâr, %62'si (93 kişi) evlidir. Katılımcıların %12'si (18 kişi) ilköğretim mezunu, %26'sı (39 kişi) lise mezunu,

%54'ü (81 kişi) ön lisans-lisans mezunu, %8'i (12 kişi) lisansüstü mezunlarından oluşmaktadır. Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde; %16,7'si (25 kişi) 1 yıldan az, %24'ü (36 kişi) 1-5 yıl, %20,7'si (31 kişi) 6-10 yıl, %38,6'sı (58 kişi) 10 yıldan fazla süreyle çalışmaktadır. Son olarak katılımcıların %48,7'si (73 kişi) mavi yakalılardan, %51,3'ü ise (77 kişi) beyaz yakalılardan oluşmaktadır.

Tablo1. Güvenirlik Analizi

Değişkenler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Tükenmişlik	6	.833
Sürekli Öfke	10	.824
Öfke İçte	8	.792
Öfke Dışta	8	.834
Öfke Kontrol	8	.925

Çalışmada, güvenilirlik analizi sonucunda tükenmişliğin Cronbach Alfa değeri (.833), sürekli öfkenin (.824), öfke içte (.792), öfke dışta (.834) ve öfke kontrol (.925) olarak bulunmuştur. Elde edilen Cronbach Alfa değerleri, anketin yüksek derecede güvenilirlik değerlerine sahip olduğunu göstermektedir (Nunnally, 1978).

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi

Değişkenler	Tükenmişlik	Sürekli Öfke	Öfke İçte	Öfke Dışta	Öfke Kontrol
Tükenmişlik	1				
Sürekli Öfke	-.140	1			
Öfke İçte	-.104	.361**	1		
Öfke Dışta	-.068	.642**	.518**	1	
Öfke Kontrol	.266**	-.075	.027	-.035	1

** .Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlı (2-kuyruk).

Tükenmişlik ile sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve öfke kontrol boyutları arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; tükenmişlik ile öfke kontrolü ($r=-.266$, $p<0.01$) arasında pozitif yönlü zayıf ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak tükenmişlik ile sürekli öfke ($r=-.140$, $p>0.05$), öfke içte ($r=-.104$, $p>0.05$) ve öfke dışta ($r=-.068$, $p>0.05$) değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 3.

Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi-Mavi Yaka

Değişkenler	Tükenmişlik	Sürekli Öfke	Öfke İçte	Öfke Dışta	Öfke Kontrol
Tükenmişlik	1				
Sürekli Öfke	-.101	1			
Öfke İçte	-.132	.312**	1		
Öfke Dışta	-.032	.579**	.470*	1	
Öfke Kontrol	.402**	-.145	.053	-.127	1

** .Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlı (2-kuyruk).

Mavi yakalı çalışanlarda; tükenmişlik ile sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve öfke kontrol boyutları arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; tükenmişlik ile öfke kontrolü ($r=.402$, $p<0.01$) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak tükenmişlik ile sürekli öfke ($r=-.101$, $p>0.05$), öfke içte ($r=-.132$, $p>0.05$) ve öfke dışta ($r=-.032$, $p>0.05$) değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 4.

Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi-Beyaz Yaka

Değişkenler	Tükenmişlik	Sürekli Öfke	Öfke İçte	Öfke Dışta	Öfke Kontrol	
Tükenmişlik	Korelasyon Katsayısı	1				
	Anlamlılık Düzeyi					
Sürekli Öfke	Korelasyon Katsayısı	-,181	1			
	Anlamlılık Düzeyi	,115				
Öfke İçte	Korelasyon Katsayısı	-,101	,397**	1		
	Anlamlılık Düzeyi	,380	,000			
Öfke Dışta	Korelasyon Katsayısı	-,111	,692**	,549**	1	
	Anlamlılık Düzeyi	,337	,000	,000		
Öfke Kontrol	Korelasyon Katsayısı	,176	-,019	-,019	,008	1
	Anlamlılık Düzeyi	,126	,872	,873	,945	

