

T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL
ÖNCÜLLERİ İLE SONUÇLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Doktora Tezi

Hazırlayan
Bilal EZİLMEZ

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Umut EROĞLU

Çanakkale – 2018

TAAHHÜTNAME

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Duygusal Emek Gösterimlerinin Bireysel ve Örgütsel Öncülleri ile Sonuçları Üzerine Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih 19 / 02 / 2018

Bilâl Ezilmez

İmza



Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Bilal Ezilmez'e ait "Duygusal Emek Gösterimlerinin Bireysel ve Örgütsel Öncülleri ile Sonuçları Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında **DOKTORA TEZİ** olarak oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Nazan YELKİKALAN

Prof. Dr. Gülten GÜMÜŞTEKİN

Doç. Dr. Erkan ÖZDEMİR

Doç. Dr. Kurtuluş KAYMAZ

Yrd. Doç. Dr. Umut EROĞLU (Danışman)

Tez No: 10185211

Tez Savunma Tarihi: 19 / 02 / 2018

ONAY

Doç. Dr. Doç. Dr. Korkmaz. Enstitü Müdürü

16. 10.3. / 2018

ÖZET

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL ÖNCÜLLERİ İLE SONUÇLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu doktora tezinin amacını Duygusal Emek gösteriminin bireysel ve örgütsel öncüller ile sonuçları arasındaki etkileşimlerinin bir yapısal eşitlik modeli aracılığı ile incelenmesi oluşturmaktadır. Bu amaca dönük olarak araştırma evreni olan Bursa’da sağlık çalışanlarına yönelik bir anket hazırlanarak uygulanmıştır. 452 sağlık çalışanından elde edilen verilere LISREL 8.80 öğrenci versiyonu programında önce faktör analizleri sonrasında ise “yol analizi” uygulanmıştır. Ayrıca SPSS 19 ile tek yönlü varyans analizi, korelasyon ve t testleri de gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucunda, araştırma modelinin revize edilerek ve kısmen de olsa, sağlık çalışanlarının duygusal emek gösterimlerini açıklamada kullanılabileceği görülmüştür.

Çalışmanın bulguları incelendiğinde, sağlık çalışanlarının duygusal gösterim stratejilerinden derin duygusal emek gösterimlerinin araştırma değişkenlerinden duygusal tükenmişlik dışında hepsiyle anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğu görülmüştür. Yine aynı şekilde duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi ile duygusal tükenmişlik dışında bütün diğer değişkenler arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmada duygusal emek ile birlikte ilk kez ele alınan dindarlık değişkeninin sağlık çalışanlarının derin duygusal emek gösterimlerini pozitif yönlü olarak etkilediği bulunmuştur. Dindarlık değişkeninin aynı şekilde duygusal gösterim kurallarına verilen önem, duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi ve işgören performansı ile de anlamlı olarak pozitif ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ayrıca, sağlık kurum çalışanlarının sağlık kurumlarındaki farklı mesleki konumları ve kamu veya özel olarak kurum türleri ile duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal tükenmişliğin, duygusal emek davranışlarının performans üzerindeki etkisi üzerinde aracılık etkisi de bulunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Bireysel Öncüller ve Sonuçlar, Örgütsel Öncüller ve Sonuçlar, Sağlık Sektörü

ABSTRACT

A RESEARCH ON INDIVIDUAL AND ORGANIZATIONAL ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF EMOTIONAL LABOR DISPLAYS

The purpose of this doctoral thesis is to examine the interaction displays of emotional labor displays between individual and organizational antecedents and their consequences through a structured equation model (SEM). It was aimed to prepare and apply a questionnaire for health sector workers in Bursa, which is determined as a research area for this study. Data obtained from 452 health workers were analyzed in LISREL 8.80 student version program. Firstly, factor analysis were done. One-way analysis of variance, correlation and t-tests were also performed with SPSS 19. As a result, even revised, it was seen that the model can be used to explain the emotional labor displays of health sector workers.

When the findings of the study were examined, it was found that there was a meaningful and positive positive correlation between the deep emotional behaviour and all the other variables of this research except emotional exhaustion. Likewise, there is a significant and positive relationship between the positive display rules and the other variables apart from emotional exhaustion. The degree of religiousness, which was considered as a variable for the first time in this study together with Emotional Labor, was found to positively affect the display of deep emotional labor for health professionals. The same variable has also a positive effect on emotional display rules with positive content, occupational performance and the importance of emotional display rules.

In addition, there was a significant relationship between emotional labor (EL) displays and different occupational positions and types of institutions of health care providers. It has also been shown that emotional exhaustion has mediating effect on the performance impact of emotional labor behaviors.

Key words: Emotional Labor, Individual Antecedents and Consequences, Organizational Antecedents and Consequences, Health Sector

ÖNSÖZ

Çalışma yaşamında insan, örgütlerin en önemli değeridir. Bu değere gereken önemi veren örgütler, hem işgörenin örgütte çalıştığı ortamda mutlu olmasını hem de örgütün üretim, verimlilik ve etkinliğini en üst düzeye taşımalarını isterler. Öte yandan insanın iş ortamında duygularıyla var olduğunu ortaya koyan çalışmalar aynı zamanda işgörenin duygularının doğru şekilde yönetilebileceğini de göstermektedir. Bu nedenle son yıllarda iş yaşamında duyguları konu alan ve insanın örgüt içindeki davranışını duygular açısından daha iyi anlamaya çalışan araştırmaların sayısı artmaktadır.

Duygusal emek örgütsel davranış alanında son yıllarda giderek önem kazanan bir kavram olmaya başlamıştır. Bu çalışmada duygusal emek gösteriminin temel stratejileri olan derin, yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterimi davranışlarıyla birlikte bireysel ve örgütsel öncüller ile bireysel ve örgütsel sonuçlar ele alınmaktadır. Duygusal emek gösterim kurallarına verilen önem ile bu kuralların açıklığı ve örgütsel destek algısı örgütsel öncül; örgütlerde işgörenlerin duygusal emek gösterimine verdikleri önem ile maneviyatlarını ele alan dindarlık düzeyleri bireysel öncüllerdir. Duygusal tükenmişlik ve işgören performansı kavramları bireysel ve örgütsel sonuç değişkenlerdir. Bu çerçevede oluşturulan araştırma modeli sağlık sektörü çalışanları üzerinde denenerek test edilmiştir. Tezin bulguları gerek akademik gerekse de uygulamacılar için duygusal emeğin gösterimiyle ilgili bakış açısını genişletebilecek, yeni araştırma alanları ve uygulamaları geliştirebilecek özellikler taşımaktadır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde beni sürekli destekleyen eleştiri, yardım ve önerilerini esirgemeyen; tüm zorluklar karşısında usanmadan beni yüreklendiren değerli danışmanım Yrd. Doç. Dr. Umut Eroğlu'na, değerli hocalarım Prof. Dr. Nazan Yelkikalan, Prof. Dr. Gülten Gümüştekin ve Doç. Dr. Ayten Akatay'a, doktora sınıf arkadaşlarıma, özellikle Güngör Hacıoğlu'na ve emeği geçen herkese teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, varlıkları ile bana her zaman güç veren anneme, kardeşim Celâl Ezilmez'e ve çocuklarım Mehmet Taha ile Nuh Emin'e sevgilerimi sunuyorum.

Bilal Ezilmez

Bandırma, 2018

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR.....	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
GİRİŞ.....	1

BÖLÜM I

TEZİN NEDENSELLİĞİ VE ÖNEMİ

1.1. Tez Araştırmasının Nedenselliği	4
1.2. Tez Çalışmasının Amacı.....	4
1.3. Tez Çalışmasının Önemi	9
1.4. Tez Çalışmasının Kapsamı	10
1.5. Araştırma Soruları ve Hipotezler.....	11
1.6. Tezin Planı	16

BÖLÜM II

DUYGUSAL EMEK

2.1. Duygu Kavramı ve Duygu Yönetimi	19
2.2. Alanyazında Duygusal Emek	22
2.2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları.....	24
2.2.2. Hochschild'e Göre Duygusal Emek	32
2.2.3. Rafaeli ve Sutton'a Göre Duygusal Emek	33
2.2.4. Ashfort ve Humprey'e Göre Duygusal Emek	34
2.2.5. Morris ve Feldman'a Göre Duygusal Emek.....	37
2.2.6. Zapf'a Göre Duygusal Emek.....	37
2.2.7. Grandey'e Göre Duygusal Emek Yaklaşımı	39

2.2.8. Chi ve Grandey'e Göre Duygusal Emek	41
2.3. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri	42
2.3.1. Derinlemesine Duygusal Emek Gösterimi	42
2.3.2. Yüzeysel Duygusal Emek Gösterimi	44
2.3.3. Doğal Duygusal Emek Gösterimi	45
2.4. Sağlık Sektöründe Duygusal Emek Çalışmaları	46
2.4.1. Sağlık Sektörü Araştırmaları ve Dindarlık	46

BÖLÜM III

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL ÖNCÜLLER İLE SONUÇLARI

3.1. Kişilik	50
3.1.1. Beş Faktör Kişilik Modeli	50
3.2. Dindarlık	52
3.2.1. Dindarlık Kavramı ile İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar	53
3.2.2. Tinsel (Manevi) Emek	54
3.2.3. Dindarlık Düzeyi Ölçekleri	57
3.3. Örgütsel Destek Algısı	57
3.3.1. Örgütsel Destek Algısı ve Duygusal Emek	58
3.4. Duygusal Davranış Kuralları	60
3.5. Duygusal Emek Gösterim Kurallarına Verilen Önem	60
3.6. Duygusal Emek Gösterim Kurallarının Açıklığı	63
3.7. Demografik Farklılıklar	63
3.8. Tükenmişlik ve Boyutları	64
3.8.1. Duygusal Tükenmişlik	65
3.8.2. Duyarsızlaşma	65
3.8.3. Kişisel Başarı Azalması	66
3.8.4. Tükenmişlik Durumuna Neden Olan Etkenler	66
3.8.5. Duygusal Emek ve Tükenmişlik	67
3.9. İşgören Performansı	70
3.9.1. İşgören Performansı ve Sonuçları	70
3.9.2. İşgören Performansı ve Duygusal Emek	71

BÖLÜM IV

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL ÖNCÜLLERİ İLE SONUÇLARININ ARAŞTIRILMASI

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	74
4.2. Araştırmanın Kısıtları.....	75
4.3. Araştırmanın Yöntemi.....	75
4.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	75
4.5. Veri Analiz Yöntemi.....	76
4.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	77
4.7. Araştırmada Kullanılan İstatistik Yöntemler.....	86
4.8. Araştırmanın Bulguları.....	87
4.8.1. Araştırma Değişkenleri Betimleyici İstatistik Tablosu.....	87
4.8.2. Araştırmanın Demografik Bulguları.....	88
4.8.3. Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlik Analizleri.....	91
4.8.4. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeği Faktör Analizi.....	92
4.8.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	94
4.8.6. Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Analizi.....	99
4.8.7. Demografik Değişkenlerinin Bağımlı Değişkenler Üzerine Etkileri.....	101
4.8.8. Araştırmanın t - Testleri.....	114
4.8.9. Araştırma Modelinini Sınanması.....	116
4.8.10. Yol Analizi Sonuçları.....	117
TARTIŞMA VE SONUÇLAR.....	125
KAYNAKÇA.....	134
EKLER.....	154

KISALTMALAR

ANOVA	: Varyans Analizi İstatistiği
Böl.	: Bölüm
Çev.	: Çeviren
DDK	: Duygusal Davranış Kuralları
DE	: Duygusal Emek
DEGS	: Duygusal Emek Gösterim Stratejileri
DGKA	: Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı
DGKVÖ	: Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem
DİN	: Dindarlık Ölçeği
DUYTUK	: Duygusal Tükenmişlik
Ed.	: Editör
ÖDA	: Örgütsel Destek Algısı
PERF	: İşgören Performansı
SPSS	: Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı
YEM	: Yapısal Eşitlik Modellemesi

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar	17
Tablo 2.2. Örgütlerde Duyguların Beş Düzeyi	22
Tablo 2.3. Duygusal Emek Temel Yaklaşımları.....	31
Tablo 2.4. Temel Duygusal Emek Gösterim Stratejileri.....	47
Tablo 2.5. Güncel Duygusal Emek Araştırmaları.....	50
Tablo 4.1. Araştırma Ölçeklerindeki Sorular ve Yararlanılan Kaynaklar	79
Tablo 4.2. Duygusal Emek Ölçeğinin Boyutları ve Boyutları Ölçen Maddeler.....	83
Tablo 4.3. LISREL Yol Analizi Uyum İyiliği Değerleri	88
Tablo 4.4. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Betimleyici Bilgiler	89
Tablo 4.5. Çalışmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	91
Tablo 4.6. Duygusal Emek Ölçek Faktörü İçin Güvenirlik Analizi	92
Tablo 4.7. Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Testi.....	93
Tablo 4.8. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	94
Tablo 4.9. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeği Faktör Matrisi	94
Tablo 4.10. Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Analiz Sonuçları	101
Tablo 4.11. Yaşa Göre ANOVA Sonuçları	105
Tablo 4.12. Eğitime Göre ANOVA Sonuçları.....	106
Tablo 4.13. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları	108
Tablo 4.14. İşyerindeki Konuma Göre ANOVA Sonuçları	110
Tablo 4.15. Medeni Duruma Göre ANOVA Sonuçları	112
Tablo 4.16. Meslekte Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları.....	114
Tablo 4.17. Cinsiyete Göre Değişkenlerin t- Testi	116
Tablo 4.18. Kurum Türüne Göre t- Testi Sonuçları.	117
Tablo 4.19. Yol Analizi Uyum Ölçüleri ve Araştırmanın Sonucu	120
Tablo 4.20. Kuramsal Modele İlişkin Yol Katsayıları ve t-değerleri	121
Tablo 4.21. Araştırmada Test Edilen Hipotezlere İlişkin Sonuçlar	122

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Araştırmanın Öngörülen Modeli	13
Şekil 2.1. Hochschild'in Duygusal Emek Modeli.....	33
Şekil 2.2. Rafaeli ve Sutton'un Duygusal Emek Modeli	34
Şekil 2.3. Ashfort ve Humprey'in Duygusal Emek Modeli	37
Şekil 2.4. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli	38
Şekil 2.5. Zapf'ın Duygusal Emek Modeli.....	39
Şekil 2.6. Grandey'in Duygusal Emek Modeli	41
Şekil 2.7. Chi ve Grandey'in Duygusal Emek Modeli.....	43
Şekil 4.1. Araştırmada Sınanan Teorik Model.....	75
Şekil 4.2. Duygusal Davranış Kuralları Ölçeğine Ait DFA Sonuçları.....	95
Şekil 4.3. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	96
Şekil 4.4. Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	97
Şekil 4.5. Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem Ölçeğine Ait DFA Sonuçları....	97
Şekil 4.6. Dindarlık Ölçeğine Ait DFA Sonuçları.....	98
Şekil 4.7. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	99
Şekil 4.8. Örgütsel Destek Algısı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	99
Şekil 4.9. İşgören Performansı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	100
Şekil 4.10. Yol Analizi Sonuçları – Standardize Edilmiş Yol Katsayıları.....	119
Şekil 4.11. Yol Analizi Sonuçları – t-değerleri	119
Şekil 4.12. Modele İlişkin Standardize Edilmiş Yol katsayıları	120
Şekil 4.13. Modele İlişkin Standardize Edilmiş t Değerleri	121

GİRİŞ

Duygular insan yaşamında çok önemlidir. Duyguların özel yaşamda olduğu kadar örgütler için de önemli hale gelmesi modern işletmecilik yaklaşımlarının gelişimiyle birlikte başlamıştır. Yeni-Klasik Yönetim anlayışı ile 1930'lardan itibaren insanların duygu, inanç ve düşüncelerine önem veren araştırmacılar olmuşsa da (Elton Mayo, Freud, Pareto gibi araştırmacılar) 1980'li yıllarla birlikte işyerinde duygular çok daha önem kazanmış ve duyguların insan yaşamındaki yeri, işteki duyguların varlığı ve dışa vurum biçimi, örgütlerin ve iş görenlerin performanslarında duyguların rolü önemli araştırma konuları haline gelmiştir.

İnsan yaşamında duygu ve düşünceler birbirlerini tamamlayan ve davranışların nedenlerini ve sonuçlarını belirleyen unsurlardır. Bu durumun anlaşılması; çalışma yaşamında verimliliğin, üretkenliğin, kalitenin işletmeler açısından değer oluşturucu amaçlarına ulaşılmasında öneminin anlaşılmasını sağlamıştır. Bu nedenlerle duyguları yönetebilmek insan yaşamının her alanında ve aşamasında ihmal edilemez bir önemli bir konu haline getirmiştir. Yine son yıllarda memnuniyet, bağlılık, tükenmişlik, mutluluk ve keyif gibi işyerinde duyguları açıklayan pek çok kavramın öneminin artmaya başladığı ve araştırmalara konu edildiği görülmektedir. İşgörenin müşteriye ya da karşıdaki kişiye karşı sergilediği davranışlardaki duygusal etkenler ve bunları daha iyi anlama çabaları da bu çerçevede örgütlerde duygu olgusunu çok yönlü olarak incelenmeye değer kılmıştır.

Örgütler belirli kurallar koyarak çalışanlarından, özellikle müşterilerine ve diğer paydaşlarıyla ilişkilerinde birtakım duyguları göstermelerini istemektedirler. Duygusal davranış kuralları olarak adlandırılan bu kurallar, örgütler tarafından talep edilen duygu gösterimlerinin standartlaştırılmasını sağlayan kurallardır. Örgütler bu kurallar sayesinde, müşterileri ve diğer paydaşlarıyla ilişkilerini sürekli geliştirerek rekabette üstünlük sağlamayı hedeflemektedirler. Ancak duygusal davranış kurallarının doğru şekilde belirlenmiş olması arzu edilen sonuçlara ulaşılmasını tek başına sağlayamamaktadır. Bu noktada duyguların gösterimlerinde etkili olan çok sayıda bireysel ve örgütsel faktörün yanı sıra duyguların nasıl sergilendiği sonuçlar üzerinde etkili olmaktadır. Bununla birlikte, 1983 yılına kadar bu düşünceler literatürde bir kavram bağlamında ele alınamamış olduğu görülmektedir. Hoschild duygusal emek kavramını tanımladığında ise bu konularla ilgili akademik çalışmalar kendisine bir zemin bulmuştur.

Duygusal emek en geniş anlamıyla işgörenin aldığı ücret karşılığında duygularını işgörenin istediği ve işinin gerektirdiği amaçlar doğrultusunda kullanması olarak tanımlanabilir. Herhangi bir işte belirli bazı duyguların gösterilmesi bazı duyguların gizlenmesi (gösterilmemesi) gerektiğinde bir ücret karşılığında duygu yönetimi yapılmış olur ve bu şekilde iş gereği örgütsel kurallara uyum amacıyla duyguların düzenlenmesi duygusal emek olarak tanımlanmaktadır. Kısaca duygusal emek, duyguların iş yaşamında ticarileşmesi olgusudur.

Bu tezde bütünsel bir bakış açısıyla duygusal emeğin öncülleri, gösterim stratejileri ve sonuçları birlikte incelenmeye çalışılmıştır. Duygusal emeğin bireysel öncülleri olarak duygusal emek davranış kurallarına verilen önem ve dindarlık, örgütsel öncüller olarak duygusal gösterim kurallarının açıklığı, duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi ile duygusal davranış kuralları negatif içerik gösterimi ve örgütsel destek algısı ele alınırken; derin, yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterimlerinin sonuçları olarak da duygusal tükenmişlik ve işgörenperformansı ele alınmıştır. Bu çerçevede tezin amacı işgörenlerin duygusal emeklerini ortaya koyma stratejilerini şekillendiren öncüller ile duygusal emek gösterimindeki stratejinin işgören üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Duygusal emek gösteriminin öncülleri, ortaya çıkış süreçleri ve sonuçları bu bağlamda ele alınmaktadır.

Çalışmanın saha araştırması sağlık sektörü çalışanları üzerinde şekillendirilmiştir. Sağlık sektörü doğası gereği duyguların yoğun bir şekilde yönetilmesi zorunlu olan bir sektördür ve özellikle son yıllarda rekabetin giderek arttığı ve hizmet kalitesinde duyguların çok önemli bir yere sahip olması bu sektörün tercih edilmesine neden olmuştur. Bu nedenle araştırmanın odak noktasını sağlık kurumları işgörenlerinin göstermiş oldukları duygusal emeğin, bireysel ve örgütsel öncüller ile sonuçları üzerine etkilerinin incelenmesi oluşturmaktadır. Bu çalışmada ilk defa bireysel öncüllere insanın manevi yönünü temsil eden dinsel maneviyatın etkisi de incelenmiştir. Bu kapsamda tez beş bölüm olarak kurgulanmıştır:

Birinci bölümde nedensellik, amaç, önem ve kapsam dile getirilerek araştırma sorularına, hipotezlere ve tez planına yer verilmiştir. Tezin ikinci bölümünde duygusal emek incelenmiştir. Duygusal emek kavramının alanyazındaki gelişimi, duygu kavramı ve duygu yönetimi ile duygusal emek modellerine yer verildikten sonra sağlık sektöründe duygusal emek ile ilgili çalışmalara da değinilmiştir. Üçüncü bölümde duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları dindarlık, örgütsel destek algısı, duygusal emek gösterim kurallarına verilen

önem, duygusal tükenmişlik ve işgören performansı konularına yer verilmiştir. Tezin dördüncü bölümünde araştırmanın metodolojik kısmı ile bulguları sunulmuştur. Bu bölümde araştırmanın amaç, önem ve kapsamı yinelendikten sonra araştırmanın kısıtlarına ve zorluklarına değinilmiştir. Kullanılan ölçeklere ait ayrıntılı bilgiler, araştırmanın evren, örneklem ile veri toplama yöntemleri bu bölümde açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan analizlere ait bilgiler ve bulgular sonrasında elde edilen bulgular bu bölümde yer almaktadır. Tezin son bölümünde araştırmanın sonuçları tartışılmakta ve çalışma kaynakça ve ekler bölümleriyle son bulmaktadır.



BÖLÜM I

TEZİN NEDENSELLİĞİ VE ÖNEMİ

Sağlık sektöründe işgörenlerin duygusal emek kullanımlarının bireysel ve örgütsel öncülleri ile sonuçları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı bu tez çalışmasının birinci bölümünde tez araştırmasının nedenselliği, amacı ve önemi ele alınırken örgütlerde duygu kavramının gerekliliği de vurgulanmaktadır.

1.1. Tez Araştırmasının Nedenselliği

İşletme bilimi 20. yüzyılın başında bilimsel yönetimin ilkeleri ile yeniden yazıldığı zamandan günümüze dek bir takım önemli aşamalardan geçilmiştir. Yalnızca üretimi önemli gören anlayıştan örgüt yapısının bilimselleşmesine ve oradan da örgüt içinde yer alan en temel ve önemli unsurun insan olduğu gerçeğinin vurgulanmasına kadar devam eden bu aşamaların sonunda insan ilişkileri yaklaşımı genel bir kabul görmüştür. Bunun devamında ise yönetim psikolojisi ve örgütsel davranış gibi alanlar gelişmiştir.

Klasik yönetim düşüncesinde bilimsel yönetim ilkelerine uygun akılcı yaklaşımlar ön planda olmuştur (örn. Taylor ve Fayol). Bu dönemde işgörenlerin daha çok üretime motive edilmesinin sadece ekonomik açıdan desteklenerek gerçekleşeceği düşünülmüş ve buna bağlı olarak da motivasyon olgusu emeğin işletmelerin kâr etmesi yönünde ele alınmıştır. Sonrasında ise klasik yönetim anlayışının yerine geçecek olan neo-klasik yönetim düşüncesinde “insan ilişkileri yaklaşımı” esas olarak alınmaya başlanmıştır. Bu dönemde insan ve işgörene, davranışsal yaklaşımın gereği olarak, psikoloji, sosyoloji ve sosyal psikoloji bilim dallarının bulgularına dayanılarak daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Hawthorne araştırmaları ile başlayan insan ilişkileri yaklaşımını öne çıkaran dönem de bu gelişmelerin bir sonucudur ve bu süreçte çalışanların duyguları, kültürel yaşantıları gibi konulara daha çok ilgi gösterilmeye başlanmıştır (Eroğlu 2010).

Yukarıda vurgulanan bu uygulamaları esas alan yönetim çalışmaları sonucunda insanın örgütte bir işgören olarak davranış biçimlerinin daha iyi anlaşılması sonucu örgütsel davranış alanında motivasyon, duygusal zekâ, duygu yönetimi ve duygusal emek gibi

kavramlar öne çıkmaya başlamıştır ve örgütsel yaşamın duygusal yönüne dönük çalışmaların 1990'lı yıllardan bu yana daha fazla artmakta olduğu gözlenmiştir.

İş yaşamında örgütteki davranışların anlaşılması açısından duygular oldukça önemlidir ve onlar davranışları birçok şekilde etkilediğinden örgütsel davranış alanında bu konu gittikçe daha çok dikkat çekmektedir (Özkalp ve Cengiz 2003). Günümüzde örgütlerdeki iş ortamında duyguların oldukça etkileyici unsurlar olduğu anlaşıldığından ve duygusal yaşam meydana geldiği çevreyle birlikte bir bütün oluşturduğundan, örgütteki davranışları anlamak için duygulara artık çok daha fazla dikkat edilmeye başlanmıştır. Duygular iş yaşamında ve genelde insanların hayata yönelik bakış açısını, moralini ve performansını olumlu ya da olumsuz şekilde etkilediğinden işgören için de hayati önem taşır ve duygular iyi yönetilebilirse iş görenlerin performansını yükseltebilir (Akçay ve Çoruk 2012).

Günümüzde duygu kavramının iş yaşamındaki önemi gittikçe artmakta ve bu kavram örgütlerin başarısı için önemli bir olgu olarak görülmektedir. Duygular, çalışanların performansını etkileyen güçlü bir psikolojik güçtür ve iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Duygusal emek ilgili alan yazında bu trendin en yeni kavramlarından biridir ve doğru yönetilirse örgütlere, özellikle hizmet kesimindeki örgütlere, olumlu sonuçlar sağlayabilmektedir (Kart 2011; Eroğlu 2010).

Yakın zamanlarda yapılan araştırmalarda ise duyguların kurumlardaki önemine yoğunlaşıldığı görülmektedir. Artık örgütsel ilişkilerde duygular oldukça önem kazanmış ve iş yaşamının kaçınılmaz bir parçası olarak kabul görmeye başlamıştır (Eroğlu 2010). Ayrıca, 2017 yılı Eylül ayı TÜİK verilerine göre ülkemizde işgören nüfusun yarısından fazlası (%53.1) hizmet sektöründe istihdam edilmektedir. Dolayısı ile çok sayıda meslek için duygular, duyguların yönetimi ve istenen duygunun gösterimi günümüzde bir gereklilik haline gelmiş bulunmaktadır (www.tuik.gov.tr).

Günümüzde Duygusal Emeğin bu denli yaygınlaşmasının altındaki temel etken işgörenlerin duygularını ne şekilde sergileyeceğinin kendilerine bırakılmayıp bazı kurallara bağlanmış olmasıdır. Bu durumun bu hale gelmesinin nedeni ise artık işgörence sergilenen emeğin büyük oranda duygular ile ortaya konulmasındandır (Hochschild 1983).

Duygu yönetimi olgusu duygu gösterimi kuralları ile birlikte düşünüldüğünde artık bir iştir, bir emek türüdür (Hochschild 1979). Duygusal deneyimlere dayanan ve hisleri kurallara bağlayan bu durum günlük yaşamda “duruma uygun hisleri” ifade eder. Öte yandan *duygu işi* bir hissetme veya duygunun derece veya niteliğinin değiştirmesi çabasıdır ki

duygusal emek kavramının kapısı burada aralanmaya başlamaktadır. Yani duyguların yönetilmesi de çaba ile olmaktadır ve bu süreç duyguların kontrolü, sözel-bedensel yollarla gösterimi veya gösteriminin önlenmesi durumlarını içerir (Hochschild 1979).

Duygu yönetimi işi çok sayıda meslekte uygulanır. Cenaze hizmetleri, mahkemeler, polisler, sağlık çalışanları içlerinde buldukları farklı durumlar dolayısı ile farklı duygular gösterme zorunluluğu hissederler (Hochschild 1979). Bu durumda duygusal gösterim kuralları söz konusu olmaktadır. Araştırmacıya göre, belli bir durumda doğru olduğu varsayılan duyguların gösterimi için farklı sınıftan, cinsiyetten, etnik ve dinsel gruptan insanlara sorulması gerektiği düşünülebilir (Hochschild 1979).

Bütün bu yukarıdaki gelişmelerin doğal sonucu olarak, duygusal emeğin, maddi olmayan bir emek türü olarak değerlendirildiğinde, özel bir yere ve öneme sahip olduğu görülmektedir. Eğitim, turizm, sağlık gibi hizmet ile ilgili alanlarda bu kavram sıklıkla kullanılmış ve son yıllarda da iş hayatında daha da büyük önem kazanmaya başlamıştır.

Alan yazında hem duygusal emek hem de bireysel belirleyicilerin (farklı demografik özellikler, örgütsel destek algısı, DE gösterim kurallarına verilen önem ve dindarlık gibi) işletmelerde ve çalışanlarda etkilerini ayrı-ayrı ele alan çok sayıda çalışma mevcuttur (Grandey 2000; Hochschild 1983; Morris ve Feldman 1996; Ashfort ve Humphrey 1993; Ünler Öz 2007). Bununla birlikte adı geçen kavramların dindarlık ve kişilik özellikleri ile ilgili etkilerini inceleyen ve bu kavramların çalışanlarının iş sonuçları üzerinde etkilerini irdeleyen çalışmaların yeterince yapılmamış olduğu görülmektedir.

Yöneticilerin, işletme çalışanlarının tatminsizliklerini teşhis edebilme ve buna bağlı memnuniyetsizlikleri giderebilmek için gerekli önlemleri alabilmeleri için işletme çalışanlarının iş tatminsizliklerine ne tür tepkiler gösterdiklerinin bilinmesi yöneticiler açısından son derece önemlidir (Özdemir ve diğerleri 2013; Oral ve Köse 2011). İşletmeler arası rekabetin giderek arttığı ve büyük önem kazandığı günümüzde işletmeler de işgörenlerin iş sonuçlarına dair sağlam öngörülere sahip olmak istemektedirler (Gül ve diğerleri 2008; Seery ve Corrigan 2009).

Özetle, İşletmeler arası rekabetin giderek arttığı ve büyük önem kazandığı günümüzde işletmeler de işgörenlerin iş sonuçlarına dair sağlam öngörülere sahip olmak istemektedirler. İşletmelerde işgörenlerin olumsuz iş sonuçlarını teşhis edebilme ve bu olumsuzlukları giderebilmek için gerekli önlemlerin alınabilmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle

işletmelerde işgörenlerin bireysel ve örgütsel öncüllere bağlı sonuçların öngörülebilmesi ve bu amaçla duyguların etkilerinin anlaşılabilmesi stratejik öneme sahiptir.

Duygu olgusu genel olarak kişiye özel bir his durumu olarak tanımlanır ve herkes gibi işgörenler de iş yaşamlarında bir şekilde duygularını ortaya koymaktadır. Yansıtılan duyguların düzeyi yapılan işlere göre değişebilmektedir. Duyguların gösteriminde belli düzeylerde emek harcanmaktadır. Bu emek daha çok zihinsel olsa da bazen fiziksel de olabilmektedir. Bu çerçevede harcanan emeğin diğer bir tanımı da duygusal emektir. Duygusal emek kavramı ise kişiler arası iş süreçlerinde örgütün beklediği duyguları işe yansıtma gerekliliği olan çaba, planlama ve kontrol olarak açıklanmaktadır (Seçer 2005).

Thoist'e göre duygu olgusu şu dört bileşenden oluşmaktadır (Seçer 2005);

- Durumsal bir uyarıcı olması veya ortam değerlendirmesi,
- Fizyolojik ya da bedensel olarak hislerde meydana gelen değişiklik,
- Anlamlı el, kol, yüz hareketlerinin özgür bir şekilde ya da sınırlı olarak gösterilmesi,
- Bunlardan bir ya da daha fazlasının birleşimini kültürel bir şekilde adlandırılmasıdır.

Duygular insan yaşamında önemli bir yer tutmakta ve insanın psikolojik durumu ile davranışlarının temel taşı olmaktadır. Duyguların bilinip teşhis edilmeleri insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen, günlük yaşam ve özellikle iş dünyası açısından önemli kabul edilmeleri uzun zaman almıştır. Duyguların aklın karşıtı olduğu ve duyguları dinlemenin insanları mutsuz ve başarısız yapacağı önyargısı bunda önemli rol oynamıştır. Fakat günümüzde olumlu duyguların bilişsel süreçleri rasyonel karar vermeyi etkin hale getirdiğini noktasında bilim dünyasında tartışma ve yaklaşımlar vardır (Çukur 2012).

Bir kişi herhangi bir iş gördüğünde hiç duygusu veya duyguları yokmuş gibi davranamaz. Çukur'a göre (2012) duygu daha çok belli bir uyarıcıya verilen kısa tepkilerin genel adıdır ve duygular insanın çevreye uyum sağlamasına yardım eder. Ayrıca duyguların yorumlanması ve yönetilmesinde çevresel, kültürel ve bireysel farklılıkların da etkileri söz konusudur. Seçer'e göre (2005) duygu düzenlemesi veya duygu yönetimi denilen durum ise belli bir duygunun kendisinin o duyguyu yaşayan kişi tarafından kontrol edilmesi ve istenilen şekilde yansıtılıp iletilmesidir; ki bu durum duygusal emek teorisine göre bir

ücret karşılığında yapılarak ortaya çıktığında duygusal emek adını almaktadır (Hochschild 1983).

İnsanların ve duygularını etkileyen bir diğer önemli etken din olgusudur. Tracey'e göre (2012) örgütlerde din ve dindarlığın önemi anlamlı bir şekilde keşfedilmemiş ve yeterince incelenmemiştir. Birçok ekonomide ve toplumda dinin muazzam önemi, din konseptinin önemli olduğunu vurgulamayı çok az bilim insanı yapmıştır. Buna ek olarak belirtmek gerekirse dünyanın büyük dinlerinin ne dediğini ve yönetim bilimini nasıl etkilediğini vurgulayan işletme bilimi, organizasyon ve yönetim alanında çalışmalar yürütülmüştür (Weaver ve Stansbury 2014; Hinings ve Raynard 2014).

Tracey ve arkadaşları (2014) diğer bir çalışmada örgüt ve yönetim teorisinde din konusunun çok büyük ölçüde ihmale uğradığının altını çizerek bu konunun örgüt-yönetim teorisi ile arasındaki öneminin vurgulanmasının kaçınılmaz olduğu görüşünü ileri sürmektedirler. Bu tespitlerden hareketle din ve dindarlık konusunun işletme ve yönetim alanındaki çalışmalarda ihmal edilmemesi gerektiği söylenebilir.

Özbek, doktora çalışmasında (2012) yapısal eşitlik modeli ile dindarlık denetim odağı ve idealizmin algısı etkisini küçük işletmelerdeki pazarlama yöneticilerinde sınamıştır. İstatistiksel olarak olumlu sonuç veren bu modelde, dindarlık ve denetim odağının idealizm üzerinde etkisi ile dindarlık düzeyi ve idealizmin algılanan etik problem üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Benzer bir çalışmada 189 üniversite işletme öğrencisi üzerinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Araştırma verilerinin analizinde yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Öngörülen model, yedi hipotezden oluşmuş ve hipotezlerden dördünde, dindarlık düzeyi bağımsız değişken olarak kullanılmıştır (Özbek ve diğerleri 2013).

Duygusal Emek gösteriminin belki en önemli olduğu sektör sağlık sektörüdür denilebilir. Bunu gösteren bir çalışmada doktorların hastalık hikâyelerini anlatan hastalarını ne kadar süre onların sözünü bitirmelerini istemeden dinledikleri ölçülmüştür (akt. Pink 2016). Otuz yıl önce araştırmacılar bir muayene odasındaki doktor-hasta görüntülerinin görüntü kaydını aldıklarında doktorların ortalama 21 saniye sonra hastalarını sözünü kestiğini gördüler. Aynı çalışma yapılan ilk araştırmadan yirmi yıl kadar sonra tekrarlandığında doktorların gelişme göstermiş olduğu anlaşıldı. Bu kez araya girmeden önce, hastalarının sözünü kesmeden önce 23 saniye bekliyordu doktorlar. Bu örnekte doktorların hastalarına dönük sabır ve benzeri olumlu duygular göstermekte zorlandıkları

açıkça görülmektedir. Dolayısıyla duyguların kullanımı açısından sağlık çalışanlarının araştırılması önem arz etmektedir.

Talan'a göre (2003) öyküler, insanlar hastalandıklarında kendilerine ne olduğuna bu yolla anlam verir ve böylece kendileriyle ilgili öyküler anlatırlar. Doktorlara düşen ise iyileştirme ve tedavi etme yeteneğinin bir hastanın öyküsünü tam olarak algılayabilmelerine bağlı olduğunu görmektir. Eğer bu yapılamazsa, tek eliniz bağlı halde yarım kapasite çalışılıyor olduğu düşünülebilir (akt. Pink 2016).

Yapılan bir çalışmada (akt. Pink 2016) anlatıya dayalı tıp hareketinin önemi vurgulanmaktadır. Buna göre doktorların hastalarına şikayetlerini almak için yönelttikleri ifade "Bana nerenizin ağrıdığından söz edin," yerine "bana yaşamınızdan söz edin" şekline dönüşüyor. Bu anlayışın uygulandığı tıp fakültesi hastanelerinde sürdürülen genel bilgi kartı ve dosyalama çalışmasının yanı sıra kendileri alternatif olarak paralel kart tutan tıp öğrencilerinin hastalarıyla olan ilişki, iletişim ve teknik becerilerinin paralel kart tutmayan öğrencilerden daha iyi olduğu gözleniyor (akt. Pink 2016)

Halpern'e göre doktorlar sadece bir hastanın duygularını doğru yorumlayarak değil, hastanın duygusal tarzına, zamanlama, ses tonu, dinleme ve genel uyumla karşılık verirken de empati sergilemiş oluyorlar. Tıp fakültelerine resmi onay veren kurul, hastalarla etkili ve empati içeren bir yaklaşımla iletişim kurmayı, artık tıp öğrencilerinin genel değerlendirmesindeki etkenlerden biri haline getiriyor (akt. Pink 2016).

1.2. Tez Çalışmasının Amacı

Duyguların yönetimi en önemli motivasyon yöntemidir diyebiliriz ve duyguların yönetiminin amaca dönük olarak kullanılması ise motivasyon açısından en değerli bir emek çeşididir. Duygusal emek artık günümüzde kas ve akıl gücünün birleşimi ile daha etkili olmayı sağlayabilen bir yaklaşımdır.

Stephen Covey'e göre insanları çalıştırmak ve karnını doyurmakla işe başlamak daha sonra kalplerinin de olduğunu anlayarak çalışma koşullarını düzeltince anlam kazandı. İnsanın beyni, akli ve ruhu olduğu anlaşıldı. İnsanı bütün duygularının yönetilmesi ihmal edilmemelidir. İşgörenlerin ruhlarını ve duygularını ihmal etmek büyük boşluk doğuracaktır (akt. Arsoy 2008).

Bu tez araştırmasının amacı işgörenlerin duygusal emeklerini ortaya koyma stratejilerini şekillendiren öncüller ile duygusal emek gösterimindeki stratejinin işgören üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Duygusal emek gösteriminin öncülleri, ortaya çıkış süreçleri ve sonuçları bu bağlamda ele alınacaktır.

Örgütlerde işgörenlerin işletmenin amaçları doğrultusunda başarılı olup olmadıklarını gösteren bir kavram olarak iş tatmini, işe duygusal bağlılık, duygusal tükenmişlik öne çıkmaktadır. İşgören performansı ise hem duygusal emek ile etkileşimi hem de araştırmanın diğer değişkenlerinin iş sonuçlarına etkisi açısından önem kazanmaktadır. Demografik değişkenlerin çalışanların duygusal emek gösterimlerini belirlemede etkili olduğu yönünde yapılan çalışmalar alanyazında mevcuttur (Özdemir ve diğerleri 2013). Araştırmamızın bireysel öncül değişkenleri ise DE gösterim kurallarına verilen önem, dindarlık ve demografik özelliklerdir. Ayrıca örgütlerde işgören performansını etkileyen öncüllerden olarak duygusal emek gösterim kuralları ve örgütsel destek algısı seçilmiştir.

1.3. Tez Çalışmasının Önemi

Dünyada hizmet sektörü günümüzde o kadar büyümüştür ki; 1970’li yıllarda bir lokantada yemek, uçakla yolculuk yapma, 4 veya 5 yıldızlı bir otelde kalmanın lüks olduğu düşünülürken artık bu gibi durumlar günümüzde olağan hale gelmiştir (WTO 2013). Ülkemizde hizmet sektörünün milli gelire katkısı 1970’lerde %37 civarındayken 2015 yılında %65’lere yükselmiştir (Koç 2015). Hizmet sektörünün bu kadar hızlı büyümesi kalite sorunlarını da beraberinde getirmektedir.

Hizmet sektöründe işgörenin bilinçli olup olmaması ve müşteriye karşı yaklaşımları hizmet kalitesini etkilemede önemli bir yer tutmaktadır. Bu amaçla yapılan bir çalışmada (Reicheld ve Sasser 1990) hizmet hatasında %5 azalmanın kârlılığı %100’e yakın artırabildiği sonucuna ulaşmıştır. Yine benzer bir araştırma (Vandenvosch ve Dawar 2002) ortaya koymaktadır ki ABD’de yeni mobil iletişim pazarında bir GSM operatörünün yeni müşteri kazanma maliyetininin 600 dolar, mevcut müşteriyi elde tutmanın maliyeti ise 20 dolardır (Koç 2015). Hizmet ve ürün satın alan müşteriyi kalıcı hale getirmenin ve hataların azaltılarak kalitenin artırılmasının işletmelerin kârlılığını doğrudan etkilediği görülmektedir. Alanyazındaki araştırmalar duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal sermaye gibi kavramların hizmet kalitesine doğrudan veya dolaylı olarak etkisini tespit etmektedir. Bu yöndeki araştırma ve tespitler bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

İşletmeler günümüzde işgörenlerin müşteriye gülümsemesini istemekte ve bunu çeşitli meslek içi etkinlikler veya yazılı ve sözlü talimatlarla işgörelere öğretmektedirler. Bu durumda müşterilere mal veya hizmet alırken gösterilen gülyüzün müşterilere dönük sahici olup olmaması kadar bu göstermelik ve yapaylık kokan durumların çalışanlara bir tür yabancılaşmaya yol açmaları da kaçınılmaz sonuçlardandır (Hoschild 1983). Buna ek olarak zihin ve duyguların eşgüdümleme faaliyetine duygusal emek adı verildiğini de söyleyebiliriz. Bu faaliyet günümüzde oldukça önemli hale gelmiştir çünkü birçok meslekte artık işgörenden ürünlere ait beceriler yerine hizmet alan insanlarla başa çıkabilme yeteneği istenmektedir. Hoschild'e göre (1983) duygu hadisesi aslında görme ve işleme gibi bizim bu dünyayı anlamaya dair bir yöntemimiz ve davranış kalıbımızdır ve her duygu hayatın içinde bir sinyaldir.

Bu çalışma:

- Duygusal emek gösteriminin öncülleri ortaya çıkış süreçleri ve sonuçları bağlamında ele alması açısından;
- Araştırmada işgörenin dindarlık düzeyinin alanyazında ülkemizde ilk kez çalışılmış olması bakımından;
- Bütün bu unsurları duygu emeği (duygu işçiliği) açısından çok önemli olan sağlık sektöründeki çalışanların araştırılmış olması yönünden;
- İlgili alanyazında yapılacak çalışmalar için sağlayacağı bilgilerle bir temel oluşturması bakımından önemlidir.

1.4. Tez Çalışmasının Kapsamı

Bu çalışmada örgütsel davranış alanında duygusal emek gösteriminin bireysel öncüller (duygusal gösterim kurallarına verilen önem ve dindarlık) ve örgütsel öncüller (duygusal gösterim kuralları ve örgütsel destek algısı) ile bireysel ve örgütsel sonuçları (duygusal tükenmişlik ve işgören performansı) üzerindeki etkilerini araştırılması amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede yukarıda adı geçen değişkenlerin iş görenlerin iş sonuçları ile ilgili değişkenler üzerindeki etkilerinin farklılık gösterip göstermeyeceği ortaya konulmaya çalışılacaktır. Bu değişkenlerin işgören performansı ve duygusal tükenmişlik açısından nasıl bir sonuç ortaya koyduğunun görülebilmesi işletmeler için kuşkusuz önemlidir. Araştırmanın değişkenleri bağlamında bireysel ve örgütsel öncüller ile sonuçların ilişkilerinin işletmelerde ne yönde etkili olabileceğine dönük sorulara cevaplar aranacaktır.

Araştırmada sorulara alınacak cevaplar işletmelerin duygularını doğru ve etkili bir Şekilde kullanan iřęörenlerin özelliklerini daha iyi görebilmelerine yol açacaktır. Özellikle hizmet sektöründe iřęörenlerin hem kendi duygularını yönetebilmeleri hem de hizmet alanların olumlu duygular yaşamalarına sebep olmaları beklenmektedir. İřęörenlerin bireysel öncülleri olarak araştırmada seçilen değişkenlerden dindarlık ile duygusal emek gösterim stratejileri ilk kez bir duygusal emek araştırmasında birlikte kullanılacakları için gerek alanyazında gerekse işletmelere doğru iřęören seçme açısından yeni bazı bulgular sunacağı varsayılabilir.

1.5. Araştırma Soruları ve Hipotezler

Bu bölümde tez çalışması için daha önce geliştirilmiş olan araştırma soruları ve bu sorulardan hareketle kurulan hipotezler ele alınacaktır. Bu genel çerçeve kapsamında araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

Araştırma Sorusu 1: İřęörenlerin duygusal emek gösterimleri ile duygusal davranış kurallarına verdikleri önem arasında bir ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 2: İřęörenlerin örgütsel destek algıları ile duygusal emek gösterimleri arasında nasıl bir ilişki vardır?

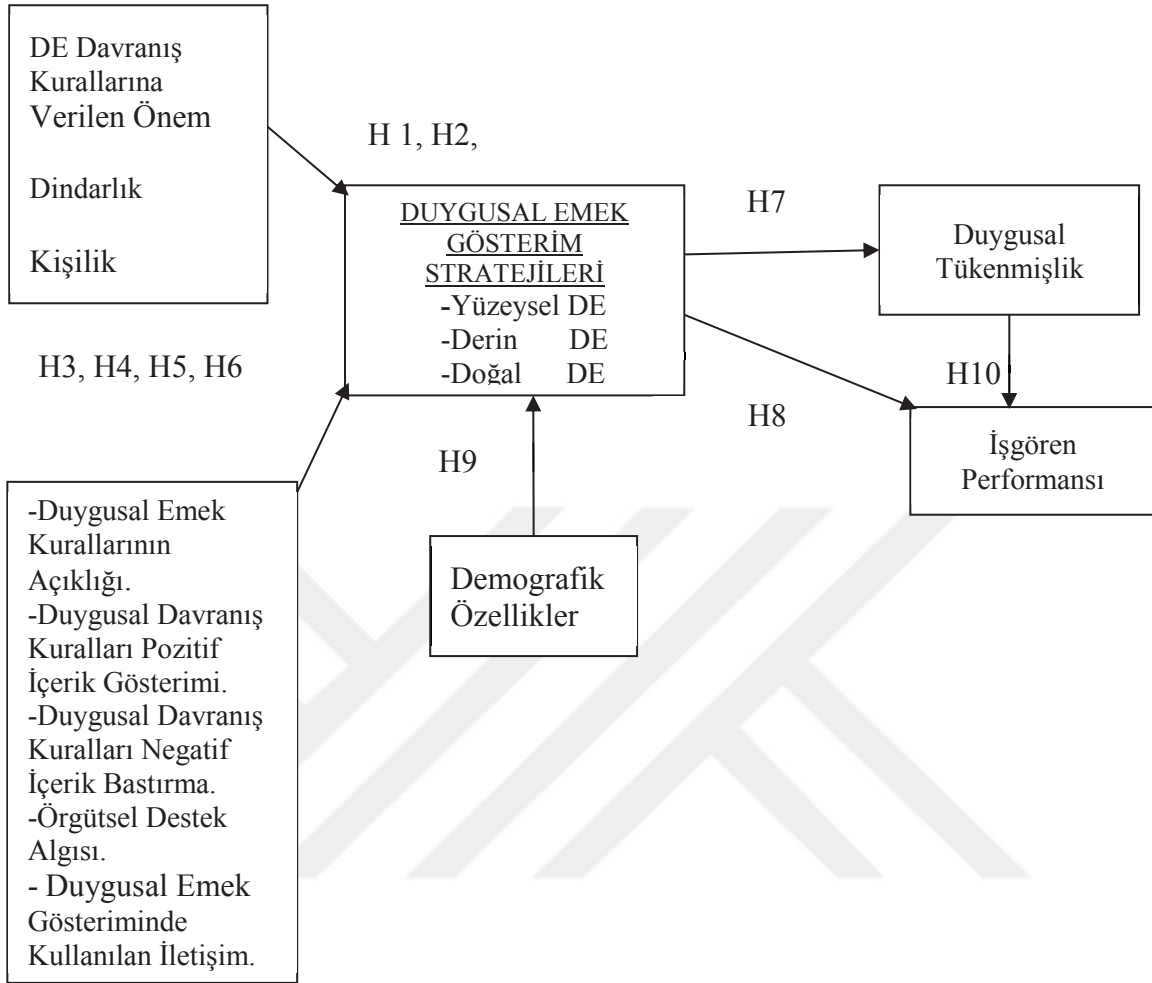
Araştırma Sorusu 3: İřęörenlerin duygusal emek gösterimleri ile iş performansı ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?

Araştırma Sorusu 4: İřęörenlerin duygusal emek gösterimleri ile duygusal gösterim kurallarının açıklığı ve bu kurallara verilen önem arasında nasıl bir etkileşim vardır?

Araştırma Sorusu 5: İřęörenlerin duygusal emek gösterimleri ile dindarlık düzeyleri arasındaki bir ilişki söz konusu mudur?

Araştırma Sorusu 6: Demografik farklılıklar ile duygusal emek gösterimleri nasıl bir ilişki vardır?

Şekil 1.1. Araştırmanın Öngörülen Modeli



Tez çalışması için yukarıda verilmiş araştırma sorularından yola çıkarak geliştirilmiş olan hipotezler ise aşağıdaki gibidir:

Bireysel Öncüllere Ait Hipotezler

H1a. İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1b. İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1c. İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2a. İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2b. İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2c. İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Örgütsel Öncüllere Ait Hipotezler

H3a. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3b. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3c. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4a. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4b. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4c. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H5a. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H5b. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H5c. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H6a. İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H6b. İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H6c. İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Sonuçlara Ait Hipotezler

H7a. Duygusal emeğin derin gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H7b. Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H7c. Duygusal emeğin doğal gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H8a. Duygusal emeğin derin gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H8b. Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H8c. Duygusal emeğin doğal gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Demografik Farklılıklara Ait Hipotezler

H9a. İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin derin gösterimi farklılık gösterir.

H9b. İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.

H9c. İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin doğal gösterimi farklılık gösterir.

H9d. İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek derin gösterimi farklılık gösterir.

H9e. İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.

H9f. İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek doğal gösterimi farklılık gösterir.

H10. İşgörenin duygusal tükenmişlik düzeyi ile performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

1.6. Tezin Planı

Tez çalışması, sağlık işletmelerindeki çalışanların duygusal emek gösterimlerini bireysel ve örgütsel öncüller ile sonuçları arasındaki ilişkileri incelemektedir. Duygusal emek (DE) gösterimleri hem bireysel hem de örgütsel öncüller ve sonuçlar açısından ele alınmaktadır. DE gösterimlerine verilen önem bireysel bir öncül iken bu gösterim kurallarının içerikleri ve açıklıkları örgütsel öncüllerdir. Yerli alanyazında bir ilk olarak çalışmaya bireysel öncül olarak dindarlık değişkeni de dâhil edilmiştir. Örgütsel destek algısı ise örgütsel öncüllerin sonucusudur. Bağımlı değişken olarak duygusal emek (DE) derin, yüzeysel ve doğal DE olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümde araştırmanın konu ve sorunsalı ile amacı ve önemi ele alınırken, ayrıca çalışmanın kapsamı, planı ve modeli de yer alacaktır. Tez çalışmasının alanyazını inceleyen ikinci bölümde konu ile ilgili literatür duygusal emek (DE) açısından incelenmektedir. Daha sonra üçüncü bölümde araştırmada yer alan bireysel ve örgütsel öncüller ilgili alanyazın çerçevesinde tartışılmaktadır. Burada bireysel öncüllerden duygusal emek gösterimlerine verilen önem ve dindarlık boyutları üzerine inceleme yapılmaktadır. Sağlık sektörü çalışanlarının DE gösterim stratejilerini nasıl sergilediğini boyutlarıyla birlikte ortaya koyan araştırmalar ve bu araştırmalarla ilişkilendirilen değişkenler incelenmektedir. Bir sonraki bölümde sağlık işletmelerindeki çalışanlar ile ilgili DE çalışmaları kısaca anlatılmaktadır. Önceki bölümde teorik olarak anlatılan DE ve üç farklı gösterimlerinin araştırmanın diğer değişkenleri ile kıyaslandığında ne tür etkileşimlerde buldukları ortaya konulmaktadır.

Tezde dördüncü bölümde ise araştırmanın bireysel ve örgütsel sonuçları yer almaktadır. Bunlardan ilk olarak incelenen konu ise işgören performansıdır. Örgütsel sonuç olarak işgören performansının bireysel sonuç olan duygusal tükenmişlik ile ilişkisine bu bölümde değinilmektedir. Beşinci bölümde araştırmanın amacı, önemi, kısıtları, veri toplama yöntemi, evren, örneklem ve metodolojisi ile bulguları yer alırken, ulaşılan verilerin istatistik anlamında analizi yapılmaktadır. Tez çalışması sonuçların tartışıldığı ve önerilerin yapıldığı bölüm ile son bulmaktadır.

BÖLÜM II

DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek (DE) işgörenin istenen davranışı göstermek için duygularını yönetmesidir (Chu 2002). Bu, sosyal normları sağlayabilmek adına, karşısındakini rahat ettirmek adına kişinin bazı duyguları saklaması veya bastırması bazılarını da göstermesi anlamına gelmektedir. Duygusal emek sadece iş yerine özgü değil yaşamın her alanına yayılan bir gerçekliktir. Özellikle hizmet sektöründe daha çok öne çıktığı söylenebilir. Hizmet sektöründe karşısındaki müşteriyi memnun etmek ve müşteri yararına iş görerek hizmet sunumunu gerçekleştirmek esastır ve başarılı hizmetin ortaya koyulması da duygusal emek kullanımının önemine işaret etmektedir.

Duygusal emek (DE) kavramına gelmeden evvel bazı temel kavramlara bakılmasında yarar vardır. Çalışma yaşamında iş görenin işyerindeki sosyalleşmeler sonucunda kendiliğinden ortaya çıkan ve duygulara çok yakın olan “duygu işçiliği – duygusal işçilik” (work feelings) kavramı (Wharton 1999) bunlardan birisidir ve duygusal emekten farklı olmayan bir kavramdır. İşgörenin duyguları kurum hedefleri yönünde işin bir gereği e parçası olarak ve bilinçli olarak yönetmesine duygusal emek adı verilirken buna yakın bazı diğer kavramların da tanımlarına bakılması yararlı olacaktır. Tablo 2.1.’de duygusal emek alanyazınında ve ilgili araştırmalarda sık olarak karşılaşılan “duygu” ile yakından ilgili görülen kavramlar ve tanımları görülmektedir.

Tablo 2.1. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar

Duygu ile ilgili kavramlar	Tanım
Duygusal Emek (DE)	Diğerlerinin zihinlerindeki uygun durumu oluşturan dışa dönük yüz ifadesini "uyarım" ile veya "baskılayarak" sürdürebilmek için bir çalışanın yaptıklarıdır. Bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesidir.
Yüzeysel DE	Çalışanların gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimidir.
Derinlemesine DE	Çalışanların gerçek hislerini çaba göstererek kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmesidir.
Doğal DE	Çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür.

Tablo 2.1. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar (Devamı)

Duygu ile ilgili kavramlar	Tanım
Duygulanım (His)	Şemsiye terim olarak geniş bir duygu yelpazesini kapsar; bireylerin hissettikleri durumlar da dâhil olmak üzere ruh hali ve ayrı duygular ve özellikler gibi nitelikleri, pozitif ve negatif duygulanımı da kapsar.
Farklı Duygular	Duygular belirli bir hedef veya nedene odaklanır ve genellikle duygunun algılayıcısı tarafından fark edilirler; nispeten yoğun ve çok kısa sürerler. Baştan yoğun olup sonradan, bazen geçici bir havaya dönüşebilirler.
Farklı Ruh Halleri	Genel olarak küresel olumlu veya olumsuz duygu; yaygın olmaya meyilli ve belirli bir nedene odaklanmaz ve çoğunlukla algılayan bu ruh halini fark edemez; orta sürelidir (birkaç dakikadan birkaç hafta veya daha uzun süreye uzayabilir).
Duygusal Zekâ	Kendi ve diğerlerinin duygu ve hislerini izleme bunlar arasındaki farkları görebilme ve bu bilgiyi kendi düşünce ve eylemlerine rehber yapma yeteneği ve kapasitesidir.
Duygu Düzenleme	Bireylerin kendilerini hangi duyguları yaşayacağına ikna etme ve yaşadığında bu duyguları nasıl yaşayacağını ve nasıl ifade edeceğine dair çabalar ile ifade ve duyguların değiştirilmesidir.
Duygusal Bulaşma	Bir bireyden diğer grup üyelerine duyguların paylaşılmasına veya aktarılmasına izin veren süreçlerdir. (Başkalarının sözsüz davranışlarını taklit etme eğilimi, yüz ifadelerini, duruşları ve hareketi başkalarıyla senkronize etmek, paylaşmak ve sonuç olarak duygusal olarak yakınsama olmasıdır.
Duygusal Uyumsuzluk (Çelişki)	Gerçekten hissedilen duyguların ifade edilen duygular ile çelişmesi halidir. Yüzeysel duygu gösterimi tam da bu durumun ortaya çıkmasına neden olan bir stratejidir ve uzun vadede çalışanın duygusal tükenmişlik yaşayarak işi bırakmasına kadar gidebilen bir süreçtir.
Duygu İşçiliği	Duygu işçiliği kavramı çoğu zaman duygusal emek kavramı duygu yönetimi duygusal işçilik ile eş anlamlı olarak da kullanılmaktadır.
Kollektif Duyuş ve Hissediş	Bireysel düzeydeki duygusal özelliklerin, çoğunlukla duygusal bulaşma yoluyla grup düzeyinde duygu veya ruh hali oluşturmak için bir araya getirilme derecesidir.
Duygulanım Eğilimi	Genel kişilik eğilimi, durumlara istikrarlı ve öngörülebilir şekilde cevap verme eğilimindedir. Kişinin dünyaya bakış gözlüğüdür.
Duygu Performansı	Duyguların şartlarla uyumlu gözlemlenebilir ifadeleridir.
Duygu Gereklikleri	Duygusal görüntüler için başkaları ile iş temelli gereksinimlerdir.
Duygusal Tükenmişlik	İşyerinde karşılaşılan zorluklara karşı bireysel olarak geliştirilen duygusal olumsuz tepkilerdir. Diğer bir deyişle tükenmişlik, sürekli güçlü strese maruz kalmaktan kaynaklanan düşük öz saygı veya öz yeterlilik duyguları ile birleşen duygusal, fiziksel ve zihinsel tükenmişliktir.
Duygusal Emek Davranış Kuralları	İşgörenler için iş yerinde uygun duygu gösterimlerini standardize eden kurallardır. DE gösterim kuralları da denilmektedir.

Kaynak: Barsade ve Gibson (2007)'den yararlanılmıştır.

2.1. Duygu Kavramı ve Duygu Yönetimi

İnsan davranışını belirleyen en önemli öğelerden biri duygulardır ve bireyler iş yaşamlarında ve iş dışında kalan yaşamlarında çok farklı duygular yaşarlar (Erkuş ve Günlü 2008). Peki, nedir duygu veya duygular dediğimiz bu olgu? Öncelikle, kısaca da olsa bu sorunun cevaplanması gerekmektedir.

Bir tanıma göre duygu, “belirli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip, davranışsal bir tepkime olarak ortaya çıkan hisler”dir (Kervancı 2008). Diğer bir araştırmacı ise duyguyu bir his ve bu hisse özgü düşünceler, psikolojik ve biyolojik durumlar ve bir dizi hareket eğilimi olarak tanımlamıştır (Goleman 2007). Bunun gibi farklı çalışmalarda ve farklı bilim insanları tarafından ortaya konulan farklı tanımlar da duyguların birçok ortak özellikleri olmasına rağmen, tek tip olmayan ve farklı türlerde ortaya çıkan hisler olduğu da ifade edilebilir. Bazı sözlüklerde his ve duyguyu aynı anlamda kullanılırken davranış bilimi açısından hisler duyguların temelindeki etkiler olarak görülmektedir.

Farklı tanımlar sonrası duygu kavramı kişinin iç ve dış çevresinden gelen uyaranlar karşısında öncelikle içsel olarak oluşan, sonrasında ise bireyin davranışını bedensel duruş ve tutum ifadesini etkileyen bir durum olarak tanımlanabilir. Bu tanımlama da kişinin davranışlarının temelini duyguların oluşturduğunu ve duyguların davranışları şekillendirmede çok önemli olduğunu göstermektedir. Bilişsel ve davranışsal açıdan duygular vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Duyguları düşünsel özellikleri anlatması açısından bilişsel, vücut ile ilgili bileşenler göz önüne alındığında biyolojik ve eyleme dönüşmesi bakımından incelendiğinde ise davranışsal olarak tanımlayabiliriz (Langelier 2006).

Duygunun tanımlaması beraberinde farklı duyguların ve hatta duygu ile ilgili diğer bazı kavramları da gündeme getirecektir. Duygular, duygulanım ve duygu durumlar bunlardan başlıcalarıdır. İnsanların yaşadığı duygulara genel olarak “duygulanım” (his) adı verilmektedir (Barsade ve Gibson 2007). Duygular ise doğrudan birine veya birşeye yönlendirdiğimiz güçlü hislerdir (Fridja 1993). Duygudurum ise her zaman olmasa bile sıklıkla içinde bulunduğumuz durumdan bağımsız olarak yaşadığımız ruh hallerimizdir ve duyguları daha güçlü kılarlar (Weiss ve Cropanzano 1996). Görüldüğü gibi his ve ruh halleri gibi kavramlar da ister istemez konunun içinde yer almaktadırlar.

Temel duygu durumları genel olarak olumlu ve olumsuz duygulanım olarak iki grupta incelenir. Yaşanılan duruma bağlı bir dürtüyle ilintili olmayan ve duygulardan daha az güçlü

olan hisler, olarak ta tarif edilen duygu durumlara heyecan, kendine güven ve neşe gibi olumlu örnekler verilirken; endişe, stres ve sinirlilik gibi olumsuz örnekler de gösterilebilir (Deniz ve diğerleri 2012).

Sık olarak beş duyumuzu ifade ederken kullandığımız kavram histir ve hissetmek biz insanlara özgü olan çok temel bir durumdur. Her ne kadar düşünce olgusu karşısında daha önemsiz görülmeye çalışılsa da insanların yaşamlarını sürdürebilmek için duygulara sahip olmaları gerektiğini, mantıklı düşünebilmemiz için duygularımızı hissederek yaşayabilmemiz gerektiğini ortaya koyan çalışmalar mevcuttur. Buna örnek olarak gösterilebilecek bir olay ve bilimsel tespit 1848 yılı Eylül ayında Vermont’lu bir demiryolu işçisi olan Phineas Bage’in beyin yaralanması vakasıdır. Söz konusu olayda adı geçen işçi beyin yaralanması geçirmiş ve duygulanma yetisini kaybetmiştir. Bu olaydan sonra bu işçinin mantık kurma yetisinin de kaybolduğu görülmüştür. Benzer bir çok beyin kazaları sonrasında da kişilerin duygularını kaybetmelerinin mantıklı düşünebilme yetilerini de kaybetmelerine yol açtığı görülmüştür (Robbins ve Judge 2012). Bu da göstermektedir ki biz insanlar mantıklı düşünebilmek için duygularımızı hissedebilmeli ve yaşayabilmeliyiz.

Duygular hem insanın durumunu ve kültürel kategorisini simultane bir şekilde gösteren bir araçtır (Barbalet 1998); ve bu nedenle de, duygular kişinin çevresinden ayrı düşünülemez, farklı kültürel kategorilerde şekillenmiş hislerin kelimelere dökülmesini ve bunların duyguya dönüşmesini sağlayan araçlar olarak da dikkate alınmalıdır (Massumi 2002).

Duygular sadece kişisel ya da sosyal değil aksine “kişisel” ve “sosyal” kavramlarının tasvirinin yüzeylerini ve sınırlamalarını oluşturmaktadır (Ahmed 2004). Bir başka deyişle, sosyalleşmesini tamamlamış bir toplumda yaşam, izole bir şekilde yaşayan canlıların aksine, insanların anlam ya da his tepkimelerini içeren ve bizim de bunu “duygu” altında incelediğimiz tepkime vermesini sağlar (Leavitt 1996) ve buna göre duygu sadece biyolojiye indirgenebilecek ve basitçe sebep ve sonuçları ölçülebilecek bir kavram olmayıp, ancak bütün sosyal ve fizyolojik boyutların sürekli dikkate alınmasıyla incelenebilir (Leavitt 1996).

Duygusal bağlılık ve anlam yapısında maddeselliğe de önem verilmekte ve bu durum duyguların nasıl objelere, kişilere ya da işaretlere yapıştığını açıklamak için kullanılmaktadır. Böylece, subjektifliğin oluşumu için hayati önem taşır (Ahmed 2004). Aynı zamanda, duygusallığı karakterize eden şeyin ekonomiyle aynı şekilde çalıştığı da öne

sürülmektedir. Ahmed'e göre (2004) göre, duygusallık bizi diğer insanlardan ayırırken, aynı zamanda da birleştirmektedir.

Başka bir araştırmacının ifade ettiği gibi (Goleman 2007), duygusal yeterlilikler kazanılan kabiliyetlerdir. Bu yeterliliklerin erken yaştan yetişkinliğe kadar olan süreçte aile, komşular, akranlar, dinler ve sosyal gruplar tarafından etkilenecek oluşması durumu söz konusudur ve bu sebeple yeterliliklerden oluşan duygusal sermayenin eğitimle kazanıldığı ama bunun sadece okul eğitimiyle sınırlandırılmayacağı söylenebilir.

Ekman (2016) tarafından yapılan bir çalışma günümüzde duyguların evrenselliği ve tanınmaları konusunda geniş bir mutabakat olduğu görülmüştür. Dünyada duygular konusunda öne çıkan 248 bilim insanına altı soruluk anket gönderilerek yapılan çalışmada temel duygular konusunda önceki yıllara göre daha yüksek oranda bir ortak görüş tespit edilmişti.

Duygular ve işgörelere yansıyan sonuçlarının yöneticiler için önemli olduğu vurgulanan bir çalışmada (Ashkanasy ve Dau 2001) örgütsel ortamlarda duyguların incelenmesinin, kuruluştaki insanların davranış biçimine yeni ve önemli bilgiler sağladığı sonucuna varılmış ve yöneticilere, organizasyonlarında olumlu bir duygusal iklim geliştirebilmelerini ve onlara yardımcı olabilmelerini sağlamak için öneriler sunulmuştur. Yöneticiler bireysel ve kurumsal bazda duyguları fark edecek donanımda olmalıdırlar. Böylelikle negatif duyguların, negatif davranışların etkisi ile depresif davranmaya başlayan, daha az sosyal olmaya başlayan işgörelere için önlem alınabilir.

Duygusal Emek hizmeti üretilirken çalışanın iş görüşümü, kimliği ve duyguları üretip göstermesi ve satması diğer önemli unsurlar olarak göze çarpmaktadır. İş yaşamında duygusal yaşam ve iyi oluş üzerinden duygusal emek kavramının işgörelere, yöneticiler, satın alıcılar ve müşteriler açısından sonuçları ışık tutulması gereken alanlardır. Kişilerarası yoğun iletişim ve yüz yüze gelmenin sonucu olarak duygusal emek ortaya çıkmaktadır (Hochschild 1983).

Yapılan bir çalışmada (Ashkanasy 2003) örgütlerde duyguların durumu ve kullanımları beş aşamada değerlendirilmiştir. Adı geçen çalışmadaki örgütlerin duyguları beş farklı düzeyde kullanışı örnekleri ile birlikte tablo 2.2.'de birey düzeyinden örgüt düzeyine doğru verilmektedir.

Tablo 2.2. Örgütlerde Duyguların Beş Düzeyi

1	Bireyin içsel duyguları	Duyuşsal olaylar, ayrık duygular, hisler, davranışlar
2	Bireyler arasında duygular	Duygusal bağlılık, iş doyumu, tükenmişlik, duygusal zekâ
3	Kişilerarası etkileşimlerde duygular	Duygusal emek, duygu alış-verişi, gösterilen veya hissedilen duygu
4	Gruplarda duygular	Duygusal zekâyâ sahip gruplar, duygusal bulaşma, lider-üye etkileşimi
5	Örgüt çapında duygular	Örgütsel politikalar, DE için gereklilikler, gergin ve iyi olma, duygusal iklim ve kültür

Kaynak: Ashkanasy, Neal. “Emotions in Organizations: A Multi-Level Perspective, Multi-Level Issues in Organizational Behaviour and Strategy”, *Research in Multi-Level Issues, Elsevier Science*, 2, 2003, 9-54.

İşgörenlerin örgütlerde duygularını nasıl gösterdikleri ve bu duyguların örgütsel amaçlar için nasıl kâr haline dönüştüğü hakkındaki duygusal emek çalışmalarına göre bireyler, sosyal normlara ve beklentilere adapte edebilmek için duygularını kontrol edip yönetirler (Hochschild 1979; Hochschild 1983). Eğitim, sağlık, hizmet ve finans sektörünün vazgeçilmez bir parçası olan duygusal emek, farklı yaş gruplarındaki hastaların sağlığı ile duygusal ve bilişsel reaksiyonları etkileyen sağlık sektörü işgörenleri açısından da özel bir öneme sahiptir (Hochschild 1983; Wharton 1999; Sutton ve Wheatley 2003).

İş ortamında uygun duygular sergilemek için gerçek duyguların düzenlenmesi ve gösterilmesi olarak ifade edilebilen duygusal emek kavramı, örgütsel başarı için çok önemlidir (Isenbarger ve Zembylas 2006). Günümüz iş dünyasında, duyguları duygusal talebe göre düzenlemede ve yönetmede çalışanların sahip oldukları çabalar ve deneyimler, aynı zamanda duygusal emek olarak adlandırılır ve kuruluşların performanslarını belirlemede ön plandadırlar (Çukur 2009). Bu nedenle kuruluşların çalışanlarının, en değerli varlıklarının duygularını anlamaları ve ruh hallerini (modları) organizasyonun başarısına katkıda bulunacak şekilde etkilemesi gerekir.

İşgörenler, duygu yönetimini üç farklı yoldan yönlendiren izlenim kurallarına uyma eğiliminde olabilirler: yüzeysel, derinlemesine ve doğal (Hochschild 1979; Hochschild 1983; Morris ve Feldman 1996). Yüzeysel davranış, gerçekte hissedilmeyen duyguların yüz ifadeleri ve mimiklerle ya da farklı ses tonuyla hissediliyormuşçasına sunulmasıdır (Hochschild 1983). Duygusal Emek sergilemenin birinci yolu olan yüzeysel davranış, işgörenin hiçbir duygu yaşamadığı ve hissetmediği anlamına gelmemektedir. Yalnızca burada gösterimi yapılan duygu ifadesinin hissedilen duygudan olduğu vurgulanmaktadır.

Duygusal gösterim kurallarına uyum sağlamak için kullanılan ikinci yol ise derinlemesine davranıştır. Derinlemesine duygusal emek davranışında işgören tarafından sergilemek istenilen duygunun gerçekten hissedilme çabası söz konusudur (Hochschild 1983). Yüzeysel duygu davranışı işgörenin dolaysız, yani doğrudan gözlemlenebilen duygu davranışına odaklanırken; derinlemesine duygusal davranış işgörenin daha çok iç dünyasında hissettiği duygulara vurgu yapar (Morris ve Feldman 1996). Öte yandan, bazı durumlarda işgörenlerin herhangi bir duygusal emek düzenlemesine ihtiyaç hissetmeden, samimi ve doğal olarak kendilerinden beklenen duyguları sergileyebilecekleri ifade edilmektedir (Wouters 1989; Ashforth ve Humphrey 1993; Morris ve Feldman 1996). Bu durumda işgörenden beklenen duygunun sergilenmesinde doğal duygusal emek gösterimi üçüncü bir yol olarak görülmekte ve işgörenlerin gerçekten yaşayıp hissettiği için iş gereği duygularını ifade edebilecekleri belirtilmektedir.

İnsanların sosyal hayatlarında duygularını kontrol etmeleri ile birlikte duygusal emek başlamıştır denilebilir (Hochschild 1983). Örgütsel araştırmalar ve yönetim içinde duygu, arzulanan duygular, duygu işi ve duygusal emek olarak kendine yer bulur. Duygusal emekçilerin kimlikleri, işgören performansları ve duyguyu metalaştırmaları özellikle ele alınan konulardır. Bu bağlamda hizmet sektörünün gelişmesi ile duygusal emek olgusunun rekabet açısından ve hizmet sağlayanlar açısından kavram olarak vazgeçilmez bir konuma geldiği görülmektedir (Hochschild 1983).

Kişinin yani işgörenin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak, günümüzde artık üstlenilen iş rolünün bir özelliği olmaktadır (Seçer 2005). Dolayısı ile iş rolünü belli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve karşı tarafa bu duygu ifadesini yansıtırma boyutunda ele alınan çalışmalar, bu tür çabalar “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır.

Özetle; insanın çevreye uyum sağlamasına yardım eden faktörlerdir. Bir kişi iş yaptığında hiç duygusu veya duyguları yokmuş gibi davranamaz (Çukur 2012). Ayrıca duyguların yorumlanması ve yönetilmesinde çevresel, kültürel ve bireysel farklılıkların da etkileri söz konusudur. Duygu düzenlemesi veya duygu yönetimi denilen durum ise belli bir duygunun kendisinin o duyguyu yaşayan kişi tarafından kontrol edilmesi ve buna göre istenilen şekilde yansıtılıp iletilmesidir. Bu durum bir ücret karşılığında yapılarak ortaya çıktığında duygusal emek adını almaktadır (Seçer 2005; Hochschild 1983).

2.2. Alanyazında Duygusal Emek

Alanyazında yerini ilk olarak Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild'in 1983 senesinde yayınladığı "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" (The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling) isimli kitabın yayınlanmasıyla alan "Duygusal Emek" kavramı, daha sonrasında giderek artan bir ilgi görmüştür. Hochschild'in hostesler üzerinde gerçekleştirdiği görgül çalışmada duygusal emek, toplumsal yapıda açık bir şekilde gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade edilmiştir. Söz konusu çalışmada, hizmet sektöründe fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak, duyguların da bir emek-gücü faktörü olduğu üzerinde durulmuştur (Hochschild 1983).

Duygusal iş veya duygu işçiliği oldukça yeni bir kavramdır ve araştırmacılara basit bir şekilde informal sosyal ilişkiler ve yerine getirilmesi gereken bir işten daha çok iş taleplerinin gereği olarak ortaya çıkan etkileşimler için derinlemesine bir bakış açısı sunar. Bu itibarla iş yaşamında duyguların düzenlenmesi ve duygusal emeğin müşteriler üzerindeki etkisinin anlaşılması sosyal hizmetler mesleği için önemli mücadele alanı olduğunu göstermiştir (Özmete 2011). Özmete (2011) makalesinde insani hizmet örgütlerinde sosyal hizmet uzmanları ve başvuru sahipleri (hizmet alanlar) arasındaki etkileşime dayalı olarak sosyal hizmetin bir tür duygu işçiliği olduğunu açıklanmaktadır.

Turizm İşletmelerinde işgörenlerin duygusal emek seviye ve bununla ilgili boyutlarına odaklandığı çalışmasında Pala (2008) duygusal emek süresi, sıklığı, duygu gösterim yoğunluğu ve duygu çeşitliliği boyutlarını derinlemesine incelemiştir. Sonuç olarak turizm işletmelerindeki işgörenin gösterdiği duygusal emek seviye ve boyutlarının işletmelerde sunulan hizmetin kalitesini önemli ölçüde etkilediği görülmüştür. Araştırmadaki ölçeklerde kullanılan olumsuzluk belirten maddelerin güvenilirlik katsayısını düşürdüğünün gözlenmesi de ortaya çıkan bir diğer sonuç olmuştur. Bulguların genellenebilmesi için Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği'nin (Chu ve Murrmann 2006) çeşitli meslek gruplarında uygulanarak karşılaştırılmasına dönük çalışmaların yapılabileceği de ayrıca önerilmiştir.

Bütün bu yukarıda anılan çalışmalardan ayrı son yıllarda duygusal emek konusunu ele alan turizm, okul müdürleri ve duygusal zekâ ile duygusal emek ilişkisi (Savaş 2012), özel okul öğretmenlerinde duygusal emek ve etkileri, sosyal hizmetlerde duygu yönetimi, motivasyon, hekimlerde duygusal emek, örgütsel yurttaşlık, duygusal emek ve kadın-erkek

iş ve yönetimde duygu yönetimi (Töremen ve Çankaya 2008) gibi konularda farklı çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Töremen ve Çankaya (2008) betimsel taramaya dayalı olarak yapılan çalışmalarında, duygu yönetimi sürecini ve özelliklerini tanımlayarak duygu yönetiminin yönetici ve işgörenler için önemini vurgulamışlardır. Özdenetim, özbilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati gibi duygu yönetiminin alt alanlarının da incelendiği bu çalışmada yöneticiler ve işgörenin yönetimi ve birbirlerini iyi tanımaları açısından fikirleri paylaşmak, düşünerek cevap vermek, dikkatli ve öğrenme amaçlı dinlemek, birlikte hareket etmek, önyargılı olmamak, özel yeteneklerin gelişmesine önem vermek, saygı göstermek ve genellikle onaylayıcı yaklaşmak, insanların düşüncelerini zorla değiştirmeye çalışmamak gibi duygu yönetiminde temel ilkeler ayrıca vurgulanarak duygu yönetiminin istenen olumlu düzeyde sağlanabilmesi için duygusal emek başta olmak üzere diğer önemli kavramlar da tanımlanmışlardır. Bu çalışmanın duygusal emek kavramını alt yapısı açısından destekleyen önemli bir çalışma olduğu belirtilebilir.

Sakarya Bölgesi'nde yerleşik otellerin yöneticileri ile görüşülen ve duygusal emeği yönetme tarzlarının sorgulandığı çalışmada (Türkay ve Ünal 2010) işletmeciler işgörenin duygularının yönetimi konusunda turizmin özel konumuna dikkat çekmektedirler. İşletmelerin duygusal emeği yönetmek adına İnsan Kaynakları Yönetimi çerçevesinde değişik eylemler geliştirdikleri görülmektedir. Çalışanları algılamanın ve onlardan standartlara uyma ve profesyonelce davranış beklentisinin öne çıktığı görülmektedir (Türkay ve Ünal 2010).

Üç yıldızlı oteller personelin seçimi sürecinde çalışanların duygu boyutunu analiz eden testlere sahip değilken, büyük işletmeler işe alım süreçlerinde çalışanların duygusal boyutlarını da dikkate almaktadır. Hem küçük hem de büyük işletmeler çalışanlardan profesyonelce bir yaklaşım beklemektedirler. Küçük işletmeler çalışanlarına anlık eğitimler vermekte ve bir sorun yaşandığında kısa vadeli çözümler üretmekte iken kurumsallaşmış büyük işletmelerde örgüt kültürünün işgörene aktarılmasına ve standartlara uygun davranış geliştirmesine yönelik uzun vadeli eğitimler verilmektedir (Türkay ve Ünal 2010).

Topateş ve Kalfa (2009) yönetim boyutunda ele aldıkları duygusal emek çalışmalarında konuyu olumsuz olarak değerlendirmişler ve yeni yönetim yaklaşımlarının örgütsel vatandaşlık vurgusuyla çalışanları örgüte bağlayarak yanılısama yarattıkları, işgörenlere duygusal emek sarf ettirerek duyguları bu şekilde dönüştürmeye muvaffak

olduklarını öne sürmektedirler. Bu bağlamda hizmetler sektöründe birçok alanda, müşteri tatmininin hedeflenmesi sonucu işgörenin davranışlarının tekdüzeleştirilmesi suretiyle duygusal emek davranışının oluşması yoğun bir denetim vasıtasıyla gerçekleşmektedir denilerek, işgörenin “örgütsel vatandaşlık” söylemiyle işletmelere bağımlı hale getirilmelerinin işlevsel bir aracının oluşturulduğunu vurgulamaktadırlar.

“İşyerinde etkileşim halinde olunan, hizmet sunulan kişilere işin gereği olan duyguların yansıtılması” olarak tanımlanan duygusal emek kavramı özel okul öğretmenleri boyutunda araştırıldığında (Kaya 2009) özel okullarda çalışan öğretmenlerin işlerini yaparken duygularını yönetmek durumunda oldukları ve bu durum ile iş doyumları ve iş stresleri arasında bir etkileşim araştırılarak iş doyumunu ve iş stresinin de harcanan duygusal emek doğrultusunda etkileşimleri değerlendirilmiştir. Araştırmada İstanbul’daki özel okullardan 174 öğretmene Genel Bilgi Formu, Duygusal Emek Davranışları Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği ve İş Stresi Ölçeği uygulanmıştır. Yapılan analizlerde kurumların öğretmenlerden duygusal emek davranışı beklediği, öğretmenlerin duygusal emek davranışına uygun davrandığı görülmüştür. Duygusal Emek Davranışları ve alt testleri ile İş Doyumu ve İş Stresinin bazı alt ölçekleri arasında anlamlı seviyede ilişkiler elde edilmiştir. Özel okullarda duygusal emek gösterimi yüksek, iş doyumunu yüksek ve iş stresi de düşük çıkmıştır (Kaya 2009).

Güngör (2009) ise çalışmasında duygusal emek konusunu teorik olarak bütün boyutları ile incelemeye çalışmıştır. İş yaşamında yaygınlaşan ve özellikle müşteri ile yüz yüze ilişkiyi zorunlu kılan hizmet sektöründeki işlerde kendisini gösteren duygusal emek yaklaşımı, toplumun hizmet çalışanlarından güler yüzlü bir nezaket ve hizmet kalitesi beklediğini ileri sürmektedir (Güngör 2009). Duygusal emek kavramının, hizmet sektöründe özellikle müşterilerle bire bir ilişkide bulunan işgörenin emek ortaya koyması sürecinde kullanılan bir kavram olduğu ifade edilmektedir. Çalışanların düşünsel emeklerinin yanı sıra, duygularını da emek sürecine dâhil etmek zorunda kalmaları ile bu süreç yaşanmaktadır. Duyguların bir emek türü olarak kullanılması ise işgörenin ortaya koyabileceği son gücü olduğunu belirtenler olmuştur. Böylece işgörenin duyguları da piyasanın sağlıklı işleminin birer aracı haline gelmiş ve özel alandan tüketim alanına intikal ederek üretim ve satış sürecine dâhil olmuş bulunmaktadır (Güngör 2009).

Beğenirbaş ve Turgut (2014) iş performansına dönük olarak duygusal emek ve örgütteki güveni araştırmışlar ve bu maksatla, Ankara’da özel ve kamu bankalarında çalışan

162 katılımcıya anket uygulamışlardır. Analiz sonuçlarında bankalarda örgüte yüksek güveni olan işgörenin yüzeysel rol yapmaları düşük ve iş performanslarının ise yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, örgüte dönük güven algısının işgörenlerdeki doğal duygu gösterimini de artırdığı görülmüştür.

Öğretmenlerdeki kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisinin araştırıldığı bir çalışmada (Basım ve diğerleri 2013) Ankara ve Eskişehir’de görevli 798 ilköğretim ve ortaöğretim öğretmenlerine dönük olarak yapılan çalışmada kişiliğin alt boyutları ile duygusal tükenme ilişkisine odaklı olarak yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre, nevrozizm ve duygusal tükenme arasında aynı yönlü ve anlamlı; dışa dönüklük ile duygusal tükenme arasında ise ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Genel olarak kişiliğin duygusal emeği yordadığı, duygusal emeğin de tüm alt boyutları tarafından duygusal tükenme üzerinde etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzeysel rol yapma davranışının, nevrozizm ve duygusal tükenme ilişkisinde aracılık etkisine sahip olduğu görülmüştür (Basım ve diğerleri 2013).

Yine öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri öğretmenlerin kişilik özelliklerini konu alan bir çalışmada (Beğenirbaş ve Can Yalçın 2012) Ankara’da görev yapan 402 öğretmen katılımcının cevapları incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, genel olarak beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeği anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca nevrozizm ile yüzeysel rol yapma, öz disiplin ile derinden rol yapma, uyumluluk ve gelişime açıklık ile de doğal duygu gösterimleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür.

Diğer bir çalışmada (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014) hizmet sektörü işgörenlerinin duygusal emek gösterimlerinin, onların iş performansı ile işten ayrılma niyetlerine dair etkileri araştırılmıştır. 403 katılımcıdan anket yoluyla elde edilen verilerin analiz edildiği Ankara’da özel hizmet sektöründe gerçekleştirilen bu araştırmanın bulgularına göre, hizmet sektörü işgörenlerinin duygusal emeklerinin, iş performansları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli etkilere sahip olduğu görülmüştür. Özellikle, yüzeysel rol yapan işgörenlerin iş performansları düşük iken, işten ayrılma niyetlerinin ise yüksek olduğu görülmüştür edilmiştir (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014).

Bir ölçek uyarlama çalışmasında (Basım ve Beğenirbaş 2012), Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği’nin Türkçeye uyarlanması kapsamında, güvenilirlik ve geçerlilik değerleri incelenmiştir. Çalışmada, iki farklı örneklem

grubu incelenmiştir. Analizler sonucunda, ölçeğin orijinal faktör yapılanmasına uygun biçimde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir yapı gösterdiği belirlenmiştir. Uyarlaması yapılan ölçekte Cronbach Alfa katsayısı, iki örneklem için ,80 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, uyarlaması yapılan ölçeğin, Türkiye’de duygusal emek çalışmalarında geçerli ve güvenilir olarak kullanılabileceğini göstermiştir (Basım ve Beğenirbaş 2012).

İlgili alanyazında kişilik ve DE üzerine çalışmalar da mevcuttur. Örgütlerde kişilik özelliklerinin duygusal emek davranışlarının yönetilmesi ve şekillendirilmesinde önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir. Çünkü iş gücünde sahip oldukları kişilik özelliklerinin çalışanın DE gösterim kurallarına uyum sürecinde farklılaştığı öngörülmektedir. Yani çalışanların kişilikleri işyerinin sergilemelerini istedikleri duygusal özelliklerine göre farklı olmaktadır (Özgen 2010).

Bu çerçevede, özellikle üç farklı kişilik boyutunun kişilik özellikleri ve duygusal emek ilişkisini ele alan çalışmalarda öne çıktığı görülmektedir. Bu etkileşim esnasında tabii olarak pozitif duygulara sahip dışadönüklük özelliği baskın iş görenlerin çalışma esnasında daha az yüzeysel davranış ortaya koydukları (Barrick ve Mount 2005) ve derin duygusal emek davranışı sergilemede zorlanmadıkları (Judge ve diğerleri 2009) ifade edilmektedir. Başka bir deyişle dışadönüklük, derin duygusal emek davranış ile aynı yönde, yüzeysel davranış ile ters yönde ilişkili olmaktadır (Diefendorff ve diğerleri 2005).

Bu konudaki diğer bir çalışmaya göre (Tews ve Glomb 2004) dışadönük çalışanların hem derin duygusal emek hem de yüzeysel duygusal emek davranışı ortaya koyarlarken zorluk çekmedikleri durumu tespit edilmiştir. Bu noktada ikinci bir kişilik özelliği tespiti olarak, negatif duygularını etkili olacak şekilde bastıran ve diğer insanların iyiliğini samimi olarak isteyerek hizmet alan ve tüketici ihtiyaçları ile yakinen ilgilenebilen uyumluluk özelliği baskın olan kişilik yapısında çalışanlar, derin duygusal emek davranışı ortaya koymaktadırlar (Austin ve diğerleri 2007; Kiffin-Peterson ve diğerleri 2010). Ancak, uyumluluk özelliği için hem derinlemesine hem de yüzeysel davranışa aynı etkiyi ortaya koyan çalışmalarda bulunabilir (Diefendorff ve diğerleri 2006). Duygusal emek sergilemede üçüncü dikkat çeken kişilik özelliği ise, nevrotikliklerdir. Bu tür kişilik tipi ise yüzeysel davranışta oldukça önemlidir (Austin ve diğerleri 2007). Çünkü duygusal emek duygu düzenlemeyi gerektirmektedir bir öncül olarak ve duygu düzenleme konusunda çok başarılı olmayan nörotik kişilik yapısındaki insanlar stresle baş etmede zorlanmaktadırlar (Kiffin-

Peterson ve diğerleri 2010). Bu nedenle, derinlemesine veya doğal olarak istenilen duyguları sergileyemeyen nörotiklik özelliği yüksek olan çalışanların daha çok yüzeysel davranış sergileme eğiliminde oldukları düşünülmektedir (Diefendorff ve diğerleri 2004; Tews ve Glomb 2004).

Alanyazında DE ve kişilik üzerine yapılan çalışmalarda daha çok temel beş kişilik kuramı ve ölçeği kullanılmıştır. (Deniz 2016; Yalçın 2010, Lopez ve diğerleri 2010; Taşçı ve Eroğlu 2007). Alanyazında farklı meslek grupları için kişiliğin beş boyutu ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Judge ve diğerleri, 2009; Kiffin-Peterson ve diğerleri 2010). Bu yöndeki çalışmalarda kişiliğin özellikle dışadönüklük, uyumluluk ve nörotiklik boyutlarının tükenmişlik ile anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Cano-Garcia ve diğerleri 2005; Kokkinos 2007; Judge ve diğerleri 2009; Kiffin-Peterson ve diğerleri 2010). Adı geçen boyutlardan nörotiklik tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili iken, uyumluluk ve dışadönüklük negatif, yani ters yönlü ilişkilidir.

Yalçın (2010) tez çalışmasında durumsal ve mizaçsal değişkenlerin duygusal emek üzerine olan etkileri ile duygusal emek kavramının uzun vadedeki sonuçlarını incelemiştir. Dışadönük kişilik özelliği taşıyan kişiler istenilen duyguları daha kolay göstermektedirler. Mizaçsal öncüller arasında uzlaşılabilirlik yüzeysel davranışı öngören boyut olmuştur. Derin davranış ise hem bu boyut hem de diğer kişilik boyutları tarafından öngörülmüştür.

Bu çalışmalarda farklı DE gösterimlerinin farklı kişilikler ile ilgili olduğu görülmektedir (Taşçı ve Eroğlu 2007). Örneğin, nevrotik kişilik tiplerinin duygusal uyumsuzluk durumunu yordadığını gösteren çalışmalar mevcuttur (Deniz 2016). Nevrotik kişilik yapısı duygusal bağlılığı da olumsuz etkilemektedir (Deniz 2016). DE gösterim stratejilerinden yüzeysel duygusal emek gösterimi bireyin gerçek duyguları ile örtüşmemektedir ve daha çok dışa dönük kişiliklerde görülmektedir. Olumlu kişilik özellikleri taşıyan işgörenlerde bu gösterim daha sık görülür. Doğal DE gösteriminde işgören olduğu gibi görünmekte ve hissettiği duygular işi gereği göstermesi gerektiği duygular olduğu için herhangi bir duygu uyumsuzluğu yaşamamaktadır (Eroğlu 2011).

Kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisinin araştırıldığı bir çalışma (Basım ve diğerleri 2013) öğretmenlere dönük olarak yapılmış ve çalışmada kişiliğin alt boyutları ile duygusal tükenme ilişkisine odaklı olarak yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre, nevrotiklik ve duygusal tükenme arasında aynı yönlü ve anlamlı; dışa dönüklük ile duygusal tükenme arasında ise ters yönlü bir ilişki olduğu sonuçları ortaya çıkmıştır. Genel

olarak kişiliğin duygusal emeği yordadığı, duygusal emeğin de tüm alt boyutları tarafından duygusal tükenme üzerinde etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzeysel rol yapma davranışının, nörotiklik ve duygusal tükenme ilişkisinde aracılık etkisine sahip olduğu görülmüştür (Basım ve diğerleri 2013).

Yine öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri ve öğretmenlerin kişilik özelliklerini konu alan bir çalışmada (Beğenirbaş ve Can Yalçın 2012) analiz sonuçlarına göre, genel olarak beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeği anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca nörotiklik ile yüzeysel rol yapma, öz disiplin ile derinden rol yapma, uyumluluk ve gelişime açıklık ile de doğal duygu gösterimleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür.

Toplumsal, örgütsel veya mesleki olsun duygusal emek gösteriminin altında yatan nedenlerden olarak güç ile uyum arayışı, uyumlu olma arzusu, iktisadi ilgiler, çeşitli hedeflere dönük empati ve kimlikler olabilir (Bolton 2005). Görüldüğü üzere işgören ve örgüt açısından duyguların kullanımı hem kaçınılmaz hem de karmaşık görünen ve bir çok nedenlere dayanan bir olgudur.

Lazanyi'ye göre (2011) kendi kendine yeten bir varlık olarak örgüt ılımlı bir duygusal etkiye sahip olurken dost işçiler arasında özellikle güçlü motivasyonel ilişki vardır. Duygusal emeğin içten gelen bir dürtü ile oluştuğu yerde doğal duygusal emek olur ve birey bu gösterim için enerjisini zorlanmaksızın sürekli ortaya koyar veya en azından koymaya çalışır. Diğer taraftan, bir önceki paragrafta da ifade edildiği gibi, duygusal emek herhangi bir şahsi ilgi veya çıkar için gösterilirken ne getirip ne götüreceği daima bir hesaplama konusu olur (Lazanyi 2011).

Elbette, işgören tarafından gerçek bir motivasyonla örgütün istediği duygu gösterimlerinin ortaya konulması örgüt için çok daha iyidir çünkü ortaya çıkan sonuç daha olumludur. Bununla birlikte bu tür bir içsel motivasyonun örgütsel araçlar vasıtasıyla oluşturulması oldukça zordur ve bu tür duygusal emek gösterimlerinin kaynağı çoğu zaman ortaklaşa ve toplumsaldır (Lazanyi 2011).

Duygusal emek gösteriminde bulunacak bir işgören hangi gösterim stratejisini kullanırsa kullansın bu ya onun kişiliğine ya da içinde bulunulan duruma bağlı olacaktır. Verilecek karar da kişisel olsun örgütsel olsun birçok sonuçlara yol açacaktır. Sonuç olarak; yeni işgücü bulma durumunda duygusal emek değerlendirmeye değer bir husustur (Lazanyi 2011).

2.2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Alanyazında DE ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde bir kısım çalışmaların kavramın farklı açılardan yeni yaklaşımlarla bir model bağlamında açıklanmasına dönük olduğu görülmektedir. Bu araştırma ve çalışmalar sonucu duygusal emek (DE) alanyazınında öne çıkan bazı yaklaşımlar olmuştur. Hochschild, Ashfort ve Humprey, Grandey, Zapf, Kruml ve Geddes, Morris ve Feldman, Rafaeli ve Sutton ile Ashkanasy bu yaklaşımların başlıcalarıdır (Hochschild 1983; Rafaeli ve Sutton 1987; Ashfort ve Humprey 1993; Morris ve Feldman 1996; Zapf 1999; Grandey 2000). Çalışmamızda son dönemlerde gerçekleştirilen araştırmaların ortaya koyduğu yeni bir yaklaşım (Chi ve Grandey 2016) da ilk kez geliştirmeye çalıştıkları model çerçevesinde aşağıda tablo 2.3'teki listeye dâhil edilmiştir.

Tablo 2.3. Duygusal Emek Temel Yaklaşımları

Araştırmacı	Öncüller	Gösterim Süreci	Sonuçlar	Diğer
Hochschild (1983)	Duygusal Gösterim kurallarının önceden belirlenmesi	Yüzeysel davranış Derin davranış	Duygusal çelişki	Müşteri etkileşim süreci vurgulanmakta.
Rafaeli ve Sutton (1987)	Kurumsal bağlam ve Duygusal etkileşimler	Pozitif / negatif duygular İtibar arttırıcı / azaltıcı duygular	Anlık, tekrarlayan ve yayılmacı kurumsal kazanımlar Maddi-mavevi ve fiziki refah	İşe alım süreci, entegrasyon, ödül-ceza ile hedef kişiden alınan geri bildiri ile yeniden düzenleme.
Ashfort ve Humprey (1993)	Duygusal Gösterim kurallarının önceden belirlenmesi (ve gözlenebilir olması)	Yüzeysel davranış Derin davranış Gerçek duygu	Olumlu ve/ya olumsuz sonuçlar	Duygusal emek bir tür izlenim oluşturma olarak tanımlanmakta.
Morris ve Feldman (1996)	Davranış kurallarının açıklığı Davranışların izlenebilme rahatlığı Cinsiyet Görev rutinliği	Sıklık Gösterilen dikkat Duyguların çeşitliliği Duygusal çelişki	Duygusal Tükenmişlik İş tatmini	Öncüller tanımdan daha çok öne çıkmaktadır.
Zapf (1999)	Olumlu duygu gösterimi Olumsuz duygu gösterimi Duyarlılık	Duygu kullanımında Etkileşim kontrolü	Duygusal uyumsuzluk Gerilim (Stres)	DE yerine duygusal işçilik (emotion/al work) ifadesi tercihi.