** .Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlı (2-kuyruk).

Beyaz yakalı çalışanlarda; tükenmişlik ile sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve öfke kontrol boyutları arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; tükenmişlik ile sürekli öfke ($r=-.181$, $p>0.05$), öfke içte ($r=-.101$, $p>0.05$), öfke dışta ($r=-.111$, $p>0.05$) ve öfke kontrolü ($r=.176$, $p>0.05$) değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 5. Öfke Kontrolünün Yordanmasına İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Değişken	R	R ²	B	Standart Hata	Beta	F	t	P
Sabit	0,27	0,07	1,068	,239			3,257	,000
Tükenmişlik			,261	,078	,266	11,300	3,698	,001

Çalışanlarda, tükenmişliğin sürekli öfke üzerindeki etkisini incelemek üzere yapılan basit doğrusal regresyon analizinde anlamlı bir etki bulunmuştur ($R=.27$, $R^2=.07$, $p<0.05$). Buna göre öfke kontrolündeki %7'lik değişim tükenmişlik tarafından açıklanmaktadır. Bu kapsamda H1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6. Öfke Kontrolünün Yordanmasına İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi-Mavi Yaka

Değişken	R	R ²	B	Standart Hata	Beta	F	t	P
Sabit	0,40	0,15	1,327	,407			3,257	,000
Tükenmişlik			,500	,135	,402	13,675	3,698	,000

Mavi yakalı çalışanlarda, tükenmişliğin sürekli öfke üzerindeki etkisini incelemek üzere yapılan basit doğrusal regresyon analizinde anlamlı bir etki bulunmuştur ($R=.40$, $R^2=.15$, $p<0.05$). Buna göre öfke kontrolündeki %15'lik değişim tükenmişlik tarafından açıklanmaktadır. Bu kapsamda H1a hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 7. Öfke Kontrolünün Yordanmasına İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi-Beyaz

Değişken	R	R ²	B	Standart Hata	Beta	F	t	P
Sabit	0,18	0,02	2,453	,295			8,309	,000
Tükenmişlik			,145	,094	,176	2,391	1,546	,126

Beyaz yakalı çalışanlarda, tükenmişliğin sürekli öfke üzerindeki etkisini incelemek üzere yapılan basit doğrusal regresyon analizinde anlamlı bir etki bulunamamıştır ($R=.18$, $R^2=.02$, $p>0.05$). Buna göre tükenmişliğin öfke kontrolü üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı söylenebilir. Bu kapsamda H1b hipotezi desteklenmemiştir.

SONUÇ

Bireyin hem sosyal hem de iş yaşamında sosyal ilişkilerini olumsuz yönde etkileyen bir kavram olarak günümüzde sıklıkla karşımıza çıkmakta olan tükenmişlik ile ilgili olarak yapılan ulusal ve uluslararası alan yazın incelendiğinde; tükenmişliğin iş performansı ile bireyin iş arkadaşlarıyla ve diğer kişilerle ilişkilerini olumsuz yönde etkilemesi bakımından yönetim ve organizasyon alanında önemli bir kavram haline geldiği görülmektedir. İş hayatında yarattığı istenmeyen sonuçlar ve çalışan performansını olumsuz yönde etkilemesi bakımından tükenmişlik, işletme sahiplerinin ve yöneticilerin dikkat etmesi gereken önemli bir konudur. Son derece önemli ve olumsuz sonuçlar ortaya çıkarma potansiyeline sahip olan tükenmişliğin, bireyin öfke yönetimi ile ilişkisi ve en önemlisi mavi ve beyaz yakalı çalışanlarda nasıl bir etki bıraktığı bu çalışmanın temel amacıdır. Araştırma sonucunda; tükenmişlik ile öfke kontrolü arasında pozitif yönlü düşük düzeyde, mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanlar açısından bakıldığında ise mavi yakalılarda tükenmişlik ile öfke kontrolü arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Beyaz yakalı çalışanlarda ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Ayrıca tükenmişliğin öfke kontrolü üzerindeki etkisini incelemek üzere yapılan regresyon analizi sonucuna göre; öfke kontrolündeki düşük seviyedeki bir değişim tükenmişlik tarafından açıklanmaktadır. Tükenmişliğe maruz kalmış bireyde tükenmişlik sonucu ortaya çıkan duyarsızlaşma, görmezden gelme ve yok sayma gibi unsurlar, bir öfke durumunda bireyin tepkisiz kalmasını ve başka bir açıdan bakıldığında öfke kontrolünü olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Mavi ve beyaz yakalı çalışanlar açısından bakıldığında ise; mavi yakalılarda öfke kontrolündeki düşük seviyedeki bir değişim tükenmişlik tarafından açıklanmaktadır. Mavi yakalı çalışanların tükenmişlik düzeyleri düşük seviye de öfke kontrollerini etkilemektedir. Beyaz yakalı çalışanlarda ise anlamlı bir etki bulunamamıştır.