Tablo 2.3. Duygusal Emek Temel Yaklaşımları (devamı)

Araştırmacı	Öncüller	Gösterim Süreci	Sonuçlar	Diğer
Grandey (2000)	Sıklık Süre Çeşitlilik Duygusal davranış kuralları	Ortam seçimi Ortam değiştirme Dikkati farklı yöne çevirme Bilişsel değişim Tepkiyi hafifletmek/ayarlamak	Tükenmişlik İş tatmini Ayrılma niyeti Duygusal yabancılaşma Örgütsel müşteri hizmet performansı	Diğer yaklaşımların unsurlarını bir araya getirmiş ve duygu ayarı kavramını eklemiştir.
Chi ve Grandey (2016)	Kişilik Olumlu mod Olumsuz mod	Derin DE Yüzeysel DE	Etkin hizmet sunumu Hizmetin baltalanması	DE gösteriminin olumsuz taraflarını gideren ve son gelişmelerli içeren

Kaynak: Savaş (2012)'den yararlanılmıştır.

2.2.2. Hochschild'e Göre Duygusal Emek

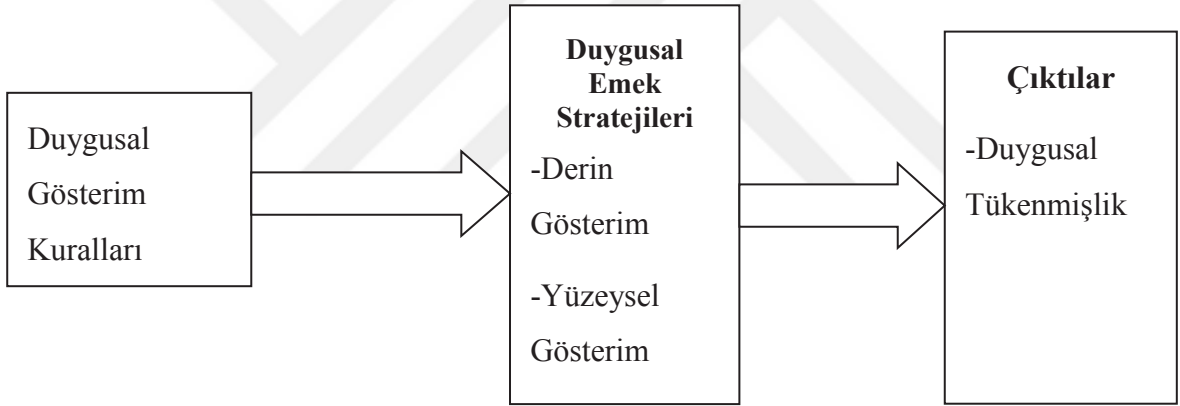
Hochschild'in duygusal emek kavramını ilk kez kuramsallaştırarak ortaya koyduğu "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı çalışmasında (1983) duygusal emek kavramını kullanarak müşterilere hizmet sektöründe (hostesler, çağrı merkezi çalışanları gibi) hizmet sunumu yapılırken ortaya çıkan duyguların analizini yapmıştır. Hochschild (1983)'in adı geçen bu çalışmasındaki ana fikire göre sosyal norm bazlı duyguların yönetimi, örgüt işgörenleri duygularını yönettiğinde ve sosyal normları sadece kendisi belirlediğinde bile çaba göstermeyi gerektirir ve bu da duyguların bir emek haline dönüşerek metalaşmasına neden olmaktadır.

Duygusal emek cinsiyetler açısından ele alındığında Hochschild (1983) kadınların erkeklerden daha çok duygusal emek sergilemeye yatkın olduklarını ifade etmekte ve bunun nedeninin de duygusal sermayelerinin daha fazla olmasına bağlamaktadır. Bir diğer görüşe göre ise, ataerkil toplumlarda kadınlara yapılan baskı, onların kaynaklarının tamamen sermaye olarak kullanılmasını engellemekte ve bu yüzden de duygusal sermaye tam olarak ekonomik bir metafor olarak görülememekte, bunun yerine gücün eşitsizliğini ve sosyal ilişki setlerini açıklamaktadır (Colley 2003).

Hochschild (1983) duygusal davranışı yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki farklı boyutta tarif etmektedir. Yüzeysel davranışı belli bir duyguyu gerçekte hissetmeden ifade etmek ve rol yapmak olarak açıklamaktadır. Bu tür duygusal emek gösterimi işyerinde en çok görülen ve incelenen duygusal emek gösterimidir. Birçok açıdan da olumsuz sonuçlara yol açtığı için önemli kabul edilmektedir.

Çoğunlukla yüzeysel emek davranışı olumsuz duyguların maskelenmesi şeklinde açığa çıkar. Bu negatif duygular kızgınlık, can sıkınlığı, mutsuzluk gibi duygulardır ve mutluluk, özen, heyecan gibi duygularla maskelenir. İkinci tür olan derinlemesine emek davranışı ise iki tür duygusal emek olarak karşımıza çıkar. İlki hissedilen gerçek duygunun gösterilmesidir. Diğeri ise derinlemesine duygusal emek davranışıdır. Başka türlü hissedip de karşısındakine bunları göstermemesi gerektiğini bilen çalışan tarafından geçmiş duygusal deneyimlerin kullanılmasıdır. Derinlemesine davranış olarak sergilenen duygusal emek çoğu zaman yöntemli davranış olarak da anılır (Ashfort ve Humphrey 1993). Duygusal Emek sosyal normların sağlanması amacıyla duyguların kontrolü demektir. Bu durum sosyal ve iş yaşamında gereklidir, öyleyse bu sosyal normlarla çevresel koşulların ve onların nasıl sağlanacağını bilmesi gereklidir (Ünler-Öz 2007).

Şekil 2.1. Hochschild'in Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Hocschild (1983)'ten yararlanılmıştır.

Hocschild (1983) tarafından duygusal emek alanına meslekleri gruplayarak yapılan önemli katkı şunlardır:

- DE yoğun işlerde iş-görenler paydaşlarıyla yüz yüze ya da telefonda sözlü ya da sözsüz iletişim kurmaktadır.
- İş görenler paydaşların duygu, tutum ve davranışlarını etkilemektedir.
- DE var olduğu kurumlarda yöneticiler iş görenlerin duygu gösterimleri üzerinde denetim ve kontrol hakkına sahiptirler. Bu yönde belirlenmiş kurallar vardır.

Bu kuralların sonucunda Duygusal Emek kullanma açısından altı meslek grubu ortaya çıkmıştır. 1- serbest meslek çalışanları (doktorlar, avukatlar vb.), 2- işletmeci ve yöneticiler, 3- satış görevlileri, 4-memurlar, 5- evde çalışan özel hizmetliler (çocuk bakıcıları), 6- ev dışı

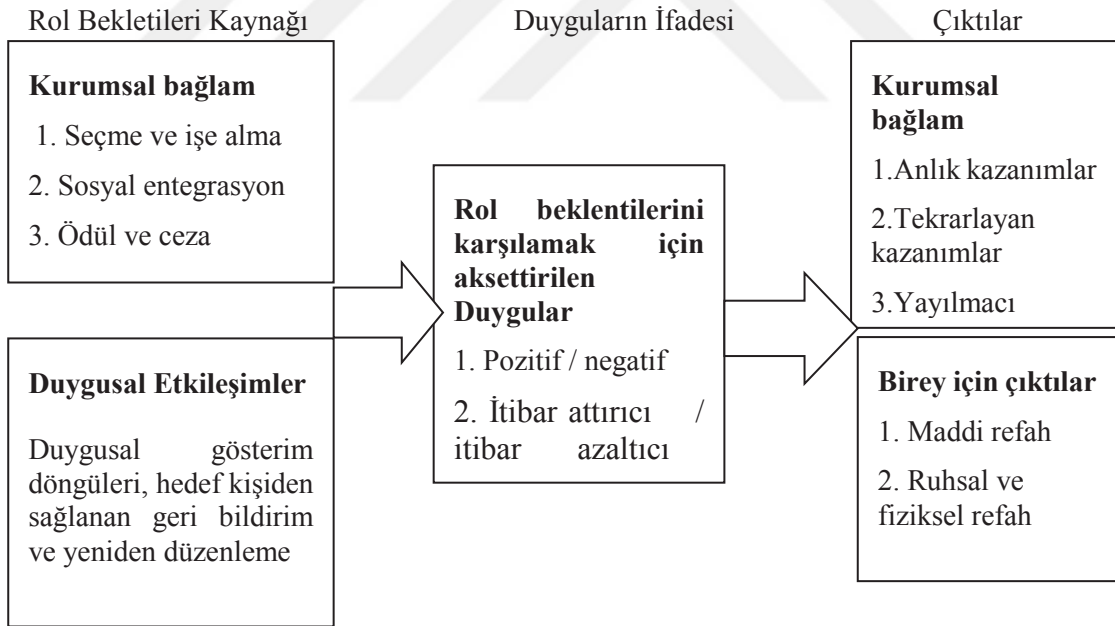
çalışan özel hizmetliler (garsonlar). Bu altı meslek grubu dışındakilerin DE kullanmadıkları yönündeki değerlendirmeleri Hocschild'in eleştirilere uğramasına neden olmuştur.

2.2.3. Rafaeli ve Sutton'a Göre Duygusal Emek

Duygusal emek tanımını yüz ifadelerinin tipik kullanımı, beden dili ve söylenen sözcüklerle ses tonunun bir şekilde bileşimi olarak yapan Rafaeli ve Sutton (1987) DE gösterimi yaklaşımlarında ortaya koydukları modelde DE kullanımı için rol beklentilerinin kaynağını öncüller olarak ele almaktadır.

İşgören seçimi, işe alımı, sosyal olarak entegrasyonu ve ödül-ceza uygulamaları rol beklentileri kaynağının kurumsal ayağını temsil ederken duyguların etkileşiminde işgörenin gösterdiği duygusal emek hizmeti alanlarca algılanıp değerlendirilir ve geri bildirim yapılır. İşgören de müşteriden gelen bu geri bildirimde göre duygu gösterimlerini tekrar düzenler (Rafaeli ve Sutton 1987).

Şekil 2.2. Rafaeli ve Sutton'un Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Rafaeli ve Sutton (1987), (akt. Güngör-Delen 2017:91)

Bu modelde işverenler işin gereği, duyguları başarı ile sergileyebilecek işgörenleri istihdam etmeyi tercih ederler. Kurum içi sosyal entegrasyon uygulamaları bağlamında kurumsal normlar hizmet içi eğitimlerle işgörelere aktarılır. İşgörelerin işverenin istediği ve iş gereği sergilenmesi gereken duygusal gösterim kurallarına uygun davranmaları sağlanmasında ödül-ceza yaklaşımı kullanılır.

Rafaeli ve Sutton (1987) modelinde duygusal emek sergileme esnasında pozitif veya negatif duygular olabilir. İtibar arttırıcı duygulara karşı itibar azaltıcı duygular da sergilenebilir. Bu farklı duyguların ifade edilme süreçleri doğal olarak bireysel ve kurumsal olarak farklı sonuçlar doğurmaktadır. Elde edilen anlık kazançlar (bir ürün satmak), tekrarlayan kazanımlar müşteri sadakatinin oluşması) ve zaman içinde yayılarak devam eden kazanımlar (örgütün faaliyet alanında imajını sağlamlaştırması) kurumsal açıdan olumlu sonuçlardır. İşgörenlerin prim bazlı çalışmalarda kazançlarını arttırmaları maddi yönden kazanç olurken olumlu duyguların sergilenmesi sonucu olumsuz müşteri etkileşimlerinin olmaması da fiziki ve psikolojik (hatta belki de manevi) kazanç olarak görülebilir.

Kurumsal yapının öngördüğü duygu kullanımları ile hedef kişiden (müşteri) gelen geri bildirimlere göre duyguların yeniden düzenlenmesi bu aşamanın değişkenleridir. DE kullanımı süreci olarak ise pozitif ve negatif duyguların kullanımı ile itibar arttırıcı veya azaltıcı duyguların kullanımı (rol yapma) ele alınmaktadır. DE bu bağlamda uzun vadede kullanıldığında ise üç aşamalı kurumsal çıktılar söz konusu olmaktadır. Bunlar, 1. Anlık kazanımlar; 2. Tekrarlayan kazanımlar; 3. Yayılmacı kazanımlar olarak adlandırılırlar. Çalışan açısından ise iki aşamalı çıktı öngörülmektedir. Bunlar da, 1. Çalışanın maddi refahı ve 2. Ruhsal – fiziksel refahıdır (Güngör-Delen 2017).

Rafaeli ve Sutton'a göre (1987) işverenler işgören seçimi sırasında yapılacak işe uygun duyguların aktarımında başarılı olacak kişileri seçmek durumundadırlar. Daha sonra ise hizmet içi eğitim uygulamaları ile sosyal entegrasyon gerçekleştirilerek uygun örgüt iklimi ve örgüt kültürü oluşturulması sağlanmalıdır. Ödül ve cezalar da işgörenlerin duygusal gösterim kurallarına uygun davranarak gereken önemi vermelerini sağlamanın aracı olacaktır. DE kullanımında işgören ve bireyden daha çok kurumsal duygu yönetimi öne çıkmaktadır.

2.2.4. Ashfort ve Humprey'e Göre Duygusal Emek

Ashfort ve Humprey (1993) ise Hocschild'tan daha farklı bir duygusal emek tanımı ortaya koyarak işgörenler tarafından uygun duyguyu verecek davranışın gösterilmesini DE olarak tanımlamışlardır. Bu yaklaşımın odaklandığı husus davranışlardır. Burada DE bir tür izlenim yönetimi olarak görülerek yeni bir DE tanımı yapılmıştır: "DE işgörenin bireyler arası ilişkilerine ve kendisine yönelik olan sosyal algıya etki edecek şekilde başkalarına karşı olan davranışlarını düzenleme ve yönetme çabasıdır."

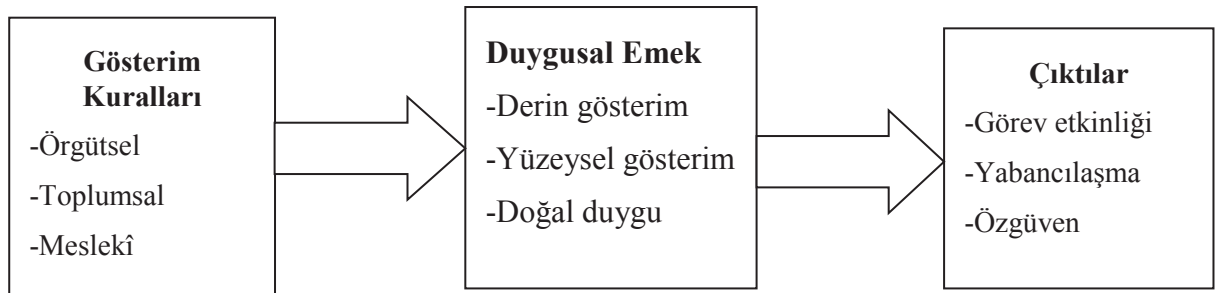
Ashfort ve Humprey (1993) yaklaşımlarında daha önce ortaya konulan duygusal emek boyutlarından (derinlemesine DE ve yüzeysel DE) farklı olarak üçüncü bir boyut daha ortaya koymuşlardır: doğal (samimi) DE. Burada kastedilen ise işgörenin karşısındakine işin gereği, bir parçası olarak göstermesi gereken duygu veya duyguları içtenlikle doğal olarak bir zorlanma yaşamadan göstermesidir. İşin gereği gösterilmesi gereken duygular işgören tarafından doğal olarak hissedildiğinde derinlemesine DE ve yüzeysel DE’den farklı bir durum ortaya çıkmış olmaktadır.

Ashfort ve Humprey’e göre (1993) duygusal emek hizmet sunucunun hizmet sunumu esnasında beklenen duyguları göstermesidir. Yüzeysel ve derin davranışlara bir üçüncü duygusal emek gösterim stratejisi olarak doğal davranışın eklendiği çalışmalarda Hochschild’in yaklaşımı geliştirilmiş olmaktadır. Yani işgören işin gerektirdiği duyguları gerçekten benimseyerek gösterebilir. Bu durumda işgören görev etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırabilir.

Yüzeysel davranışlarda ise birtakım sağlık bozucu ve psikolojik açıdan istenmeyen sonuçlar olabilir. Bazen işgören ve örgüt müşteri beklentilerini önceler ve bunlar karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk ve kendine yabancılaşmayı tetikler (Ashfort ve Humprey 1993).

Sosyal kimlik teorisine göre ise duygusal emek olgusunun bazı etkileri kişinin sosyal ve bireysel kimlikleri sayesinde yumuşatıldığı ve işgörenin hizmet rolünü göstermesi yönünde duygusal emek davranışı tarafından baskılar uyarıldığı bu çalışmada ileri sürülmektedir. Örgüt için bu bağlamda makro, mikro ve meso düzeyde araştırmaya sonuçları tartışılmaktadır (Ashfort ve Humprey 1993). Duygusal emek örgüt üyelerinin etkileşimleri gösterilen duygunun içerik, yoğunluk, çeşitlilik ve tutarlılıkları normlar dikkate alınarak ele alınmıştır.

Şekil 2.3. Ashfort ve Humprey’in Duygusal Emek Modeli



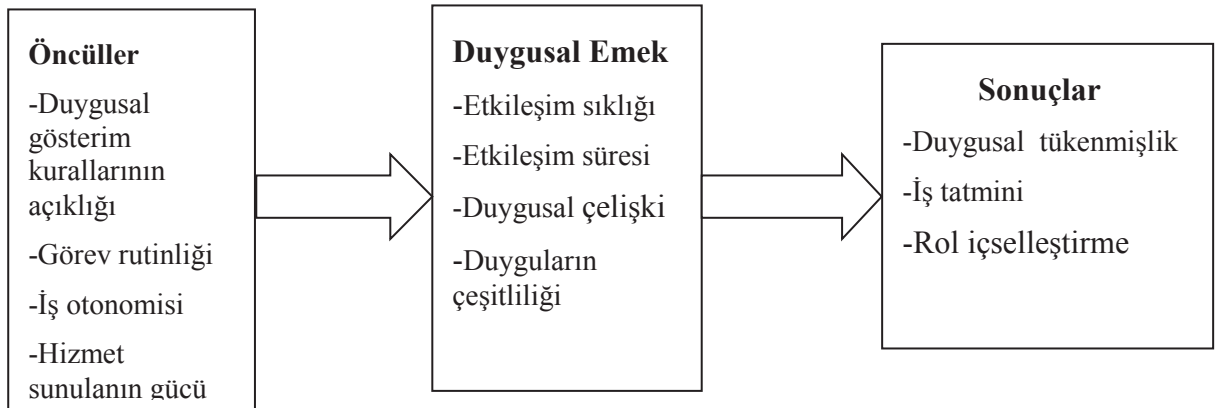
Kaynak: Ashfort ve Humprey (1993)'ten yararlanılmıştır.

2.2.5. Morris ve Feldman'a Göre Duygusal Emek

Morris ve Feldman (1996) ise çalışmalarında DE boyutlarını öncülleri ve sonuçları ile ortaya koyan bir model kullanmışlardır. Burada öncüller olarak iş rutinliği, cinsiyet DE davranışlarının izlenebilme rahatlığı DE davranış kurallarının açıklığı ele alınmıştır. DE boyutları olarak ise derin, yüzeysel ve doğal DE yerine DE gösteriminin sıklık dikkat, çeşitlilik ve duygusal çelişki özellikleri kullanılmıştır. Morris ve Feldman bu çalışmalarında duygusal tükenmişlik ve iş tatmini olgularını DE gösteriminin sonuçları olarak değerlendirmişlerdir.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek yapısını dört boyutta kavramsallaştırmaktadır: Doğru duygusal gösterimin sıklığı, istenen gösterim kurallarına dönük dikkat, gösterilecek duyguların çeşitliliği ve gerçekte hissedilen değil örgütün istediği duyguyu gösterme sonucu ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk bu çerçevede örgüt, iş ve birey açısından ele alınmıştır. Bu dört boyutun büyük boyutta duygusal tükenmişliğe yolaçacağı hipotezleri çalışılmıştır. Bunlardan sadece duygusal uyumsuzluğun düşük iş tatminine yolaçacağı öngörülmüştür.

Şekil 2.4. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Ünler-Öz (2007:9)

Örgütler işe eleman alırken duygusal emek koşullarını işgörenlere önceden söyleyerek onların davranış kalıplarının isteklerini karşılayıp karşılamadıkları noktasında bireylere yardımcı olabilirler (Morris ve Feldman 1996). Bu konuda mevcut çeşitli ölçekler işletmelere duygusal emek koşullarına uygun eleman seçmede yardımcı olacaktır. Friedman, Prince, Riggio ve DiMatteo (1980) ve Kring, Smith ve Neale (1994) ölçekleri başlıcalarıdır. Birçok çalışmada duygusal emek ve onun işgörenler üzerindeki olumsuz sonuçları

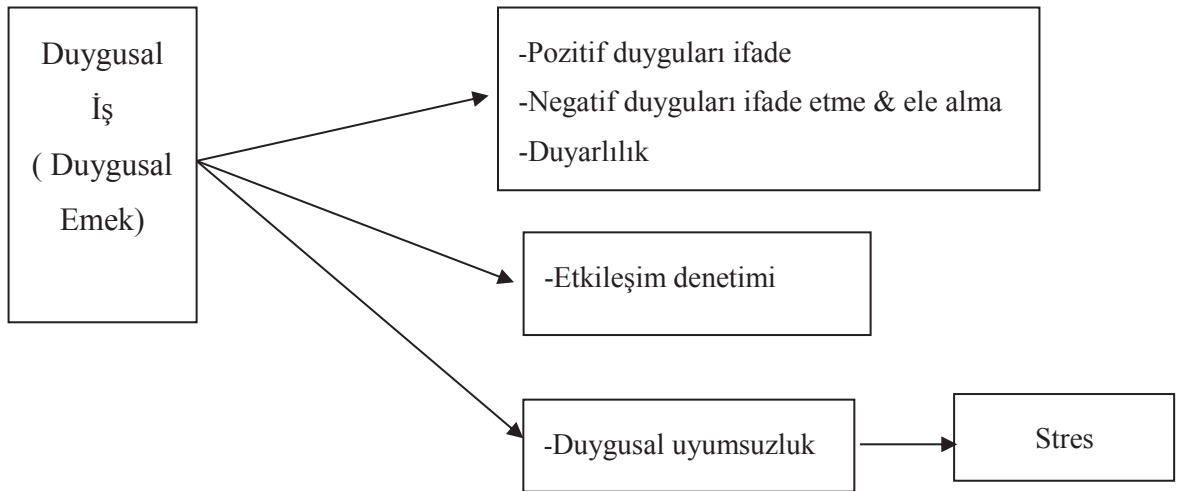
incelenmiştir. Bu çalışmadaki model ise duygusal emeğin tektip olarak veya eşit derecede bütün işgörenleri yıpratmadığını söylemektedir (akt. Morris ve Feldman 1996).

2.2.6. Zapf'a Göre Duygusal Emek

Duygusal düzenleme gerekliliklerinin öncül olarak ele alındığı bir anlayışla duygusal emek yerine duygusal işçilik kavramını daha çok kullanan Zapf (2002) bu olguyu işgören ile müşteri arasındaki etkileşiminin önemli bir yanı olarak görmektedir. Müşteri burada herhangi bir işgören ile etkileşime giren kimsedir. Bu yaklaşımda duygu düzenlemesi ve duygu işçiliği sosyolojik olmaktan çok örgütsel olarak gerek duyulan duyguların yönetilmesinin fizyolojik bir süreci olarak tanımlanmaktadır. İş yaşamında insanların aktif bir şekilde çevreleri ile başa çıkmalarının bir sonucu olarak duygu işçiliği ortaya çıkmıştır.

Duyguların otomatik olarak düzenlenmesi, pozitif duyguların ifade edilmesi, negatif duyguların ifade edilmesi veya bir şekilde idare edilmesi öncüllerdir. Duyguların düzenlenmesinde olasılıklar çerçevesinde etkileşimlerin kontrolü sonucunda da duygusal düzenlemenin getirdiği sorunlar süreci yaşanacaktır. Bu sürecin sonucu olarak duygusal düzensizlik ve stres öngörülmektedir (Zapf ve diğerleri 1999).

Şekil 2.5. Zapf'ın Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Zapf ve diğerleri (1999)'dan yararlanılmıştır.

2.2.7. Grandey'e Göre Duygusal Emek Yaklaşımı

Grandey (2000) DE çalışmasında, iş gereği müşteriye belli ifadelerin gösterilmesi istendiğinde duyguların yönetilmesindeki gerilime odaklanmıştır. Temel olarak mevcut çalışmaların duygusal emek açılarını bu açıları tanımlamak amacıyla gözden geçirip karşılaştırmıştır. Bunun için de duygusal zekâ gibi bireysel farklılıkları ve amirin desteği gibi örgütsel etkenleri tartışmıştır. Durumsal koşullar ve işin içindeki işgören duygusal emeğe katkıları yapmaktadır. Duygusal olayı yaşayan ve müşterileriyle daha uzun sürelerde meşgul olan muhtemeldir ki duygularını yönetmektedir. Duygusal emek işletme için iyi sonuçlar verebilir fakat işgörenin sağlığına dönük sonuçları olabilecektir. Derin davranış yüzeysel davranışa göre daha olumlu hizmet ortaya çıkarmaktadır ama her ikisi de tükenmişlik, çözülme ve olumsuz iş tutumları ile ilintilidir.

Kadınlar veya duygusal olarak daha iyi durumda ifadelerini ortaya koyabilenler ön saflarda müşterilerle ilgilenebilirler. Bu tür kişisel veya örgütsel özellikler arabulucu gibi işlev görürler. Tartışmaya açık veya araştırılabilecek çok konu olduğu görülmektedir. DE ve etkenleri arasındaki ilişkileri sınavı test edecek laboratuvar ve alan çalışmalarına gereksinim olduğu görülmektedir (Grandey ve diğerleri 2015).

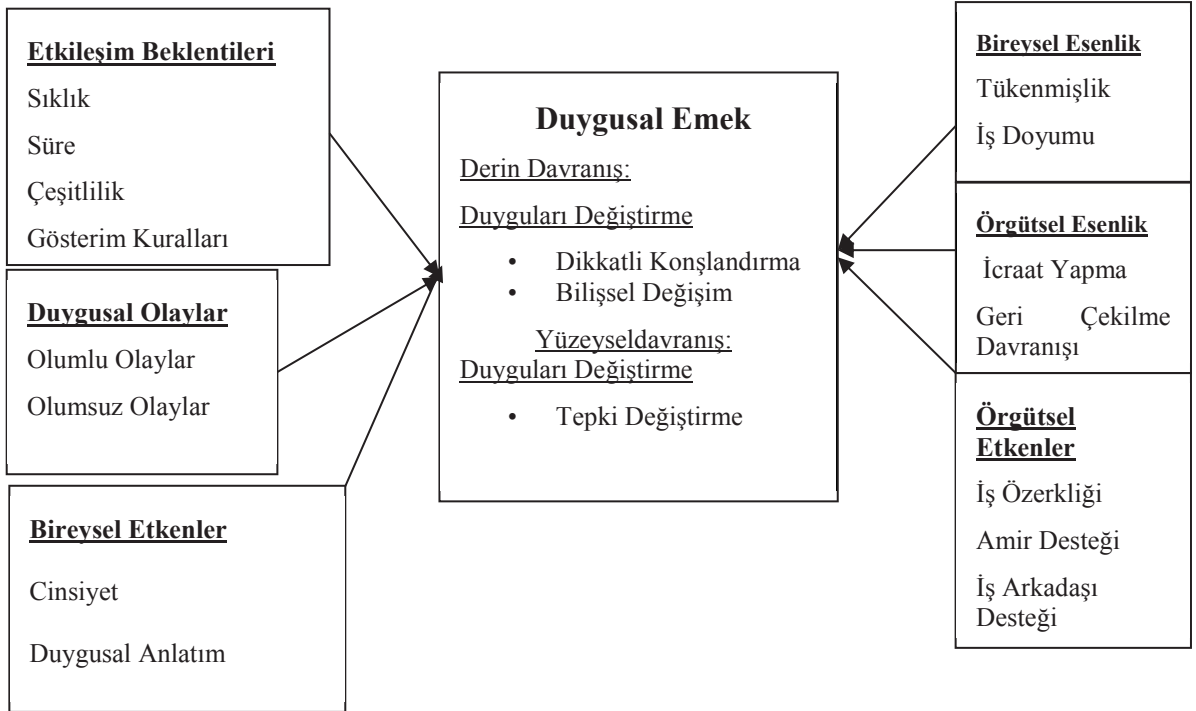
Duygularını engelleyebilenlere nazaran durumları yeniden değerlendirerek duygu durumlarını değiştirebilen işgörenler bazı meslekler için daha uygun olabileceklerdir. Yüzeysel davranış ve derin davranışların çevre ile etkileşimlerinin incelenmesi gerekliliği de bu çalışmada vurgulanan diğer bir husustur. Elbette yüzeysel davranış bir duruma tepki olarak doğarken derin davranış gün boyu tutarlılığını sürdürebilmektedir. Duygu düzenleme teorisine göre derin davranış önce gösterilmekte ve bu eğer başarısız olursa sonra yüzeysel davranış gelmektedir. Bu alandaki araştırmalar sadece işte duygu olgusunu anlamak için bilgi verecek değillerdir, fakat oldukça geniş bir konu olan duygu düzenlemesine de katkı yapacaklardır (Grandey ve diğerleri 2005).

Grandey'e (2015) göre alanyazında duygu düzenlemesi çalışmalarından duygusal emek alanında büyük oranda yararlanılmıştır ve bu iki kavramın birbirlerine yakın olmaları karşılıklı olarak katkı yapmalarını sağlamıştır. DE çalışmaları duygu düzenlemesi çalışmalarından çok istifade etmiştir ve şimdi borcunu ödeme zamanıdır. İş yerinde ücret karşılığında yapıldığında ne gibi işlevler gördüğü gibi soruların cevap bulması gerekmektedir.

Duygu düzenlemesi kavramı duyguların ve ifadelerin düzenlenmesinde yeniden değerlendirmeyi ve baskılamayı kullanırken duygusal emek derin DE ve yüzeysel DE davranışlarını kullanmaktadır. Bireysel ve toplumsal çıktılar açısından duygu düzenlemesi ve duygusal emek kavramları karşılaştırıldığında ise ruh halleri ve baskı bireysel, ilişkisel algılamalar ise toplumsal olarak duygu düzenleme süreçlerinin çıktılarıdır. DE sonuçları olarak ise tükenmişlik ve iş tatmini ile performans derecelendirmeleri söz konusu olmaktadır (Grandey 2015).

Grandey ve Gabriel (2015) bütün boyutları ile DE kavramını tartıştıkları makalelerinde DE çalışmalarının geleceğinin sağlıklı gelişebilmesi açısından öncüller, sonuçlar ve moderatör değişkenlerin hem işgören hem de örgüt iyiliği için birlikte ele alınması gerektiğine vurgu yapmaktadırlar. Yapı ve ölçüm karmaşıklığı, öncüllere dönük anlayış sınırlılığı gibi etkenlerin sağlıklı ve iyi sonuçlar için test edilmesi gerekliliğini de öneri olarak dile getirmektedirler.

Şekil 2.6. Grandey'in Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Grandey (2000)

2.2.8. Chi ve Grandey'e Göre Duygusal Emek

Grandey'in (1999) başlattığı duygusal emek çalışmalarını uzun soluklu olarak sürdürmesi alanyazında önemli bir boşluğu doldurmaktadır (Grandey 1999; Grandey 2000; Grandey 2003; Grandey ve diğerleri 2005; Grandey ve diğerleri 2015; Chi ve Grandey 2016).

Araştırmacı alanyazındaki son araştırmasında (Chi ve Grandey 2016) yeni bir model ile dikkat çekmektedir. Adı geçen çalışmada duygusal emek için önemli bir husus olan duygu istikrarı ele alınarak bunun olumlu ve olumsuz ruh halleri ile etkileşimlerinin hizmet sunumuna etkilerini araştırılmaktadır. Buna göre derin DE davranışı bazı kişilik özellikleri ile pozitif ilişkilidir ve bu durumda istenen etkin hizmet sunumu gerçekleşebilmektedir. Diğer yandan yüzeysel DE davranışı ise dürüstlük ve duygusal istikrar gibi kişilik özellikleri de sunulan hizmetin baltalanması pozitif olarak ilişkili olabilmektedir.

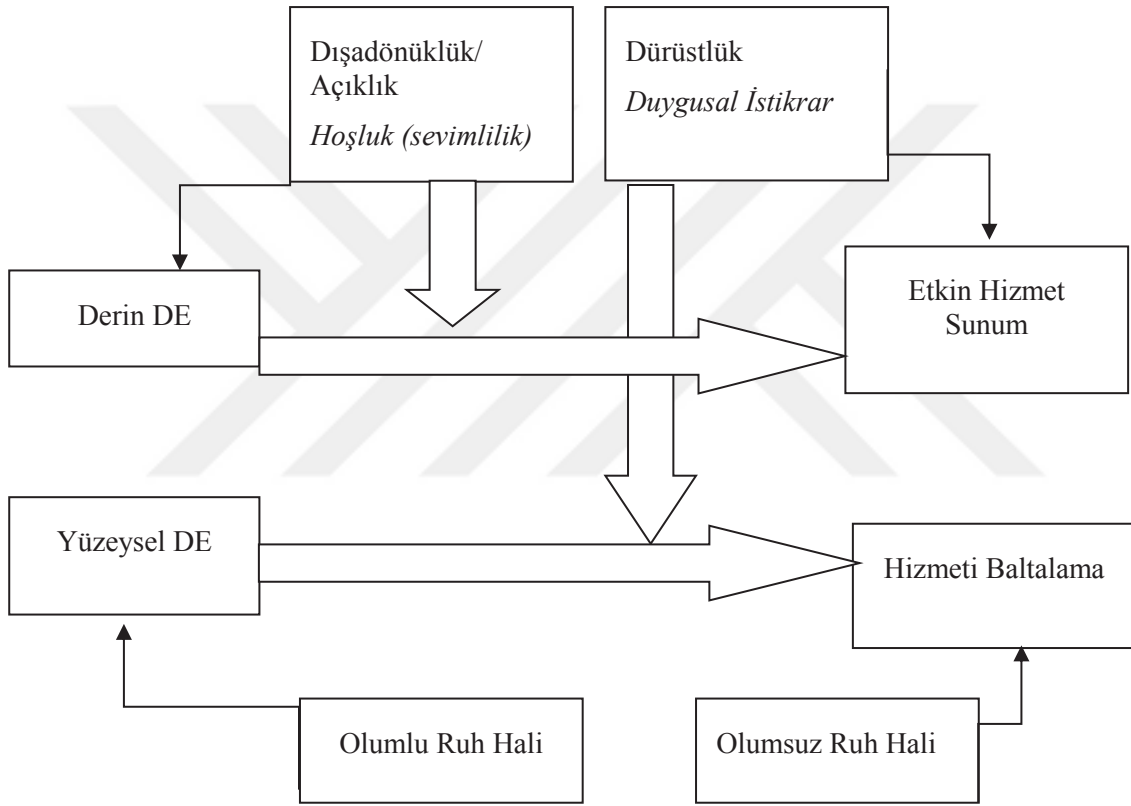
Bu modelin diğer bir varsayımı da aktif kişilik özelliklerden daha düşük motivasyonel eğilimlere yani, (dışa dönüklük, açıklık ve kabul edilebilirlik) sahip kişiler tarafından derin DE davranışı gösterilmesi istenen hizmetin etkin sunumu ile daha fazla ilişkilidir. Yine yüzeysel DE davranışı kişilik özellikleri açısından yüksek engelleme odaklı motivasyon eğilimleri olan (yani, dikkatli ve duygusal istikrarlı) kişiler tarafından kullanıldığında, hizmet baltalamasıyla daha zayıf olarak ilişkilidir (Chi ve Grandey 2016).

Grandey yaklaşımı (2000) duygusal emeği duygu ve davranışların her ikisinin de kurum amaçları doğrultusunda düzenlenmesi şeklinde tanımlayarak diğer yaklaşımlardan farklılaşmaktadır. Bu yaklaşımda derinlemesine ve yüzeysel DE davranışları ayrı ayrı incelenmiştir. Duygusal düzenleme kavramı da DE araştırmasına dahil edilerek çalışma ortamında kişinin bir uyarana karşılaştığında duygularını kontrol ederek duygusal dengesini sağlaması ve duruma uygun tepkiyi vermesini öngörülmüştür.

Duygusal emeğin küçük bir fayda için tebessüm ile hizmet etmenin insani maliyetine dikkat çeken bir çalışmada (Grandey ve diğerleri 2015) önce çalışanın olumlu duygular sergilemesi gerekliliğinin onda ortaya çıkardığı duygu uyumsuzluğu ve kaynaklarını tüketmesine odaklanılarak, uygun ve düzgün iş yapılarak hizmet sunulmasını tehdit eden uygulamalardan vazgeçilmesi çağrısı yapılmaktadır. Çünkü duygu gösterim kurallarının oluşturulmasının otonomiye (özerkliği), yeterlilik ve aidiyeti tehdit ederek işgörenin özgür iradesini nasıl sınırladığı görülmektedir.

Meseleye örgüt penceresinden bakıldığında duygusal emek adil olmayan bir emek uygulamasıdır ve bu koşullarda çalışan değersizleştirilmektedir, müşterilerce saygın görülmemektedir ve örgüt kendini baltalamaktadır. Bütün olumsuz gibi görünen duruma karşın Grandey ve arkadaşları (2015) bir teklif yapmaktadır: Olumlu çalışma iklimini ve otantik olumlu işgücünü yükselterek formüle edilmiş duygu gösterimi beklentilerinden vaz geçerek bu çabaları çalışanlarını daha fazla destekleyen ve onlara değer veren insancıl uygulamalarla değiştirmelidirler.

Şekil 2.7. Chi ve Grandey'in Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Chi, Nai-Wen ve Alicia A. Grandey (2016)

2.3. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri

Seçer'e göre (2005) kişinin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak, günümüzde artık üstlenilen iş rolünün bir özelliği olmaktadır. Duygusal Emek gösterimi açısından temel stratejiler ise gösterilecek duyguların bilinmesi, nasıl gösterileceğinin belirtilmesi, uygulanma sıklık ve süresinin uygulayıcıya anlatılması gibi hususlardır (Grandey 2000; Hochschild 1983; Morris ve Feldman 1996; Ashfort ve Humphrey 1993).

Cinsiyet, yaş ve kültür gibi etkenler de duygusal emek gösteriminin belli başlı öncüllerinden olarak birçok araştırmaya konu olmuşlardır (Steinberg ve Figart 1999). Özkaplan'ın (2009) vurguladığı gibi toplumsal, cinsiyetçi roller, beklentiler ve duygusal emek, kadın - erkek işi ayrımını ve ücret farkını oluşturan bir etki yapıyor. Hasta bakıcılık vb. bakım işi erkek için istisna sayılırken kadın için zorunlu olarak kabul görmektedir.

İşgörenlerin müşterilerine karşı gösterecekleri duygusal emek stratejik olarak üç şekilde incelenmektedir: Yüzeysel Davranış, Derin Davranış ve Doğal Davranış. Bu üç stratejik duygusal emek gösteriminin nedenleri ve sonuçları incelenirken amir konumundaki denetleyicinin verdiği destek ve işgörenin iş arkadaşlarının sergiledikleri destek duygusal emek gösterim süreci çıktılarına etki etmektedirler. Eğer bu iki destek olumlu yönde olur ve duygu gösterimi yapması beklenen çalışanı olumlu yönde desteklerse sonuçlara olumlu katkıları olmaktadır (Hochschild 1983).

Ayrıca stratejik olarak duygusal emek davranışı gösterimi esnasında hizmet alana dönük olarak sergilenmesi istenen ve beklenen duygunun olumlu duygusal emek veya olumsuz duygusal emek olup olmadığı da dikkate değer bir başka etkidir (Grandey 2000).

Bazı iş kollarında bazı durumlarda olumsuz duyguların sunulması da beklenmektedir. Mahkemede suçluları yargılayan hâkimlerin, emniyet merkezinde suçluların sorgulanmasını gerçekleştiren polislerin olumsuz duygular sergileyerek işlerini yapmaları beklenmektedir. Sağlık personelinin, yer ve hava hosteslerinin, öğretmenlerin de olumlu duygular göstererek görevlerini yerine getirdikleri bilinmektedir (Hochschild 1983).

Duygusal emek araştırmalarında bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve etkileşim özellikleri olarak üç boyutta öncülleri ele alan çalışmalar da mevcuttur. Bu tür yaklaşımlarda cinsiyet, duygulanım, empati, kendini uyarılma ve duygusal zekâ bireysel etkenler olarak ele alınırken; duygusal davranış kuralları özerklik (otonomi) ve sosyal destek örgütsel faktörlerdir (Köksel 2009).

Duygusal Emek gösterimi açısından özellikle hizmet iş kollarında işletmelerin hangi amaçla hangi duyguların gösterileceğini bilmeleri gerekmektedir. Bu durumda kendilerine hizmet sunulan müşterilerle ilgili beklentiler duygusal emek gösterimi açısından en önemli öncüller olarak görülmektedir. Gösterilmesi gereken duygunun veya duyguların etkileşim çeşitliliği, etkileşim süresi, etkileşim sıklığı ve etkileşim rutinleri sonuçları etkilemektedir (Grandey 2000; Hochschild 1983; Morris ve Feldman 1996; Ashfort ve Humphrey 1993; Ünler Öz 2007).

2.3.1. Derinlemesine Duygusal Emek Gösterimi

Çalışanın hissettiği duyguyu gözden geçirmesi, göstermesi gereken duyguyu yaşaması ve içten davranmasıdır. Duygusal emek öncüllerinden süre; derin davranışı olumlu yönde etkilerken iş rutinliği ise derin davranışı olumsuz yönde etkilemektedir (Ünal 2011).

Duygusal emek ile ilgili olarak yapılan meta-analiz özet çalışmaları ortaya koymaktadır ki derin DE genellikle olumlu sonuçlar vermektedir. Yüzeysel DE gösteriminin aksine derin DE gösterimi iş tatmini, iş performansı, müşteri tatmini ve örgüt bağlılığı gibi olumlu sonuçlar verirken işgörenin refahına zarar vermemektedir. Son zamanlarda doğal DE gösterimi de dikkat çekmeye başlamıştır ve hem işgören hem de müşteri üzerinde olumlu sonuçları vardır (Humprey ve diğerleri 2015). Burada iş ve işgören uyumunun duygusal emeğin artıp-eksilmesinin moderatörü olduğunun hatırlanması gerekmektedir. Olumlu duyguların sergilenmesine dönük benimsenen duygusal gösterim kurallarının uygulanmasında örgüt daha fazla otonomi verebilirse çalışanına duygusal emek daha olumlu sonuçlar verebilir (Humprey ve diğerleri 2015).

Derinlemesine davranışta hissettiği ve yansıttığı duygu benzer olduğu için kurumun isteklerini samimi olarak yerine getirebildiğini anlayan işgörenin başarısının artacağı belirtilmektedir. Dolayısıyla kendisini başarılı hissetmesini sağlayan bir kurumdan ayrılma isteğinin azalacağı belirtilmektedir (Ünler-Öz 2007). İşgören, bir duyguyu göstermesi gereken zaman diliminde hiçbir şey hissetmeyebilmekte ya da kendisinden nötr veya olumsuz duygu hissetmesi beklendiğinde bunları sergilemek zorunda kalabilmektedir (Eroğlu 2011). Bu durumda yüzeysel davranmanın içeriğinde hissedilenle yansıtılan duygu arasında farklılık bulunması nedeniyle rol çatışmasının yaşanması beklenmektedir. İnanmadığı şeyleri sürekli söylemek zorunda kalan işgören, rol yapma zorunluluğunun sonucunda yıpranmaktadır (Kart 2011). Bu yıpranma sonucunda rol yapmanın söz konusu olduğu yüzeysel davranışın yabancılaşmayı beraberinde getireceği ifade edilebilmektedir.

Ünler-Öz'ün (2007) gerçekleştirdiği çalışma finans işgörenlerin duygusal emeklerinin iş sonuçlarına etkilerini incelemiştir. Bu çalışmadaki en önemli bulgu kurum işgörenlerin kıdemleri arttıkça azalan duygusal emek davranışının yüzeysel davranış olduğudur. Kıdem arttıkça işgörenler derinlemesine duygusal davranışı daha çok kullanmaktadırlar. Bu da göstermektedir ki kurumdaki duygusal emek gösterme kurallarına ve kurum kültürüne alışan işgörenler gerçek rollerini gizlemeye gerek duymadan derinlemesine duygusal emek ortaya koyacaklar ve müşterilere karşı daha samimi olacaklardır. Diğer bir çalışmaya göre amirin

destek vermesi ve işletmenin de işgörenden duygusal emek bağlamında beklentilerini ortaya koyması işgörenin hem yüzeysel hem de derinlemesine duygusal emek göstermesini etkilemektedir. Yüzeysel duygusal emek, amirin desteği ve duygusal emek kurallarının işe bağlılığa etkisini arttırmaktadır (Türkay ve diğerleri 2011).

2.3.2. Yüzeysel Duygusal Emek Gösterimi

İşgörenlerin kendi gerçek davranışlarından farklı olarak ondan beklenen davranışları göstermesi olarak tanımlanabilir (Ünal 2011). Burada birey, göstermek zorunda olduğu davranışa odaklanır ve gerçek duygularını dışarıya belli etmemeye çalışır. Yüzeysel davranış, genel olarak negatif duyguları maskeleyerek bastırıp davranış olarak göstermemek veya pozitif duyguları yaşıyormuş gibi davranmaya çalışmaktır. Burada kastedilen şey güler yüzlü davranma sebebinin yalnızca duygusal emek davranış kurallarına uyma zorunluluğudur. İşgören bu durumda sergilediği duyguları gerçekte yaşamaz veya hissetmez; yalnızca “hissetmiş gibi” davranır (Ünal 2011).

Türkay ve arkadaşları (2011) çalışmalarında duygusal emek gösteriminin hem motivasyonel hem de yapısal etkenlerden etkilendiğini ve bu etkenlerin işe bağlılık üzerinde etkisi olduğunu saptamışlardır. Buna göre amirin destek vermesi ve işletmenin de işgörenden duygusal emek bağlamında beklentilerini ortaya koyması çalışanın hem yüzeysel hem de derinlemesine duygusal emek göstermesini etkilemektedir. Yüzeysel duygusal emek, amirin desteği ve duygusal emek kurallarının işe bağlılığa etkisini arttırmaktadır.

2.3.3. Doğal Duygusal Emek Gösterimi

Duygusal emek kuralları, işgörenlerin gerçek duygularını sergilemelerinin dışında standartlaşmış belirli kalıplarda duygularını ifade etmelerini ister. İşgören kendisi gibi davranırsa da yani o an olduğu gibi hissettiği gibi görünse de problem yoktur. Doğal duygusal emek davranış sergileme düzeyi arttıkça duygusal emek süreci de o denli başarılı olur. Burada duygular birbirleriyle örtüşür (Eroğlu 2011).

Doğal duygusal emek işgörenlerin veya bireylerin duygularıyla işlerin veya iş yerlerinin onlardan göstermelerini beklediği duyguların aynı olması durumudur. Öte yandan yüzeysel davranış ve derin davranış ile pozitif duyguları sergileme gerekliliği arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal emek kurallarını sürdürme zorluğu arttıkça derin

davranış azalmaktadır. Bu nedenle DE kullanımını sürdürmek işgörenler için daha zor bir hal alır ama doğal duygusal emek böyle olumsuz etki yapmayacaktır (Oğuz 2015).

Derin davranış arttıkça yüzeysel davranış, iş tatmini, işte kalma niyeti artmaktadır. Yüzeysel davranış arttıkça derin davranış ve işte kalma niyeti artmaktadır. İş tatmini arttıkça işte kalma niyeti artmaktadır (Oğuz 2015).

Yüzeysel, derin ve doğal duygusal emek (DE) gösterimleri ile ilgili tanımlar tablo 2.4'te yer almaktadır.

Tablo 2.4. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri

	Tanımlar	Araştırmacı
Yüzeysel DE Gösterimi	İşgörenlerin gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimi şeklinde tanımlanabilir.	Grandey (2003)
Derinlemesine DE Gösterimi	İşgören gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışır	Grandey (2003)
Doğal DE Gösterimi	İşgörenlerin yansıtmak durumunda oldukları duyguları hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür.	Ashforth ve Humphrey (1993)

Kaynak: Oral ve Köse (2011)

2.4. Sağlık Sektöründe Duygusal Emek Çalışmaları

Sağlık sektöründeki hizmetler ülkelere göre farklı gelişmişlik düzeyleri gösterebilir de birtakım sorunların da olduğu bilinmektedir. Günümüzde her geçen gün artan olanaklar ve tıp teknolojisindeki yenilikler sonucunda, bireyler sağlık sektörü hizmetlerinden daha büyük beklentiler içerisine girmektedir. Ülkemizde de sağlık hizmetleri sunumu ve sağlık verilerinin iyileştirilmesi için bu nedenle hem bireysel hem de toplumsal gelişmeyi sağlamak açısından, gösterilen çabalar son yıllarda giderek artmaktadır (Demirbaş 2006).

Hasta ve hasta yakınları ile yüz yüze yakından iletişim halinde olan işgörenlerin, duygu gösterimlerini örgüt tarafından belirlenen standartlara uygun hale getirme sürecinde harcadıkları çaba olarak tanımlanan duygusal emek kavramının, çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırmada (Oral ve Köse 2011) Manisa ilinde gerçekleştirilen anket çalışmasının örnekleme 136 hekimden oluşmuştur.

Araştırma sonucunda, duygusal emek gösterimi sırasında yüzeysel davranış göstermenin işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini artırıp iş doyumlarını düşürdüğü yönünde bulgular elde edilmiştir. Bunun yanı sıra, işgörenlerin içinde buldukları sektöre bağlı olarak duygusal emek boyutlarında birtakım farklılıklar olduğu görülmüştür. Buna göre, kamu sektöründe çalışanlar özel sektördekilere oranla daha fazla yüzeysel davranış göstermekte ve daha fazla duygusal çaba harcamaktadırlar (Oral ve Köse 2011).

Oral ve Köse (2011) çalışmalarında yüzeysel davranışın tükenmişliği artırıp iş doyumunu düşürdüğünü tespit etmişler fakat derinlemesine davranışın işgörenler üzerinde ters yönde etki yaptığı sonucu elde edilememiştir. Ülkemizde, DE davranışlarının, duygusal emek gösterirken seçilen stratejilerin işgörelere ve örgütlere olan etkisinin tam olarak anlaşılabilmesi için daha çok çalışmaya ihtiyaç vardır (Oral ve Köse 2011).

İşgörenden, hastalara karşı birtakım duygular sergilemeleri beklendiği sağlık sektöründe sonuçlar oldukça dikkat çekicidir (Onay 2011). Burada çalışanların sergiledikleri duyguların kontrolünde bireyin sahip olduğu duygusal zekâ onların bireysel iş başarısı kadar bireysel performansını da etkilemektedir. Bu çalışmada ele alınan bütün değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca “yüzeysel davranış” şeklinin dışında “duygusal emek” boyutları arasında bulunan “derin davranış” ile “duygusal zekâ” boyutlarını oluşturan faktörler arasındaki pozitif ve anlamlı ilişki, çalışanın iş performansını olumlu yönde etkilemektedir (Onay 2011).

Çaldağ (2010) sağlık sektörü işgörenlerinde duygusal emek kavramının, iş sonuçlarına etkilerini DE kavramının öncülleri açısından araştırmıştır. Bu çerçevede müşteri etkileşim beklentileri, denetleyici desteği, iş arkadaşları desteği ve DE sergileme kuralları incelenmiş ve duygusal emek kavramının, iş sonuçlarına etkileri araştırmasında ise mesleğe duygusal bağlılık, mesleği bırakma niyeti, tükenmişlik düzeyleri ve müşteri hizmetleri performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda DE emek öncüllerinden müşteri etkileşim beklentileri, denetleyici desteği ve iş arkadaşları desteği, duygusal emek davranışı üzerinde pozitif yönde etkiye sahip bulunmuştur. DE sergileme kurallarının DE davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir (Çaldağ 2010).

Çukur tarafından geliştirilen (2009) DE Ölçeği ve Maslach’ın Tükenmişlik Ölçeği ile 136 hemşirenin duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin ölçüldüğü bu çalışmada (Çelik ve diğerleri 2010) DE alt boyutları ile tükenmişlik ve onun alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

2.4.1. Sağlık Sektörü Araştırmaları ve Dindarlık

Duygu yönetimi işi çok sayıda meslekte uygulanmaktadır. Cenaze hizmetleri, mahkemeler, polisler, sağlık sektörü işgörenleri içlerinde buldukları farklı durumlar dolayısı ile farklı duygular gösterme zorunluluğu hissederler (Hochschild 1979). Bu durumda duygusal gösterim kuralları söz konusu olmaktadır. Belli bir durumda doğru olduğu varsayılan duyguların gösterimi için farklı sınıftan, cinsiyetten, etnik ve dinsel gruptan insanlara sorulması gerektiği de önemli bir husustur (Hochschild 1979).

Sung (2012)'un çalışmasında bakımevi hemşireleri için din olgusunun duygusal emeği belirlemede önemli bir etken olduğunu ortaya koymuştur. Meslek çalışma süresinin uzunluğu da duygusal emeğin yine çok önemli belirleyicisi olarak ölçülmüştür. Hastane hemşireleri için duygusal emek ve iş tatmini negatif olarak ilişkilidir. Hastane hemşireleri için iş tatmini ve din olgusu toplam varyansın %35'ini açıklar ölçüde önemli belirleyiciler olarak bulunmuştur. Bu çalışma hemşirelerin duygusal emek kullanımlarında iş tatmini ve din olgusunun önemli olduğunu göstermiştir. Bu sonuçlar hemşirelerin iş tatminlerini ve dini tecrübeyi yaşama düzeylerini arttırmanın gerekliliğine işaret etmektedir (Sung 2012).

Kore'de yapılan bir diğer çalışma (Kim ve diğerleri 2014) uzun süreli bakım hizmeti veren hastane hemşirelerinin duygusal emek kullanımları ve iş streslerinin tükenmişlikleri üzerine odaklanmış ve en önemli sonuç olarak tükenmişliğin duygusal emek üzerindeki en dikkate değer etken olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada dikkati çeken bir diğer husus da anketi cevaplayan 133 hemşireye din olgusu da sorulmuş ve katılımcıların %67'si dini önemli bulduklarını ifade etmişlerdir.

Kore hastane hemşirelerinin merhamet-acıma yorgunluğu, tükenmişlik ve iş bırakma niyetleri arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışmada -ki bu çalışmada duygusal emek değişkeni söz konusu değildir- yine din sorusu demografik değişkenler arasında yerini almıştır (Sung ve diğerleri 2012). Hayatında dini pratiklere yer veren hemşire sayısı 144 hemşire içinde 94 kişi ile % 66,2 oranına sahiptir.

Ülkemizde ve dünyada dikkat çeken güncel duygusal emek araştırmalarına ait özlü bilgi aşağıda tablo 2.5'te görülmektedir.

Tablo 2.5. Güncel Duygusal Emek Araştırmaları

Araştırmacılar	Değişkenler	Yaklaşım
Kruml ve Geddes (2000)	Cinsiyet, duygusal benzeşim, müşteri duygusu, eğitim, duygusal bağlılık, hoşgörü gösterimi, mesleki kıdem, duygusal çaba, duygusal çelişki	Hochschild (1983)
Wharton (1993)	Duygusal tükenmişlik, cinsiyet, kıdem, özerklik, işe katılım, medeni durum	Hochschild (1983)
Fisk, Grandey ve Steiner (2005)	Duygu kültürü ve özerklik	Grandey (1999)
Gosserand ve Diefendorff (2005)	İş davranışı kurallarının algılanışı, iş davranışı kurallarına bağlılık	Grandey (1999)
Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005)	Dışadönüklük, nevroitiklik, duygularını yansıtabilme yeteneği, bilinçlilik, anlaşmacı, self-monitoring, olumlu davranış kuralları, olumsuz davranış kuralları, etkileşim sıklığı, etkileşimin rutinliği, etkileşim süresi	Ashfort ve Humprey (1993)
Schaubroeck ve Jones (2000)	Objektif rol özellikleri, cinsiyet, pozitif/negatif duygululuk, duygusal uyum, örgütle özdeşleşme, işe bağlılık, fiziksel bulgular.	Morris ve Feldman (1996)
Brotheridge ve Grandey (2002)	Kişilerarası iş talepleri, davranış kurallarının algılanışı, Tükenmişlik	Grandey (1999)
Çukur (2009)	Duygu işçiliği, duygusal sapma, otomatik duygu düzenleme, yüzeysel ve derin rol yapma	Karma
Basım ve Beğenirbaş (2012)	Derin DE, Yüzeysel DE ve Doğal DE	Diefendorff vd. (2005)
Grandey ve Gabriel (2015)	İş gereği duygu gereksinimleri, Duygusal performans, Duygu düzenleme	Yeni yaklaşım
Chi ve Grandey (2016)	Hizmetin duyarlı sunumu, Hizmet performansı, Hizmet sabotajı, Beş faktör kişilik, ruh halleri	Yeni yaklaşım

Kaynak: Ünler-Öz (2007:17-18)'den yararlanılarak hazırlanmıştır.

BÖLÜM III

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL ÖNCÜLLER İLE SONUÇLARI

Bu bölümde araştırmamızın bireysel ve örgütsel öncülleri ve sonuçları olan kişilik, dindarlık, örgütsel destek algısı, DE kurallarına verilen önem, DE gösterim kuralları ve DE gösterim kurallarının açıklığı ve duygusal emek kullanımının sonuçları olarak alanyazında en çok karşımıza çıkan sonuçlar tükenmişlik, iş bırakma niyeti, iş tatmini, performans ve kendini iyi hissetme durumları ele alınacaktır.

Duygusal Emek gösterimi davranışları sonucunda genel olarak şu sonuçlar gözlenmektedir: duygusal çelişki (Hochschild 1983), tükenmişlik duygusu, iş bırakma niyeti (Grandey 2000), işe duygusal bağlanma, iş tatmini (Morris ve Feldman 1996) gibi. Bazı araştırmalarda duygusal emek davranış süreci sonuçları olumlu ve olumsuz sonuçlar olarak iki grupta incelenmektedir. Bu olumsuz sonuçlar şunlardır: özsaygı yitimi, duygusal çelişki, işe bağlı stres, iş bırakma niyetinde artış, tükenmişlik ve iş doyumunda düşüş. Olumlu duygusal emek davranış süreci sonuçları ise; bireysel performans artışı, öz yeterlilik artışı, finansal fayda, müşteri memnuniyeti ve örgütteki işgören performans artışıdır (Köksel 2009).

3.1. Kişilik

Kişilik kavramına adını veren bu kelimenin Latince'den “persona” kelimesinden geldiği belirtilmektedir. Roma tiyatrosunda oyuncuların rollerine göre temsil ettikleri özelliklere göre taktıkları maskelere persona adı verilirdi (Zel, 2011). Bazı psikologlar kişiliği bireyin yaşama biçimi olarak tarif etseler de genel olarak üzerinde anlaşılan tanım “bireyi diğer kişilerden ayıran özellikler toplamı” olduğu şeklindedir. Daha çok içsel ve davranış özelliklerini yansıtsa da bireyin bütün özelliklerini gösteren bir kavram olan kişilik bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 2004).

Kişilik, bireyin kendisi açısından fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. Başkaları ise kişiliği, bireyin yaşama biçimi olarak tanımlamıştır. Kişilik

bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan, sosyalleşme süreci ile edindiği özelliklerinin toplamıdır ve fiziksel, sosyal ve kültürel çevrenin belirleyiciliği altında ortaya çıkan özellikler toplamı olarak ele alınabilir. Davranış bilimleri açısından kişiliği bireyin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hepsinin kendi davranış biçimlerine ve yaşama tarzına yansımaları olarak da tanımlanır (Özdevecioğlu ve diğerleri 2013).

İnsanların olaylar ve durumlar karşısında sergiledikleri tutum ve davranışlar bir diğerinden farklı olmaktadır. Birisinin beğendiği bir filmi bir başka kişinin beğenmemesi ya da birinin çok sinirlendiği bir olayı bir diğerinin hoş görmesi gibi düşünceler, duygular ve çevresel olay ve durumlara yaklaşımlar çok farklı olmaktadır (Aytaç 2001). Günümüzde kişilik insan davranışının önemli bir yordayıcısı olarak kabul edildiği için (Schneider 2007) örgütsel davranış alanında önemi üzerinde durulmaktadır.

Kişilik kuramları, insanda temel olarak var olan genel özellikler toplamının oluşturduğu yapı ile bunun arka planında yer alan bireye özgü davranışların ortaya nasıl çıktığını ve bireyi nasıl etkilediğini açıklamaya çalışmaktadır. Bu kuramlardan adı en çok geçenler aşağıda sıralanmışlardır: (Mehmedoğlu1999)

1. Psikoanalitik Yaklaşım (Freud)
2. Davranışçı Yaklaşım (Pavlov)
3. Fenomenolojik Yaklaşım (Husserl, Brentano)
4. Gestaltçı Yaklaşım (Lewin)
5. Bilişsel Yaklaşım (Bruner, Piaget)
6. Özellikler Yaklaşımı (Allport)

Kişiliği araştırmalarında bireyin davranışları, düşünceleri, fiziki özellikleri ve psikolojik özellikleri gibi değişik ölçütler kullanılmıştır. Bu bağlamda Jung kişiliği (dışa dönüklük / içe dönüklük, duyuşsal / sezgisel, düşünsel / duygusal, yargısal / algısal) olmak üzere dört temel boyutta inceleyen çalışmaları gerçekleştirmiştir. Eysenck'in ise içe dönüklük / dışa dönüklük ve oturmuş / uçan olmak üzere kişiliğin iki temel boyutunun altını çizen çalışmaları (www.psikolik.com) ile A ve B tipi kişilik tanımlamaları anılabilir (Şahin ve diğerleri 2011).

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde farklı ifadelerle de olsa kişiliğin dört temel özelliği üzerinde durulduğu söylenebilir. Bunlar (Zel 2001; Mount ve diğerleri 2005; Cüceloğlu 2004):

- Bireysel olması,
- Tutarlı ve sürekli olması,
- Değişebilir, dinamik bir yapıda olması,
- Davranışlara yön vermesidir.

3.1.1. Beş Faktör Kişilik Modeli

McCrae ve Costa (1992, 1995 ve 1997) tarafından bir kişilik sistemi olarak tanımlanan Beş Faktör Kişilik Modeli bireylerin kendilerini ve başkalarını tanımlayabilmek için kullandıkları kelimelerin incelenmesini içeren bir modeldir. Model, temel olarak bireylerin kişilik yapılarını tanımlamak için gündelik dilde kullanılan sıfatlara uygulanan faktör analizi sonucunda geliştirilmiştir. Özellikle McCrae ve Costa (1992, 1995 ve 1997) beş faktör kişilik kavramına boyutsal yaklaşım getiren önemli araştırmacılarıdır. Beş Faktör Kişilik Modeline göre birbirine zıt kutuplardan oluşan beş farklı kişilik boyutu söz konusudur ve bu kişilik yapıları on farklı ifade ile ölçülmektedir:

- Dışa dönüklük / içe dönüklük
- Uyumluluk / Düşmanlık
- Nevrotiklik / Duygusal Denge
- Özdisiplin / Dürtüsellik
- Gelişime Açıklık / Gelenekselcilik

Gosling ve arkadaşları (2003) Beş Büyük Kişilik Faktörü modeline dayanarak 10 soruluk bir ölçek geliştirmişlerdir. Ölçekte yer alan ifadeler şu şekildedir: “dışadönük ve heyecanlıyım, gelenekselim ve yenilikçi değilim, eleştiriciyim ve kavgacıyım, sakinim ve kolay heyecanlanmayan biriyim, kendimden eminim ve disiplinliyim, düzensiz ve dikkatsizim, endişeliyim ve kolay üzülürüm, yeniliklere açığım ve kompleksliyim, içine kapalı ve sessizim, sempatik ve sıcak bir kişiliğe sahibim”.

Alanyazında farklı meslek grupları için de kişiliğin beş boyutu ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Judge ve diğerleri 2009; Kiffin-Petersen ve diğerleri 2010). Bu yöndeki çalışmalarda kişiliğin özellikle dışadönüklük,

uyumluluk ve nörotiklik boyutlarının tükenmişlik ile anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Cano-Garcia ve diğerleri 2005; Kokkinos 2007; Judge ve diğerleri 2009; Kiffin-Petersen ve diğerleri 2010). Adı geçen boyutlardan nörotiklik tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili iken, uyumluluk ve dışadönüklük negatif, yani ters yönlü ilişkilidir.

Daha önce ifade edildiği gibi örgütsel destek algısı ve kişilik duygusal emeği; örgütte yaşananlar ile kişilik ve duygusal emek de iş tatmini ve tükenmişliği etkileyen önemli faktörlerdir. Kiffin-Peterson ve arkadaşları tarafından (2010) yapılan araştırmada ise kişiliğin duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi olduğundan ve sahip olunan kişilik özelliklerinin işgörenin DE gösteriminde belirleyici olduğu ve sonuç olarak da tükenmişlik ve iş tatmin düzeyini etkilediği ifade edilmektedir. Ayrıca Morris ve Feldman'ın (1996) ve Grandey (2000)'in duygusal emek üzerindeki araştırma bulguları çerçevesinde oluşturdukları modelde de benzer sonuçlara yer verilmiş ve duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Örneğin Morris ve Feldman'ın (2006) oluşturduğu modele göre kişilik ve örgüt kültürünün bazı öğeleri duygusal emeğin öncülleri arasında yer alırken, tükenmişlik ve iş tatmini de sonuçlar arasında belirtilmektedir.

3.2. Dindarlık

Bir insan diğer insanlarla ne kadar güçlü ilişkiler içerisinde olursa manevi olarak daha iyi ve daha mutlu olacağına dair bilim dünyasında genel bir uzlaşma vardır. 75 yıl süren Harvard çalışması belki de bunun en açık delilidir. Bu çalışmanın ön değerlendirmelerine göre, başka insanlarla daha çok ilişki ve letişim içinde olanlar hem ruhsal hem de bedensel olarak daha iyi durumdadır (www.ted.com; www.acarbaltas.com). Dindar olmak, dini gruplar üzerinden, cami, kilise, havra gibi dini mekânlar üzerinden kişinin sosyal bağlarını arttırmaktadır. Sosyal bağlar ve anlamlı insan ilişkilerinin sağlanması bu topluluklara mensup olanların maddi ve manevi iyilik halini arttırmaktadır (Kurt 2009b; Göcen 2013).

Dindarlık kavramı için din sosyolojisi araştırmalarında birçok tanımlı yapılmıştır (Stark ve Finke 2000). Buna göre din, dinî grup üyeleri tarafından paylaşılan kutsal ve aşkın güçlere inanmaya odaklanmış inançlar ve pratikler bütünüdür. Dindar ise belirli aşkın ve kutsal şeylere inanan, bu inançlar doğrultusunda belirli aktiviteler yapan ve dinî bir grup üyesi olan herkes dindardır (Johnstone 1992). Kurt'a göre (2009a) dindarlık, bir kişinin mensubu olduğu dine ait inanç, ibadet ve sembollere ilişkin içten kabul, yoğunlaşma ve meşgul olma derecesidir.

Dindarlık kavramı için sosyal bilimciler tarafından çok sayıda tanım geliştirmiştir. Bu nedenle bu kavram, sosyal bilimlerin hemen her alanı tarafından ilgiyle ele alınmaktadır. Allport ve Ross (1967), bu konuda oldukça ayrıntılı araştırmalar yapan bilim insanları olarak dindarlığı “dinin kişisel uygulaması” olarak tanımlamışlardır. De George’a göre (1986) din, ahlaklı olmak için bir neden ve ahlaki davranış için bir referans kaynağıdır. Burada sözü edilen ahlaki davranış kavramı, dindarlığın bireyin günlük hayatını etkilemesi ve ahlaklı davranmasına destek olması olarak yorumlanabilir. Bu tanım ve değerlendirmelerde inanç, bağlılık, etki ve davranış kavramlarının öne çıktığı görülmektedir. Bir diğer tanımda dindarlık kavramı “bireyin din öğretilerine bağlı olması ve bu öğretileri tutum ve davranışlarına yansıtması” olarak tanımlanmaktadır (Johnson ve diğerleri 2001). Konunun ahlaki açıdan ele alındığı bir çalışmada yapılan tanımlamada ise (Magill 1992) ise dindarlık kavramı “etik davranış için yapılan bir yorum” olarak değerlendirilmiştir.

Doğal olarak dindar olmak veya olmamanın farklı psiko-sosyal sonuçları ortaya çıkmaktadır. Genel olarak kabul edilen, inanılan durumu ifade etmek gerekirse dindar olmak insanı psiko-sosyal olarak daha iyi duruma getirmektedir. Elbette daha fazla dindar olan veya daha az dindar olan insanların araştırmalardaki istatistiklerinin ortalamaları farklı çıkabilmektedir. Eren’e göre (2014) inançlar doğal olarak insan psikolojisinin en temel unsurudur ve bu inanç durumu bilgi, kanaat ve imanı kapsamaktadır. Din ve dindarlık kavramlarının anlaşılabilmesi için, bu kavramların her açıdan, yani bütün boyutlarıyla ele alınmasının gerektiği, konunun uzmanları tarafından dile getirilmektedir (Kayıklık 2006).

3.2.1. Dindarlık Kavramı ile İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar

Dindarlığın insanlarda bireysel anlamda psikolojik olarak iyi geldiğine dair olumsuz sonuçlara literatürde pek rastlanmamaktadır. Denilebilir ki bu yöndeki verilerin etkisi sonucunda, kendileri dindar olmadığı halde, birçok insan dindarlığın insanlar ve toplumsal hayat için gerekli olduğunu düşünmektedir. Bu fark sadece dindar olanlar ile olmayanlar arasında değil, dindarların içinde de var. Dindarlık düzeyleri arttıkça ortalama psiko-sosyal göstergelerin daha iyi hale geldiği görülmektedir (Syed 2008; Elçi ve diğerleri 2011; Ayten ve diğerleri 2012; Aydınay 2014).

Dağcı ve Kartopu (2014) çalışmalarında dindarlık eğilimine göre meslekî tükenmişlik düzeyinde herhangi bir farklılık olup olmadığını araştırmışlar ve bu çalışmanın sonuçlarına göre meslekî tükenmişlik puanları sosyo-ekonomik durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermiştir. Dindarlık eğilimine yönelik olarak anket maddeleri ile meslekî tükenmişlik

puanları arasında anlamlı düzeyde fark görülmüştür. Sonuç olarak dindarlık eğiliminin meslekî tükenmişliğe etki eden faktörlerden biri olduğu tespit edilmiştir.

Sosyologlar tarafından dindarlık tanımı için zorlukları aşabilmek amacı geliştirilen farklı yaklaşımlara göre Batı’da yapılan bazı görgül din sosyolojisi araştırmalarında söz konusu kavram, dinî gurup üyeliği ve bireyin kendi tutumlarındaki dinî farklılaşma esasına göre tanımlanmıştır. Birincisine göre, insanların dinî organizasyonlar veya guruplarla bağlantıları yer alır. Diğerinde ise bireysel özellikler, eğilimler ve diğer belli başlı değişkenler aracılığı ile dindarlık tanımlanmaya çalışılır (Johnstone 1992).

3.2.2. Tinsel (Manevi) Emek

Duygular aslında özel alana ait unsurlar iken işgörenlerin örgüte bağlılıklarını daha güçlü kılmak ve bu şekilde daha fazla katma değer üretmeleri ve daha etkin hizmet sunabilmeleri için işyerlerine de taşınmıştır (Güngör-Delen 2017). Daha sonrasında işgörenlerin maneviyatları, inançları ve yaşam amaçları da bu sürece dahil edilmeye başlanmıştır. McGuire (2010) “Duygulardan Tinselliğe: Kurum Üyelerinin Tinselliğinin Metalaşması, Kodlanması ve Düzenlenmesi olarak Tinsel Emek” adlı makalesinde kavramın temelini atmış ve sonrasında tinsel emek (spiritual labor) kavramı işletme, yönetim ve işletme alan yazınında kendisine yer bulmaya başlamıştır.

Duygusal emeğin yapısı örnek alınarak oluşturulan manevi emek, örgüt üyelerinin maneviyatının metalaştırılması, kodlanması ve düzenlenmesi olarak tanımlanır (McGuire 2010). Tinsel (manevi) beklentilerin düzenlenmesine hem meslektaşların hem de yöneticilerin normatif baskıları dahildir. Tinsel (manevi) emek çoğunlukla uyumsuzluk ve ikiyüzlülük hissine yol açmaktadır. Örgütte yüksek düzeyde özdeşleşen üyeler daha az uyumsuzluk yaşamaktadırlar (McGuire 2010).

Günümüzde maneviyat önemli kabul edilerek işgörenlerin bu boyutlarıyla da tatmin edilmesinin işletme, çalışan ve müşteri açısından olumlu sonuçlar doğurabileceği öngörülmektedir. Bununla birlikte iş yeri maneviyatı ve tinselliği çalışan araştırmacılar tarafından net olarak üzerinde anlaşılmiş bir tanım ve kavramsal çerçeve henüz oluşturulamamıştır (Güngör-Delen 2017).

Bağlamsal duygusal emek için keşfedici bir çalışmada (Syed 2008) sosyal normlar ve moral (manevi) değerlerin duygu düzenleme üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Kişinin içinde bulunduğu sosyal ve istihdam koşulları onun işini yerine getirmede manevi değerlerini

çiğnemesini gerektirebilir. Böyle bir durum sonrasında ne olacağı ve bu durumların nasıl araştırılacağı önem arz etmektedir. Kaldı ki işyerinde duygu düzenlemesi çalışmalarında (Ekman ve Friesen 1975; Grandey 2000; Hoschild 1979; Hoschild 1983; Syed 2008) gibi araştırmacılar maneviyat faktörünü görmezden gelmemişlerdir.

Geçtiğimiz son birkaç on yılda din olgusunu dikkate alan çalışmalar büyümekte olan bir ilgi alanı olduğu görülmüş ve din ile ilgili işletme çalışmalarına dair bir atıf çalışması yapılmıştır (Gundolf ve Filser 2013). Weber'in çok iyi bilinen Protestan Ahlakı ve Kapitalizmin Ruhu çalışmasından bu yana 215 makale ve bu makalelere yapılan 7,968 atıf gözden geçirilmiş ve üç alanda bir kümelenme gözlenmiştir. Bu kümelenme alanları performansa dönük en iyi uygulamalar, iş yerinde din olgusu ve kişisel ahlaktır.

Byrne ve arkadaşları (2011) işin bir parçası olarak duygu gösterimlerinin düzenlenmesi olarak görülen duygusal emek ile ilgili çalışmalarında o tarihe kadar maneviyat ve dinin performans ve duygusal emek sonuçlarına etkisine ait çok az çalışma yapıldığı için ve bu olguların insan yaşamının önemli unsurları olduğu için alanyazını bu açıdan gözden geçirmişlerdir.

Din ve maneviyat olgusunun insanın duygu, düşünce ve davranışlarını işyerinde de etkilemeyi sürdürdüğü gerçeğine vurgu yapan çalışma (Byrne ve diğerleri 2011) semavi dinlerin kutsal kitaplarından örneklerle dinin olumlu yönlerine dikkat çekmektedir, çünkü çalışanlar çoğu zaman inançlarının değerleri ile meslek değerlerini iç içe geçmiş olarak düşündüklerini ifade etmektedirler.

Çakır Berzah ve Çakır'a göre (2015) işyeri maneviyatı anlayışı, işgörenlerin daha verimli, daha yüksek kar oranları ve daha düşük maliyetle üretim yapabilmelerinin yanı sıra sorunları çözmek yerine kârı öncelikle hedefleyen bir yönetim stratejisidir. İşveren ve yöneticilere daha sorunsuz ve daha yüksek maddi getiri vaat edilen yaklaşımda, işgörenin ise durumu kabul ederek daha mutlu ve doyumlu bir yaşama kavuşabileceği önerilmektedir.

Zihniyetlerin en önemli parçasını oluşturan inançlar ve kültürel gelenekler, iş hayatında da çoğu defa fayda maksimizasyonu sağlayabilmektedir. Bu bağlamda dindarlık bir kişinin inanç, ibadet ve iyilik türünden tüm davranışlarını kapsayan bir olgu olarak tanımlanabilmektedir (Kurt 2004).

3.2.3. Dindarlık Düzeyi Ölçekleri

Son 25-30 yıldır dindarlık ve din ile ilgili konular işletme alanında, özellikle pazarlama araştırmalarında önemli değişkenlerinden biri olagelmıştır (Parameshwaran ve Srivastava 2010). Dindarlık değişkeni pazarlama etiği alanında ortaya konulmuş önemli bir model olan Hunt - Vitell modelinde, etik davranışa etki yaptığı kabul edilen bireysel faktörler arasında yer almaktadır (Hunt ve Vitell 1986).

Özbek (2012) bir çalışmada Marta (1999), Plante ve Boccaccini (1997), Gorsuch ve McPherson (1989), McDaniel ve Burnett (1990) ile Coştu (2009) tarafından daha önce geliştirilen ölçeklerden yararlanarak onbir maddelik bir dindarlık ölçeği kullanmıştır. Bu maddelere verilen cevaplar üzerinde bazı güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach α değeri 0,95 gibi yüksek bir değerde bulunmuştur.

Toplumda din ve maneviyata olan önemli ihtiyaç ve güven ile sosyal bilimler ve psikoloji sahasında din ve maneviyata dönük ölçeğe olan ihtiyaca yönelik olarak 1997'de oluşturulan Santa Clara dini inanç ölçeği (SCSRFQ) 10 maddelik bir ölçektir (Plante ve diğerleri 1997). Kullanıldığı çalışmalarda cronbach alfa güvenilirlik derecesi 0,94-0,97'ler düzeyindedir. Aynı ölçeğin 5 maddelik kısa ölçeğinin güvenilirliği ise 0,95-0,99'larda çıkmaktadır (Plante 2010). Böyle olumlu geri bildirimler veren bir ölçeğin kullanılması her araştırmacının isteyeceği bir durumdur.

Orijinal ölçek (SCSRFQ) -Santa Klara Dinsel İnanç Kuvveti Ölçeği- araştırmalarda 4'lü likert ile kullanılmışsa da araştırmamızda anketin genelindeki 5'li likert cevap ölçeği bozulmasın düşüncesi geçerli olmuştur. Farklı ana ülke, kültür ve ana kütlelerde değişik amaçlarla kullanılmış ve olumlu sonuçlar vermiştir. Anketin (SCSRFQ) 5 maddelik kısa versiyonundaki ifadeler sırasıyla “Dini inancım benim için önemlidir”, “Dini inançlarım hayatıma anlam ve amaç katar”, “İnancım gereği ibadetlerimi düzenli olarak yaparım”, “Düzenli bir şekilde ibadet etmenin önemli olduğunu düşünüyorum”, “Düzenli bir şekilde ibadet etmenin önemli olduğunu düşünüyorum”, “Aynı inancı paylaştığım kişilerle bir arada olmaktan hoşlanırım” şeklindedir ve bütün dini inançlara uygulanabilecek açıklıkta bir ölçek olarak göze çarpmaktadır.

3.3. Örgütsel Destek Algısı

Algılanan örgütsel destek (ÖDA), kuruluşun katkılarının işgörenlerin iyiliklerine ne dereceye kadar değer verdiği ve esenlik durumuna ne kadar önem verdiği konusunda algılarına işaret eder (Aselage ve Eisenberger 2003). Araştırmalarda örgütsel destek algısının (ÖDA) işgörenlerin performans ve refahına önemli katkıları olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel destek algısı (ÖDA) ile ilgili araştırmalar, yöneticilerin işgörenlerin kuruluşla ilgili taahhüdüyle ilgilendikleri durumlarda, işgörenlerin onay, saygınlık ve ihtiyaç duyulan ihtiyaçları karşılamak için işgörenin ÖDA geliştirdiklerini, taahhüt ettiği kurumun bağlılığına odaklandıklarını gözlemlemiştir (Eisenberger ve diğerleri 1986; Rhoades ve Eisenberger 2002). ÖDA, işgörenin kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olma yükümlülüğünü, kuruluşa olan duygusal taahhüdünü ve gelişmiş performansın ödüllendirileceği beklentilerini arttırmaktadır. ÖDA 'nın davranışsal sonuçlarda pozitif sonuçlar veren yansımaları olarak dahil olma ve dışlanmama ile performanstaki artıştır. Davranışlarda negatif sonuç veren boyutları ise devamsızlık ve işten ayrılma davranışlardır.

Örgütsel Destek Algısı (ÖDA) hakkında 1990'ların ortalarına kadar göreceli olarak az sayıda çalışma yapılmış olmasına rağmen, konuyla ilgili araştırma son yıllarda dikkate değer bir şekilde artmıştır. Örneğin, Rhoades ve Eisenberger'in (2002) meta analizi, 1999 boyunca gerçekleştirilen 70 ÖDA araştırmasını kapsamıştır. Şimdilerde böyle bir meta analize konu olabilecek çalışma sayısı 700'ü aşmaktadır. Rhoades ve Eisenberger (2002) ve daha yeni meta-analizler (Kurtessis ve diğerleri 2015), öngörülen öncüllerle örgütsel destek algısının (ÖDA)'nın açık ve tutarlı ilişkilerini sonuç olarak doğrulamıştır.

3.3.1. Örgütsel Destek Algısı ve Duygusal Emek

Yapılan bir çalışmada Eisenberger ve arkadaşları (2002) örgütsel destek algısının (ÖDA) amir desteği algısı ile işgören iş bırakma davranışı arasında tamamen bir arabulucu rolü oynadığını ortaya koymuşlardır. Bu çalışma göstermiştir ki kendilerinin iş bırakma niyetlerini azaltma sonucunu veren şey örgütte kendilerine destek veren amirlerinin pozisyonudur. Amir desteğinin örgütsel destek algısı sonucunu vermesi ile tutarlı olarak zamansal değişim ile pozitif olarak ilişkilidir (Eisenberger ve diğerleri 2002).

Bir diğer araştırmada (Hur ve diğerleri 2015) derin ve yüzeysel DE ile iş tatmini ve iş performansı gibi örgütsel sonuçlar araştırılmıştır. İş tatmini üzerinde yüzeysel DE negatif

etki yaparken derin DE pozitif etki yapmıştır. DE stratejilerinin iş performansı ile ilişkileri arasında düzenleyici rol oynayan olarak iş tatmini görülmüştür. ÖDA'nın ise iş performansı ve derin DE arasında olduğu gibi iş tatmini ve yüzeysel davranışı yordayıcı moderatör etkisi bulunmuştur.

Lee ve arkadaşları (2012) örgütsel davranış ve DE ile işten zevk alma arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Tayvan bölgesi üniversitelerindeki yayıncı-tanıtımcılar arasında yapılan araştırma ortaya koymuştur ki örgütsel destek değişkeninin derin DE davranışı ve doğal olarak sergilenen DE davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir. Araştırmanın ortaya çıkardığı negatif yönlü etki ise örgütsel destek değişkeninin yüzeysel DE davranışı üzerine olan etkisidir (Lee ve diğerleri 2012)

Miao ve Kim (2010) Çin'de işgörenler ve bir üst amirleri ile yapılan algılanan örgütsel destek araştırmalarında iş tatmini ve işgören performansını incelemişlerdir. Sonuçlar ÖDA ile iş tatmini ve işgören performansının pozitif korelasyon gösterdiğini ortaya koymuştur. Çin'de bulunan sonuçlar ile Batı ülkelerindeki sonuçlar birbirlerine benzerlik göstermiştir. İş tatmini yüksekliği işgören performansı yüksekliğini de sonuç vermiştir. Bu alandaki araştırma sonuçları göstermektedir ki işgörenlerin iş performanslarını yükseltmek için örgütsel destek algısı önemlidir ve bu durum yöneticilerin ihmal edemeyecekleri bir olgudur (Miao ve Kim 2010).

Diğer yandan, işgörenlerin duygusal emek davranışlarında pek çok örgütsel ve bireysel faktörün etkisi söz konusudur. Bu bağlamda ilk olarak, örgütsel faktörler liderler, gösterim kuralları, otonomi, sosyal destek, müşteri beklentileri, rekabet çevresi, örgütsel yapı gibi pek çok unsurdan oluşmaktadır. Söz konusu unsurlar örgütsel yaşamın önemli belirleyicileridir (Gordon 1991).

Araştırmacılar duygusal emek ve örgüt arasındaki ilişkiyi ele alırken farklı yaklaşımlar benimsedikleri görülmektedir. Çünkü duygusal emek davranışlarını daha edilgen değerlendiren bazı araştırmacılara göre örgütsel yaşam duygusal norm ve beklentilere etki ederek işgörenlerin duygusal emeği nasıl sarf edeceğini belirlemektedir (Gardner ve diğerleri 2009). Dolayısıyla örgütte belki her şey duygu ve davranışların oluşumunda önemli etkiye sahip olabilmektedir (Leidner 1999; Martin ve diğerleri 1998). Diğer bir yaklaşıma göre ise duygusal emek ve örgütsel yaşam tarzı arasında karşılıklı bir etkileşim söz konusudur. Buna göre, örgüte has iş ve yaşam tarzı duygusal emeğin nasıl gerçekleştiğini

etkilerken, duygusal emek de örgüt yaşam tarzı gelişimine katkıda bulunmaktadır (Mumby ve Putnam 1992).

Örgütler bir çalışanı işe aldıktan sonra örgütün istediği tutum ve örgüt kurallarını işgörene aktarmak için eğitim toplantılar, törenler gibi çeşitli teknikler kullanırlar. İşgörenin güvenini kazanmak ve duygusal bağlılık yaratabilmek için örgütün tarihi ve özellikle de kurucunun başarısı gibi önem verilen değerler aktarılmaya çalışılır. Buradaki nihai amaç ise çalışanın örgüt ile uyumunu sağlamaktır (Leidner 1999).

Örgütün duygulara verdiği önem örgütsel yaşam tarzında yansımalar bulmaktadır (Gardner ve diğerleri 2009). Örneğin işgörenin duygusal olarak iyi durumda olmasına önem veren örgütlerde duygusal emeğin gereklerinin yerine getirilebilmesi için kendilerine eğitim, ödül, destek gibi motivasyon araçları sağlanır (Rafaeli ve Sutton 1987). Diğer yandan bir örgütte kullanılan ve örgütsel yaşam tarzı yansıması olan "aile" ya da "takım" gibi metaforlar gösterim kuralları ile ilgili güçlü mesajlar verirler (Zapf 2002).

Örgütsel farklılıklar duygusal emekte çok önemli olan gösterim kurallarında farklılığı da beraberinde getirir. Öyle ki örgütlerde hangi duyguların nasıl ifade edileceğine rehberlik eden gösterim kuralları işgörene sağlanan otonominin sınırlarına göre şekillenir (Ashforth ve Humphrey 1995). Örneğin bazı örgütler işgörenin müşterilerle şakalaşmalarına izin verirken diğerlerinde işgören-müşteri arasındaki etkileşimde kullanılacak ifade ve kelimeler kesin olarak bellidir (Humphrey ve diğerleri 2008).

3.4. Duygusal Davranış Kuralları

Örgütlerin işgörenden göstermesini istediği duyguları ve nasıl ifade edileceklerine dönük düzenlemeleri duygusal emek davranış kuralları olarak tanımlamaktayız. Bu kurallar daha çok çalışma hayatında neyin nasıl ifade edileceğini düzenleyen biçimsel standartlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Ashforth ve Humphrey 1993). Benzer şekilde Rafaeli ve Sutton (1989), çalışma sürecinde yapılan işin bir parçası olarak gösterilmesi ve gösterilmemesi gereken duygulara ilişkin olarak kurumun beklentilerini duygusal davranış kuralları olarak tanımlamaktadırlar.

Duygusal davranış kuralları çalışma hayatında hangi durumda hangi duygunun ifade edileceğini düzenleyen biçimsel standartlar olarak tanımlanmaktadır ve müşteri – işgören etkileşimi sırasında kurum tarafından onaylanan ve yasaklanan duyguları ve bunların gösterim miktarını ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Elbette, kurumsal

açından gösterim kuralları sunulan hizmetin tutarlılığını garanti altına almak söylemi ile duyguları kurumsal amaçlara hizmet eder hale getirmektedir.

Duygusal davranış kurallarına dair alan yazın çalışmalarında bunların sosyal kurallardan farklı olarak çok daha açık ve anlaşılır; eğitim ve değerlendirmelerle daha iyi hale getirilen; iş kolu, meslek, kurum gibi ortak özelliklere göre de şekillendirilen çerçeveye sahip olduğu görülmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993; Geddes ve Callister 2007; Rafaeli ve Sutton 1989).

Duygusal davranış kuralları müşteri – işgören etkileşimi sırasında kurum tarafından onaylanan ve yasaklanan duyguları ve bunların gösterim miktarını ifade etmektedir. Duygusal davranış kuralları hem duyguyu hem de duygunun iletimini içermektedir. Kurum bir taraftan işgörelere hissetmeleri ve göstermeleri beklenen duyguları belirtirken, diğer taraftan bu duyguların iletim şeklini de göstermektedir. Bu nedenle duygusal davranış kuralları hem iletilmesi gereken duyguları hem de bastırılması gereken duyguları içermektedir. *Duygunun iletimi*; hissedilen veya arzulanan duygunun ifadesini işaret ederken, *duygunun bastırılması* ise; hissedilen duygunun saklanması (Brotheridge ve Grandey 2002; Diefendorff ve Richard 2003) ifade etmektedir. Ekman ve Friesen (1988) duyguların hem iletimini hem de bastırılmasını içeren altı çeşit iletim yöntemi tanımlamıştır:

- Yansıtma: Duyguların bir değişikliğe uğratılmadan aktarılmasıdır.
- Hafifletmek: Güçlü duyguların hafifletilmesi için farklı yansıtılmasıdır.
- Abartmak: Duygunun yoğunluğunun arttırarak ifade edilmesidir.
- Bastırmak: Duygunun yoğunluğunun azaltılarak ifade edilmesidir.
- Tarafsızlaştırmak: Hiçbir duygu yokmuş gibi davranılmasıdır.
- Maskeleyerek: Hissedilen duygudan farklı bir duygunun yansıtılmasıdır.

Hizmette sunumda standardizasyonu sağlamak ve denetim amacıyla müşteriye yansıtılacak duyguların birer iş gereği olarak işgörelere öğretilmesindeki yollar ise: (1) işe alım kriterleri, (2) hizmet içi eğitim ve (3) ödül- ceza sistemidir (Rafaeli ve Sutton 1987). DE davranışlarını bir şekilde kurallara bağlamak, duygu yönetimine iş gereklerinden biri niteliği kazandırırken aynı zamanda kuruma da duygular üzerinde kontrol sahibi olma imkânı vermektedir. Bu durum duyguları işin bir parçası olarak değerler sistemine katarak bir meta haline dönüşmesine yol açmaktadır.

Örgütlerde hedeflere ulaşabilmek -çalışma ortamlarındaki elektronik izleme sistemleri nedeniyle tüm çalışma süreci boyunca ve başka bir denetime gerek duyulmayacak şekilde etkileyebilmek- işgörenleri kılavuzlamak, işgören davranışını örgüt amaçlarına uyumlaştırarak standardizasyon sağlamak için oluşturulan duygusal davranış kuralları, işgörenlerin gerçek duygularını gizlemek, bastırmak, abartmak ya da maskelemek yöntemleri ile düzenlemelerine ve değiştirmelerine bu nedenle kendi gibi hissetmemelerine yol açmaktadır (Ashforth ve Humphrey 1993, Özkan 2013, Köse ve diğerleri 2011).

Hizmet sektöründeki işgörenler net olarak belirlenmiş rolleri oynamak üzere sahnededirler (Ashforth ve Humphrey 1993). Genel olarak toplumsal, mesleki ve örgütsel normların bir işlevi olan gösterim kurallarını (Rafaeli ve Sutton 1989) işgörenler ailelerinden, kültürel normlardan, örgüt içi eğitim programlarından ya da meslektaşlarından öğrenebilirler (Hochschild 1983). Diğer bir ifade ile işgöreni duygusal emek sarf etmeye iten ana neden ise gösterim kurallarına uyum çabasıdır.

Duygusal gösterim / davranış kurallarına genel olarak bakıldığında olumlu içerik gösterimine ait duyguların daha çok öne çıktığı görülmektedir. Fakat bu durum olumsuz duygu gösteriminin hiç söz konusu olmadığı anlamına gelmemektedir. Gösterilmesi istenen duyguların olumlu veya olumsuz içeriğe sahip olması durumunu iş yapılan sektör ve örgüt politikaları belirlemektedir. Sağlık sektöründe olumsuz duyguların gösterilmemesi istenirken güvenlik sektöründe ve adliye gibi yerlerde tam tersine olumsuz duyguların gösterilmesi gerekebilir (Cropanzano ve diğerleri 2004; Wharton ve Erickson 1993).

Duygusal emek davranış kurallarının işgörence benimsenmesi ve duygu düzenlemesinin doğal bir süreç haline gelmesi iş tatmini gibi olumlu tutumlara neden olmaktadır (Sutton 2004). Bunun yapılamaması durumunda işgören örgütsel amaçlara uygun davranmayıp farklı duygu sapsmaları yaşayabilmektedir, ki bu da tükenmişlik gibi olumsuz bir sonuca neden olabilmektedir. Böyle bir süreçte işgörenler kendilerinden beklenen DE gösterimlerini sergilemek üzere sürekli duygu kontrolü yapmak zorunda kaldıkları için duygusal olarak bitkinlik, fiziksel halsizlik ve yorgunluk hissedebilirler (Grandey 2000; Copp 1998). Farklı meslek gruplarında yapılan birçok çalışmada (Hochschild 1983; Rafaeli ve Sutton 1989; Kahn 1993; Wharton 1993; Morris ve Feldman 1996; Brotheridge ve Lee 1998; Grandey 1999; Hargreaves 2000; Kruml ve Geddes 2000; Isenbarger ve Zembylas 2006; Zhang ve Zhu 2008), duygusal emek ile tükenmişliğin farklı boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

3.5. Duygusal Emek Gösterim Kurallarına Verilen Önem

Günümüz rekabet dünyasında İşletmeler, müşterini memnun edebilmek adına ve bu durumu sürdürmek amacı ile duygusal emek gösterim ifadelerinin standartlaşmasını istemektedir. Bu amaç ile işletmeler duygusal davranış kuralları oluştururlar (Rafaeli ve Sutton, 1989; Diefendorff ve Richard, 2003). Duygusal emek gösterim kuralları birtakım kalıplar halinde gözlenebildiğinden dolayı müşterilerin, yöneticilerin ve işgörenlerin bu standart kalıp davranışlarının böylece kolaylıkla gözlemlenebilmeleri sağlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey 1993:88-91). Duygusal emek yaklaşımlarının önemle üzerinde durduğu ortak konu, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarının işgörenlerin iş süreçlerinde sergilediği duygular için rehber niteliğinde olmasıdır. Örgütün belirlediği bu duygusal davranış kurallarına uymak için gösterilen çaba duygusal emek davranışlarını gösterme sırasındaki çabadır (Kruml ve Geddes 2000: 11).

İşgörenin müşterilere gösterdikleri davranışların uygun olup olmadığı kurum tarafından davranış kuralları temel alınarak değerlendirilir. Eğer gösterilmesi gereken duygu ile hissedilen duygu arasında fark varsa, bu farkı ortadan kaldırmak için işgörenler duygusal emek ihtiyacı duyarak duygularını ayarlama yolunu seçmektedirler (Gosserand 2003: 14).

3.6. Duygusal Emek Gösterim Kurallarının Açıklığı

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütler hem müşteri memnuniyetini daha yüksek düzeyde sağlamak hem de işgörenlerin performansını istedikleri noktalara taşımak amacındadırlar. Günümüzün küreselleşen dünyasındaki rekabet anlayışı bunu zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle işgörenlerin üzerindeki duygu kontrolünün artması örgütün arzu ettiği duyguların sergilenmesi noktasındaki davranışları da arttıracaktır. Bu yüzden bu husus duygusal emek gösterimi ile olumlu olarak ilişkilendirilmektedir. Duygusal emek davranış kuralları işgörelere ne kadar belirgin ve net olarak gösterilir ve öğretilirse duygusal davranış gösterim kuralları o kadar açık demektir. işgörenlerin duyguları üzerinde ne denli kontrolde bulunmak istiyorlarsa örgütün o oranda davranış kurallarını açıkça işgörelere aktarmaya çalışması gerekmektedir (Hochschild 1983; Şengül 2009).

Yapılan araştırmalarda hizmetlerin çoğunda, doğrudan müşteri ile ilgilenecek hizmet veren işletme personeli arasındaki sosyal davranışların mutlaka olumlu veya olumsuz bir sonucu olmaktadır. Bu nedenle müşteri ve işgören etkileşiminin yüksek olduğu hizmetlerde ilişki kalitesi, müşteri tatmini için çok önemlidir. Bunun sonucu olarak ortaya çıkan gerçek

şudur ki hizmet sunum noktasında istihdam edilecek olan işgörenlerin DE çerçevesinde duygu işçisi olarak görülebilmeleri ve değerlendirilmeleri önem kazanmaktadır (Şengül 2009).

Örgütlerdeki yöneticilerin, hizmet sunumunu sağlayacak işgörenlerin işe alınırken, duygulara yönelik hizmet verip veremeyeceğinin önceden görebilmeleri özel bir önem arz etmektedir. Böylece hizmet sunumundaki işgörelere özel önem verilmesi, iş tatmini sağlanması, işgörenin müşteri ile iletişimini olumlu etkileyebilecek ve müşteriler tarafından ilişki kalitesinin yüksek algılanmasına neden olacaktır. Hizmet sunumundaki işgörenlerin duygu işçiliği özelliği taşıyor olmaları onların insan ilişkileri bakımından daha iyi donanımlı olmalarını zorunlu kılmaktadır (Şengül 2009).

3.7. Demografik Farklılıklar

Duygusal emeği etkileyen etkenler yalnızca örgütsel etkenler değildir. Bireyin dolayısı ile işgörenin duygusal emek gösterimini etkileyen en önemli etkenlerin başında demografik değişkenler gelmektedir. Bu bölümde kısaca demografik farklılıklara değinilecektir.