Tükenmişlik aynı zamanda işin dış gerçeklerine kişisel bir teslimiyettir. Durumu değiştirmeye çabaları durur. Tükenmişlik, güç eksikliğine boyun eğmektir. İçinde bulunulan bu durumu değiştirmek için ne yapılırsa yapılsın ya da ne kadar çok denirse denirsin, durumda bir fark yaratmak çoğu zaman kolay olmamaktadır (Storlie, 1979).

Tükenmişlik; fiziksel ve zihinsel yorgunluğu, motivasyon eksikliğini ve kayıtsızlığı tanımlar (Fan vd., 2017). Giderek artma eğilimi göstermekte olan tükenmişlik, işletmeler açısından da tehlikeli sonuçlar yaratan bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İş stresinin uzun vadeli etkileri, çalışanların psikolojilerine ve ilişkilerinin refahına zarar vererek tükenmişliğe yol açar. Çalışanlar, çalışma ortamına sadece pasif bir şekilde tepki vermezler; içsel (kişisel) kaynaklarına erişerek, tükenmişliğe yol açabilecek çevresel ve iş taleplerini aktif olarak etkileyebilirler (Nel ve Kotze, 2017). Tükenmişliğin önlenmesi için kişilik faktörleri dikkate alınmalıdır. Kabul edilebilirlik, vicdan, dışadönüklük ve açıklık tükenmişliğin önlenmesi için önemlidir, çünkü bu kişilik faktörleri duyarsızlaşmayı azaltma eğilimindedir; duygusal tükenmeyi azaltmak ve kişisel başarıyı arttırmak için yöneticiler, daha iyi çalışma koşulları, daha iyi çalışma ortamı sağlamalı ve tükenmişliği azaltmak için müdahaleler uygulamalıdır (Fuente-Solana vd., 2017).

Tükenmişliğin giderilmesine yardımcı olabilecek öneriler: Kişisel bakım ve kişisel sağlık, yeterli miktarda uyku, doğru beslenme, egzersiz, yoga, spor, meditasyon ve farkındalık gibi faaliyetlere uygun zaman ayırmak; aile ile kaliteli zaman geçirmek ve arkadaşlar tükenmişliğin üstesinden gelmek için yardımcı olabilir. Mümkün olduğunda uzaktan çalışmak, yarı zamanlı çalışmak veya çalışma saatlerini azaltmak, tüm çalışanlar için geçerli olmasa da, iş hayatı dengesizliğini gidermek için keşfedilebilecek seçeneklerden bazılarıdır (Raja ve Stein, 2014: Chetlen vd., 2019).

Etik Beyan: Bu çalışmanın verileri 2019 yılında toplanmıştır. TR Dizin kriterlerinde “Etik kurul izni gerektiren çalışmalar için talep edilen belge ve bilgiler süreci 2020 yılında başlayan yayınlar için zorunlu olacaktır.” maddesi gereği etik kurul onayı mevcut değildir.

Yazar Katkı Beyanı: 1. yazarın katkı oranı %100’dir.