Yaş faktörü: Hochschild (1983) yaş ilerledikçe işgörenlerin gösterilmesi gereken duyguları daha çok kolaylıkla gösterebileceklerini ifade etmektedir. Duygusal emek ve yaş değişkeni açısından konuyu ele alan başka çalışmalar da mevcuttur (Çaldağ 2010; Oral ve Köse 2011; Grandey 2000; Köksel 2009; Beğenirbaş ve Basım)

Cinsiyet faktörü: Cinsiyet açısından da kadınların daha çok duygusal emek gösterimi ortaya koymada erkeklerden önde oldukları genel olarak belirtilmektedir. Bu görüşe alanyazında genel olarak olumlu katkı veren çalışmalar çok sayıdadır (Hochschild 1983; rafaelli 1989; Morris ve Feldman 1996; Köksel 2009)

Eğitim faktörü: Yapılan bazı çalışmalarda işgörenin evli olup olmaması duygusal emek gösterim düzeylerinde farklılıklar ortaya koymuş (Eroğlu 2009) fakat diğer bazı çalışmalarda ise medeni durumun duygusal emek gösteriminde herhangi bir etkisinin olmadığı saptanmıştır (Oral ve Köse 2011).

Sektör ve Mesleki tecrübe faktörü: İşgörenin duyguları ve buna bağlı davranışları hem çalıştığı sektöre göre hem de iş yeri ve iş yaşamındaki tecrübesine göre farklılık gösterebilmektedir (Kaya ve Özhan 2012).

3.8. Tükenmişlik ve Boyutları

Tükenmişlik kavramının ilk olarak kullanılması 1974 yılında Psikiyatrist Herbert Freudenberger tarafından olmuştur. Kendisi bu kavramı çalıştığı klinikte tedavi gören gönüllü işgörenler arasında ortaya çıktığını gördüğü bir meslek hastalığı için kullanmıştır. Ona göre, tükenmişlik sendromuna neden olan sebepler arasında karşılanamayan isteklerden ötürü görülen tükenme durumu, başarısızlık, enerji ve güç kaybı gibi unsurlar vardır.

Tükenmişlik; mesleki çalışma ile ilgili ortaya çıkan stres ve çöküntüye tepki olarak beliren fiziksel, duygusal ve etkileşimsel reaksiyonları içine alan belirtiler kümesidir (Poncet ve diğerleri 2007). Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik kavramının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç farklı boyutu vardır. Duygusal tükenme bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı ifade etmektedir.

Tükenmişlik kavramı üç alt boyuttan oluşmaktadır: (Maslach ve Jackson 1981)

- Duygusal Tükenme
- Duyarsızlaşma
- Kişisel Başarı Azalması

3.8.1. Duygusal Tükenmişlik

Mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Araştırmacılar literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak duygusal tükenmişliğe vurgu yapmaktadırlar. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur (Arı ve Bal 2008). Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmiş olma duygusuyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır. (Maslach ve diğerleri 2001:402-403). Duygusal tükenmişlik kişinin içe dönük olarak tükenmişliğini açıklayan bir kavramdır ve iş yaşamından aile içine kadar olumsuz etkileri görülebilmektedir (Maslach ve Zimbardo 1982; Jung ve Kim 2012).

Cano-Garcia ve arkadaşlarının çalışmalarında (2005) kişilik özellikleri ile tükenmişlik birlikte değerlendirilmiş, nevrotizm ve içedönüklük tükenmişliğin her üç boyutu ile de ilişkili bulunmuştur. Diğer bir deyişle içedönük bireyler daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Duygusal tükenmişlik sorumluluk ve uyumluluk ile, duyarsızlaşma

uyumluluk ile, kişisel başarıda düşme hissi ise sorumluluk ile ilişkili bulunması ise kişiliğin diğer boyutları açısından ortaya çıkan sonuçlarıdır. Bireylerde uyumluluk düzeyi düşük olduğunda güvensiz bir tutum sergilenmekte ve daha kolay duyarsızlaşma yaşanmaktadır.

Moneta'ya göre (2011) duygusal tükenme, bir bireyin işi gereği diğerlerine yardım ederken, duygusal ve psikolojik taleplerin aşırılığı nedeniyle beliren bitkinlik durumunu, ifade etmektedir. Gürel ve Bozkurt'a göre (2016) yoğun duygusal iş talepleri strese yol açarak bireyin duygusal tükenme yaşama olasılığını arttırmaktadır.

3.8.2. Duyarsızlaşma

İşgörenin zaman içerisinde yaşadığı olumsuzlukların bir sonucu olan duyarsızlaşma, insanlara nesnelermiş gibi davranmayı ifade etmektedir (Moneta 2011). Duyarsızlaşma durumu, kendisine hizmet sunulana karşı bir uzaklaşma, katı bir tarzda yaklaşım olarak nitelendirilmektedir. Genel olarak, duyarsızlaşma sonucunu yaşayan kişide hizmet sunduğu insanlara karşı saygılı ve nezaketli davranmayı hiçe sayma durumu ortaya çıkabilir. Bu şekilde, diğerlerine yönelik aldırma, nefret duyma ve onlardan uzaklaşmayı tercih etme gibi insani olmayan durumların ortaya çıkması söz konusu olur (Maslach ve Jackson 1986; Garden 1987). Bu durum işgörenlerin hizmeti sundukları kişilere adeta bir nesne gibi davranmalarıyla ortaya çıkar. Bazı durumlarda ise iş verimliliği ve etkinliği açısından belli seviyede duyarsız davranma durumu tercih edilen bir durum olabilir (Maslach ve Jackson 1986).

3.8.3. Kişisel Başarı Azalması

Tükenmişlik olgusunun yol açtığı üçüncü sonuç ise kişisel başarı eksikliği, noksanlığı veya azalması olarak ifade edilebilecek bir durumdur. Düşük kişisel başarı hissi çabaların olumlu sonuç üretmede sürekli başarısız kaldığı durumları belirtir (Moneta 2011). Kişinin kendisini yetersiz, başarısız yani kısacası olumsuz değerlendirmesidir (Maslach ve diğerleri 2001). Kişisel başarısının azaldığı duygusunu yaşayan birey yetersizlik duygusu ile beraber kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel olarak olumsuzluklar hisseder. Böyle duygular içinde olan işgören; “işinde ilerleme kaydetmediğini”, “çabalarının bir işe yaramadığını”, “çevresinde olumlu bir fark oluşturmadığını” düşünür. Giderek, birey etkileşim ve iletişim içerisinde olduğu insanlarla münasebetlerinde genelleyebileceği bir yetersizlik ve başarısızlık duygusu yaşamaya başlar (Cordes ve Dougherty 1993).

3.8.4. Tükenmişlik Durumuna Neden Olan Etkenler

Yapılan çeşitli araştırmalarda tükenmişliğe neden olan etkenler başlıca üç ana başlıkta toplanmıştır: (Ergin 1992)

- İşgörenlerin kişilik yapıları
- Çalışılan kurumun özellikleri
- Çalışılan işin niteliği

Örgütsel nedenlere örnek olarak işin niteliği, iş saati yükü, kurum özellikleri, terfi ile ilgili sıkıntılar, işyeri meslektaş ve amir desteğindeki yetersizlikler, iş ilişkilerindeki karmaşıklık, yöneticilerin liderlik tarzı ve örgütün yapısal sorunları gibi nedenler sıralanabilir (Maslach ve diğerleri 2001). Tükenmişliğin kişisel nedenleri olarak yaş, eğitim, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, beklenti düzeyi, performans, temel kişilik yapısı, stres, iş tatmini ve motivasyon gibi nedenler sayılabilir (Maslach ve diğerleri 2001). İşgören işe göre ise çok farklı durumların söz konusu olabileceği aşikârdır. Ayrıca aynı meslekte aynı işi gören farklı cinsiyetteki işgörenlerin farklı boyutlarda ve farklı düzeylerde tükenmişlik durumu yaşayabilmektedirler.

Duygusal emeğin önem kazandığı son zamanlarda çağrı merkezleri de duygusal emek yoğun kullanım özellikleriyle bu sektörde yerlerini almışlardır. Rekabet edebilirlik açısından duygusal süreçlerin anlaşılması çok önemlidir. Bu bakış açısı ile gerçekleştirilen bir çalışmada (Çelik ve Ünler Öz 2011) duygusal uyumsuzluğun iş bırakma ve nedensiz işe devamsızlık üzerinde belirgin pozitif etkisi olduğu ortaya konulmuştur.

Duygusal emek kullanımının yoğun olduğu çağrı merkezlerinde yüz-yüze veya sese-sese yapılan çalışmalarda eğer duygu gösterim kurallarına uyma çabası ile gösterdiği duygular işgörenin kendi gerçek duygularını ifade etmiyorsa duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Bu durumlarda işgörenlerin işe devamsızlık, tükenmişlik ve iş bırakma niyeti gibi sonuçlar yaşadıkları görülmektedir (Abraham 1998; Çelik ve Ünler-Öz 2011).

3.8.5. Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Hochschild (1983) duygusal emeğin bireyin yaşadığı stresi arttırdığını ve bu sürecin tükenmişlikle sonuçlanabileceğini ifade etmektedir. Duygusal uyumsuzluk duygusal tükenmişliği arttıran bir etki yapmaktadır. Duygusal tükenmede, kişideki yorgunluk ve bitkinlik hissi giderek artar ve kişideki duygusal enerji tamamen yok olur ve devamında

çevresindeki insanlara duygusal olarak tepki vermemeye başlar. Maslach (2001), tükenmişliğin en önemli, en kritik, en belirleyici ve başlangıç boyutu olarak duygusal tükenmeyi göstermiştir (akt. Serin 2014).

Yüz yüze görüşme ve iletişimin yoğun ve sıkı olduğu hizmet sektöründe çalışan bir kişi, duygusal yönden kendisini diğer insanların duygusal taleplerini yerine getirmeye zorlamakta ve zamanla hizmet verdiği kişilere daha önce yaptığı gibi verici ve sorumlu davranabilmesinin kendisi için çok zor ve yıpratıcı olacağını düşünerek, ertesi gün ki işe gitme zorunluluğu kendisinde büyük bir endişe kaynağı haline gelebilmektedir (Arı ve Bal 2008). Duygusal tükenmişlik olgusu bir anlamda, farkında olmadan kişinin kendini korumak için verdiği otomatik tepki olarak da değerlendirilebilir.

Sağlık çalışanlarında duygusal tükenmişlik olgusu bir kamu hastanesinde çalışan 185 sağlık çalışanında araştırılmış (Akbolat ve Işık 2008) ve cinsiyet, yaş ve eğitim gibi demografik özelliklerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bu sektörde farklı düzeylerde gözlenen tükenmişlik sendromu nedeniyle bu konu hasta ve yakınlarına daha iyi hizmet sunumuyla doğrudan ilgili olarak vurgulanmaktadır.

Güngör (2009) birçok araştırmacının yaptığı gibi duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını özellikle vurgulamaktadır İşgörenin kendisini zorlayarak sergilediği duygular çoğu zaman gerçekten hissettiği duyguları olmadığı için işteki rollerini içselleştirememeleri halinde, gösterim kuralları ile gerçek duyguları arasında kaçınılmaz olarak bir çatışma ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda işgören, uymak zorunda olduğu gösterim kurallarına uymama eğilimi gösterebilir fakat kurumun açısından bu durum kabul edilemez (Güngör 2009) ve duygusal emeğe ilişkin bu yüksek beklentinin neticesinde ortaya çıkan stres, endişe ve duygusal tükenmenin, işgören açısından yüksek bir risk oluşturur.

Bankacılık, turizm ve sağlık bakımı gibi mesleklerde işgörenin sergilediği duygular müşterilerle ilgilenmeleri ön planda olduğu için son derece önemlidir ve işletmeler bu sürecin doğru yönetilmesini beklerler. Ücretleri karşılığında işgörenlerden talep edilen duygu gösterimlerinin işletmelere olumlu katkıları varken, bu durum işgörenleri olumsuz etkileyebilmektedir. Bu durumu konu alan bir araştırmada (Çelik ve diğerleri 2010) çalıştıkları işletmelerde yüksek düzeyde insan ilişkileri ile karşı karşıya olan hemşirelerin sergiledikleri DE gösteriminin tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür. Yine bir başka çalışmaya göre otel çalışanlarında yüzeysel DE gösterimi de duygusal tükenmişlik düzeyini artırıcı etki yapmaktadır (Yürür ve Ünlü 2011).

Duygu yoğun bir meslek üzerine yapılan bir araştırmada (Dursun ve diğerleri 2011) sosyal hizmet uzmanlarının tükendişlik düzeyleri incelenmiştir. İşgörenlerin duygusal tükendişme düzeylerini açıklamada duygusal emek değişkenine ait yoğunluk değişkeni, duyarsızlaşma düzeylerini açıklamada gizlenen duygular değişkeni ve kişisel başarı düzeylerini açıklamada derinlemesine eylem değişkeni anlamlı bulunmuştur. Ayrıca, duygusal emek boyutları arasında olan sıklık, yoğunluk ve çeşitlilik ile kişisel başarı arasında ve gizlenen duygular ile duygusal tükendişme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Hizmet sektöründe gerçekleştirilen bir başka araştırmada (Kaya ve Özhan 2012) 147 turist rehberinden edinilen anket sonuçları analiz edilmiştir. Duygusal emek ölçeğine yönelik yapılan faktör analizi sonucunda “yüzeysel”, “derinlemesine” ve “doğal” duygusal emek davranış stratejileri olarak üç boyutlu bir yapıya ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin derinlemesine ve doğal (samimi) davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükendişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca lise eğitim düzeyindekilerin daha az yüzeysel davranış ve mesleği asıl iş olarak icra edenlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir (Kaya ve Özhan 2012).

Müşterilerle teke-tek iletişimde olan işgörenlerin, duygu gösterimlerini örgütün standartlarına uygun hale getirmeleri için sergiledikleri çaba olan duygusal emek ile iş doyumunu ve tükendişlik arası ilişkilerin incelendiği çalışmasında Köksel (2009) duygusal emek gösterimi sırasında yüzeysel davranışın işgörenlerin tükendişlik düzeylerini arttırdığını buna karşın iş doyum düzeylerini düşürdüğüne dönük bulgular elde etmiştir. Derinlemesine davranış ile bu iki boyut arasında ise güçlü ilişkiler bulunmamıştır.

Seçer (2005) ise duygusal emek konusunu sosyolojik, psikolojik ve örgütsel teori ışığında incelediği çalışmasında konunun yeni bir alan olarak kabul edilmesine karşın üzerinde çok yoğun ve çeşitli tartışmaların olmasını önemine bağlamaktadır. Başbuğ ve arkadaşları (2010) duygusal emek ve iş memnuniyeti konusunu kavramın gündeme ilk geldiği zamanlarda büyük ölçüde uygulandığı ve gözlenebildiği bir meslek olarak işaret edilen çağrı merkezi çalışanları üzerinden incelemiştir. Hissedilen gerçek duygularla sergilenmesi gereken duygular arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan iş memnuniyetindeki azalma bu çalışmada da belirlenmiştir.

Özetle, hizmetler sektöründe çalışanlar açısından müşteri-işgören etkileşiminin yüksek olduğu için, hizmet sunan işgöreninin hem kendi duygularını hem de müşterinin duygularını yönetebilmesinin ilişki kalitesi açısından önem taşımaktadır (Şengül 2009). Bu sektörlerde dikkat edilecek husus duygulara yönelik olarak hizmet görmenin , özellikle hizmet verenin gerçekten hissetmediği duygular ile hizmet sunması, zamanla kendisini yıpratılabilecektir. Olumsuz sonuçlar olarak işe veya kendisine yabancılaşma, duygusal tükenmişlik, duygusal uyumsuzluk, düşük performans ile iş bırakma niyetine kadar giden olumsuzluklar baş gösterebilecektir.

3.9. İşgören Performansı

Örgütler açısından günümüzün en önemli meselelerinden biri de işgören performansının ölçülebilmesi, yani çalışanların görevlerini ne ölçüde gerçekleştirdiklerinin belirlenmesidir. Bu aslında önemli bir meseledir ve örgütlerin ve işgörenlerinin faaliyetlerinde hedeflerine ulaşma derecesi olarak da tanımlanabildiğine göre (Pugh 1991) özellikle performans kavramının doğru tanımlanması ve tespit edilmesi daha fazla önem kazanmıştır (Bayram 2006).

Yaygın bir tanıma göre performans, kişilerin veya kurumların bir faaliyette hedefe ulaşma derecesidir (Pugh 1991). Bir başka tanıma göre performans, bir işgörenin veya ekibin, birim ve örgüt amaçlarına, toplam olarak yaptıkları nitel ve nicel katkılarının toplamıdır (Bayram 2006).

Bir diğer araştırmacıya göre (Akal 1992) performans, belirlenmiş bir zaman içinde ortaya konulan etkinliklerin, amaca hizmet etme derecesidir. Genel olarak başarı ile aynı anlamda da kullanılabilen performans, amaca ulaşmak için ortaya konulan çabadır. Başarı ise bu çabanın gerçekleşme oranıdır. Bu kavram, örgütler için belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı olarak; işgörenler için ise daha çok hedefe ulaşmak için gösterilen bireysel “verimlilik” ve “etkinlik” düzeyidir.

Kirkman ve Rossen’e göre (1999) performans bir işgörenin, bir grubun veya bir örgütün amaca ulaşmada gösterdiği etkinliğin nicel ve nitel ölçütüdür. Birçok araştırmacı bu tanıma çok yakın tanımlar ortaya koymaktadır (Sigler ve Pearson 2000; Aydemir ve Erdoğan 2013; Gupta 1982). İşgörenlerin performans tanımına uygun sonuçlara ulaşabilmeleri örgütsel iklime ve buna bağlı bazı psikolojik koşulların, ücret ve kariyer gelişimi gibi maddi

olanakların sağlanması, örgütsel destek sağlanması, karar almaya katılabilmeleri gibi unsurların sağlanması da gerekmektedir (Gupta 1982).

İşgören performansının sağlanmasında birçok faktör rol oynamaktadır. İşgörenin moralinin yüksek olması bu faktörler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Bu da, ücretlerin istenilen seviyelerde olması, terfi sisteminin zamanında uygulanması, gerekli ödül ve prim mekanizmalarının hatasız işlemesi, sosyal hak ve imkânların verilmesi, çalışana ilgi, samimiyet ve içtenlik gösterilmesi ve çalışanın fikirlerine, düşüncelerine saygı gösterilmesi ile mümkün olmaktadır. Çalışan performansı ne kadar yüksek olursa, örgütün kazanımlarının da o kadar yüksek olacağı görüşü yaygındır (İraz ve Akgün 2014).

Özetle, işgören performansı örgütlerin en çok önem vermeleri gereken kavramlardandır. Örgütsel davranış ve duyguların yönetimi açısından günümüz işletmeleri için işgören performansının istenilen seviyelere getirilebilmesi örgüt başarısı, etkinliği ve devamlılığı için bir zorunlu bir durum haline gelmiştir (İraz ve Akgün 2014).

3.9.1. İşgören Performansı ve Sonuçları

Araştırmalar göstermiştir ki duygusal emek (DE) gösterim davranışları hizmet işletmelerinde gerekli davranışlardır ve işe bağlılık, iş tatmini ve iş performansı açısından etkileri bir açıdan olumludur. Gösterilmesi gereken DE davranışını bilerek işe dahil olan ve bu tür davranışların işin gereği olduğunu düşünenlere göre işe bağlılık ve iş tatmini açısından etkileri yüksek düzeydedir. Dolayısıyla örgütlerin duygusal gösterim kurallarına daha fazla önem göstermeleri kaçınılmazdır (Diefendorff ve diğerleri 2006; Grandey 2000; Hochschild 1983; Morris ve Feldman 1996; Ashfort ve Humphrey 1993).

Duygusal emek davranışının olumlu sonuçları arasında iş tatmini, yüksek performans, motivasyonda artış, kurumsal vatandaşlık davranışlarında artış, psikolojik ve fizyolojik yönden sağlıklı olma, ekonomik fayda, müşteri ilişkilerinde başarı gibi etkenleri sıralayabiliriz (Oğuz 2015).

Örgütsel davranış açısından ele alındığında performans işgörenin örgütsel amaçlarını gerçekleştirmek için görevi sırasında sergilediği davranışları sonunda elde ettiği ürün olarak tanımlanmakta, bu ürünün hizmet, mal, düşünce türünden olabileceği belirtilmektedir (Akçit 2011). Derinlemesine davranmada müşterilere yansıtacakları duyguyu bizzat hisseden işgörenler duygusal çelişki yaşamamakta, böylece kurumun isteklerini yerine getirirken daha istekli olmakta ve yüksek performans sergilemektedir (Ünler-Öz 2007).

Duygusal emeğin kurum tarafından farklı şekillerde ödüllendirilmesi sonucunda işgörenler iş tatminine erişmekte, dolayısıyla yüksek motivasyona sahip olmaktadır (Eroğlu 2011). Motivasyon, işgörene yeteneklerini gösterme fırsatı sunmaktadır ve bu durumda verimliliğini artırmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe birçok alanda, müşteri tatmininin hedeflenmesi sonucu işgörenlerin davranışlarının tek tipleştirilmesiyle duygusal emek davranışının oluşması, ciddi bir denetleme mekanizmasıyla gerçekleşmektedir. Böylece duygusal emek, işgörenleri kuruma bağlamada kurumsal vatandaşlık olgusunu bir araç olarak kullanmaktadır (Topateş ve Kalfa 2009).

Araştırmalar düşük performans ile olumsuz iş sonuçlarına dikkat çekmektedir. Genellikle iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi gibi sonuçlar düşük performanslı işgörenlerde daha yüksek çıkmaktadır (Rusbult ve diğerleri 1988). Hem örgütün amacı hem de işgörenin beklenti ve amaçlarının kesiştiği yerde işgören performansı ile ilgili sonuçlar ortaya çıkar. Diğer bir deyişle, performans bir işgörenin, bir grubun veya bir örgütün amaca ulaşmada gösterdiği etkinliğin nicel ve nitel çabaların tümüdür (Gupta 1982; Özen 2011).

Alanyazında iş tatmini ile performans, işgören bağlılığı ve performans gibi kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur. Buna göre iş tatmini ile performans arasında zayıf ve tutarsız ilişkiler olduğu (Aryee ve diğerleri 1990, Saari ve Judge 2004); işgören bağlılığı ile performans arasındaki zayıf ilişkilerin nedenlerinin ekonomik şartlar, beklentiler ve ailevi mecburiyetler olduğu belirtilir (Brett ve diğerleri 1995). İş tatmini ile performans arasındaki ilişkinin anlamlı olabilmesi için işgörenin kişilik özelliklerinin yanı sıra, ödül beklentisi ve eşitlik duygusu gibi diğer destekleyici unsurların da olması gerekmektedir. İş tatmini yüksek işgörenlerin, iş tatmini düşük olan işgörelere oranla daha fazla performans göstereceği beklenilmektedir (Akıncı 2002).

3.9.2. İşgören Performansı ve Duygusal Emek

Bazı araştırmacılar (Morris ve Feldman 1996; Wharton 1999) çalışanların iş gereği örgütlerinin kendilerinden göstermelerini bekledikleri duyguları ortaya koyar ve sergilerken ortaya koydukları çabaya vurgu yapmaktadırlar. DE gösteriminin iş sonuçlarından olarak performansla vurgu yapan çalışmalar da mevcuttur (Grandey 2000; Grandey 2003). Ayrıca duygusal emek gösterim stratejilerinden derin DE gösteriminin işgörenler ve örgütler e performans artışı olarak katkı sağladığı da alanyazında ifade edilmektedir (Grandey 2003; Judge ve diğerleri 2009). Yüzeysel DE gösteriminin işgörenlerin iş performansları düşük

iken, işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğuna dair bulgulardan da söz edilmiştir (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014).

Bir başka araştırmacıya göre (De Gaulejac 2013) işletme hastalığı artık gerçek bir salgın haline dönüşerek olumsuz etkilerini sürdürerek yayılmaktadır. De Gaulejac'a (2013) göre işgörenler işletmelerin modernleşmesi ve yeni reform anlayışlarının kendilerini daha zor duruma soktuğu durumları yaşıyorlar ve bu da olumsuz bazı uygulamalara gidilmesine yol açıyor. Performans ve kazanç elde etme olgusunun işletmelerde tek ve en önemli hedef haline gelmesine eleştiriler de bu bağlamda mevcuttur.

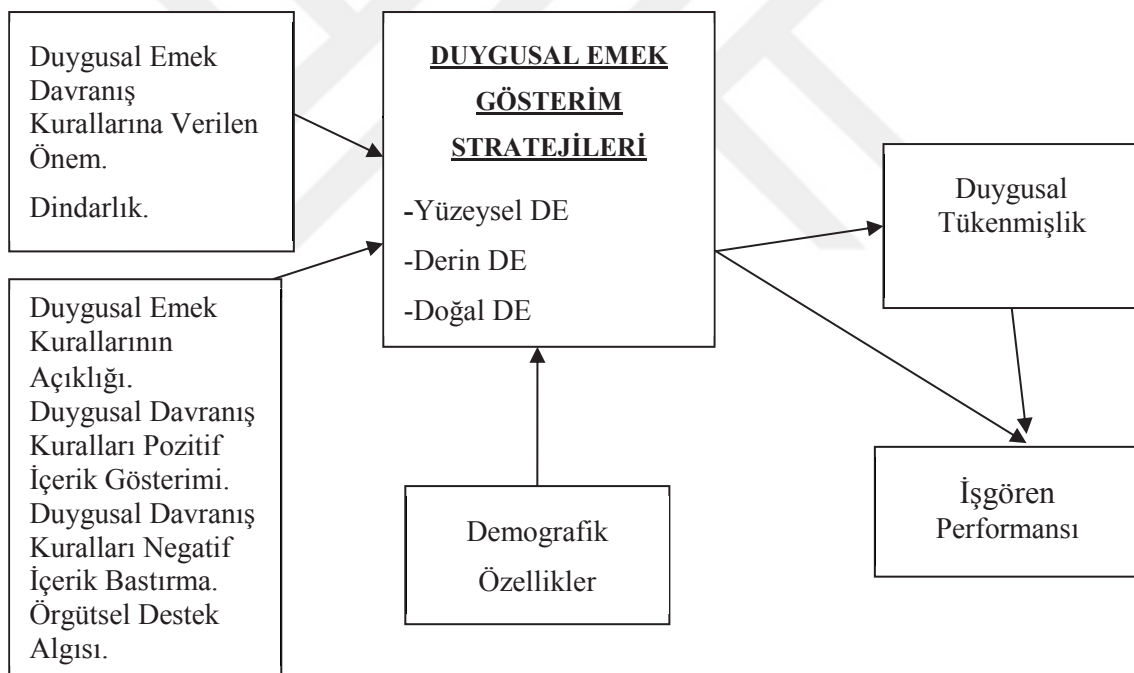


BÖLÜM IV

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL ÖNCÜLLERİ İLE SONUÇLARININ ARAŞTIRILMASI

Bu bölümde, duygusal emek gösterimlerinin bireysel ve örgütsel öncülleri ile sonuçlarını ölçmek üzere yapılan alan çalışması ve bu çalışmadan elde edilen bulguların analizi üzerinde durulacaktır. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda gerçekleşen sınanan modeli şekil 4.1’de görülmektedir:

Şekil 4.1. Araştırmada Sınan Teorik Model



4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu tez araştırmasının amacı işgörenlerin duygusal emeklerini ortaya koyma stratejilerini şekillendiren öncüller ile duygusal emek gösterimindeki stratejinin işgören üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Duygusal emek gösteriminin öncülleri, ortaya çıkış süreçleri ve sonuçları bu bağlamda ele alınacaktır.

Araştırma duygu yönetiminin temel bir unsuru olan duygusal emek kavramını incelemekte ve çalışanların duygusal emek gösterimine ait bireysel ve örgütsel öncüller ile sonuçlarına odaklanmaktadır. Bu odaklanma sağlık sektörü gibi duygu işçiliğinin ve farklı duygusal emek boyutlarının söz konusu olduğu bir alanda gerçekleştirildiği için ayrıca önemlidir. Dahası ülkemiz alanyazınında ilk kez sağlık sektöründeki bir duygusal emek çalışmasında çalışanların dindarlık değişkeni de dahil edilmiştir.

4.2. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmada elde edilen sonuçlar araştırmanın yapıldığı Bursa il ve ilçelerindeki sağlık sektöründeki kamu ve özel çalışanları ile sınırlıdır. Araştırmamızda kolayda örnekleme yoluyla verilere ulaşılmıştır. Dolayısıyla daha farklı bir veri toplama yöntemi ile yapılacak çalışmalar daha farklı sonuçlar verebilecektir.

Araştırmanın verileri yalnızca anketlerin dağıtılıp toplandığı 2016 yılı Temmuz-Eylül aylarındaki zaman dilimi ile sınırlıdır. Daha farklı bir zaman diliminde aynı yer, zaman ve örnekleme farklı sonuçlar çıkabilecektir. Ayrıca bu çerçevede yer, zaman ve örnekleme dair bütün bu değişkenler aynı olsa bile araştırmamızın bağımlı ve bağımsız değişkeni olan anket değişkenleri ve boyutları ile ölçeklerde yer alan ifadelerin değişmesi durumunda da yine ortaya farklı sonuçlar çıkabileceği aşikardır.

Araştırmanın sahada gerçekleştirildiği zaman dilimi 15 Temmuz 2017 darbe girişimi gibi büyük travmatik bir olayın hemen sonrasına rastlaması da burada ayrıca zikredilmelidir. Zaten oldukça yoğun tempoda çalışan ülkemiz sağlık personeli mensuplarının böyle bir dönemde araştırmamıza yaptıkları katkı her ne kadar anket geri dönüş oranı % 40'larda kalmışsa bile olumlu olarak değerlendirilebilir.

Son olarak duygusal emek yazınında kullanılan genel kabul görmüş bir ölçek olmaması da bu alandaki araştırmalar için bir zorluk oluşturmaktadır. Bundan sonraki duygusal emek çalışmalarında aynı örnekleme ile farklı zaman dilimlerinde veri toplanması ve aynı çalışmaların farklı meslekler için de sürdürülmesinin bu alandaki bilimsel çalışmalara çok şey katacağı da ifade edilmelidir.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Tez araştırmamızda nicel yöntem yararlanılmıştır. Araştırmanın verilerini elde etmek amacıyla 92 sorulu anket kullanılmıştır. Bu amaçla araştırmanın amaçlarına uygun

ölçeklerden oluşan ve daha önce geçerlilik – güvenilirlik testlerinden başarıyla geçmiş olan literatür incelenerek oluşturulan bir anket hazırlanmıştır. Hazırlanan anket sağlık çalışanlarının çalıştıkları hastanelere ilgili kurumlardan resmi izinler alınarak ulaştırılmıştır. Kamu hastaneleri için Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliği kurumundan yazılı izin alınmış ve bu izin bilgisi hastane yetkililerine ulaştıktan sonra hastanelere gidilmiştir. Araştırma değişkenlerinin arasında dindarlık ve kişilik gibi özel konularda sorular bulunduğu için çalışanların daha sağlıklı cevaplar verecekleri varsayımı ile anketler kurumlara bırakılmış ve bir hafta sonra toplanmıştır.

Bu bağlamda sağlık çalışanlarının demografik verilerinin frekans analizleri yapılmıştır. Ankette yer alan ölçeklerin güvenilirlik ölçümleri yapılmış ve burada istenilen değerlere ulaşamayan kişilik ve duygusal emek (DE) sergilenirken kullanılan iletişimlerle ilgili ölçekler araştırmadan çıkarılmıştır. Daha sonra değişkenlere ait frekans değerleri tespit edilmiştir. Bu aşamadan sonra sırasıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile demografik değişkenler tarafından nasıl etkilendiklerini görmek amacıyla t testleri uygulanmıştır.

Araştırmada elde edilen verilere öncelikle SPSS 19 paket programı ile betimleyici ve açıklayıcı analizlere tabi tutulmuştur. Veri seti öncelikle tanımlayıcı istatistik, anlamlılık düzeyleri, geçerlik ve güvenilirlik analizleri ile değerlendirildikten sonra kavramların birbirleri ile ilişkilerinin kuvvetinin görülmesi açısından regresyon analizine tabi tutulmuştur. Demografik bilgilerin araştırmanın boyutları ile olan etkileşimlerini görebilmek için bağımsız örneklem t Testi ve ANOVA analizlerinin yapılmıştır. Son olarak, araştırmada sınanmak üzere oluşturulan modelimiz yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilmiş ve araştırma hipotezleri değerlendirilmiştir.

4.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Bursa ilinde hem kamu hem de özel sektör kapsamında hizmet vermekte olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu ana kütle içerisinde kolayda örnekleme yoluyla seçilecek sağlık çalışanları ise araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırma evreni olarak sağlık çalışanlarının seçilmesinin sebebi, bu mesleğin Hochschild (1983:151) tarafından duygusal emek gösterimini en fazla gerekli kılan mesleklerden biri olarak belirtilmesidir. Araştırma evreni olarak Bursa'nın seçilmesinde Türkiye'nin nüfus açısından en büyük illerinden olması önemli bir etken olmuştur. Diğer yandan Bursa il merkezi üç milyona yaklaşan nüfusu ve sahip olduğu nitelikli hizmet sektörü

işletme ve kurumları ile böyle bir araştırmaya uygun verilerin sağlanabileceği bir ortam sağlamaktadır. İl merkezinde kırktan fazla sağlık kuruluğu, hastane ve tıp merkezi mevcuttur. Toplam sağlık çalışanı sayısı ise 25 bin civarındadır (www.bursa.bel.tr). İstatistik hesaplamalara göre anlamlılık düzeyi $\alpha = 0,05$ ve %95 güven aralığında $\pm\%5$ örneklem hatası göz önüne alındığında 10 bin kişilik bir ana kütle büyüklüğünde 370 kişilik; 25 bin kişilik bir ana kütlede 378 kişilik örneklem gerekli olmaktadır (Baş 2008). 2016 yılı Eylül-Kasım aylarında gerçekleştirilen çalışmada 500 civarı anket cevaplanmıştır. Bu anketlerden 452 anket kabul edilebilir bulunarak veri girişleri gerçekleştirilmiştir.

4.5. Veri Analiz Yöntemi

Araştırmadan elde edilen bulgular beş aşamada ele alınmıştır. İlk olarak, örnekleme ilişkin istatistikler, daha sonra araştırmadaki bağımlı ve bağımsız değişkenlerin betimleyici istatistikleri ortaya konulmuştur. Bundan sonra, değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla tüm değişkenler arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Bir sonraki aşamada, demografik değişkenlerin bağımlı değişkenlerde anlamlı farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Son olarak araştırma modeli yapısal eşitlik modeli ile yol analizi yapılarak incelenmiş ve hipotezlere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Anketimizin duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ), duygusal emek gösterim kurallarının açıklığı (DGA), örgütsel destek algısı (ÖDA), duygusal tükenmişlik (DUYTUK), çalışan performansı (PERF), beş faktör kişilik (KİS) ve dindarlık (DİN) ölçeklerinde 1-hiç katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-kararsızım, 4-katılıyorum ve 5-tamamen katılıyorum şeklinde 5'li Likert ölçeği kullanılırken; duygusal davranış kuralları (DDK+/-) ve duygusal emek gösterim stratejileri (DEGS) ölçeklerinde yine 5'li likert ölçek bu kez 1-hiçbir zaman, 2-nadiren, 3-bazen, 4-sıklıkla ve 5-her zaman olarak kullanılmıştır.

Çeşitli duygusal emek ölçekleri ülkemizdeki çalışmalarda kullanılmıştır. Basım ve Beğenirbaş (2012) ise Diefendorf ve arkadaşlarının geliştirdikleri Duygusal Emek ölçeğini Türkçe'ye uyarlamışlardır. İlköğretim ile lise ve dengi okul öğretmenleri arasında gerçekleştirdikleri çalışmanın sonuçları ölçeğin ülkemizde geçerlik ve güvenilirlik açısından uygulanabilir olduğuna dönük olumlu sonuçlar vermiştir.

Araştırmada kullanılacak olan ölçek adları, madde sayıları ile bu maddelerin alındığı çalışmalar tablo 5.1’de görülmektedir. Ayrıca daha önceki çalışmalarda adı geçen ölçekler için ortaya çıkmış olan cronbach alfa değerleri de tablonun en sağındaki sütunda gösterilmiştir. Çok sayıda soru içeren anket çalışmalarının cevaplayanlar üzerinde olumsuz etki yapacağından dolayı duygusal emek ile ilgili olan ölçek dışındakiler de soru sayısının düşük tutulması için çaba gösterilmiştir (Baş 2008).

Tablo 4.1. Araştırma Ölçeklerindeki Sorular ve Yararlanılan Kaynaklar

	ÖLÇEKLER	KAYNAKLAR	MADDE SAYISI	CROBACH ALFA (α)
1	Duygusal Davranış Kurallarının İçeriği	Brotheringe ve Lee (1998); Grandey (1999 ve 2000)	17	0,75
2	DE Gösterim Kuralları Açıklığı	Grandey (1999)	9	0,74
3	Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	Brotheringe ve Lee (1998); Grandey (1999)	4	0,83
4	Dindarlık	Plante ve diğerleri (2002); Barnett, Bass ve Brown (1996)	5	0,87
5	Örgütsel Destek Algısı	Eisenberger ve diğerleri (1986); Lynch ve diğerleri (1999); Stassen ve Ursel (2009)	8	0,79
6	Duygusal Emek Gösterim Stratejileri	Brotheringe ve Lee (1998, 003); Grandey (1999, 2000 ve 2003)	11	0,87
7	Duygusal Tükenmişlik	Maslach ve Jackson (1986); Ergin (1992)	3	0,83
8	İşgören Performansı	Kirkman ve Rossen (1999); Sigler ve Pearson (2000);	8	0,93
9	Demografik		8	
	TOPLAM		73	

Duygusal Emek Gösterim Kurallarına Verilen Önem Ölçeği: Araştırmamızın duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ) ölçeği 4 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Alanyazında Brotheridge ve Lee (1998 ve 2003) ile Grandey (1999) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır. Adı geçen ölçeğin araştırmacılarından Grandey (1999)'in çalışmasında 0,80'in üzerinde güvenirlik derecesine sahip olduğu görülmüş ve tarafımızdan yapılan ön-test ve asıl saha çalışmasında yeterli güvenirlik düzeyi sağlandığı görülmüştür.

Araştırmada kullanılan anket ve ölçek maddeleri Ek'te yer almakla beraber bu bölümde ayrı ayrı verilmektedir. Ölçek hiçbir zaman-1, nadiren-2, bazen-3, sıklıkla-4, her zaman-5 seçenekleri ile beşli Likert tipi olarak hazırlanmış ve sağlık çalışanlarının cevaplamaları için değerlendirmelerine sunulmuştur. Ölçekteki ifadeleri anketteki soruların sıralarına göre aşağıda verilmektedir:

- 1- Hissettiğim duyguların kurumun hedeflerine uygun olması çok önemlidir.
- 2- Bu kurumda bir kişi işe alınırken, yapacağı işin gerektirdiği duyguları yansıtabilme becerisine sahip olup olmadığının anlaşılmasına önem verilir.
- 3- Mutlu ve huzurlu bir yaşam için işimin gerektirdiği duyguları sergilemenin önemli olduğunu düşünüyorum.
- 4- İşimde başarılı olabilmek için işimin gerektirdiği duyguları göstermemin önemli olduğuna inanırım.

Duygusal Emek Gösterim Kurallarının Açıklığı Ölçeği: Duygusal gösterim kurallarının açıklığının ölçülmesi amacıyla araştırmamızda Grandey (1999) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Dokuz maddeden oluşan ölçek 0,84 cronbach alfa düzeyi ile oldukça güvenilir düzeyde bir ölçek olduğunu ortaya koymuştur. Ölçek hiçbir zaman-1, nadiren-2, bazen-3, sıklıkla-4, her zaman-5 seçeneklerinden oluşan beşli Likert olarak oluşturulmuştur.

Ölçekteki ifadeleri anketteki soruların sıralarına göre aşağıda verilmektedir:

- 5- İşimi yaparken göstermem gereken duygular ile ilgili belirlenmiş kurallar ve değerlerimiz vardır.
- 6- İşimin gerektirdiği duygular açık ve anlaşılır olarak belirlenmiştir.

- 7- İşimin gerektirdiği duyguları başarılı bir şekilde sergileyebilmem için eğitimler almam sağlanır.
- 8- İşimin gerektirdiği duyguları başarılı bir şekilde sergileyebilmem için el kitapçıkları, bültenler vb. araçların kullanımı ile sürekli bilgilendirilirim.
- 9- İletişim kurduğum her çalışan işimin gerektirdiği duygular hakkında yeterli bilgiye sahiptir ve bu duyguları sergilememi bekler.
- 10- Performansımın değerlendirilmesinde işimin gerektirdiği duyguları nasıl sergilediğim dikkate alınır.
- 11- İşimin gerektirdiği duyguları başarıyla yansıttığımda ödüllendirilirim.
- 12- Bu kurumda çalışanların işlerinin gerektirdiği duyguları gerektiği şekilde sergilemesine önem verilir.
- 13- Üstlerim işimin gerektirdiği duyguları daha etkin bir şekilde gösterebilmem için bana destek olur.

Duygusal Emek Davranış Kuralları Ölçeği: Araştırmada kullanılan Duygusal Emek Davranış kuralları ölçeğinin hazırlanmasında Brotheringe ve Lee (1998); Grandey (1999 ve 2000) başta olmak üzere literatürdeki duygusal emek çalışmalarından yararlanılmıştır. 17 sorudan oluşan ölçeğin güvenilirlik düzeyi 0,88 olarak tespit edilmiştir. Bu düzey daha önce literatürde kullanılan ölçekler için tespit edilen 0,68-078 düzeyindeki güvenilirlik ölçeklerinden daha yüksek çıkmıştır. Ölçek hiçbir zaman-1, nadiren-2, bazen-3, sıklıkla-4, her zaman-5 seçenekleri ile beşli Likert tipi olarak hazırlanmış ve sağlık çalışanlarının cevaplamaları için değerlendirmelerine sunulmuştur. Ölçekteki ifadeleri anketteki sıralarına göre aşağıda verilmektedir:

- 14- İşimde birlikte çalıştığım insanların kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacak duyguları sergilememi gerektirir. (+)
- 15- İşimde birlikte çalıştığım insanlara arkadaşça duygular göstermem beklenir. (+)
- 16- İşim birlikte çalıştığım insanların sorunlarına çözüm bulmalarında rehberlik etmemi gerektirir. (+)
- 17- İşim birlikte çalıştığım insanların işlerinden kaynaklanan duygusal sorunlarının üstesinden gelmelerine yardım etmemi gerektirir. (+)
- 18- İşim birlikte çalıştığım insanların duygularını yönetmemi gerektirir. (+)

- 19- İşimde diğer çalışanların duygularına önem verdiğimi ve paylaştığımı gösteren davranışlar göstermem beklenir. (+)
- 20- İşimi yaparken çok şaşkınlık veren bir olayla karşılaştığımda sakin kalabilmem beklenir. (+)
- 21- İşimi yapmaktan duyduğum heyecanı ve işime olan ilgilimi diğer çalışanlara göstermem beklenir. (+)
- 22- Bu kurumda çalışmaktan ve işimi yapmaktan dolayı gurur duyduğumu diğer çalışanlara karşı göstermem beklenir. (+)
- 23- Birlikte çalıştığım insanlara onlarla iş yapmaktan hoşlandığımı göstermem beklenir. (+)
- 24- İşimde diğer çalışanlara karşı “mutlu bir insan” olarak gözükmem beklenir. (+)
- 25- İşimi yaparken hissettiğim kızgınlığı ve hoşnutsuzluğu gizlemem beklenir. (-)
- 26- İşimde üzüntü ve sıkıntılarımı birlikte çalıştığım insanlara yansıtmamam beklenir. (-)
- 27- İşimde karşılaştığım endişe verici olaylar karşısında hissettiğim korkuları göstermemem beklenir. (-)
- 28- İşlerin gerektiği şekilde yapılmasını sağlamak için birlikte çalıştığım kişileri korkutmam ya da tehdit etmem beklenir. (x)
- 29- İşimi yaparken kızgınlığımı ve hoşnutsuzluğumu belirtmem beklenir. (x)
- 30- İşim tarafsızlığımı göstermek ve otoritemi sağlamak için herhangi bir duygu göstermemeyi gerektirir. (x)

Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeği: Gerçekleştirdiğimiz çalışmada duygusal emek gösterim stratejileri (DEGS) ölçeği olarak alan yazında (Grandey 1999) kullanılan ölçek esas alınmıştır. Araştırmacı zaman içerisinde çok farklı DE çalışmalarında bu ölçeği değiştirerek geliştirmiştir. Adı geçen araştırmacı ile e-posta aracılığı ile haberleşilerek ölçeğin temel maddelerine dair önerisi alınmış ve maddelerin çeviri çalışması yapılarak son haline getirilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik düzeyi yapılan çalışmalarda genel olarak 0,85 – 0,87 aralığında gerçekleşmiştir. Ölçek hiçbir zaman-1, nadiren-2, bazen-3, sıklıkla-4, her zaman-5 seçenekleri ile beşli Likert tipi olarak hazırlanmış ve sağlık çalışanlarının cevaplamaları için değerlendirmelerine sunulmuştur. Ölçekteki soruların alt boyutlara göre dağılımı ve ölçekteki ifadeler anketteki sıralarına göre aşağıda verilmektedir.

Tablo 4.2. Duygusal Emek Ölçeğinin Boyutları ve Boyutları Ölçen Maddeler

Boyut	Boyut	Ölçekteki Madde numarası
1	Derin DE	31, 34, 35, 36
2	Yüzeysel DE	32, 33, 38, 40, 41
3	Doğal DE	37, 39,

- 31-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde hissettiğim duygular göstermem gereken duygulardan farklı olduğunda gerçek duygularımı değiştirmek için çaba sarf ederim.
- 32-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.
- 33-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gerçekten hissettiğim duyguları gizlerim.
- 34-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duyguların, göstermem gereken duygulara uygun olup olmadığını her zaman düşünürüm.
- 35-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde göstermem gereken duyguların gerçekten hissettiğim duygular olması için içtenlikle çaba sarf ederim.
- 36-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gereken duyguları daha iyi sergileyebilmek için kendimi geliştirmeye çalışırım.
- 37-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duygular o anda ortaya çıkan doğal duygularımdır.
- 38-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmak için rol yaparım.
- 39-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duygular benim gerçek duygularımdır.
- 40-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde göstermem gereken duyguları (bir robot gibi) otomatik olarak gösteririm
- 41-Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.

Duygusal Emek Sergilenirken Kullanılan İletişim Türü Ölçeği: Alanyazında geliştirilen farklı Duygusal Emek (DE) yaklaşımlarında dikkate değer bir yaklaşım da duygusal emek kullanımı ile ilgili sürelerin araştırılmasıdır. Bu amaçla oluşturulan ölçek 8 ölçekten oluşmaktadır. Farklı iletişim türleri için (nitel) ne kadar zaman (nicel) harcadıkları ve bu zaman kullanımını kaç kişi (nicel) ile gerçekleştirdikleri çalışanlara sorulmuştur. Gerçekleşen cronbach alfa güvenirlik düzeyi araştırmamızda 0,333 gibi kabul edilemez düzeyde düşük çıktığından dolayı bu ölçek modelimizden ve analizlerimizden çıkarılmıştır.

- 42- Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla yüz yüze iletişim kurmaktasınız?
- 43- Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?
- 44- Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla telefon, tele-konferans vb. araçları kullanarak sesli iletişim kurmaktasınız?
- 45- Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?
- 46- Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla e-mail, kısa mesaj-sms vb. araçları kullanarak iletişim kurmaktasınız.
- 47- Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?
- 48- Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla mektup, bilgi formları vb. yazılı iletişim araçlarını kullanarak iletişim kurmaktasınız?
- 49- Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?

Örgütsel Destek Algısı Ölçeği: Örgütsel Destek Algısı (ÖDA)'nı ölçmek amacıyla Eisenberger ve arkadaşları (1986) ile Lynch ve arkadaşları (1999) ile Stassen ve Ursel (2009) gibi araştırmacıların kullandıkları ölçeklerden faydalanarak 8 maddelik bir ölçek oluşturulmuştur. Bu ve benzeri çalışmalarda 0,79 – 0,80 gibi yüksek bir güvenirlik düzeyini sonuç veren ölçek bizim araştırmamızda daha da yüksek bir düzeye ulaşmıştır: 0,93. Ölçek “hiç katılmıyorum-1, katılmıyorum-2, kararsızım-3, katılıyorum-4, tamamen katılıyorum-5, şeklindeki ifadelerle beşli Likert tarzda hazırlanmış olup ölçek ifadeleri anketteki sıraları ile aşağıda görülmektedir.

- 50- Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.
- 51- Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.
- 52- Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.

- 53- Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.
- 54- Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.
- 55- Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.
- 56- Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.
- 57- Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.

Duygusal Tükenmişlik Ölçeği: Araştırmada güvenilirlik düzeyi 0,87 çıkan duygusal tükenmişlik ölçeği için Maslach ve Jackson (1986) ile Ergin (1992) tarafından kullanılan ölçek maddelerinden yararlanılmıştır. Adı geçen çalışmalarda alfa güvenilirlik 0,83 düzeyinde gerçekleşmiştir. Ölçek ifadeleri “hiç katılmıyorum-1, katılmıyorum-2, kararsızım-3, katılıyorum-4, tamamen katılıyorum-5, şeklinde beşli Likert tarzında oluşturularak sağlık çalışanlarının değerlendirmeleri için hazırlanmıştır. Bu ifadeler anketteki numara sıraları ile aşağıda verilmiştir.

- 58- İşimden soğuduğumu hissediyorum.
- 59- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.
- 60- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.

İşgören Performansı Ölçeği: Araştırmamızda işgören performansı algısını ölçmek için de 8 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek ilk kez Kirkman ve Rossen (1999) tarafından kullanılmıştır. Sonrasında Sigler ve Pearson (2000) da geliştirerek aynı ölçeği kullanmışlardır. Aydemir ve Erdoğan (2013) tarafından ülkemizde de kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyi 0, 93 olarak ölçülmüştür. Araştırmamızda kullanılan ölçek ise 0,87 düzeyinde bir güvenilirlik düzeyi ile oldukça güvenilir bir ölçek olduğunu göstermiştir. Ölçeğimiz “hiç katılmıyorum-1, katılmıyorum-2, kararsızım-3, katılıyorum-4, tamamen katılıyorum-5 ifadelerinden oluşan beşli Likert tipinde oluşturulmuştur. Anketteki ölçek ifadelerimiz aynı numara sıraları ile aşağıda görülmektedir.

- 61- İşimde başarılıyım.
- 62- İşimi severek yapıyorum.
- 63- İşimde kendimi sürekli geliştiririm.
- 64- İşimde gösterdiğim performansın yeterli olduğunu düşünüyorum.
- 65- İşimde karşılaştığım sorunların kolaylıkla üstesinden gelebiliyorum.

66- Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.

67- İşimle ilgili belirlenmiş hedeflere ulaşabiliyorum

68- Görevlerimi zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirebiliyorum

Dindarlık Ölçeği: Barnett, Bass ve Brown (1996) tarafından ilk kez kullanılan ve sonrasında Plante ve arkadaşları (2002) tarafından geliştirilen dindarlık ölçeğinin 5 maddelik kısa versiyonu tarafımızdan bu araştırmada kullanılmıştır. Daha önceki çalışmalarda 0,80-0,90 aralığında çıkan güvenirlik düzeyi ölçüm değeri araştırmamızda 0,79 düzeyinde çıkmıştır. Beşli Likert ifadeleri “hiç katılmıyorum-1, katılmıyorum-2, kararsızım-3, katılıyorum-4, tamamen katılıyorum-5, şeklindedir.

69- Dini inancım benim için önemlidir.

70- Dini inançlarım hayatıma anlam ve amaç katar.

71- İnançım gereği ibadetlerimi düzenli olarak yaparım.

72- Düzenli bir şekilde ibadet etmenin önemli olduğunu düşünüyorum.

73- Aynı inancı paylaştığım kişilerle bir arada olmaktan hoşlanırım.

Kalaycı'ya (2008) göre alfa katsayısına bağlı olarak araştırma ölçeklerinin güvenirliğine dair değerlerin yorumlanmasına dönük bir değerlendirme aşağıda verilmiştir: (akt. Kavcar 2011).

- $0.00 \leq \text{alfa} \leq 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \text{alfa} \leq 0.60$ ise ölçeğin güvenirliği düşüktür,
- $0.60 \leq \text{alfa} \leq 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0.80 \leq \text{alfa} \leq 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Buna karşın bazı kaynaklarda alfa değerinin kabul edilebilir değerinin en az 0.70 olmasının arzu edildiği belirtilmektedir (Coşkun ve diğerleri 2015:126).

Duygusal Emek ile ilgili literatür taraması sonucunda bazı ölçeklerin çok uzun ve anlaşılması güç ifadelerden oluştuğu görülmüştür. Bu doğrultuda ifadelerin anlaşılması daha kolay olan ölçeğin tercih edilmesine dikkat edilmiştir. Alanyazında yapılan çalışmalarda Duygusal Emek kavramının yeni olmasının etkisiyle alt boyutlarda bir uzlaşımın olmadığı görülmektedir. Markoç (2014) duygusal emeğin boyutlarının kimi çalışmalarda farklı değişkenlerle ortaya koyulduğunu kimi çalışmalarda ise aynı değişkenlerin farklı farklı gruplandırıldığını bunun önemli bir nedeninin de çalışmaların farklı meslek gruplarındaki örneklemeler üzerinde yürütülmüş olduğunu belirtmiştir.

4.7. Araştırmada Kullanılan İstatistik Yöntemler

Araştırmayı nicel verilerle desteklemek amacıyla anket yöntemine başvurulmuştur. Bu amaçla, Temmuz-Ekim 2016 döneminde, belirlenen örneklem grubuna bizzat ulaşılarak anketler kurum yöneticileri aracılığı ile dağıtılmış ve daha sonraki günlerde geri toplanmıştır. Bu şekilde dağıtılan 1200 adet anket formunun 465 tanesi geri dönmüş, bunlardan 452 tanesi kullanılabilir bulunarak değerlendirmeye alınmıştır. Otuz üç anketin değerlendirme dışı bırakılmasının sebebi, bazı soruların cevaplayanalar tarafından boş bırakılmış olması veya cevapların gelişi güzel cevaplandığının tespit edilmiş olmasındandır. Anket cevaplanma oranı %40 civarında gerçekleşmiştir.

Toplanan verilere SPSS 19.0 istatistik programı kullanılarak tanımlayıcı istatistik, t testi, ANOVA, korelasyon ve regresyon ile LISREL 8.8 programında doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Yapılan analizler ve elde edilen sonuçlar ilgili bölümlerde ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

Doğrulayıcı Faktör Analizi: Faktör analizi güvenilirlik ve geçerlilik çalışmalarında kullanılan istatistikî analizlerden biridir. Bu analizin açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki türü mevcuttur (Büyüköztürk 2007:123). Araştırmamızda tercih edilen doğrulayıcı faktör analizinde araştırma değişkenleri arasında mevcut ilişkiye ait önceden saptanmış olan bir hipotezin veya teorisinin sınanması söz konusudur. Doğrulayıcı faktör analizinde (DFA) modelin ve faktör yapısının geçerliliği konusunda kuramsal olarak çok daha sağlıklı bilgiler ortaya çıkması sebebiyle açıklayıcı faktör analizinden daha güçlüdür (Şencan 2005).

Araştırmada “modelin geçerliliğini doğrulamak amacıyla LISREL 8.8 (öğrenci versiyonu) programıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Model uygunluğunun değerlendirilmesinde kullanılan, birbirinden farklı uyum iyiliği indeksleri ve bu indekslerin sahip olduğu istatistiksel fonksiyonları bulunmaktadır. Önerilen indeksler arasında en çok kullanılan indeksler *ki-kare farklılık testi*, *RMSEA*, *GFI*, *AGFI* ve *CFI* indeksleridir. *Ki-kare farklılık testi* (χ^2 ; *chi-square difference test*); uyum iyiliğinden ziyade uyum kötülüğünü karşılaştıran indekstir. Yani χ^2 değerinin serbestlik derecesiyle karşılaştırıldığında göreceli olarak yüksek olması kötü bir gösterge olarak yorumlanır (Şimşek ve Aslan 2007). χ^2 Değerinin serbestlik derecesine bölünmesiyle elde edilen Normal χ^2 değerinin (normal χ^2) 2 veya 3’ün altında olması, modelin iyi bir model olduğunu, beş veya daha altında bir değer olması ise, modelin kabul edilebilir bir uyum iyiliğine sahip olduğunu gösterir. Ancak uyum iyiliği için yaygın olarak kullanılan; Goodness of Fit Index (GFI), Adjusted Goodness of Fit

Index (AGFI), Comparative Fit Index (CFI), Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) indeksleri de vardır. Bunların ilk üçünün değerlerinin yani GFI, AGFI ve CFI'nin .90'dan büyük olması, kabul edilebilir bir uyum iyiliği değerinin, .95'den büyük olmaları ise iyi bir uyum iyiliği değerinin göstergesi olarak kabul edilir. Diğerlerinin de RMSEA, söz konusu değerlerin .05'in altında olması iyi bir fit değerini, .08'in altında olması ise kabul edilebilir bir uyum iyiliği değerini ifade eder (<http://www.yapisalesitlik.com>). Uyum iyiliğinin standart değerleri aşağıdaki tablo 4.3'te gösterilmiştir.

Tablo 4.3. LISREL Yol Analizi Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum – Kabul edilir uyum
RMSEA	0 – 0.05 – 0.080
GFI	0.90 - 1
CFI	0.90 - 1
NNFI	0.90 - 1
χ^2 / df	>2 >5

4.8. Araştırmanın Bulguları

Aşağıda araştırmanın LISREL öğrenci versiyonu 8.8 ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizleri, SPSS 19 ile yapılan demografik bilgiler, güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizi, korelasyon analizi, varyans analizi (ANOVA) ve t- testi analizi sonuçları yapılarak analiz sonuçları yorumlanmakta ve araştırma modeli yol analizi ile sınanarak analizler bölümü son bulmaktadır.

4.8.1. Araştırma Değişkenleri Betimleyici İstatistik Tablosu

Araştırmamızda kullanılan değişkenlere ait betimleyici istatistik bilgi ise Tablo 4.4'te görülmektedir. Buna göre; katılımcıların duygusal emek gösterimi ile ilgili sorulara verdikleri cevap ortalamaları oldukça iyidir (ort.= 3.29; ss.= 0.61). Duygusal emek gösteriminin üç farklı stratejisinden ise derin duygusal emek gösterimi cevapların en yüksek çıkmıştır. (ort.= 3.65; ss.= 0.84). Doğal duygusal emek gösterimi 3.21 ortalama (ss.= 0.73) cevap alırken yüzeysel duygusal emek gösterim cevap düzeyleri en düşük olarak gerçekleşmiştir (ort.= 2.98; ss.=0.87).

İşgörenlerin kendi performans algılarına dönük puan düzeyleri en yüksek olarak saptanmıştır (ort.= 4.00; ss.=0.64). Dindarlık değişkeni ile ilgili ölçeğin cevap düzeyi ise

ikinci en yüksek ortalama değer olarak dikkat çekmektedir (ort.= 3.91; ss.= 0.85). Araştırmamızdaki değişkenlerin aldıkları cevapların ortalamanın üzerinde oldukları görülmektedir: Duygusal gösterim kurallarına verilen önem ölçeği (ort.= 3.78; ss.= 0.77) duygusal gösterim kurallarının açıklığı (ort.= 3.07; ss.= 0.70) duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi (ort.= 3.52; ss.= 0.79), negatif içerik göstermeme ise (ort.=3,66; ss.= 0.10), örgütsel destek algısı (ort.= 2.95; ss.= 1.02) ve duygusal tükenmişlik ölçeği (ort.= 3.03; ss.= 1.13) hepsi ortalamanın üzerinde cevaplar almış durumdadırlar. Ortalama cevap düzeyi 2.95 ile örgütsel destek algısı en düşük cevap ortalamasına sahip ölçek olarak dikkat çekmiştir.

Tablo 4.4. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Betimleyici Bilgiler

Ölçek Başlıkları	Madde Sayısı	Cronbach Alfa	Aritmetik Ort.	Std. Sapma
DGKVO	4	0,627	3,78	,77
DGKA	9	0,842	3,07	,70
DDK	14	0,895	3,51	,74
DDK (+)	11	0,887	3,52	,79
DDK(-)	3	0,792	3,66	,10
D. EMEK	11	0,743	3,29	,61
DERİN DE	4	0,750	3,65	,84
YÜZEYSEL DE	4	0,685	2,98	,87
DOĞAL DE	3	0,325	3,21	,73
ÖDA	8	0,936	2,95	1,02
DUY- TÜK	3	0,875	3,03	1,13
PERF	8	0,877	4,00	,64
DİN	5	0,791	3,91	,85
KİŞİLİK	10	0,362	3,188	,45
İLETİŞİM	8	0,333	18,7	29,5

Araştırmamızın öngörülen modelinde başlangıçta yer alan beş faktör kişilik ölçeği ve duygusal emek gösterimleri esnasında kullanılan iletişimin sayısını ve sıklığını ölçmek için kullanılan iletişim ölçeği ise tablo 4.4'te görüldüğü üzere (kişilik= 0.362; iletişim= 0.333) istatistik olarak kabul sınırının altında güvenilirlik değerlerine sahip oldukları için araştırma analizlerinden çıkarılmışlardır. Alanyazında kabul edilen ölçütlere göre 0.40 düzeyinin altındaki değerlerde ölçek güvenilir olarak kabul edilmemektedir (Kalaycı 2008). Diğer ölçeklerin cronbach alfa güvenilirlik düzeyleri kabul edilebilir sınırlardadır.

4.8.2. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırma 452 sağlık çalışanından oluşan bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma anketini cevaplayarak araştırmaya katılan sağlık sektörü çalışanlarına ait demografik bilgiler tablo 5.5'te verilmiştir.

Tabloda görüldüğü gibi araştırma anketimizi cevaplayanların %70'i (318) kadın ve %30'u (134) erkektir. Genel olarak sağlık sektörünün bayan çalışan ağırlıklı bir sektör olduğu ve bu sebeple duyguların kullanımına çalışanlar açısından da açık bir meslek olduğu söylenebilir. Bu kitlenin %59,1'i evlidir. Bekâr olanların oranı %35,4 iken, %5,5 civarında dul ve boşanmış sağlık çalışanı ankete cevap vermiş bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %53,5'i 34 yaş altı çalışanlardan oluşmaktadır. Yüzde 45 civarı çalışan ise 35 yaş ve üzeridir. Katılımcıların %80'den fazlası 45 yaş altı sağlık çalışanı olduğu için dinamik bir kitleye anket uygulandığını söyleyebiliriz.

Eğitim düzeyi açısından katılımcıların yüzdeleri gözden geçirildiğinde ise %66,5 gibi önemli bir oran olarak üniversite ve üstü öğrenim düzeyi göze çarpmaktadır. Lise mezunlarının oranı %25 olurken, ilköğretim düzeyinde öğrenim görenlerin oranı sadece %7 dolayındadır. Ünvanlar açısından ankete cevap verenlerin dökümü göz önüne alındığında ise %1,8 ile yöneticiler en küçük grubu oluşturmaktadırlar. Bu nedenle yöneticilerin duygusal emek kullanımının sağlıklı bir şekilde tespit edilemediğini ifade etmek mümkündür. Diğer bir deyişle yönetici duygusal emek kullanımının ölçülememesi bu araştırmanın kısıtlarında olurken ileride yapılacak başka araştırmalar açısından verimli bir çalışma alanı olabilecektir.

Sağlık kurumlarında çalışan personelin ünvanlarına göre baktığımızda ise ortaya çıkan tablo şudur: %1.8 sağlık kurum yöneticisi (hastane başhekim, müdür, müdür yardımcısı vb.), %11.5 hekim, % 29 hemşire, ebe ve sağlık memuru, % 14.8 sağlık teknisyeni ve laborant, % 25.4 memur-memure ve karşılama görevlisi (host-hostess) ile % 17.5 hizmetli, şöför ve benzeri anketleri cevaplamıştır.

Kurumda çalışma süreleri açısından çalışanların % 55.3'ü 1-5 yıl arası kurumlarında çalışmakta olup en kalabalık grubu oluştururken 16-20 yıl ve 20 yıl üzeri çalışma tecrübesine sahip olanların oranları sırasıyla % 4.4 ile %4.6 olmuştur. Meslekte toplam çalışma süresi söz konusu olduğunda yine 1-5 yıl arası meslek toplam çalışma süresi en büyük grubu

oluştururken yüzde oranı 33.4 olmuştur. Diğer kurumda çalışma ve toplam meslek çalışma süreleri tablo 4.5'te verilmiştir.

Tablo 4.5. Çalışmaya Katılanların Demografik Özellikleri

DEMOGRAFİK	GRUPLAR	FREKANS (N)	YÜZDE (%)
YAŞ	18-25 yaş	129	28,5
	26-34 yaş	113	25,0
	35-44 yaş	138	30,5
	45-54 yaş	63	13,9
	55+ yaş	9	2,0
CİNSİYET	Erkek	134	30
	Kadın	318	70
EĞİTİM DÜZEYİ	İlköğretim	33	7,3
	Lise	117	25,9
	Üniversite	247	54,6
	Lisans üstü	54	11,9
MEDENİ DURUM	Evli	267	59,1
	Bekar / Evli değil	160	35,4
	Dul	11	2,4
	Boşanmış	14	3,1
ÜNVANI	Yönetici vb	8	1,8
	Hekim	52	11,5
	Hemşire-ebe- sağlık memuru	131	29,0
	saglik tek-lab tek	67	14,8
	Memur- karşılama	115	25,4
	hizmetli-sofor- vb	79	17,5
KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	250	55,3
	6-10 yıl	99	21,9
	11-15 yıl	62	13,7
	16-20 yıl	20	4,4
	20+ yıl	21	4,6
MESLEKTE ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	151	33,4
	6-10 yıl	100	22,1
	11-15 yıl	82	18,1
	16-20 yıl	49	10,8
	20+ yıl	70	15,5
KURUM TÜRÜ	Kamu	289	63,9
	Özel	163	36,1

4.8.3. Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlik Analizleri

Faktörlerin aldıkları cevapların kendi tutarlılıkların ölçmek için güvenirlilik analizinden yararlanılmaktadır. Faktörlerin güvenirlilik seviyelerinin belirlenmesinde kullanılan bir yöntem Cronbach's Alpha değeridir. Genel olarak bu değer 0,70 veya üzerinde olması faktörün güvenilir olduğu anlamına gelmektedir. Ancak soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 ve üstü olarak kabul edilebilmektedir (Durmuş ve diğerleri 2008:89).

Faktörlerin aldıkları cevapların kendi tutarlılıkların ölçmek için güvenirlilik analizinden yararlanılmaktadır. Faktörlerin güvenirlilik seviyelerinin belirlenmesinde kullanılan bir yöntem Cronbach's Alpha değeridir. Genel olarak bu değer 0,70 veya üzerinde olması faktörün güvenilir olduğu anlamına gelmektedir. Ancak soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 ve üstü olarak kabul edilebilmektedir (Durmuş ve diğerleri 2008:89). Analiz sonucu elde edilen birinci faktör 31, 34, 35 ve 36. ifadelerden oluşmaktadır. Bu ifadelerin ilgili alanyazındaki bilgi ışığında duygusal emeğin derin davranış boyutunu ölçtüğü görüşüne varılmıştır. Analiz sonucu elde edilen ikinci faktör 32, 33, 38, 40 ve 41. ifadelerden oluşmaktadır. Bu faktörde yer alan sorular duygusal emek yüzeysel davranışını ölçen sorulardır. 37 ve 39 nolu ifadeler ise doğal duygusal emek davranışını ölçen ifadelerdir. 39 nolu soru ölçek geçerliliğinin bozulmaması açısından analizden çıkarılmamıştır. Tablo 4.6'da duygusal emek ölçeğinden elde edilen her bir faktörün ve ölçeğin bütün güvenilirlik analizi sonucu elde edilen verileri yer almaktadır.

Tablo 4.6. Duygusal Emek Ölçek Faktörü İçin Güvenirlilik Analizi

Cronbach's Alpha	N (Değişken Sayısı)
,743	11

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
DEGS31	32,7920	37,296	,359	,706
DEGS32	33,4159	37,481	,432	,721
DEGS33	33,1327	38,559	,370	,724
DEGS34	32,5973	37,301	,372	,709
DEGS35	32,5487	38,372	,446	,719
DEGS36	32,3407	38,283	,408	,714
DEGS37	32,4956	42,060	,326	,747
DEGS38	33,1925	37,557	,316	,717
DEGS39	32,6416	41,618	,388	,748
DEGS40	33,8827	38,206	,315	,728
DEGS41	33,2168	38,144	,311	,724

4.8.4. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeği Faktör Analizi

Bir araştırmada değişkenler arasında faktör analizi uygulanıp uygulanamayacağını gösteren bazı ön koşullar vardır. Örneklem büyüklüğü ve elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek bunların başlıcalarıdır. Araştırmadaki verilerin basıklık (kurtosis) ve çarpıklık katsayıları bütün ölçeklerde -1,5 ve + 1,5 aralığında normal dağılım göstermektedir.

Örneklem büyüklüğünün yeterli olup olmadığı için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test analizi yaygın olarak tercih edilmektedir. Bu analizdeki temel ölçüt gözlenen korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarını karşılaştırmaktadır. KMO değerleri 0,5'ten yüksek olması istenmektedir. Duygusal emek ölçeği üzerinde yapılan analizde Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme yeterliliği istatistiği 0,758 olarak hesaplanmıştır. Bu değer verilerin faktör analizi için yeterli düzeyde uygun olduğunu göstermektedir.

Bartlett küresellik testi korelasyon matrisindeki değişkenler arasındaki ilişkilerin korelasyon oranlarının yeterli yüksekliğe olup olmadığını test etmektedir. Bu analizde ortaya çıkan değer 0.000 olarak hesaplanmıştır. Bu da verilerin faktör analizine uygun olduğunu doğrulamaktadır. Bartlett test sonuçları anlamlılık düzeyi sig. $p < 0.05$ koşulunu karşılamıştır. Dolayısıyla araştırma verilerinin faktör analizlerinin yapılmasında bir olumsuz durum olmadığı görölmüştür.

Duygusal emek ölçeğine ait gerçekleştirilen KMO ve Bartlett testi sonuçları tablo 4.7'de göröldüğü gibidir.

Tablo 4.7. Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		,758
Bartlett Küresellik Testi	Approx. Chi-Square	1356,524
	df	55
	Sig.	,000

Duygusal emek ölçeğine yapılan varimax döndürölmüş faktör analizi sonucunda toplam varyansın % 60,218'ini açıklayan 3 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Böylece 11 soruyla yapılan faktör analizi sonucunda toplam varyansın % 60,218'sini açıklayan üç

faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Analizde temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürme tekniği kullanılmıştır.

Tablo 4.8’de faktör analizinin sonucunda ortaya çıkan faktörler ve bu faktörlerin toplam varyansın ne kadarını açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.8. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	Başlangıçtaki Özdeğerler			Karesi Alınmış Faktör Yüklerinin Döndürülmüş Toplamları		
	Toplam	% Varyans	Birikimli %	Toplam	%Varyans	Birikimli %
1	3,209	29,171	29,171	2,412	21,929	21,929
2	2,258	20,527	49,699	2,397	21,794	43,723
3	1,157	10,519	60,218	1,814	16,494	60,218
4	,828	7,529	67,747			
5	,772	7,018	74,765			
6	,613	5,576	80,340			
7	,518	4,707	85,047			
8	,456	4,148	89,195			
9	,424	3,857	93,052			
10	,406	3,693	96,745			
11	,358	3,255	100,000			
Döndürme Metodu: Temel Bileşen Analizi						

Buna göre, 1. faktör varyansın % 21,929’ünü, 2. faktör %21,794’ünü ve 3. faktör %16,494’ünü açıklamaktadır.

Tablo 4.9’da ise Varimax Döndürme Metodu sonucunda faktörleri oluşturan değişkenler ve sahip oldukları faktör ağırlıkları görülebilir. Bu sonuçlara göre 36,34, 35 ve 31. sorular birinci faktörü, 40, 41, 38, 32, ve 33 sorular ikinci faktörü, 37 ve 39. sorular üçüncü faktörü oluşturmaktadırlar.

Tablo 4.9. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeği Faktör Matrisi

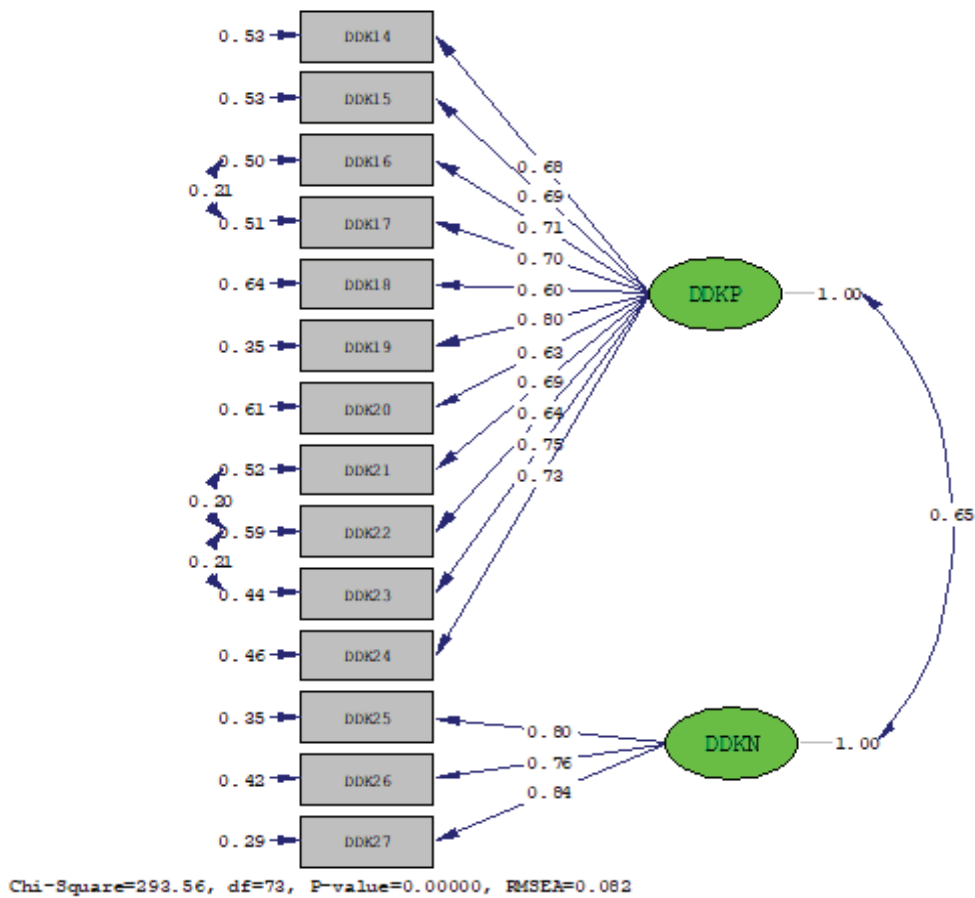
MADDELER	1	2	3
DEGS36	,766		
DEGS34	,720		
DEGS35	,696		
DEGS31	,680		
DEGS40		,803	
DEGS41		,773	
DEGS38		,601	
DEGS32		,584	
DEGS33		,568	
DEGS39			,806
DEGS37			,802

4.8.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Aşağıda araştırma ölçeklerinin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları şekil ve tablolar ile verilmekte ve yorumlanmaktadır. *Duygusal Davranış Kuralları* (DDK) Ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu iki faktörlü (DDK Pozitif ve DDK Negatif) ve toplam 14 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=293.56$, $df=73$, $p<.001$; $RMSEA=0.082$, % 90 $GA=0.072-0.092$; $GFI=0.98$; $CFI=0.97$, $NNFI=0.97$). Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tümünün 0.32'den yüksek olduğu gözlenmektedir.

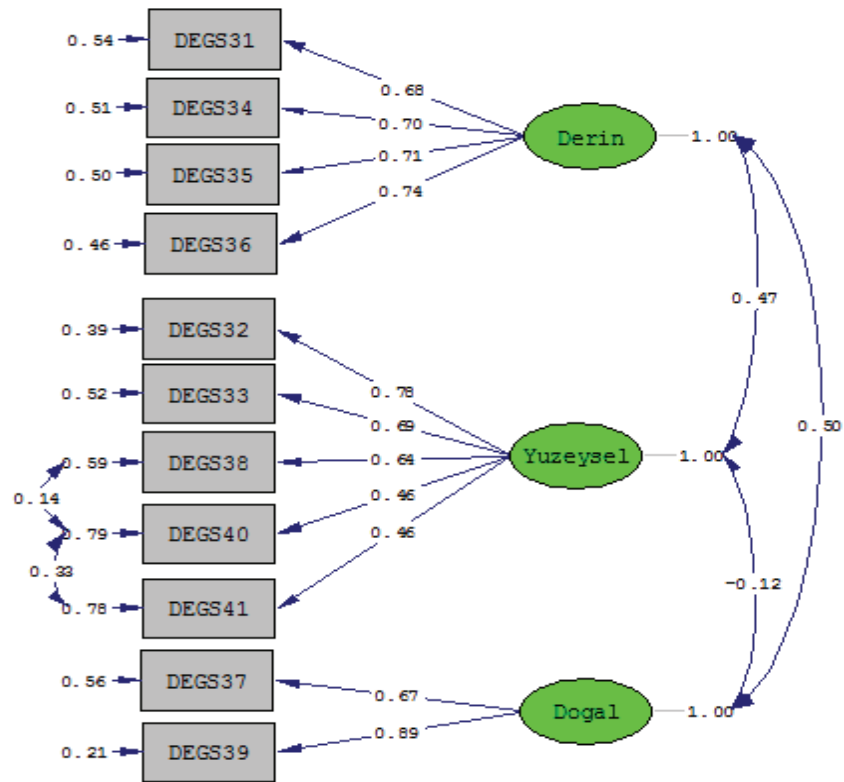
Analizde duygusal davranış kuralları pozitif gösterim faktöründe yer alan bazı maddelerin hata varyansları ardışıklık ve ortak kavramlara sahip olması nedeniyle ilişkilendirilmiştir. Analiz sonucu şekil 4.2'de sunulmuştur.

Şekil 4.2. Duygusal Davranış Kuralları Ölçeğine Ait DFA Analizi Sonuçları



Duygusal Emek Gösterim Stratejileri (DEGS) Ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu üç faktörlü ve toplam 11 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=201.99$, $df=39$, $p<.001$; $RMSEA=0.096$, % 90 GA=0.083-0.11; $GFI=0.96$; $CFI=0.93$, $NNFI=0.90$). Analizde 40. Maddenin ölçme hatası ilişkilendirildiği faktördeki ardışık maddeler ile ilişkilendirilmiştir. Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.46 ile 0.89 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu Şekil 4.3'te görülmektedir.

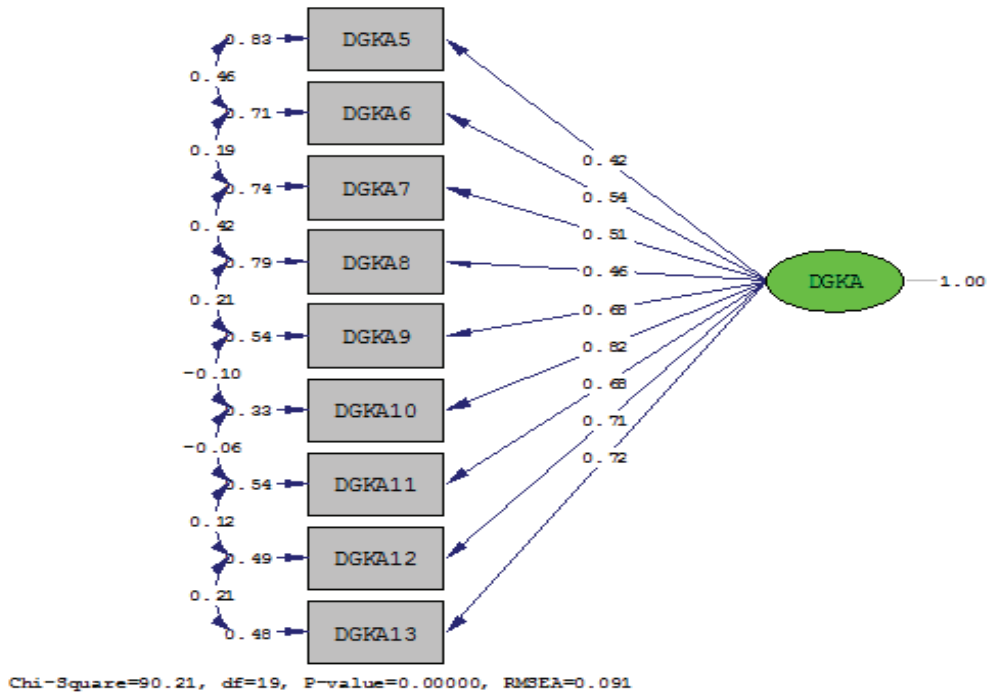
Şekil 4.3. Duygusal Emek Gösterim Stratejileri Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



Chi-Square=201.99, df=39, P-value=0.00000, RMSEA=0.096

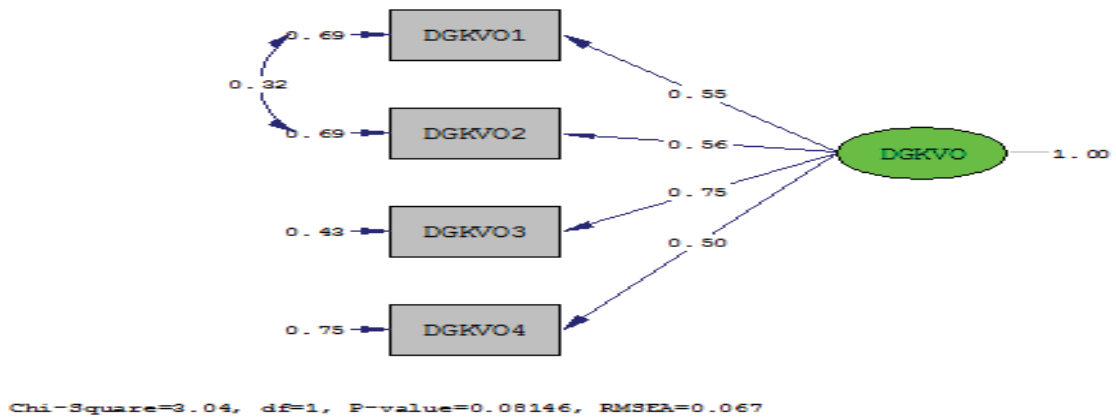
Duygusal Gösterim Kuralları Açıklığı (DGKA) ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 9 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=90.21$, $df=19$, $p<.001$; $RMSEA=0.091$, % 90 GA=0.073-0.11; $GFI=0.99$; $CFI=0.98$, $NNFI=0.96$). Analizde ardışık maddelerin ölçüm hataları ilişkilendirilmiştir. Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.42 ile 0.82 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu Şekil 4.4'te görülmektedir.

Şekil 4.4. Duygusal Gösterim Kuralları Açıklığı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



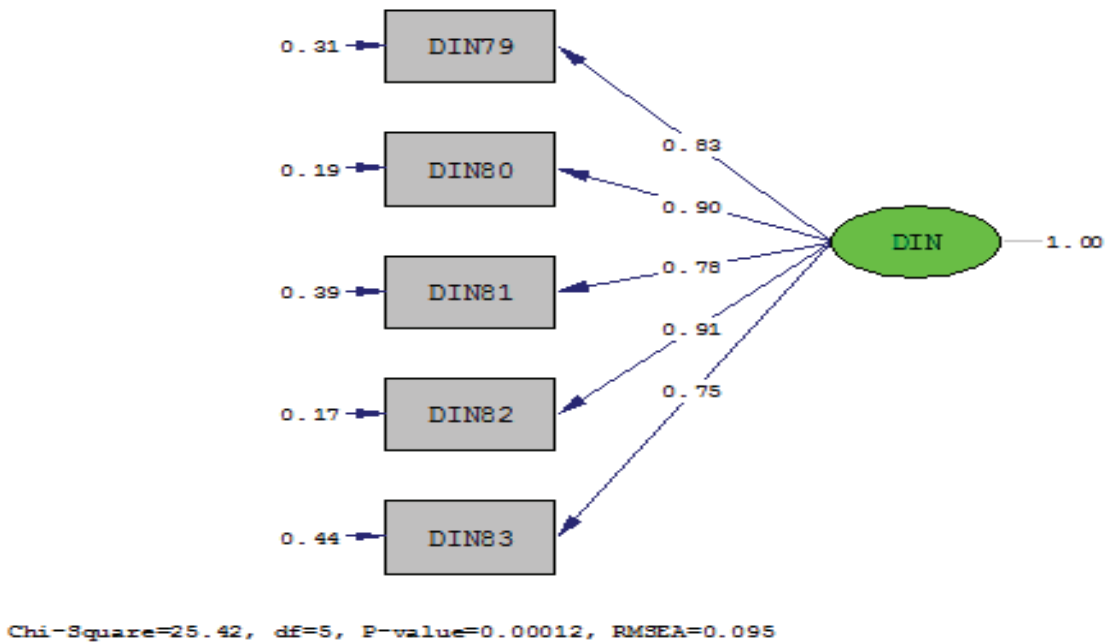
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem (DGKVÖ) ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 4 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=15.41$, $df=2$, $p<.001$; $RMSEA=0.067$, % 90 $GA=0.00-0.16$; $GFI=1.00$; $CFI=1.00$, $NNFI=0.97$). Analizde ilk iki maddenin ölçüm hataları ilişkilendirilmiştir. Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.50 ile 0.75 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu şekil 4.5'te görülmektedir.

Şekil 4.5. Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



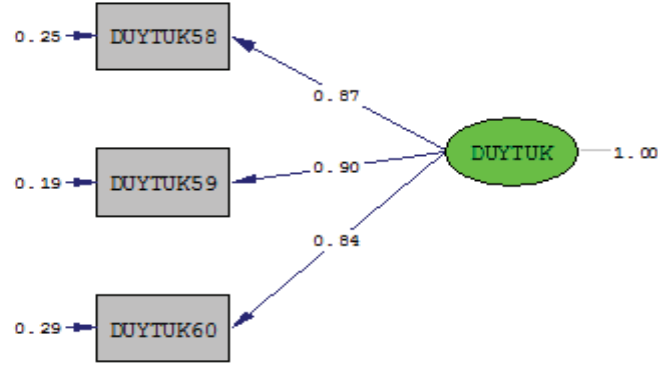
Dindarlık (DIN) ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 5 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=25.42$, $df=5$, $p<.001$; $RMSEA=0.095$, % 90 $GA=0.061-0.13$; $GFI=1.00$; $CFI=0.99$, $NNFI=0.98$). Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.75 ile 0.91 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu şekil 4.6'da görülmektedir.

Şekil 4.6. Dindarlık Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



Duygusal Tükenmişlik (DUYTUK) ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 3 maddeden oluşan modelin mükemmel uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=0$, $df=0$, $p<1.0$). Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.84 ile 0.90 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu şekil 4.7'de görülmektedir.

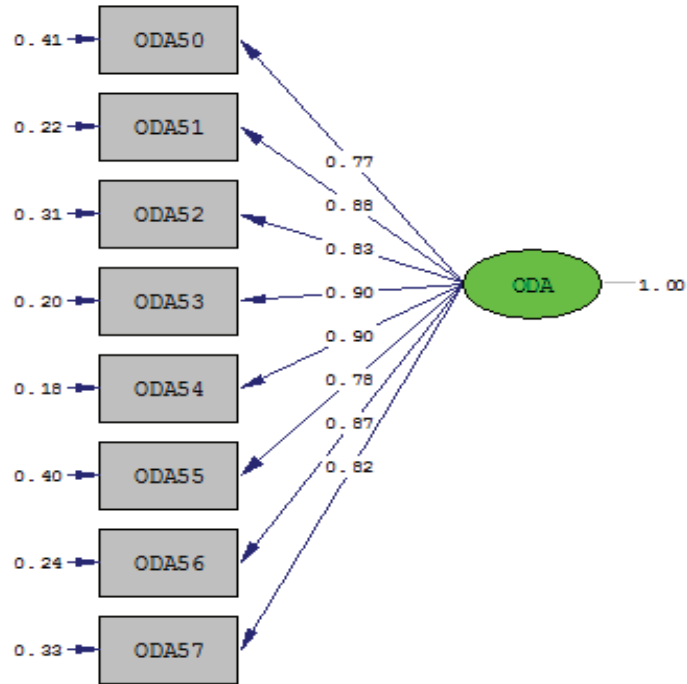
Şekil 4.7. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Örgütsel Destek Algısı (ÖDA) Ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 8 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=134.50$, $df=20$, $p<.001$; $RMSEA=0.113$, % 90 $GA=0.095-0.13$; $GFI=1.00$; $CFI=0.98$, $NNFI=0.97$). Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.77 ile 0.90 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu şekil 4.8’de görülmektedir.

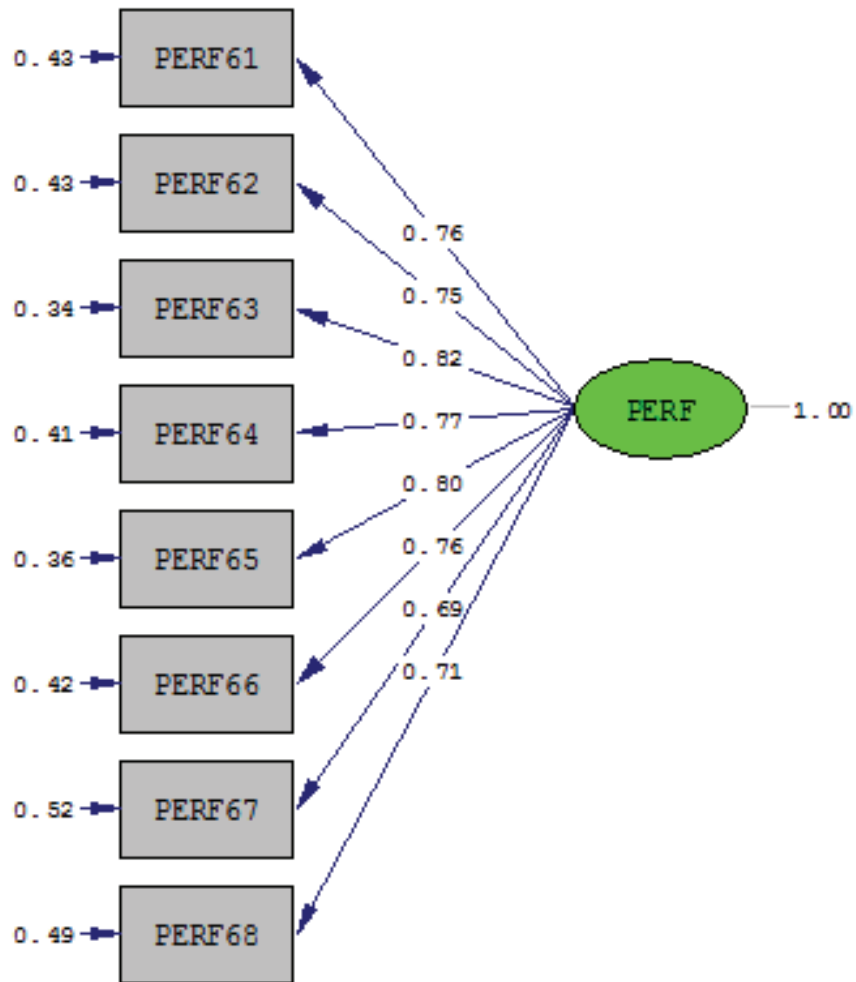
Şekil 4.8. Örgütsel Destek Algısı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları



Chi-Square=134.50, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.113

Çalışan Performansı (PERF) Ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu tek faktörlü ve toplam 8 maddeden oluşan modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu ve verilerin modelle uyduğunu göstermiştir ($\chi^2=129.61$, $df=20$, $p<.001$; $RMSEA=0.11$, % 90 GA=0.093-0.13; $GFI=0.99$; $CFI=0.97$, $NNFI=0.96$). Faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve 0.69 ile 0.82 arasında değiştiği gözlenmektedir. Analiz sonucu şekil 4.9'da görülmektedir.

Şekil 4.9. İşgören Perormansı Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları



Chi-Square=129.61, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.110

4.8.6. Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Analizi

Araştırmadaki değişkenler arası ilişkilerin şiddet veya derecesini tespit etmeye yarayan istatistik bir analiz olan korelasyon analizi sonuçları yukarıda tablo 4.10'da görülmektedir. Değişkenlerarası ilişkinin anlaşılmasında bu analizde Pearson korelasyon katsayısından yararlanır.

Tablo 4.10. Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Analiz Sonuçları

	DGKVÖ	DGKA	DDK (+)	DDK (-)	Derin DE	Yüzeysel DE	Doğal DE	ÖDA	DUY-TUK	PERF	DİN
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	r	1									
	p										
Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı	r	,516**									
	p	,000									
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	r	,399**	1								
	p	,000	,439**								
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	r	,192**	,522**	1							
	p	,000	,230**	,000							
Derin Duygusa Emek	r	,348**	,363**	,401**	,235**	1					
	p	,000	,000	,000	,000	,000					
Yüzeysel Duygusal Emek	r	,169**	,184**	,186**	,129**	,346**	1				
	p	,000	,000	,000	,006	,000					
Doğal Duygusal Emek	r	,220**	,230**	,207**	,126**	,347**	,233**	1			
	p	,000	,000	,000	,007	,000	,000				
Örgütsel Destek Algısı	r	,359**	,667**	,389**	,187**	,242**	,098*	,155**			
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,037	,001	1		
Duygusal Tükenmişlik	r	-,077	-,176**	-,091	,083	-,065	,241**	,123**	1		
	p	,103	,000	,052	,077	,170	,000	,009	,000		
İşgören Performansı	r	,260**	,237**	,302**	,120*	,306**	,008	,116*	,224**	1	
	p	,000	,000	,000	,011	,000	,870	,013	,000	,001	
Dindarlık	r	,225**	,138**	,186**	,097*	,208**	,035	,142**	,140**	,310**	1
	p	,000	,003	,000	,038	,000	,456	,002	,003	,797	,000

Korelasyon tablosunda satır ve sütunlarda ölçekler bulunmaktadır. İlişisine bakılacak değişkenlerin birisi satırdan diğeri sütundan seçilerek iki değişkenin arasındaki ilişki incelenir.

- 1- P değeri 0,05 ten küçükse ilişki anlamlıdır ve r (korelasyon katsayısı) yorumlanır. $P > 0,05$ ise ilişki anlamlı değildir ve r nin yorumlanmasına gerek yoktur.
- 2- r -1; +1 arasında değer alır. 0'a yaklaştıkça ilişki zayıflar, 1'e yaklaştıkça güçlenir. r negatifse ters ilişki, pozitif ise doğrusal bir ilişki var demektir.

Duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ), duygusal gösterim kurallarının açıklığı ile 0,516 düzeyinde pozitif yönlü, duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi DDK(+) ile 0,399 düzeyinde pozitif yönlü, DDK (-) ile 0,192 pozitif yönlü, derinlemesine duygusal emek gösterimi ile 0,348 düzeyinde pozitif yönlü, yüzeysel duygusal emek gösterimi ile 0,169 düzeyinde pozitif yönlü, doğal duygusal emek gösterim ile 0,220 düzeyinde pozitif yönlü, örgütsel destek algısı ile 0,359 düzeyinde pozitif yönlü, çalışan performansı ile 0,260 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır. Dindarlık değişkeni ile 0,225 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Bu değişkenin duygusal tükenmişlik (DUYTUK) ile olan ilişkisi ise negatif yönlüdür ve 0,077 düzeyindedir.

Duygusal gösterim kurallarının açıklığı (DGKA) değişkeninin diğer değişkenler ile korelasyon tablosunun gösterdiği ilişkilere bakıldığında ise DGKA'nın DDK(+) ile 0,439 düzeyinde pozitif yönlü, DDK (-) 0,230 ve pozitif yönlü, Duygusal Emek gösterimlerinin Derin Duygusal emek gösterimi stratejisi ile 0,363 ile diğer duygusal emek (DE) gösterimlerine göre en anlamlı ilişki yüzdesine pozitif yönlü olarak sahip olmuştur. Aynı değişkenin yüzeysel duygusal emek ile 0,184 ve doğal duygusal emek gösterim stratejisi ile 0,230 pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir. Örgütsel destek algısı ile 0,667 pozitif yönlü anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Duygusal tükenmişlik değişkeni ile 0,176 negatif yönlü anlamlı bir ilişki söz konusu olmuştur. DGKA'nın dindarlık değişkeni ile olan pozitif yönlü anlamlı ilişkisi ise 0,138'dir.

Duygusal Davranış Kuralları DDK(+) açısından pearson korelasyon tablosu incelendiğinde şu bulgular göze çarpmaktadır: Duygusal Davranış Kuralları DDK(+) pozitif davranışının DE gösterim stratejilerinden derin DE gösterimi ile olan ilişkisi 0,401 düzeyinde ve pozitif yönlüdür. Duygusal Davranış Kuralları pozitifin yüzeysel ve doğal DE gösterim stratejiler ile olan ilişkileri yine pozitif yönlü ve sırası ile 0,186 ve 0,207

düzeylerindedir. Duygusal Davranış Kuralları'nın pozitif içerik gösteriminin DDK(+) ÖDA ile 0,389 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi gözlenirken , bu ilişki çalışan performansı değişkeni ile 0,302 ve pozitif yönlü olarak anlamlıdır. DDK(+) değişkeninin araştırmanın dindarlık değişkeni ile olan ilişkisi yine pozitif yönlü olmakla birlikte sadece 0,186 olarak tespit edilmiştir. Bu değişkenin işgörenin duygusal tükenmişliği ile olan ilişkisi ise negatif yönlüdür ve 0,520 düzeyindedir.