Ethics Statement: The data of this study were collected in 2019. Ethics committee approval is not available following the article in the TR Index criteria, “The process of documents and information requested for studies that require ethics committee approval will be mandatory for publications starting in 2020”.

Author Contributions Statement: 1st author’s contribution rate 100%.

KAYNAKÇA

- Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Trakya Üniversitesi.
- Alessandri, G., Perinelli, E., De Longis, E., Schaufeli, W. B., Theodorou, A., Borgogni, L., Caprara, G. V. ve Cinque, L. (2018). Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacybeliefs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(4), 823-851.
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences and control*. McGraw-Hill.
- Chetlen, A. L., Chan, T. L., Ballard, D. H., Frigini, L. A., Hildebrand, A., Kim, S. ve Ganeshan, D. (2019). Addressing burnout in radiologists. *Academic Radiology*, 26(4), 526-533.
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., Gutierrez-Wirsching, S. ve Shankar, R. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*.
- De La Fuente-Solana, E. I., Gomez-Urquiza, J. L., Canadas, G. R., Albendin-Garcia, L., Ortega-Campos, E. ve Canadas-De La Fuente, G. A. (2017). Burnout and its relationship with personality factors in oncology nurses. *European Journal of Oncology Nurses*, 30, 91-96.
- Fan, Yang, Xiaodong, L., Yimin, Z., Yulong, L. ve Chunlin, W.(2017). Job burnout of construction project managers in China: A cross-sectional analysis. *Science Direct International Journal of Project Management*, 35, 1272-1287.
- Jonsdottir, I. H., Rodger, L., Hadzibajramovic, E., Borjesson, M. ve Ahlberg Jr, G. (2010). A prospective study of leisure-time physical activity and mental health in Swedish health care workers and social insurance officers. *Preventive Medicine*, 51(5), 373-377.
- Kerr, M. A. ve Schneider, B. H. (2008). Anger Expression in children and adolescents: A review of the empirical literature. *Clinic Psychology Rev*, 28, 559-577.
- Kinman, G., Wray, S. ve Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of work place social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Kristensen T. S., Hannerz, H., Hogh, A. ve Borg, V. (2005). The Copenhagen psychosocial questionnaire -a toolforthe assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand Journal of Work, Environment & Health*, 31, 438-449.
- KMTSO, Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odası, <http://www.kmtso.org.tr/firma/mgrup> (07.05.2021).
- Lingard, H. (2003). The impact of individual and Job characteristics on 'Burnout' among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management and Economics*, 21(1), 69-80.
- Maslach, C, Schaufeli, B. W. ve Leiter, P. M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach,C. ve Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Hum Behav*, 5, 197-220
- Nel, P. ve Kotze, M. (2017). The influence of psychological resources on mineworkers' levels of burnout in a remote and isolated mining town in South Africa. *The Extractive Industries and Society*, 4(4), 885-892.
- Novaco, R. W. (1975). *Anger control: The development and evaluation of an experimental treatment*, Lexington.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.



Özyeşil, Z. (2012). Five factor personality traits as predictor of trait anger and anger expression. *Education and Science*, 37(163), 322-332.

Raja, S. ve Stein, S. L., (2014). Work-life balance: History, costs and budgeting for balance. *Clinics in Colon and Rectal Surgery*, 27 (2), 71-74.

Spielberger, C. D., Jacobs, G., Russell, S. ve Crane, R. S. (1983). Assessment of anger: The state-trait anger scale. *Advances in Personality Assessment*, 2, 159-187.

Spielberger, C. D., Reheiser, E. C. ve Sydeman, S. J. (1995). Measuring the experience, expression and control of anger. *Comprehensive Nursing*, 18(3), 207-132.

Storlie, F. J. (1979). Burnout: The elaboration of a concept. *AJN The American Journal of Nursing*, 79(12), 2108-2111.

Wilde, J. (2006). Öfke sorunu yaşayan çocuklara yönelik uygulamalar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(1), 135-152.