Duygusal Davranış Kuralları negatif içeriği bastırma değişkeni açısından DDK(-) açısından pearson korelasyon tablosu incelendiğinde şu bulgular göze çarpmaktadır: Duygusal Davranış Kuralları DDK(-) negatif davranışının DE gösterim stratejilerinden derin DE gösterimi ile olan ilişkisi 0,235 düzeyinde ve pozitif yönlüdür. Duygusal Davranış Kuralları negatifin yüzeysel ve doğal DE gösterim stratejiler ile olan ilişkileri yine pozitif yönlü ve sırası ile 0,129 ve 0, 126 düzeylerindedir. DDK (-) değişkeninin ÖDA ile 0,187 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi gözlenirken , bu ilişki işgören performansı değişkeni ile 0,120 ve pozitif yönlü olarak anlamlıdır. DDK (-) değişkeninin araştırmanın dindarlık değişkeni ile olan ilişkisi yine pozitif yönlü olmakla birlikte sadece 0,012 olarak tespit edilmiştir. Bu değişkenin işgörenin duygusal tükenmişliği ile olan ilişkisi ise pozitif yönlüdür ve 0,083 düzeyindedir.

Örgütsel Destek Algısı (ÖDA) duygusal tükenmişlik değişkeni ile 0,259 negatif yönlü anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Örgütsel destek algısının çalışan performansı ile 0,224 ve dindarlık değişkeni ile 0,140 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı ilişkilere sahip olduğu da tabloda görülmektedir.

Duygusal Tükenmişlik (DUYTUK) değişkeninin diğer değişkenlerle ortaya koyduğu pearson korelasyon bulguları ifade ederken bu değişkenin bir kısım değişkenlerle anlamlı bir ilişkisinin olmadığı göze çarpmaktadır. İşgören performansı ile olan ilişkisi negatif yönlü anlamlı bir ilişki olarak 0,158 düzeyindedir.

İşgören Performansı (PERF) değişkeni ile dindarlık (DİN) değişkenleri arasındaki ilişkiye baktığımızda ise dindarlık (DİN) değişkeni ile işgören performansı (PERF) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bu anlamlı ilişkinin 0,310 düzeyinde olduğu görülmektedir.

Korelasyon tablosundaki sonuçlara bakıldığında Duygusal Emek (DE) gösterim stratejilerinden olan alt değişkenlerden derin duygusal emek gösteriminin duygusal

tükenmişlik değişkeni ile negatif yönlü bir ilişkide olduğu görülmektedir. Yüzeysel DE ve doğal DE gösterim stratejilerinin duygusal tükenmişlik değişkeni ile pozitif yönlü ilişki içinde olmaları dikkat çekicidir. DUYTUK (duygusal tükenmişlik) değişkeni DGKA (duygusal gösterim kurallarının açıklığı), ÖDA (örgütsel destek algısı) ve PERF (işgören performansı) değişkenleri ile negatif yönlü olarak anlamlı ilişkiler içindedir.

Anlamlı ilişkiler içinde oldukları değişkenlerin hepsi ile pozitif yönlü ilişki içinde olan değişkenler ise şunlardır: DGKVÖ (duygusal gösterim kurallarına verilen önem), DDK (+/-), derin DE, Yüzeysel DE, Doğal DE, DIN (dindarlık).

4.8.7. Demografik Değişkenlerinin Bağımlı Değişkenler Üzerine Etkileri

Ölçeklerin yaş durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti Analiz sonuçları incelendiğinde şu sonuçlar dikkat çekmektedir:

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; yüzeysel duygusal emek gösterimi, duygusal tükenmişlik ve dindarlık ölçekleri yaş durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), diğer ölçekler eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren alt boyutlar için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre duygusal emek gösteriminin yüzeysel gösterimi 18-25 ve 26-34 yaş grubunda diğer yaş gruplarına göre anlamlı olarak farklı ve daha büyüktür. Diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Yaş gruplarına göre duygusal tükenmişlik ölçeğinde ise 45-54 ve 55-64 yaş gruplarındaki ortalamalar anlamlı olarak farklı ve daha düşüktür. Dindarlık ölçeğinde ise 18-25 yaş grubu diğer yaş gruplarına göre anlamlı olarak farklıdır ve ortalamaları daha büyüktür. 45-54 yaş grubunun ortalamaları ise anlamlı olarak farklı ve daha küçüktür.

Yaş ile değişkenlerin ilişkilerini tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.11'de verilmiştir.

Tablo 4.11 Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	18-25 yaş	129	3,7500	,76163	1,299	0,263
	26-34 yaş	113	3,8230	,71158		
	35-44 yaş	138	3,7482	,71257		
	45-54 yaş	63	3,7738	,55850		
	55+ yaş	9	4,3438	,49888		
	Total	452	3,7826	,70606		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	18-25 yaş	129	3,0586	,81603	1,109	0,355
	26-34 yaş	113	3,0305	,73136		
	35-44 yaş	138	3,0805	,77048		
	45-54 yaş	63	3,1411	,79705		
	55+ yaş	9	3,6389	,66865		
	Total	452	3,0789	,77707		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	18-25 yaş	129	3,5891	,88096	1,457	0,203
	26-34 yaş	113	3,4183	,76953		
	35-44 yaş	138	3,4783	,74321		
	45-54 yaş	63	3,6320	,80561		
	55+ yaş	9	3,9432	,38855		
	Total	452	3,5233	,79807		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	18-25 yaş	129	3,7545	1,10830	0,843	0,520
	26-34 yaş	113	3,7434	1,00001		
	35-44 yaş	138	3,5652	,91541		
	45-54 yaş	63	3,6032	1,09390		
	55+ yaş	9	3,7083	,48591		
	Total	452	3,6696	1,01455		
Derin Duygusal Emek Gösterimi	18-25 yaş	129	3,6802	,88000	0,541	0,745
	26-34 yaş	113	3,7080	,78979		
	35-44 yaş	138	3,5725	,82236		
	45-54 yaş	63	3,6984	,86505		
	55+ yaş	9	3,7188	1,09738		
	Total	452	3,6560	,84020		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	18-25 yaş	129	3,1240	,84382	3,197	0,008*
	26-34 yaş	113	3,1018	,89370		
	35-44 yaş	138	2,8460	,82021		
	45-54 yaş	63	2,8690	,91455		
	55+ yaş	9	2,7188	1,29171		
	Total	452	2,9862	,87886		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	18-25 yaş	129	3,2041	,81683	2,080	0,067
	26-34 yaş	113	3,1268	,70051		
	35-44 yaş	138	3,2101	,68001		
	45-54 yaş	63	3,3439	,76427		
	55+ yaş	9	3,8750	,43416		
	Total	452	3,2190	,73986		
Örgütsel Destek Algısı	18-25 yaş	129	2,9244	1,04786	1,698	0,134
	26-34 yaş	113	2,8684	1,01108		
	35-44 yaş	138	2,8958	1,00734		
	45-54 yaş	63	3,2163	1,01208		
	55+ yaş	9	3,5313	1,05591		
	Total	452	2,9546	1,02543		

Tablo 4.11 Yaşa Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Tükenmişlik	18-25 yaş	129	3,1240	1,24587	2,608	0,024*
	26-34 yaş	113	3,1209	1,10739		
	35-44 yaş	138	3,0749	,99880		
	45-54 yaş	63	2,6508	1,12869		
	55+ yaş	9	2,7083	1,06066		
	Total	452	3,0302	1,13004		
İşgören Performansı	18-25 yaş	129	3,9981	,69491	,685	0,635
	26-34 yaş	113	3,9934	,58745		
	35-44 yaş	138	4,0281	,64308		
	45-54 yaş	63	3,9524	,64384		
	55+ yaş	9	4,3438	,71574		
	Total	452	4,0069	,64536		
Dindarlık	18-25 yaş	129	4,1256	,86388	3,090	* 0,009
	26-34 yaş	113	3,8478	,87230		
	35-44 yaş	138	3,8449	,78304		
	45-54 yaş	63	3,6984	,91994		
	55+ yaş	9	4,0000	,64143		
	Total	452	3,9106	,85694		

*p<0,05

Ölçeklerin eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.12’de verilmiştir.

Tablo 4.12. Eğitime Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	İlköğretim	33	3,95	0,68	2,609	,051
	Lise	117	3,88	0,67		
	Üniversite	247	3,70	0,73		
	Lisansüstü	55	3,84	0,65		
	Total	452	3,78	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	İlköğretim	33	3,43	0,84	4,330	0,005*
	Lise	117	3,17	0,77		
	Üniversite	247	2,98	0,78		
	Lisansüstü	55	3,13	0,65		
	Total	452	3,08	0,78		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	İlköğretim	33	3,72	0,62	1,723	0,161
	Lise	117	3,59	0,79		
	Üniversite	247	3,45	0,69		
	Lisansüstü	55	3,56	0,60		
	Total	452	3,52	0,71		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	İlköğretim	33	3,73	0,70	,857	,464
	Lise	117	3,78	0,65		
	Üniversite	247	3,61	0,59		
	Lisansüstü	55	3,64	0,57		
	Total	452	3,66	0,61		

Tablo 4.12. Eğitime Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Derin Duygusal Emek Gösterim	İlköğretim	33	3,76	0,96	2,084	0,102
	Lise	117	3,80	0,85		
	Üniversite	247	3,57	0,83		
	Lisansüstü	55	3,67	0,77		
	Total	452	3,66	0,84		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	İlköğretim	33	2,92	0,98	0,803	0,492
	Lise	117	3,08	0,92		
	Üniversite	247	2,97	0,85		
	Lisansüstü	55	2,89	0,84		
	Total	452	2,99	0,88		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	İlköğretim	33	3,45	1,04	1,256	0,289
	Lise	117	3,20	0,79		
	Üniversite	247	3,19	0,68		
	Lisansüstü	55	3,24	0,67		
	Total	452	3,22	0,74		
Örgütsel Destek Algısı	İlköğretim	33	3,47	0,94	4,076	0,007*
	Lise	117	2,90	0,97		
	Üniversite	247	2,87	1,05		
	Lisansüstü	55	3,14	0,96		
	Total	452	2,95	1,03		
Duygusal Tükenmişlik	İlköğretim	33	2,83	0,98	1,432	0,233
	Lise	117	3,16	1,21		
	Üniversite	247	3,04	1,13		
	Lisansüstü	55	2,84	1,00		
	Total	452	3,03	1,13		
Çalışan Performansı	İlköğretim	33	4,14	0,66	0,819	0,484
	Lise	117	4,00	0,73		
	Üniversite	247	4,01	0,63		
	Lisansüstü	55	3,92	0,50		
	Total	452	4,01	0,65		
Dindarlık	İlköğretim	33	4,36	0,76	7,559	0,000*
	Lise	117	3,92	0,95		
	Üniversite	247	3,94	0,77		
	Lisansüstü	55	3,50	0,94		
	Total	452	3,91	0,86		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; duygusal gösterim kurallarının açıklığı, örgütsel destek algısı ve dindarlık ölçekleri eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), diğer ölçekler eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren alt boyutlar için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; duygusal gösterim kurallarının açıklığı için; üniversite mezunu kişilerin ortalaması ilköğretim ve lise mezunu kişilerin ortalamasından anlamlı derecede farklı ve küçük olup lisansüstü

mezunlarından farklı değildir. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Örgütsel destek algısı için; ilköğretim mezunu bireylerin ortalaması lise ve üniversite mezunu bireylerin ortalamasından farklı ve büyük olup, lisansüstü mezunu kişiler ile arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. Dindarlık için; ilköğretim mezunu bireylerin ortalaması diğer gruplardan anlamlı derecede farklı ve büyüktür. Lisansüstü mezunu kişilerin ortalaması da diğer gruplardan anlamlı derecede farklı ve küçüktür. Üniversite ve lise mezunu kişiler arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Ölçeklerin işletmedeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.13'te verilmiştir.

Tablo 4.13. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	1-5 yıl	250	3,77	0,74	0,741	0,565
	6-10 yıl	99	3,86	0,64		
	11-15 yıl	62	3,78	0,72		
	16-20 yıl	20	3,60	0,51		
	20+ yıl	21	3,70	0,69		
	Total	452	3,78	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	1-5 yıl	250	3,04	0,80	1,649	0,161
	6-10 yıl	99	3,17	0,72		
	11-15 yıl	62	3,18	0,76		
	16-20 yıl	20	3,14	0,70		
	20+ yıl	21	2,78	0,84		
	Total	452	3,08	0,78		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	1-5 yıl	250	3,54	0,83	,723	,576
	6-10 yıl	99	3,57	0,70		
	11-15 yıl	62	3,43	0,85		
	16-20 yıl	20	3,44	0,49		
	20+ yıl	21	3,31	0,79		
	Total	452	3,52	0,79		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	1-5 yıl	250	3,72	1,05	1,475	,209
	6-10 yıl	99	3,72	0,95		
	11-15 yıl	62	3,59	1,00		
	16-20 yıl	20	3,50	0,72		
	20+ yıl	21	3,22	0,97		
	Total	452	3,66	1,01		
Derin Duygusal Emek Gösterimi	1-5 yıl	250	3,67	0,85	0,415	0,798
	6-10 yıl	99	3,69	0,77		
	11-15 yıl	62	3,54	0,91		
	16-20 yıl	20	3,65	0,71		
	20+ yıl	21	3,74	0,95		
	Total	452	3,66	0,84		

Tablo 4.13. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	1-5 yıl	250	2,99	0,86	0,779	0,539
	6-10 yıl	99	3,07	0,82		
	11-15 yıl	62	2,98	1,04		
	16-20 yıl	20	2,78	0,80		
	20+ yıl	21	2,79	0,99		
	Total	452	2,99	0,88		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	1-5 yıl	250	3,19	0,74	0,948	0,436
	6-10 yıl	99	3,19	0,76		
	11-15 yıl	62	3,37	0,73		
	16-20 yıl	20	3,17	0,57		
	20+ yıl	21	3,35	0,76		
	Total	452	3,22	0,74		
Örgütsel Destek Algısı	1-5 yıl	250	2,89	1,04	1,210	0,306
	6-10 yıl	99	3,07	1,00		
	11-15 yıl	62	3,12	0,98		
	16-20 yıl	20	2,88	1,00		
	20+ yıl	21	2,77	1,09		
	Total	452	2,95	1,03		
Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	250	3,08	1,17	1,828	0,122
	6-10 yıl	99	2,99	1,05		
	11-15 yıl	62	3,10	1,11		
	16-20 yıl	20	2,97	1,10		
	20+ yıl	21	2,41	1,05		
	Total	452	3,03	1,13		
İşgören Performansı	1-5 yıl	250	4,00	0,66	1,619	0,168
	6-10 yıl	99	4,11	0,57		
	11-15 yıl	62	3,85	0,68		
	16-20 yıl	20	4,00	0,61		
	20+ yıl	21	4,08	0,73		
	Total	452	4,01	0,65		
Dindarlık	1-5 yıl	250	3,95	0,93	1,035	0,389
	6-10 yıl	99	3,97	0,74		
	11-15 yıl	62	3,79	0,75		
	16-20 yıl	20	3,78	0,66		
	20+ yıl	21	3,69	0,86		
	Total	452	3,91	0,86		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizine göre; ölçeklerin hiç birisi iş yerindeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile tüm ölçekler için bütün iş yerindeki çalışma süresi gruplarına göre aynı düzeydedir.

Ölçeklerin işyerindeki pozisyona göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.14'te verilmiştir.

Tablo 4.14. İşyerindeki Konuma Göre ANOVA Sonuçları

		N	Mean	Std. Deviation	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	Yönetici vb	8	4,22	0,56	2,017	,075
	Hekim	52	3,76	0,73		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,76	0,69		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,60	0,77		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,81	0,73		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,90	0,63		
	Total	452	3,78	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	Yönetici vb	8	3,42	0,73	1,972	,082
	Hekim	52	3,06	0,73		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,08	0,81		
	Sağlık tek-lab tek	67	2,87	0,80		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,08	0,74		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,24	0,76		
	Total	452	3,08	0,78		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	Yönetici vb	8	3,94	0,37	2,025	,074
	Hekim	52	3,68	0,71		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,55	0,73		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,29	0,78		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,52	0,85		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,51	0,86		
	Total	452	3,52	0,79		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	Yönetici vb	8	3,87	0,77	,950	,448
	Hekim	52	3,60	0,89		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,73	1,02		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,45	1,11		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,67	1,05		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,75	0,93		
	Total	452	3,66	1,01		
Derin Duygusal Emek Gösterim	Yönetici vb	8	4,06	0,76	1,042	,392
	Hekim	52	3,51	0,81		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,65	0,82		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,56	0,90		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,71	0,81		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,72	0,90		
	Total	452	3,66	0,84		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	Yönetici vb	8	2,94	1,13	0,323	,899
	Hekim	52	2,86	0,74		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,01	0,88		
	Sağlık tek-lab tek	67	2,97	0,83		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	2,99	0,96		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,05	0,87		
	Total	452	2,99	0,88		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	Yönetici vb	8	3,38	0,86	2,332	,042*
	Hekim	52	3,08	0,72		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,14	0,65		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,15	0,68		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,26	0,77		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,43	0,85		
	Total	452	3,22	0,74		

Tablo 4.14. İşyerindeki Konuma Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

Örgütsel Destek Algısı	Yönetici vb	8	3,66	1,18	3,877	0,002*
	Hekim	52	3,21	1,00		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	2,94	1,03		
	Sağlık tek-lab tek	67	2,56	1,02		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	2,92	0,91		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	3,12	1,09		
	Total	452	2,95	1,03		
Duygusal Tükenmişlik	Yönetici vb	8	3,00	1,08	2,136	0,060
	Hekim	52	2,62	1,03		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,20	1,20		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,08	1,12		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	3,05	1,08		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	2,94	1,11		
	Total	452	3,03	1,13		
İşgören Performansı	Yönetici vb	8	4,08	0,81	0,719	0,609
	Hekim	52	3,88	0,64		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,98	0,64		
	Sağlık tek-lab tek	67	4,05	0,58		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	4,02	0,69		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	4,08	0,64		
	Total	452	4,01	0,65		
Dindarlık	Yönetici vb	8	4,08	0,58	7,782	0,000*
	Hekim	52	3,33	0,99		
	Hemşire-ebe-sağlık memuru	131	3,88	0,75		
	Sağlık tek-lab tek	67	3,85	0,91		
	İdari çalışan-karşılama-memur	115	4,02	0,86		
	Hizmetli-şoför-diğer	79	4,22	0,72		
	Total	452	3,91	0,86		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; doğal duygusal emek gösterimi, örgütsel destek algısı ve dindarlık ölçekleri iş yerindeki pozisyona göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), diğer ölçekler iş yerindeki pozisyona göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; doğal duygusal emek gösterimi için; hizmetli-şoför-diğer pozisyonda bulunan kişilerin ortalaması hekim, hemşire-ebe sağlık memuru ve sağlık tek.-lab. Tek. Personellerinden anlamlı derecede farklı olup yüksektir. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Örgütsel destek algısı için; sağlık teknisyenleri-laboratuvar teknisyenlerinin ortalaması diğer gruplardan anlamlı derecede küçüktür. Ek olarak; yöneticiler idari çalışan-

karşılama ve memurlardan anlamlı derecede büyüktür. Dindarlık için; hekimlerin ortalaması diğer bütün personelden anlamlı derecede küçüktür.

Ölçeklerin medeni duruma göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları aşağıda tablo 4.15’te verilmiştir.

Tablo 4.15. Medeni Duruma Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	Evli	267	3,76	0,67	0,737	0,530
	Bekâr	160	3,81	0,77		
	Dul	11	3,73	0,67		
	Boşanmış	14	4,02	0,69		
	Total	452	3,78	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	Evli	267	3,01	0,76	2,040	0,108
	Bekâr	160	3,14	0,79		
	Dul	11	3,25	0,99		
	Boşanmış	14	3,41	0,64		
	Total	452	3,07	0,77		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	Evli	267	3,44	0,78	2,066	0,104
	Bekâr	160	3,63	0,82		
	Dul	11	3,76	0,75		
	Boşanmış	14	3,51	0,66		
	Total	452	3,52	0,79		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	Evli	267	3,56	1,02	3,563	0,014*
	Bekâr	160	3,87	0,97		
	Dul	11	3,51	1,06		
	Boşanmış	14	3,40	0,77		
	Total	452	3,29	0,61		
Derin Duygusal Emek Gösterim	Evli	267	3,61	0,82	1,287	0,278
	Bekâr	160	3,70	0,87		
	Dul	11	3,86	1,04		
	Boşanmış	14	3,96	0,72		
	Total	452	3,66	0,84		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	Evli	267	2,87	0,85	6,161	0,000*
	Bekâr	160	3,12	0,90		
	Dul	11	3,77	0,79		
	Boşanmış	14	3,13	0,84		
	Total	452	2,99	0,88		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	Evli	267	3,19	0,69	1,583	0,193
	Bekâr	160	3,22	0,79		
	Dul	11	3,64	1,13		
	Boşanmış	14	3,40	0,74		
	Total	452	3,22	0,74		
Örgütsel Destek Algısı	Evli	267	2,89	0,98	2,551	0,055
	Bekâr	160	3,03	1,10		
	Dul	11	3,68	0,93		
	Boşanmış	14	2,88	0,89		
	Total	452	2,95	1,03		

Tablo 4.15. Medeni Duruma Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

Duygusal Tükenmişlik	Evli	267	2,96	1,10	0,829	0,478
	Bekâr	160	3,13	1,18		
	Dul	11	3,24	1,25		
	Boşanmış	14	3,07	0,99		
	Total	452	3,03	1,13		
İşgören Performansı	Evli	267	4,03	0,66	0,358	0,784
	Bekâr	160	3,98	0,59		
	Dul	11	3,89	0,78		
	Boşanmış	14	3,97	0,87		
	Total	452	4,01	0,65		
Dindarlık	Evli	267	3,82	0,85	2,508	0,058
	Bekâr	160	4,05	0,86		
	Dul	11	4,02	0,73		
	Boşanmış	14	3,83	0,79		
	Total	452	3,91	0,86		

* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; duygusal davranış kuralları negatif içerik bastırma, yüzeysel duygusal emek gösterim ölçekleri medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), diğer ölçekler medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$).

Anlamlı düzeyde farklılık gösteren ölçekler için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespiti için yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; duygusal davranış kuralları negatif içerik bastırma için bekâr olanların ortalaması evli olanlardan anlamlı derecede farklı ve büyüktür. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Yüzeysel duygusal emek gösterimi için; evli olanların ortalaması bekâr ve dul olanlardan anlamlı derecede farklı ve küçüktür. Buna ek olarak dul olanların ortalaması da bekâr olanlardan anlamlı derecede farklı ve büyük olup, diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Ölçeklerin meslek süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 4.16'da verilmiştir.

Anlamlı farklılık gösteren ölçeklerin ortalamalarına bakıldığında yüzeysel duygusal emek gösterimi ölçeği (ort= 2,99; ss.=0,88) ile en düşük; duygusal davranış negatif içerik bastırma ölçeği (ort.= 3,29; ss.= 0,61) ise en yüksek ortalamaya sahip görünmektedir.

Tablo 4.16. Meslekte Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	1-5 yıl	151	3,79	0,78	0,376	0,826
	6-10 yıl	100	3,84	0,71		
	11-15 yıl	82	3,73	0,65		
	16-20 yıl	49	3,81	0,71		
	20+ yıl	70	3,73	0,61		
	Total	452	3,78	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	1-5 yıl	151	3,14	0,78	0,971	0,423
	6-10 yıl	100	3,07	0,79		
	11-15 yıl	82	3,05	0,76		
	16-20 yıl	49	3,17	0,84		
	20+ yıl	70	2,94	0,73		
	Total	452	3,08	0,78		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	1-5 yıl	151	3,62	0,90	1,489	0,204
	6-10 yıl	100	3,42	0,68		
	11-15 yıl	82	3,42	0,80		
	16-20 yıl	49	3,61	0,72		
	20+ yıl	70	3,50	0,73		
	Total	452	3,52	0,79		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	1-5 yıl	151	3,74	1,08	1,432	0,222
	6-10 yıl	100	3,71	1,02		
	11-15 yıl	82	3,62	0,90		
	16-20 yıl	49	3,78	1,01		
	20+ yıl	70	3,42	0,94		
	Total	452	3,66	1,01		
Derin Duygusal Emek Gösterim	1-5 yıl	151	3,69	0,90	0,646	0,630
	6-10 yıl	100	3,72	0,78		
	11-15 yıl	82	3,55	0,91		
	16-20 yıl	49	3,68	0,72		
	20+ yıl	70	3,60	0,79		
	Total	452	3,66	0,84		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	1-5 yıl	151	3,10	0,86	2,107	0,079
	6-10 yıl	100	3,06	0,90		
	11-15 yıl	82	2,86	0,92		
	16-20 yıl	49	2,98	0,89		
	20+ yıl	70	2,79	0,80		
	Total	452	2,99	0,88		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	1-5 yıl	151	3,22	0,76	0,234	0,919
	6-10 yıl	100	3,16	0,82		
	11-15 yıl	82	3,23	0,70		
	16-20 yıl	49	3,24	0,65		
	20+ yıl	70	3,27	0,68		
	Total	452	3,22	0,74		
Örgütsel Destek Algısı	1-5 yıl	151	2,96	1,05	0,520	0,721
	6-10 yıl	100	2,92	1,04		
	11-15 yıl	82	3,08	0,96		
	16-20 yıl	49	2,95	1,08		
	20+ yıl	70	2,85	1,01		
	Total	452	2,95	1,03		

Tablo 4.16. Meslekte Çalışma Süresine Göre ANOVA Sonuçları (Devamı)

Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	151	3,04	1,20	1,789	0,130
	6-10 yıl	100	3,24	1,09		
	11-15 yıl	82	2,96	1,11		
	16-20 yıl	49	3,05	1,11		
	20+ yıl	70	2,79	1,04		
	Total	452	3,03	1,13		
İşgören Performansı	1-5 yıl	151	3,98	0,69	0,237	0,917
	6-10 yıl	100	4,05	0,64		
	11-15 yıl	82	3,98	0,62		
	16-20 yıl	49	4,04	0,56		
	20+ yıl	70	4,02	0,65		
	Total	452	4,01	0,65		
Dindarlık	1-5 yıl	151	4,01	0,92	1,856	0,117
	6-10 yıl	100	3,90	0,84		
	11-15 yıl	82	3,96	0,76		
	16-20 yıl	49	3,85	0,75		
	20+ yıl	70	3,69	0,89		
	Total	452	3,91	0,86		

* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; tek yönlü varyans sonuçlarına göre; ölçeklerin hiç birisi toplam meslek süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Diğer bir ifade ile farklı meslek yaşamı sürelerine sahip kişilerin bütün ölçek düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

4.8.8. Araştırmanın t - Testleri

Araştırmalarda iki farklı grubun ortalamalarını karşılaştıran ve bu ortalama değerler arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için kullanılan test genellikle t testidir. Bu test ile mutlaka birbirinden farklı iki örneklem grubunun ortalamaları karşılaştırılmalıdır. İki grubun ortak üyesi olmamalıdır. Bu itibarla araştırmada bağımsız iki örneklem t testinden yararlanılmıştır. Burada sig. two tailed değerinin 0,05'ten küçük çıkması gerekmektedir.

Ölçeklerin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Tablo 4.17'de verilmiştir.

Tablo 4.17. Cinsiyete Göre Değişkenlerin t- Testi

		N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	Bay	134	3,87	0,68	1,663	0,097
	Bayan	318	3,75	0,71		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	Bay	134	3,15	0,83	1,339	0,181
	Bayan	318	3,05	0,75		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	Bay	134	3,62	0,60	1,688	0,092
	Bayan	318	3,48	0,86		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	Bay	134	3,68	0,85	,129	0,897
	Bayan	318	3,66	1,07		
Derin DE Gösterim	Bay	134	3,72	0,88	0,993	0,321
	Bayan	318	3,63	0,82		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	Bay	134	3,01	0,94	0,393	0,695
	Bayan	318	2,98	0,85		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	Bay	134	3,28	0,78	1,158	0,247
	Bayan	318	3,19	0,72		
Örgütsel Destek Algısı	Bay	134	3,19	1,05	3,139	0,002*
	Bayan	318	2,86	1,00		
Duygusal Tükenmişlik	Bay	134	2,92	1,19	-1,312	0,190
	Bayan	318	3,08	1,10		
Çalışan Performansı	Bay	134	4,04	0,65	0,710	0,478
	Bayan	318	3,99	0,64		
Dindarlık	Bay	134	3,84	0,98	-1,157	0,248
	Bayan	318	3,94	0,80		

*p<0,05

Bağımsız gruplarda t testi sonuçlarına göre; Örgütsel destek algısı cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,002$), diğer ölçekler cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Örgütsel destek algısı için ise erkeklerin ortalaması kadınların ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür. Duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösteriminde cinsiyete göre anlamlı ($p<0,000$) bir farklılık vardır. Erkeklerin ortalamaları kadınların ortalamalarından anlamlı derecede büyüktür.

Ölçeklerin kurum türüne göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Tablo 4.14'te verilmiştir:

Tablo 4.18. Kurum Türüne Göre t- Testi Sonuçları

		N	Mean	Std. Deviation	t	p
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	Devlet	289	3,78	0,71	0,079	0,937
	Özel	163	3,78	0,69		
Duygusal Gösterim Kurallarının açıklığı	Devlet	289	3,06	0,80	-0,633	0,527
	Özel	163	3,11	0,73		
Duygusal Davranış Kuralları Pozitif İçerik Gösterimi	Devlet	289	3,46	0,74	-2,057	0,040*
	Özel	163	3,62	0,88		
Duygusal Davranış Kuralları Negatif İçerik Bastırma	Devlet	289	3,62	0,96	-1,306	0,192
	Özel	163	3,75	1,09		
Derinlemesine Duygusal Emek Gösterim	Devlet	289	3,64	0,82	-0,562	0,574
	Özel	163	3,69	0,87		
Yüzeysel Duygusal Emek Gösterim	Devlet	289	3,00	0,87	0,501	0,617
	Özel	163	2,96	0,89		
Doğal Duygusal Emek Gösterim	Devlet	289	3,25	0,71	1,108	0,268
	Özel	163	3,17	0,80		
Örgütsel Destek Algısı	Devlet	289	2,91	1,03	-1,244	0,214
	Özel	163	3,03	1,01		
Duygusal Tükenmişlik	Devlet	289	3,05	1,11	0,485	0,628
	Özel	163	3,00	1,16		
İşgören Performansı	Devlet	289	3,95	0,65	-2,384	0,018*
	Özel	163	4,10	0,62		
Dindarlık	Devlet	289	3,83	0,80	-2,690	0,007*
	Özel	163	4,05	0,93		

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi, işgören performansı ve dindarlık ölçekleri kurum türüne göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), diğer ölçekler kurum türüne göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Anlamlı düzeyde farklılık gösteren duygusal davranış kuralları, işgören performansı ve dindarlık ölçekleri için özel sektörde çalışanların ortalaması kamu sektörü çalışanlarından anlamlı derecede daha yüksektir.

Bu sonuçlara göre özel sağlık kurumlarında çalışanların duygusal emek gösterim stratejileri gösteriminde olmasa bile performans göstermede daha yüksek cevap ortalamalarına sahip oldukları gözlenmiştir. Duygusal emek kurallarının pozitif içerik gösteriminin de ortalama olarak anlamlı bir fark oluşturması özel sağlık kurumlarını kamu sağlık kurumlarına göre bir adım öne çıkarmıştır.

4.8.9. Araştırma Modelini Sınanması

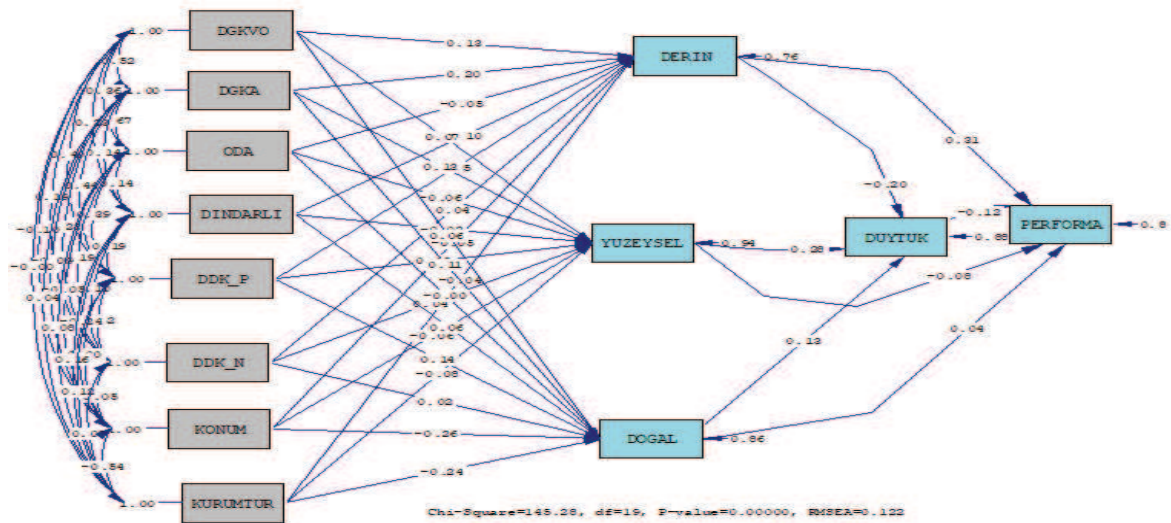
Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) çalışmalarında verilerin test edilen ölçme yapısı veya kuramsal model ile uyuma düzeyine karar vermede model uyum indeksleri hesaplanıp kullanılmaktadır. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) çalışmalarında model uygunluğunu değerlendirmek amacıyla kullanılan bazı yaygın uyum indeksleri bulunmaktadır (Schumacker ve Lomax 2004). Bu indekslerden *Ki* – Kare Uyum Testi, İyilik Uyum İndeksi (*Goodness Of Fit Indeks-GFI*), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (*Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA*) ve Ortalama Hataların Karekökü (*Root Mean Square Residual-RMR/SRMR*) mutlak uyum indeksleri olarak adlandırılmaktadır. Normlaştırılmış Uyum İndeksi (*Normed Fit Index- NFI*), Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (*Tucher- Lewis Index-TLI*) ve Karşılaştırma Uyum İndeksi (*Comparative Fit Index-CFI*) karşılaştırmalı uyum indeksleri arasındadır (Hair ve diğerleri 2010). Hair ve arkadaşları (2010) pratik olarak en azından bir mutlak uyum indeksi ve bir artan uyum indeksinin χ^2 değeri ile birlikte raporlanmasını önermektedir. (Hair ve diğerleri 2010). Bu çalışmada da mutlak uyum indeksleri olarak χ^2 , GFI, RMSEA ve artan uyum indeksleri olarak NNFI (TLI) ve CFI kullanılmıştır.

Öncelikle çalışma kapsamında kullanılan ölçme araçlarından elde edilen puanların geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin analizler yapılmış ardından araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik analizler gerçekleştirilmiştir (Jöreskog ve Sörbom 2006). Doğrulayıcı Faktör Analizlerinde madde düzeyinde verilerin analizi için tavsiye edilen Polikorik korelasyon matrisi oluşturulmuş ve “*Diyagonal Ağırlıklı En Küçük Kareler*” tahmin yöntemi kullanılarak yapı geçerliliği incelenmiştir. Bu araştırma kapsamında geliştirilen kuramsal modelin ve modele ilişkin hipotezlerin test edilmesinde ise *Yol Analizi* tekniği kullanılmıştır. *Doğrulayıcı Faktör Analizi* sonucu yapı geçerliği sınanan ölçeklerden elde edilen toplam puanlar kullanılarak *Yol Analizi* gerçekleştirilmiştir. *Yol Analizi* öncesinde verilerin çoklu normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı incelenmiştir. Sonuçlar çoklu normallik varsayımının karşılanmadığını göstermiştir. Bu nedenle ham verileri kullanarak kovaryans ve asimptotik kovaryans matrisi oluşturulmuş ve veriler “*Dayanıklı Azami Olabilirlik*” tahmin yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Bu tahmin yönteminde veriler çoklu normallik varsayımını ihlal ettiğinde asimptotik kovaryans matrisi ile birlikte kullanılması önerilmektedir (Jöreskog 2005).

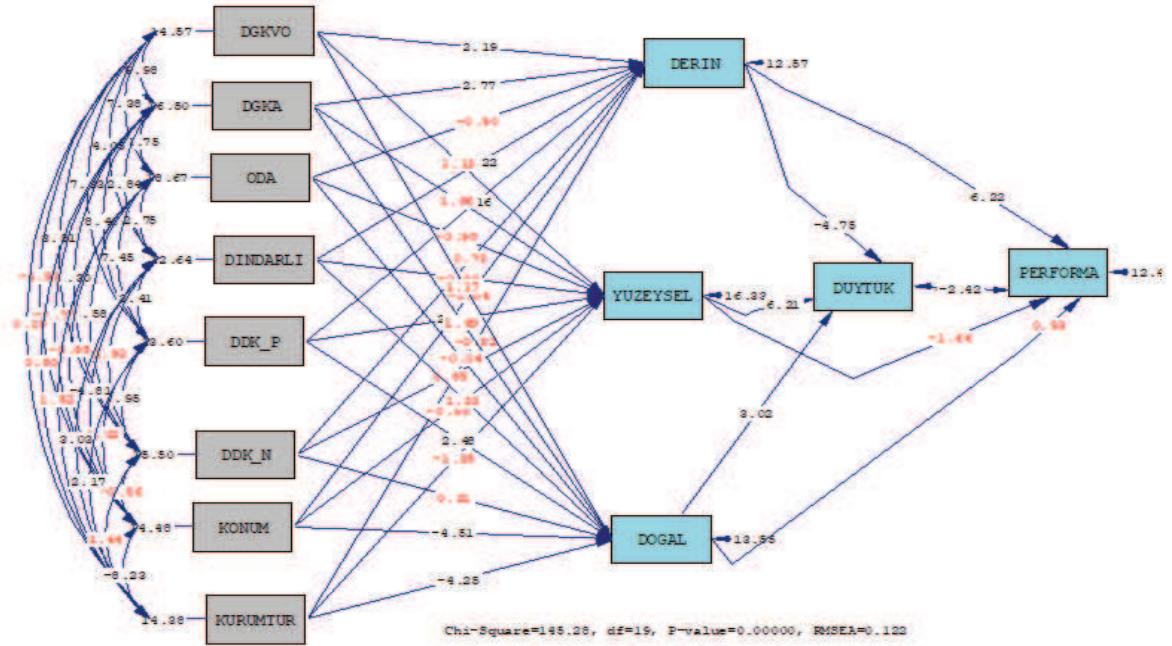
4.8.10. Yol Analizi Sonuçları

Kuramsal modelin test edilmesinde *yol analizi* tekniği kullanılmıştır. Yol Analizi sonuçları kuramsal modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olmadığına işaret etmektedir ($\chi^2=145.28$, $df=19$, $p<.001$; $RMSEA=0.122$, % 90 $GA=0.10-0.14$; $GFI=0.94$; $CFI=0.93$, $NNFI=0.72$). Şekil 9'da da görüldüğü üzere, konum ile yüzeysel ve derin duygusal emek arasındaki yol katsayılarının, kurum türü ile yüzeysel ve derin duygusal emek arasındaki yol katsayılarının, dindarlık ile doğal ve yüzeysel duygusal emek arasındaki yol katsayılarının, örgütsel destek algısı (ÖDA) ile doğal, derin ve yüzeysel duygusal emek gösterim stratejileri arasındaki yol katsayılarının, duygusal gösterim kurallarının açık ve anlaşılır olması (DGKA) ile yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterim stratejileri arasındaki yol katsayılarının, duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVO) ile yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterim stratejileri arasındaki yol katsayılarının, doğal duygusal emek gösterim stratejisi ile işgören performansı (PERF) arasındaki yol katsayısının ve yüzeysel duygusal emek gösterim stratejisi ile işgören performansı (PERF) arasındaki yol katsayısının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Bunların yanı sıra duygusal davranış kuralları negatif içerik göstermeme (DDK-) ile doğal, derin ve yüzeysel duygusal emek gösterim stratejileri arasındaki yol katsayılarının da anlamlı olmadığı gözlenmiştir. Sonuçlar şekil 4.10. ve 4.11.'de görülmektedir:

Şekil 4.10. Yol Analizi Sonuçları – Standardize Edilmiş Yol Katsayıları



Şekil 4.11. Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi Sonuçları – t-değerleri



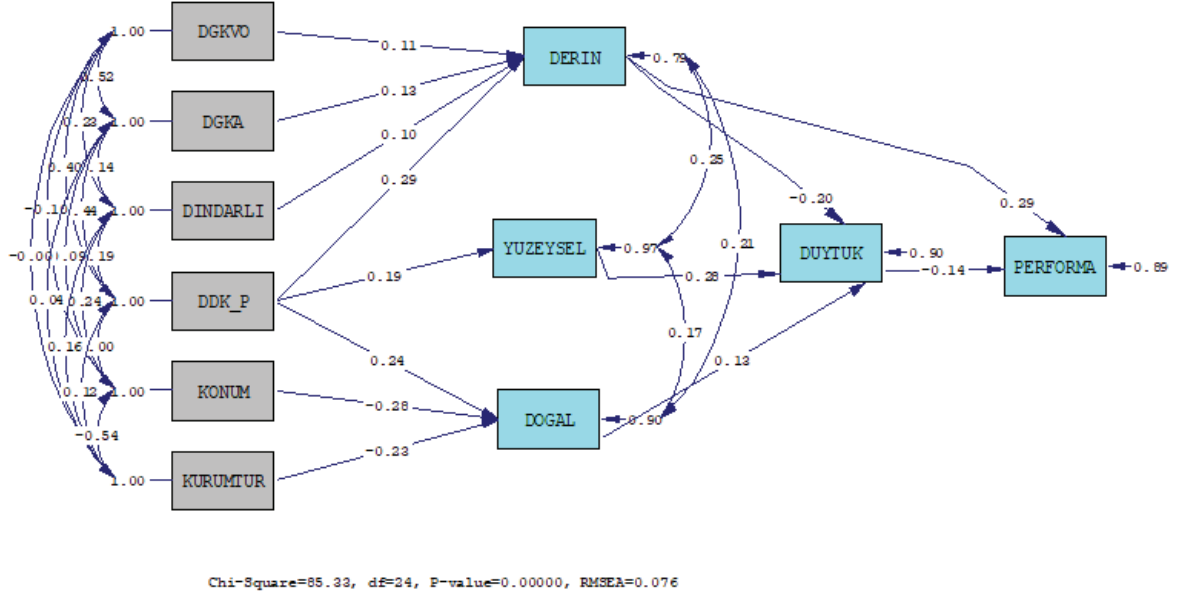
İstatistiksel olarak anlamlı olmayan yol katsayıları modelden çıkarılarak kuramsal olarak sade ve ampirik olarak desteklenen bir modele ulaşılması amaçlanmış ve model revize edilmiştir. Yol Analizi sonuçları revize edilmiş kuramsal modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu göstermiştir ($\chi^2=85.33$, $df=24$, $p<.001$; $RMSEA=0.076$, % 90 $GA=0.059-0.094$; $GFI=0.96$; $CFI=0.95$, $NNFI=0.88$). Revize edilmiş modelin işgören performansı bağımlı değişkenindeki varyansın %11'ini açıkladığı bulunmuştur. Revize edilmiş model duygusal tükenmişlik değişkenindeki varyansın %10'unu, derin duygusal emek değişkenindeki varyansın %21'ini, yüzeysel duygusal emek değişkenindeki varyansın, %4'ünü ve doğal duygusal emek değişkenindeki varyansın da %10'unu açıkladığı bulunmuştur. Sonuçlar tablo 4.19'da verilmiştir.

Tablo 4.19. Yol Analizi Uyum Ölçüleri ve Araştırmanın Sonucu

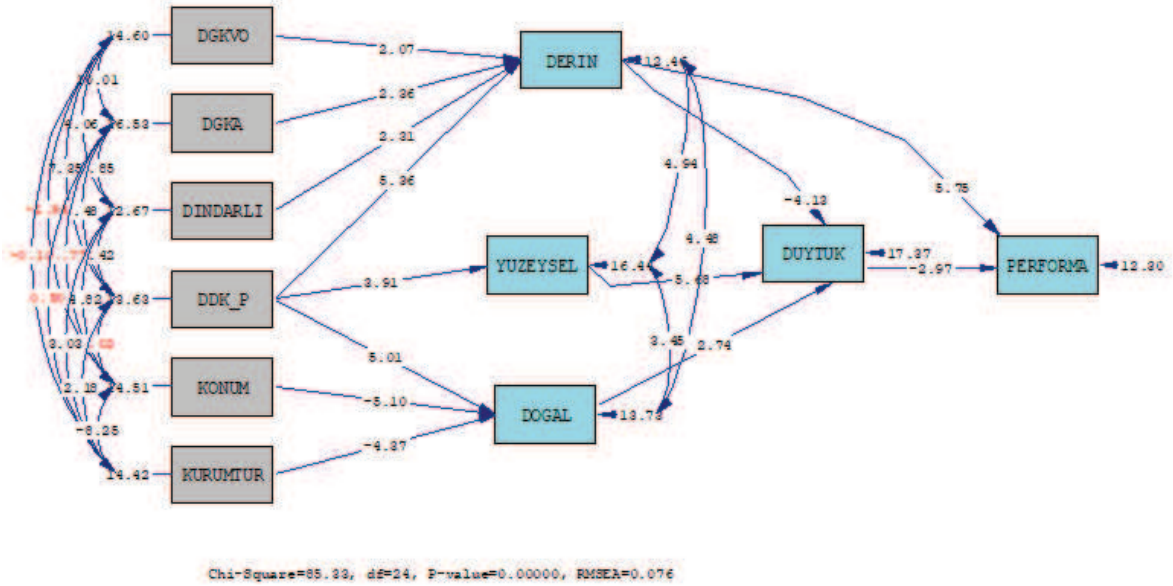
Uyum Ölçüleri	İyi Uyum – Kabul edilir uyum	Araştırmanın Sonucu
RMSEA	0 – 0.05 – 0.080	0,076
GFI	0.90 - 1	0,96
CFI	0.90 - 1	0,95
NNFI	0.90 - 1	0,88
GA	%90	0.059-0.094
χ^2 / df	>2 >5	3,5554

Şekil 4.12 ve 4.13'te revize edilmiş modele ilişkin standardize edilmiş yol katsayılarını ve t-değerleri verilmiştir.

Şekil 4.12. Revize Edilmiş Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi Sonuçları – Standardize Edilmiş Yol Katsayıları



Şekil 4.13. Revize Edilmiş Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi Sonuçları – t-değerleri



Yol (Path) analizi ile yapılan analiz sonucunda ($p<0.05$) anlamlı çıkan sonuçlar yukarıda tablo 4.20’de gösterilmiştir.

Tablo 4.20. Kuramsal Modele İlişkin Yol Katsayıları ve t-değerleri

Bağımsız Değişken	Doğrudan Etki			Bağımlı Değişken
	β	t	p	
DGKVO	0.11	2.07	<0.05	DERİN
DGKA	0.13	2.36	<0.05	DERİN
DDK (+)	0.29	5.36	<0.05	DERİN
DDK (+)	0.19	3.91	<0.05	YUZSEYSEL
DDK (+)	0.24	5.01	<0.05	DOĞAL
DINDARLIK	0.10	2.31	<0.05	DERİN
KONUM	-0.28	-5.10	<0.05	DOGAL
KURUMTURU	-0.23	-4.37	<0.05	DOGAL
DERİN DE	-0.20	-4.13	<0.05	DUY-TUK
DERİN DE	0.29	5.75	<0.05	PERFORMANS
YUZEYSEL DE	0.28	5.68	<0.05	DUY-TUK
DOĞAL DE	0.13	2.74	<0.05	DUY-TUK
DUY-TUK	-0.14	-2.97	<0.05	PERFORMANS

Araştırma modelinde bağımsız değişken konumundaki değişkenlerin bazı bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri anlamlı bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi incelenmiş anlamlı bulunanlar tabloda gösterilmiştir. Buna göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki beta (β) katsayısı negatif olanların bağımlı değişken üzerindeki etkileri negatif yönlü olarak gerçekleşmiştir.

Sonuçların anlamlı olması için t değerlerinin 2,00’den büyük olması istenir. Beta değerleri ise değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetini ve yönünü ifade eden korelasyon katsayısına benzer şekilde -1.0 ile +1.0 arasında herhangi bir değer alabilen değerlerdir. Cohen (1988) değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamak için 0.10 zayıf, 0.30 orta ve 0.40 kuvvetli etki önerisinde bulunmuştur. Tablo incelendiğinde duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ) değişkeni ile derin duygusal emek değişkeni arasındaki yol katsayısının ($\beta=0.11$, $p<0.05$) pozitif yönde ve zayıf düzeyde olduğu görülmektedir. Bu sonuç katılımcıların DGKVÖ değişkeninden aldıkları puanlar arttıkça derin duygusal emek değişkeninden aldıkları puanların da arttığına işaret etmektedir.

Araştırma hipotezlerinden analizlerde sonuçları anlamlı çıkararak desteklenen hipotezleri ile desteklenmeyen hipotezleri yukarıda tablo 4.21’de görülmektedir.

Tablo 4.21. Araştırmada Test Edilen Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

	HİPOTEZLER	SONUÇ
H1a	İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H1b	İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H1c	İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H2a	İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H2b	İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H2c	İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H3a	Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H3b	Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H3c	Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H4a	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H4b	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H4c	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H5a	Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ

H5b	Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H5c	Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H6a	İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H6b	İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H6c	İşgörenin örgütsel destek algısı duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H7a	Duygusal emeğin derin gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H7b	Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H7c	Duygusal emeğin doğal gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H8a	Duygusal emeğin derin gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H8b	Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H8c	Duygusal emeğin doğal gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENMEDİ
H9a	İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin derin gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENMEDİ
H9b	İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENMEDİ
H9c	İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin doğal gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENDİ
H9d	İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek derin gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENMEDİ
H9e	İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENMEDİ
H9f	İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek doğal gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENDİ
H10	İşgörenin duygusal tükenmişlik düzeyi performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ

Bu sonuçlara göre araştırmanın bireysel öncüllerinden olan işgörenlerin duygusal gösterim kurallarına verdikleri önem (DGKVÖ) ile derin DE gösterimleri arasında ($\beta=0.11$, $p<0.05$) ve dindarlık ile derin DE gösterimleri arasında ($\beta=0.10$, $p<0.05$) anlamlı bir ilişki vardır. Araştırmanın örgütsel öncüllerinden olan duygusal gösterim kurallarının açıklığı ile işgörenlerin derin DE gösterimleri arasında anlamlı ($\beta=0.13$, $p<0.05$) bir ilişki vardır.

Örgütsel öncüllerden duygusal davranış kurallarının pozitif gösteriminin (DDK +) derin ($\beta=0.29$, $p<0.05$), yüzeysel ($\beta=0.19$, $p<0.05$) ve doğal ($\beta=0.24$, $p<0.05$) DE gösterim stratejileri ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın demografik değişkenlerinden olan işgörenlerin işletmedeki konumları ($\beta= -0.28$, $p<0.05$) ve işgörenlerin mensup oldukları kurum türü ($\beta= -0.23$, $p<0.05$) ile doğal DE gösterim stratejileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın bağımlı değişkenlerinden işgörenlerin derin DE gösterim stratejilerinin duygusal tükenmişlik (DUYTÜK) arasında ($\beta=-0.20$, $p<0.05$) negatif yönlü, işgören performansı (PERF) ile ($\beta=0.29$, $p<0.05$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Yine bağımlı değişkenlerden işgörenlerin yüzeysel DE gösterimleri ile bireysel sonuçlardan duygusal tükenmişlik (DUYTÜK) arasında pozitif ($\beta=0.28$, $p<0.05$) yönlü anlamlı bir ilişki vardır. İşgörenlerin doğal DE gösterimleri bireysel sonuçlardan duygusal tükenmişlik (DUYTÜK) arasında pozitif yönlü ($\beta=0.13$, $p<0.05$) anlamlı bir ilişki vardır. Son olarak bireysel sonuçlardan işgörenlerin duygusal tükenmişliği ile (DUYTÜK) örgütsel sonuçlardan işgören performansı (PERF) arasında negatif yönlü ($\beta=-0.14$, $p<0.05$) anlamlı bir ilişki olduğunu ifade eden hipotezleri desteklenerek kabul edilmiştir. Diğer hipotezler ise araştırma sonuçlarına göre desteklenmemiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇLAR

İnsan ilişkileri temelde kişilerin duygularını yönetmeleri üzerine kuruludur. Doğal olarak insanlar sokakta, işte ve okulda bile, duygularını ve bunlara bağlı tepkilerini karşılarındaki diğer insanlar açısından kabul edilebilir duruma getirerek düzenlemeye gerek duyarlar. Bu anlamda, insanlarla iletişim kurmak, bireylerden duygusal bir takım talepleri olan bir süreci ifade etmektedir.

Öte yandan, duyguların -davranışlara dönüşmedikçe- elle tutulamayan ve gözle görülemeyen özellikte olmaları onları üretim sektöründen daha çok hizmet sektöründe önem kazanmaları sonucunu doğurmuştur. Günümüzde önemi gittikçe artan rekabet anlayışıyla birlikte işletmeler maddi unsurlarda üstünlük sağlayamadıkları durumlarda insanın içsel unsurlarına; manevi yönüne odaklanmaktadır. Bu noktada işgörenin daha etkin hizmet sunabilmesi ve performans ortaya koyabilmesi için duygularını da çalışanı olduğu işletmenin hedefleri doğrultusunda müşterileri memnun etmek için kullanması gerekmektedir. Böylece, insanın manevi boyutunun bir parçası olan duygular artık iş yaşamında ücret karşılığı kullanıldığından dolayı ticarileşmekte ve maddi bir değer taşıyor hale gelmektedir. Artık bir emek türü olarak duygusal emekten söz edilebilir.

Duygusal emekten söz edildiğinde akla ilk gelen iş kolu elbette hizmet sunumuna dönük olanlardır. Bu iş kolunun doğası gereği, hizmet sunan ile sunulan yüz yüze iletişim kurmak zorundadır. Hizmet işletmelerinde çeşitli düzeylerde hizmet sunumunda bulunan işgörenler gün boyunca çok sayıda müşteri ile ilgilenmektedirler. Dolayısıyla bu tür işletmelerde insan ilişkilerinin oldukça yoğun olarak yaşandığı bir iş ortamı mevcuttur. Bu nedenle duygusal emek ve alt boyutları ile duygusal emek davranışı gösterimine dönük bir araştırmanın farklı bir bakış açısı ile bu sektörde yapılması önemlidir.

Böyle düşünüldüğünde, mesleklerini icra ederken hem insani hem mesleki hem de örgütsel kurallara uymak zorunda olan doktorlar, hemşireler ve diğer sağlık çalışanları için duygusal emeğin söz konusu olacağı çok açıktır. Başka bir ifadeyle, sağlık çalışanlarının, işlerini yaparken fiziksel ve zihinsel olarak gösterdikleri emeğin yanı sıra, hatırı sayılır düzeyde de duygusal emek de göstermektedirler.

Bu çalışmada, işgörenin duygusal emek gösterim stratejileri bireysel ve örgütsel öncülleri ile sonuçlarına dönük etkileri açısından bütünsel bir bakış açısıyla araştırılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesine dayanan bir model yardımıyla adı geçen ilişkiler incelenmiştir. Bu amaçla Bursa ilinde özel ve kamu kesiminde hizmet sunan sağlık kuruluşlarında işgörenlere dönük bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir.

Genel olarak alanyazında duygusal emek kavramı ile ilgili olarak gerçekleştirilen çalışmalarla aynı yönde sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmanın farklı olduğu noktalarda ise dikkat çekici sonuçlar da ortaya çıktığı görülmüştür.

Araştırma Hipotezlerinin Tartışılması: Yapısal eşitlik modellemesi yol analizi ile test edilen araştırma modelinin sonuç olarak sağlık çalışanlarının duygusal emek gösterimlerini açıklamada kısmen de olsa kullanılabilceği görülmüştür. Araştırmanın 31 hipotezinden 13'ünün elde edilen verilerin analizi sonucunda desteklendiği görülmektedir.

İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir şeklindeki hipotez (H1a) yol analizi sonucunda desteklenmiştir. İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir şeklindeki (H2a) hipotez ve örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir şeklindeki (H3a) hipotezler de desteklenmiştir. Bu sonuçlar bireysel öncüllerin derin duygusal emek üzerindeki etkisini açık bir şekilde göstermektedir ve literatürdeki sonuçlarla aynı yöndedir (Rafaeli ve Sutton 1989; Diefendorff ve Richard 2003) . Dindarlık ise duygusal emek stratejileri açısından dikkat çekici yeni bir konu olmaya aday görünmektedir denilebilir.

Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması durumunun duygusal emeğin derin, yüzeysel ve doğal gösterimleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ifade eden (H4a, H4b ve H4c) hipotezleri desteklenmiştir. Araştırmalarda gösterim kurallarının her üç duygusal emek gösterim stratejisi ile anlamlı çıkması durumu pek sık rastlanan bir durum değildir (Brotherdige ve Lee 2002; Diefendorff ve diğerleri 2005). Bu durum sağlık çalışanlarının genel olarak duygu gösterim kurallarına pozitif yaklaşımlarından dolayı olmuş olabileceği düşünülmüştür.

İşgörene dönük sonuçlardan en önemlilerinden birisi de tükenmişlik durumudur. Duygusal emek ve tükenmişlik etkileşimi belki de en çok araştırılan konulardandır (Hochschild 1983; Grandey 1999; Grandey 2000; Grandey 2003; Arı ve Bal 2008; Akbolat

ve Işık 2008). Duygusal emeğin derin, yüzeysel ve doğal gösterimlerinin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olacağını söyleyen (H7a, H7b, H7c) hipotezleri desteklenmiştir. Bu durum genel olarak araştırmacıların ortaya koydukları “duygusal emek kullanımı işgörende duygusal tükenmişlik olarak olumsuz sonuç üretir” bulgularını pekiştiren bir sonuçtur (Hochschild 1983; Brotheridge ve Grandey 2002; Diefendorff ve Richard 2003; Çelik ve diğerleri 2010).

Duygusal emeğin derin gösteriminin performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ileri süren (H8a) hipotezi desteklenmiştir. Derinlemesine duygusal emek gösteriminin işgören ve işveren açısından da olumlu kabul edilebilecek bir sonucudur bu durum.

Demografik değişkenlerden işgören konumu ve işgörenin çalıştığı kurum türüne ait olan hipotezlerden doğal duygusal emek gösterimine ait olan iki hipotez desteklenmiştir. Bu iki hipotez “işgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin doğal gösterimi farklılık gösterir (H9c)” ve “işgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek doğal gösterimi farklılık gösterir (H9f)” hipotezleridir.

Duygusal emek gösterim stratejilerinin üçünün de işgörenin duygusal tükenmişlik düzeyi üzerinden etkisi olduğunu gösteren hipotezlerin kabulünden sonra duygusal tükenmişlik düzeyinin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğuna işaret eden (H10) hipotezi de desteklenmiştir. Bu durum işgörenin kullandığı duygusal emek stratejilerinin duygusal tükenmişlik üzerinden kendisinin performansına da etki yaptığı durumunu ortaya koymaktadır.

Bu araştırma sonucunda duygusal gösterim kurallarına verilen önem, duygusal gösterim kurallarının açıklığı ve kurumların belirlediği duygusal davranış kuralları içerikleri gibi duygusal emek kullanımını tamamlayıcı olarak görebileceğimiz değişkenler ile ilgili hipotezlerin desteklenmiş olması duygusal emek ile ilgili uygulamaların işgören ve örgütler açısından önemini açıkça ortaya koymaktadır.

İşgörenlerin dindarlık ölçüleri algıları ile derin duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı bir ilişki olması da araştırmanın dikkat çeken bir diğer yönüdür. Sağlık sektöründeki işgörenlerin işletmedeki konumları ile doğal duygusal emek gösterimleri arasında da anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Bu sonucun yanına işgörenlerin çalıştığı kurum türü ile doğal duygusal emek gösterimleri arasında çıkan anlamlı ilişki görüldüğünde kurumların

işgörenlerin duygusal emek kullanımları üzerinde büyük katkısı olduğu gerçeği ortaya çıkmaktadır. Özel sektördeki işgörenlerin ortalamalarının duygusal davranış kuralları, işgören performansı ve dindarlık ölçeklerinde kamu sektöründen daha yüksek çıkmış olması da bu alanda çalışacak araştırmacılara yeni fırsatlar sunabilecek bir sonuçtur.

Demografik Özelliklerin Tartışılması: Duygusal emek kullanımında kadınların erkeklere oranla duygusal emek kullanımında daha başarılı olduklarını gösteren çalışmalar var ise de (Hocshchild 1983, Wharton ve Erickson 1993, Grandey 2000, Oral ve Köse 2011) bu araştırmada erkek sağlık sektörü çalışanların duygusal emek ortalamaları kadınlardan daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyete göre verilerin analizinde örgütsel destek algısı (ÖDA) için ise erkeklerin ortalaması kadınların ortalamasından anlamlı derecede daha büyük çıkmıştır ve bu durum çalışma hayatı açısından son derece dikkat çekicidir. Birçok araştırmanın ortaya koyduğu sonuçlar da bu bulgularımızı desteklemektedir (Diefendorff ve diğerleri 2005, Miao ve Kim 2010). Günümüzde kadın çalışanlar halen işlerinde kendilerine yeterince sahip çıkılmadığını düşünmektedirler. Örgütsel destek algısı ölçeğine verilen cevapların ortalamaları sağlık sektöründeki yoğun çalışma temposundan da kaynaklanmış olabilir. Araştırma demografik sonuçlarını gösteren tabloda da görüldüğü gibi araştırma örnekleminde kadın sağlık çalışanları ağırlıktadırlar (Kadın: 318; Erkek: 134).

Araştırmaya katılanların yaşlarına göre ortaya çıkan sonuçlara bakıldığında yüzeysel duygusal emek, duygusal tükenmişlik ve dindarlık ölçeklerinde farklılık bulunmuştur. Bu sonuçlara göre yaş arttıkça daha az yüzeysel duygusal emek gösterilmektedir. Daha genç yaşlardaki sağlık çalışanları daha doğal ve derin duygusal emek göstermemektedirler. Bu dikkat çekici bir durumdur. Genç ve dinamik bir profil arz eden sağlık çalışanlarının bu konuda yeterli eğitim, bilgilendirme ve yönlendirme almamış olmaları düşünülebilir.

Duygusal tükenmişlik ölçeğine verilen cevap ortalamalarına bakıldığı zaman yine daha genç olan sağlık çalışanlarının görece daha çok duygusal tükenmişlik içinde oldukları durumuyla karşılaşyoruz. Dindarlık ölçeği incelendiğinde görülen ise 45-54 yaş grubunun en düşük dindarlık ortalamalarına sahip olduklarıdır. Alanyazında bu konuda benzer çalışmalara rastlanmadığından dolayı sağlıklı bir yorum yapmak mümkün görünmemektedir. Ayrıca 18-25 yaş grubunun ve 55+ yaş grubunun da diğer yaş gruplarına

göre daha yüksek ortalamalara sahip olmaları bu konuda ileride yapılacak çalışmalara ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir denilebilir.

Araştırma anketini cevaplayanların eğitim durumlarına göz atıldığında duygusal gösterim kurallarının açıklığı (DGKA), örgütsel destek algısı ve dindarlık (DİN) ölçekleri eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Duygusal gösterim kurallarının açıklığı için (DGKA); üniversite mezunu kişilerin ortalaması ilköğretim ve lise mezunu kişilerin ortalamasından daha küçüktür ve lisansüstü eğitim düzeyindekilerden farklı değildir. Bu durum örgütlerin duygusal gösterim kurallarını açık olarak ortaya koydukları zaman farklı eğitim düzeylerindeki işgörenlerin duygusal emek gösteriminde sorun yaşamayacaklarını gösterebilir. Diğer taraftan, ilköğretim düzeyindeki işgörenlerin yüksek ortalamalarını nasıl açıklamalı? Bu gruptakiler de kuralların açıklamalarına daha çok gereksinim duydukları için bu konuya daha çok önem veriyor olabilirler.

Örgütsel destek algısı için (ÖDA); ilköğretim mezunu bireylerin ortalaması lise ve üniversite mezunu bireylerin ortalamasından daha büyük çıkmıştır. Burada da bir önceki gibi bir yorum yapılabilir: Çalışanlar eğitim düzeyi düştükçe örgütün desteğine daha fazla ihtiyaç duyduklarını düşündükleri için böyle bir algı içinde bulunuyor olabilirler.

Dindarlık (DİN) için; ilköğretim mezunu bireylerin ortalaması diğer düzeydeki eğitim gruplarından daha büyüktür. Lisansüstü mezunu kişilerin ortalaması da diğer gruplardan daha küçüktür. Eğitim durumu yükseldikçe dindarlık ölçeği ortalamalarının düştüğü gözlenmektedir. Bu durum literatürdeki bir çok çalışma ile aynıdır.

Sağlık sektörü çalışanlarının iş yerindeki konumları doğal duygusal emek gösterimi, örgütsel destek algısı ve dindarlık ölçeklerine verdikleri cevaplarda farklılık göstermiştir. Doğal duygusal emek gösterimi için; hizmetli, şöför ve diğer pozisyonda bulunan sağlık kurum çalışanlarının ortalaması hekim, hemşire-ebe, sağlık teknisyeni, gibi sağlık personelinde daha yüksektir. Bu durum sağlık çalışanlarının yoğun ve stresli çalışmaları sonucunda doğal duygularını gösterme imkanına sahip olmadıklarını düşündürmektedir.

Örgütsel destek algısı (ÖDA) hekimlerde en yüksek çıkmıştır. Bu durum sağlık kurumlarında hekimlere gereken önemin verildiği şeklinde anlaşılabilir. Eğitim düzeyi yükseldikçe dindarlık için verilen cevapların düşmesi ve hekimlerin dindarlık ortalamasının diğer bütün sağlık personelinde daha düşük olmasına bakarak söylenebilecek söz ise bu konuda daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğu olacaktır.

Sağlık sektörü çalışanlarının kamu kurumunda veya özel bir kurumda çalışıp çalışmadığı durumları ise duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi (DDK+), işgören performansı ve dindarlık ölçeklerine verdikleri cevaplarda anlamlı farklılıklar göstermiştir. Duygusal davranış kuralları pozitif gösterim, işgören performansı ve dindarlık için özel sektör çalışanlarının ortalaması kamu sektörü çalışanlarından daha yüksektir.

Duygusal davranış kuralları negatif içerik göstermeme (DDK-) ve yüzeysel duygusal emek gösterim ölçekleri medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık gösteren ölçekler olmuştur. Duygusal davranış kuralları negatif içerik göstermeme (DDK-) için bekâr olanların ortalaması evli olanlardan büyüktür. Yüzeysel duygusal emek için dul olanların ortalamaları bekâr olanlardan daha büyüktür. Yüzeysel duygusal emek gösterimi için; evli olanların ortalaması bekâr ve dul olanlardan anlamlı derecede farklı ve küçüktür.

Gerçekleştirilen araştırmalarda işgörenlerin çalışma süreleri ile duygusal emek gösterimleri arasında farklılık olmadığı yönünde sonuçlar çıkmaktadır. Bu açıdan sonuçlar literatürdeki sonuçlarla aynı yönde çıkmıştır. Diğer bir ifade ile işgörenler örgütlerine dahil olduktan sonra fazla değişme ve gelişme göstermemektedirler.

Araştırma Değişkenlerinin Birbiri İle İlişkilerinin Tartışılması: Duygusal davranış gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ), yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal DE gösterimi üzerinde anlamlı etkiye sahip bulunmuştur. Bunun anlamı, sağlık kurum çalışanlarınca DGKVÖ'in beklenildiği gibi duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu şeklinde yorumlanabilir. Literatürdeki diğer araştırma sonuçları da genellikle bu yönde çıkmaktadır (Grandey 2003; Dieffendorf ve diğerleri 2005)

Sağlık çalışanı ne kadar DGKA algısına sahipse o denli derin duygusal emek davranışı göstermektedir. Bu durum derinlemesine duygusal emek davranışının daha önemli olduğunu göstermektedir.

Örgütsel destek algısının (ÖDA), derin, yüzeysel ve doğal DE gösterimi üzerinde korelasyon olarak bir etkiye sahiptir. Örgütsel destek algısı yüksekliğinin sağlık personeline rahatlatma meydana getirerek yüzeysel davranışlara yönelme eğilimini arttırdığı söylenebilir. Bununla beraber bazı sağlık personeli de tamamen kabullenerek içselleştirdiği duygularını rahatça gösterebildikleri de ileri sürülebilir.

Örgütlere Dönük Sonuçlar Açısından: Sağlık meslekleri, yoğun empati gerektirir ve genelde derinlemesine bir duygusal emek gösterimi açığa çıkar. Bunun da duygusal tükenmişliği arttırması beklenir. Araştırmanın bu yöndeki üç hipotezi de desteklenmiştir. DE gösterim stratejilerinin üçünün de duygusal tükenmişlik ile ilişkileri anlamlı bulunmuştur. Bunlardan sadece yüzeysel DE gösteriminin etkisi korelasyonel pozitif yönlü ilişkilidir. Derin DE gösterimi ise duygusal tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur. Derin davranış arttıkça, duygusal tükenmişlik düzeyi artacaktır. Yani daha çok hissederek duyguları yaşamak, belli zaman sonra kişileri duygusal olarak tüketebilmektedir. Bu bulgular alanyazındaki araştırmalarda ortaya konulan sonuçlarla aynı yöndedir (Grandey 1999, Kruml ve Geddes 2000, Grandey 2003).

Araştırmanın DE örgütsel sonuçlarından biri olarak ele aldığı değişkenlerden biri de işgören performansıdır. Buna göre, duyguların derin DE olarak gösterimi ile işgören performansı arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Ayrıca korelasyon analiz sonuçlarına göre derin DE gösteriminin işgören performansını arttıracığı anlaşılmıştır.

İşgörenlerde duygusal tükenmişlik sonucunun ortaya çıkmasını derin duygusal emeğin etkin kullanılması engelleyebilir. Bu strateji kurumlar için de daha tercih edilebilir bir durum olacaktır çünkü bu ikisi arasındaki etkileşim ters yönlüdür. Yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterimi durumunda duygusal tükenmişlik artacaktır. Bu ise örgütler tarafından istenmeyen bir durumdur.

Araştırmadaki en önemli sonuçlardan biri işgörenlerin derin duygusal emek gösterimleri ile işte ortaya koydukları performans arasındadır. İşgörenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri ile performansları arasındaki ilişki ise negatif yönlü bir ilişkidir. Örgütler işgörenlerindeki duygusal tükenmişlik düzeyini aşağıya çektikleri zaman daha yüksek performansa ulaşmalarını sağlayabileceklerdir.

Tezin Genel Sonucu:

Bu tezde bütünsel bir bakış açısıyla duygusal emeğin ortaya koyuluşu öncülleri, oraya çıkış süreçleri ve sonuçları bağlamında ele alınmıştır. Literatürde öncüller ilk zamanlarında daha çok ele alınan bir konu iken ilerleyen dönemlerde daha çok sonuçlar üzerine odaklanılmış ve bu nedenle özellikle örgütler açısından bu konuda uygulamalara nasıl yön verebilecekleri konusu netlik kazanamamıştır. Bu çalışma bu anlamda sonuçlarıyla örgütlere yön verebilecek önemli noktaları tespit etmektedir.

Duygusal gösterim kuralları, duygusal emeğin derinlemesine gösterim stratejisi ile birlikte istenilen sonuçların ortaya çıkmasında en çok öne çıkan unsurlardır. Bunların işgören performansı ve duygusal tükenmişlik sonuçlarına doğrudan etkisi olmaktadır. Örgütler için derin duygusal gösterim stratejisinin doğru, anlaşılır ve etkili bir şekilde ortaya koyulabilmesi için pozitif duygusal gösterim kurallarının açık bir şekilde işgörene ifade edilmesi gerekmektedir.

Sağlık kurum çalışanlarından hizmetliler ve idari çalışanların doğal duygusal emek gösterimini daha çok kullandıkları görülmüştür, çünkü bu konumda çalışanların hasta ve yakınları ile yoğun ilişkileri söz konusu değildir. Kurum türüne göre duygusal emek stratejisi kullanımına bakıldığında özel hastane çalışanları doğal duygusal emek stratejisini daha çok kullanmaktadırlar.

Meslekte çalışma süresine göre işgörenlerin duygusal emek kullanımlarında ve performanslarında bir değişiklik olmadığı görülmektedir. Özel sağlık kurumu çalışanlarının duygusal emek kullanımlarının daha fazla olduğu düşünüldüğünde kamu sağlık çalışanları için bu konuda hizmet içi eğitim çalışmalarını kaçınılmaz olduğu söylenebilir.

Duygusal tükenmişliğin, duygusal emek davranışlarının performans üzerindeki etkisi üzerinde aracılık etkisi de mevcuttur. Bu bulgular yazındaki çalışmalarla sonuçlarımızın tutarlılık içinde olduğunu göstermektedir.

Öneriler:

- Sağlık çalışanlarının mesleğe ilk başladıklarında ve daha sonra belirli aralıklarla çalıştıkları kurum tarafından duygusal emek kullanımına yönelik eğitime alınmaları, duygusal tükenmişliğin de önlenmesine katkıda bulunabilir.
- Örgütsel destek algısının daha da güçlü olması için örgüt içerisinde personelin sorunlarının dinlenmesi ve karşılıklı iletişim ortamı oluşturabilmek amacıyla toplantılar düzenlenebilir. Bu toplantılarda stresli ortamlardan uzaklaşmak amacıyla çeşitli etkinlikler planlanıp uygulanabilir.
- İşgörenin manevî yönü ihmâl edilmediğinde duygularını daha derin olarak kullanabileceği bilgisi stratejik olarak ele alınabilir.

- Çalışma ortamındaki fiziksel ya da örgütsel kaynaklı aksaklıkların giderilmesi duygusal tükenmişliğin azaltılmasında etkili olabilir.
- Sağlık hizmet sunumunda duygusal davranış pozitif içerik artırılmasının duygusal tükenmişliğin azaltılmasına ve işgören performansının daha da yüksek olmasına katkıda bulunacağından bu yöndeki eğitim faaliyetleri öncelikli olarak ele alınmalıdır.
- Sağlık hizmeti sunumu insana dayalı bir hizmet olduğu için personelin özellikle hasta ve yakınları ile iletişim konusunda bilgi ve becerisinin artırılması, yüzeysel duygusal emek yerine derin duygusal emek kullanımının öne çıkmasına ve duygusal tükenmişliğin azaltılmasında etkili olabilir.
- Kadın işgörenin örgütsel destek algısını yükseltecek düzenleme ve uygulamaların yapılması kurumsal bir zorunluluktur. Bu gibi uygulamalar duygusal emek kullanımına olumlu olarak yansıtılabilecektir.
- Örgütsel nedenlerin daha iyi irdelenebilmesi amacıyla örgüte yönelik duygusal tükenmişlik araştırmalarının sayısı artırılabilir.

Sonuç olarak; ülkemizde, duygusal emek davranışlarının, işgören ve örgütler açısından duygusal emek gösterim stratejilerine etkisinin tam olarak anlaşılabilmesi için daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğu vurgulanmalıdır. Bu tez çalışması, ülkemizde duygusal emek üzerine yapılan çok boyutlu çalışmalardan biri olmakla birlikte; sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını dindarlık düzeyleri ile birlikte konu alan ilk çalışma olma özelliğine de sahiptir. Bu yüzden, elde edilen sonuçların bu alanda yapılacak başka çalışmalara ışık tutacağı umulur.

KAYNAKÇA

- Abraham, Rebecca. "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators", *Genetic, Social, and General Psychology Monograph*, 124, 2, 1998, 229-246.
- Ahmed, Sara. "*The Cultural Politics of Emotion*", Edinburg, Edinburg University, 2004, 224.
- Akal, Zühal. *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*, Ankara MPM Yayınları, 1992.
- Akbolat, Mahmut; Oğuz Işık. "Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11, 2, 2008, 229-254.
- Akçay, Cengiz; Adil Çoruk. "Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme", *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 2012, 3-25.
- Akçit, Volkan. "Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2011, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Akıncı, Zeki. "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 2002, 1-25.
- Allport, Gordon; Michael Ross. "Personal Religious Orientation and Prejudice", *Journal of Personality and Social Psychology*, 5, 1967, 447- 457.
- Arı, Güler Sağlam; Emine Çına Bal. "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15, 1, 2008, 131-148.
- Arsoy, Kaya. "*Duygusal Yönetim*", siyah beyaz kitap, 1. Baskı, Ocak 2008, İstanbul.
- Aryee, Samuel; Lau Joo Heng. "Note on the Applicability of an Organizational Commitment Model", *Work and Occupations*, 17, 2, 1990, 229-239.
- Aselage, Justin; Robert Eisenberger. "Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration", *Journal of Organizational Behavior*, Special Issue, 24, 5, 2003, 491-509.
- Ashfort, Blake; Ronald Humphrey. "Emotion in the Work Place: A reappraisal". *Human Relations*, 48, 1995, 97-126.
- Ashfort, Blake; Ronald Humphrey. "Emotional Labour in Service Roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, 18 ,1, 1993, 88-115.

- Ashkanasy, Neal; Catherine Daus. "Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers", *Later published in Academy of Management Executive*, 16, 1, 2001, 76 - 86.
- Ashkanasy, Neal. "Emotions in Organizations: A Multi-Level Perspective, Multi-Level Issues in Organizational Behaviour and Strategy", *Research in Multi-Level Issues, Elsevier Science*, 2, 2003, 9-54.
- Austin, Elizabeth; Timothy Dore; Katharine O'Donovan. "Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Conceptions and Emotional Labour", *Personality and Individual Differences*, 44, 2007, 679-688.
- Aydemir, Pervin; Erdoğan Evrim. "İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı". *Kamu-İş*, 2, 13, 2013, 127-153.
- Aydınay, Satan. "Dini İnanç ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Öznel İyi Oluş Düzeyine Olan Etkisi", 21. *Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, 3, 7, 2014, 56-74.
- Ayten, Ali; Gülüşan Göçen; Kenan Sevinç; Eyyüp E. Öztürk. "Dini Başa Çıkma, Şükür ve Hayat Memnuniyeti İlişkisi: Hastalar, Hasta Yakınları ve Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 12, 2 2012, 45-79.
- Barbalet, Jack. "*Emotion, Social Theory, and Social Structure: A Macrosociological*", Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- Barnett, Tim; Bass Ken; Brown Gene. "Religiosity, Ethical Ideology, and intentions to Report a Peer's Wrongdoing", *Journal of Business Ethics*, 15, 11, 1996, 1161-1174.
- Barsade, Sigal; Gibson Donald. "Why Does Affect Matter in Organizations?" *Academy of Management Perspectives*, February 2007, 36-59.
- Basım, H. Nejat; Memduh Beğenirbaş. "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 19, 1, 2012, 77-90.
- Basım, H. Nejat; Memduh Beğenirbaş; R. Can Yalçın. "Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emegin Aracılık Rolü", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13, 3, 2013, 1477-1496.
- Baş, Türker. "*Anket nasıl hazırlanır, uygulanır, değerlendirilir*". Seçkin yayınevi., 5. Baskı, Ankara, 2008.
- Başbuğ Gökçe; Engin Ballı, Zeynep Oktuğ. "*Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma*", Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58, 1, 2010, 253-274.
- Bayram, Levent. "Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme" *Sayıştay Dergileri*, 62, 2006, 47-65.
- Bayram Nuran. "*Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*" 1.baskı Bursa, Ezgi Kitapevi, 2004.

- Beğenirbaş, Memduh; Abdullah Çalışkan. “Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2014, 109-127.
- Beğenirbaş, Memduh; Ercan Turgut. “İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16, 3, Temmuz 2014, 131-149.
- Beğenirbaş, Memduh; Cem Harun Meydan. “Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14, 3, 2012, 159-181.
- Beğenirbaş, Memduh; R. Can Yalçın. “Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri”. *Cağ University Journal of Social Sciences*, 9, 1, 2012, 1-19.
- Bolton, Sharon. “*Emotion Management in the Workplace*”. London: Palgrave, 2005.
- Bolton, Sharon; Carol Boyd. “Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild’s Managed Heart”, *Work, Employment and Society*, 17, 2, 2003, 289-308.
- Brett, Joan; William L. Cron; John Slocum. “Economic Dependency on Work: A Moderator of the Relationship between Organizational Commitment and Performance”, *Academy of Management Journal*, 38, 1, 1995, 261-271.
- Brotheridge, Celeste; Alicia Grandey. “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two perspectives on ‘people work’”, *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 2002, 17-39.
- Brotheridge, Celeste; Lee, Raymond. “On the Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation of an Emotional Labor Scale”, *Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational life*, San Diego, CA. 1998.
- Büyüköztürk, Şener. “*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*”, 1.baskı Ankara, Pegem Yayıncılık, 2007.
- Byrne, Conor J.; Dana M. Morton; Jason J. Dahling. “Spirituality, Religion, and Emotional Labor in the Workplace”, *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 8, 4, December 2011, 299-315.
- Cano-Garcia, Francisco; Maria Padilla-Munoz; Miguel Carasco-Ortiz. "Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout", *Personality and Individual Differences*, 38, 2005. 929-940.
- Charon, Rita. “Narrative Medicine: A Model for Empathy, Reflection, Profession, and Trust,” *Journal of the American Medical association*, 286, 15, 2001, 1987-1902.
- Chi, Nai-Wen; Alicia A. Grandey. “Emotional Labor Predicts Service Performance Depending on Activation and Inhibition Regulatory Fit”, *Journal of Management*, 2016, 1-28. <https://doi.org/10.1177/0149206316672530>

- Chu, Hei-Lin K.; Suzanne Murrmann. "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27, 2006, 1181–1191.
- Chu, Hei-Lin K. "The Effects of Emotinal Labor on Employee Work Outcomes", (Unpublished Ph D Thesis), Virginia Polytechnic Institute and State University, 2002.
- Cohen, Jacob. "*Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*", Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 1988.
- Colley, Helen. "Learning to Labour with Feeling: Class, Gender and Emotion in Childcare Education and Training", *Contemporary Issues in Early Childhood*, 2006, 15-29.
- Colley, Helen. "Children Can Wind You Up. Gender and Education Association Conference", *University of Sheffield*. 2003.
- Conroy, Stephen; Tisha Emerson. "Business Ethics and Religion: Religiosity as a Predictor of Ethical Awareness among Students", *Journal of Business Ethics*, 50, 4, 2004, 383-396.
- Copp, Martha. "When Emotion Is Doomed to Fail: Ideological and Structural Constraints on emotion management", *Symbolic Interaction*, 21,1998, 299-328.
- Cordes, Cynthia; Thomas Dougherty. "A Review and Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, 18, 4, 1993, 621-656.
- Coşkun, Remzi; Recai Altunışık; Serkan Bayraktaroğlu; Engin Yıldırım. "*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*", Sakarya Kitabevi. 2015.
- Coştu, Yakup. "Toplumsallaşma Sürecinde Dindarlığı Etkileyen Faktörler-Samsun Örneği", (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun, 2009.
- Cropanzano, Russell; Deborah Rupp; E. Byrne; Zinta S. "The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors". *Journal of Applied Psychology*, 88 ,1, 2003, 160–169.
- Çakır Berzah, Meral; Mustafa Çakır. "İş Hayatında Maneviyat Yaklaşımı Ne Vaadediyor?", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13, 26, 2015, 135-149.
- Çaldağ, Mehmet Ali. "Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri", (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), 2010, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çeçen, Ali Rıza. "Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir?", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 9, 2002.
- Çelik, Duysal Askun; Ela Ünler Öz. "The effects of emotional dissonance and quality of work life perceptions on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 30, 2011, 2515 – 2519.

- Çelik, Mazlum; Akif Tabak; Murat Paşa, Uysal; Ünsal Sığırı; Ömer Turunç. “The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector”; *International Journal of Business and Management Studies*, 2, 1, 2010.
- Çukur, Cem Şafak. “Duygusal Düzenleme ve Duygusal İşçilik” konulu konferans; Atılım Üniversitesi, 13. 04, Ankara, 2012.
- Çukur, Cem Şafak. “Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9, 2, 2009, 559-574.
- Dağcı, Abdullah; Saffet Kartopu. “Meslekî Tükenmişlik ile Dindarlık Eğilimi Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, *Turkish Studies- International Periodical for The Languages, Literature and History of Turkish Volume*, 9/8, 2014, 365-383.
- De Gaulejac, Vincent. “*İşletme Hastalığına Tutulmuş Toplum*”, ayrıntı yayınları, birinci basım, İstanbul, 2013.
- De George, Richard. “Theological Ethics and Business Ethics”, *Journal of Business Ethics*, 5, 1986, 421- 432.
- Demirbaş, Ali Rıza. “Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2006, Ankara Üniversitesi.
- Deniz, Engin; Coşkun Arslan; Zümra Özyeşil; Melek İzmirli. “Öz-Anlayış, Yaşam Doyumu, Negatif ve Pozitif Duygu: Türk ve Diğer Ülke Üniversite Öğrencileri ile bir karşılaştırma”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 23, Haziran 2012, 428-446.
- Deniz, Gaye. “Kişilik ve Sosyalizasyonun Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Butik Otel Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27, 2, 273 - 289, 2016.
- Diefendorff, James M.; Richard, Erin M.; Meredith. H. Croyle. “Are Emotional Display Rules Formal Job Requirements? Examination of Employee and Supervisor Perceptions”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 2006, 273–298.
- Diefendorff, James M., Meredith Croyle; Robin H. Gosserand. “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 2005, 339-357.
- Diefendorff, James M.; Erin M. Richard. “Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions”, *Journal of Applied Psychology*, 88, 2003, 284 – 294.
- Durmuş, Beril; Serra Yurtkoru; Murat Çinko. “*Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*”, 2. Baskı, Ankara, Beta, 2008.
- Dursun, Salih; Nuran Bayram; Serpil Aytaç. “Duygusal Emegin İş Tatmini ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi”, *17.Ulusal Ergonomi Kongresi*, 14-16 Ekim 2011, Eskişehir.

- Dyck, Bruno. "God on Management: The World's Largest Religions, the "Theological Turn", and Organization and Management Theory and Practice", in Paul Tracey, Nelson Phillips, Michael Lounsbury (ed.) "*Religion and Organization Theory*", *Research in the Sociology of Organizations*, 41, 2014, 23-62.
- Eisenberger, Robert; Robin Huntington; Steven Hutchison; Debora Sowa. "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71, 1986, 500– 507.
- Ekman, Paul. "What Scientists Who Study Emotion Agree About", *Perspectives on Psychological Science*, 11, 1, 2016, 31-34.
- Ekman, Paul; Wallace Friesen; Maureen O'Sullivan. "Smiles When Lying", *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1988, 414-420.
- Ekman, Paul; Wallace Friesen. "Unmasking the Face", *Englewood Cliffs, Prentice-Hall*, 1975.
- Ekman, Paul. "Universals and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions". In Cole, J. (ed.), *Nebraska Symposium on Motivation*, 207-282, Lincoln, University of Nebraska Press, 1972.
- Elçi, Meral; İrge Şener; Lütüfihak Alpkın. "The Impact of Morality and Religiosity of Employees on Their Hardworking Behaviour", *7th International Strategic Management Conference*, 2011, 1367-1377.
- Eren, Erol. "*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*", beta yayınları, 14. Baskı, İstanbul, 2014.
- Ergin, Canan. "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *Rüveyda Bayraktar ve İhsan Dağ (ed.), VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 1992, 143–154.
- Erkuş, Ahmet; Günlü, Ebru. "Duygusal Zekanın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri". *Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, 2008, 187-209.
- Eroğlu, Erhan. "*İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*", Konya, Literatür yayınları, 2011.
- Eroğlu, Erhan. "Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygusal Gösterimlerinin Yönetimine olan Etkisi, *Selçuk İletişim*, 6,3, 2010, 18-33.
- Forsyth, Donelson R. "Judging the Morality of Business Practices: The Influence of Personal Moral Philosophies", *Journal of Business Ethics*, 11, 1992, 461- 470.
- Friedman, Howard; Luise Prince; Ronald Riggio; M. Robin DiMatteo. "Understanding and Assessing Nonverbal Expressiveness: The affective Communication Test", *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1980, 333-351.
- Garden, Anna-Maria. "Depersonalization: A Valid Dimension of Burnout?", *Human Relations*, 40, 1987, 545-560.

- Gardner, William; Dawn Fisher; James Hunt. "Emotional Labor and Leadership: A threat to authenticity?". *The Leadership Quarterly*, 20, 2009, 466-482.
- Geddes, Deanna; Ronda Callister. "Crossing the Line: Expressions of anger in organizations", *Academy of Management Review*, 32, 3, 2007, 721-746.
- George, Jennifer M.; Gareth Jones. "*Understanding and Managing Organizational Behavior*", New Jersey, Pearson Prentice Hall, 2005.
- Glaso, Lars; Stale Einarsen. "Emotion Regulation in Leader–follower Relationships", *European Journal of Work and Organizational Psychological*, 17, 4, 2008, 482 – 500.
- Goleman, Daniel. "*Duygusal Zeka*", İstanbul Varlık Yayınları, 2007.
- Gordon, George. "Industry Determinants of Organizational Culture", *Academy of Management Review*, 16, 1991, 396-415.
- Gorsuch, Richard; Susan McPherson. "Intrinsic/extrinsic Measurement: I/E Revised and Single- item scales", *Journal for the Scientific Study of Religion*, 28, 3, 1989, 348-354.
- Gosserand, Robin Hughes. "An Examination of Individual and Organizational Factors related to Emotional Labor", (Unpublished Ph D Thesis), 2003, Louisiana State University, Louisiana.
- Göcen, Gülüşan. "Pozitif Psikoloji Düzleminde Psikolojik İyi Olma ve Dini Yönelim İlişkisi: Yetişkinler Üzerine Bir Araştırma", *Toplum Bilimleri Dergisi*, Ocak-Haziran 2013, 7, 13, 97-130.
- Grandey, Alicia A. "Smiling for a Wage: What Emotional Labor Teaches Us About Emotion Regulation", *Psychological Inquiry*, 26,1 , 2015, 54-60.
- Grandey, Alicia A.; Allison Gabriel. "Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 2015, 323–49.
- Grandey, Alicia A.; Deborah Rupp; William N. Brice. "Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules", *Journal of Organizational Behaviour*, 36, 2015, 770-785.
- Grandey, Alicia A.; Glenda M. Fisk; Anna. S. Mattila; Karen Jansen; Lori A. Sideman "Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2005, 96: 38-55.
- Grandey, Alicia A. "When "The Show Must Go On": Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46, 1, 2003, 86-96.

- Grandey, Alicia A. "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1, 2000, 95-110.
- Grandey, Alicia A. "The effects of emotional labor; Employee attitudes, stres and performance", (Unpublished PhD Thesis)", 1999, Colorado State University.
- Gundolf, Katherine; Matthias Filser. "Management Research and Religion: A Citation Anallysis", *Journal of Business Ethics*, 112, 2013, 177-185.
- Gupta, Om Prakash. "*Commitment to Work of Industrial Workers*", Concept Publishing Company New Delhi, 1982
- Güçlü, Nezahat. "Örgüt Kültürü," Kırgızistan Manas Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 2003, 147-159.
- Gül, Hasan; Ercan Oktay; Hakan Gökçe. "İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama", *Akademik Bakış*, 15, 2008.
- Güngör Delen, Meltem. "*Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek*", Türkmen kitabevi, 2017, İstanbul.
- Güngör Delen, Meltem. "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları", *Kamu-İş*, 11, 1, 2009, 167-183.
- Gürel, Esra B. Bulgurcu ; Özlem Çetinkaya Bozkurt. "Duyguların Yönetilmesinin İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi zerine Etkileri". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8, 14, 2016, 133-147.
- Hair, Joseph; William Black; Barry Babin; Anderson, Rolph. "*Multivariate Data Analysis*", 7. Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2010.
- Halbesleben, Jonathon; Demerouti, Evangelia. "The Construct Validity of an Alternative Measure of Burnout: Investigating the English Translation of the Oldenburg Bunout Inventor", *Work-Stress*, 19, 3, 2005, 208-220.
- Hall, Daniel E; Keith Meador; Harold Koenig. "Measuring Religiousness in Health Research: review and critique", *Journal of Religion and Health*, 47, 2008, 134- 163.
- Hargreaves, Andy. "The Emotional Geographies of Teaching". *Paper presented at a symposium at the American Educational Research Association annual conference*. New Orleans, 21-28, 2000.
- Harman, Sidney. "Mind Your Own Business: A Maverick's Guide to Business", *Leadership and Life*, Currency Doubleday, 2003, 10.
- Heintz, Ellen Wagenfeld. "Faith and Its Application to the Practice of Social Work", *Journal of Religion, Spirituality & Aging*, 21, 3, 2009, 182-199.

- Hill, Peter; Kenneth Pargament. "Advances in the Conceptualization and Measurement of Religion and Spirituality: Implications for Physical and Mental Health Research", (çev. Mustafa Ulu) *bilimname*, 28, 1, 2015, 343-368.
- Hinings, Bob; Mia Raynard. "Organizational Form, Structure, and Religious Organizations", in Paul Tracey, Nelson Phillips, Michael Lounsbury (ed.) *Religion and Organization Theory, Research in the Sociology of Organizations*, 41, 2014, 159-186.
- Hochschild, Arlie R. "*The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*", Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1983.
- Hochschild, Arlie R.. "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", *American Journal of Sociology*, 85, 3, 1979, 551-575.
- Hochwarter, Wayne; Charles Kacmar; Pamela Perrewé; Diane Johnson. "Perceived Organizational Support As A Mediator Of The Relationship Between Politics Perceptions And Work Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 63, 2003, 438-456.
- Hoyle, Rick H. "*Structural Equating Modeling: Concept, Issues and Application*", London: Sage Publications, 1995.
- Humprey, Ronald, H., Blake E. Ashfort ve James M. Diefendorff. "The bright side of emotional labor," *Journal of Organizational Behaviour*, 36, 2015, 749-769.
- Humphrey, Ronald; Pollack, Jeffrey; Hawver, Thomas. "Leading with emotional labor", *Journal of Managerial Psychology*, 23, 2, 2008, 151-168.
- Hunt, Shelby D.; Vitell Scott J. "A General Theory of Marketing Ethics", *Journal of Macromarketing*, 6, 1, 1986, 5-16.
- Hur, Won-Moo; Tae-Won Moon, Yeon Sung Jung. "Customer response to employee emotional labor: the structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and customer satisfaction", *Journal of Services Marketing*, 29, 1, 2015, 71-80.
- Hutchison, Steven. "A Path Model of Perceived Organizational Support", *Journal of Social Behavior and Personality*, 12, 1, 1997, 159-174.
- Isenbarger, Lynn; Zembylas. Michalinos. "The Emotional Labor of Caring in Teaching". *Teaching and Teacher Education*, 22, 2006, 120-134.
- İraz, Rıfat; Özlem Akgün. " Örgütsel Bağlılığın Çalışan Performansı Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Çalışma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 14, 2014, 201-224.
- Johnson, Byron R.; Sung Joon Jang; David B. Larson; Spencer D Li. "Does Adolescent Religious Commitment Matter? A reexamination of the Effects of Religiosity on Delinquency", *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38,1, 2001, 22- 43.

- Johnstone, Ronald L. “*Religion in Society*”, New Jersey, 1992, 58-60.
- Jöreskog, Karl; Dag Sörbom. “*Interactive LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*”, Chicago, Scientific Software International, 2006.
- Jöreskog, Karl. “*Structural Equation Modeling With Ordinal Variables Using LISREL*”, Technical Report, Scientific Software International, Inc., Lincolnwood, IL, 2005.
- Judge, Timothy A., Woolf, Erin F.; Hurst, Charlice. "Is Emotional Labor More Difficult for Some Than Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study", *Personnel Psychology*, 62, 2009, 57-88.
- Judge, Timothy; Edwin Locke. “Effect of Dysfunctional Thought Processes of Subjective Well-Being And Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 1993, 78.
- Jung, Jaemin; Kim, Youngju. “Causes of Newspaper Firm Employee Burnout in Korea and Its Impact on Organizational Commitment and Turnover Intention”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23:17, 2012, 3636-3651.
- Kahn, William A. "Caring for The Caregivers: Patterns of the Organizational Caregiving", *Administrative Science Quarterly*, 38, 1993, 539-563.
- Kart, Elife. “Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 3, 2011, 215-230.
- Kavcar, Barış. “Duygusal Zeka İle Akademik Başarı ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), 2011, Ankara Üniversitesi.
- Kaya, Erdem. “Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Algılama Biçimleri ile İş Doyumları ve İş stresleri Arasındaki İlişki”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2009, Maltepe Üniversitesi.
- Kaya, Ufuk.; Çağlar Kaya Özhan. “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3, 2, 2012, 109-130.
- Kayıklık, Hasan. “Bireysel Dindarlığın Boyutları ve İnanç-davranış Etkileşimi”, *İslami Araştırmalar Dergisi*, 19,3, 2006, 491- 499.
- Kervancı Üstün, F.; Eriman Topbaş. “Büro çalışanlarının duygu yönetme becerilerinin geliştirilmesinde duygu yönetimi eğitimi programının etkisi: Deneysel bir çalışma”, *International Journal of Human Sciences*, 11, 1, 2014, 1126- 1148.
- Kervancı, Üstün F. “Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2008, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Khraim, Hamza. “Measuring Religiosity in Consumer Research From Islamic Perspective”. *International Journal of Marketing Studies*, 2, 2, 2010, 166- 179.

- Kiffin-Petersen, Sandra; Catherine Jordon; Geoffrey Soutar. "The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor", *Personality and Individual Differences*, 50, 2011, 43-48.
- Kim, Ja-Sook; Seon Young Jeong; Su Hyun Kim; Ja Ok Kim. "Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 16, 2, 2014, 130-140.
- Kirkman, Bradley; Benson Rosen. "Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment", *Academy of Management Journal*, 42, 1, 1999, 58-74.
- Kline, Rex B. "*Principles and Practice of Structural Equation Modelling*", Guilford, New York, 2004.
- Koç, Erdoğan. "*Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi*", Ankara Seçkin yayıncılık, 2015.
- Kokkinos, Constantin M. "Job Stressor, Personality and Burnout in Primary School Teachers", *British Journal of Educational Psychology*, 77, 2007, 229-243.
- Köse, Sevinç; Lale Oral; Hilmiye TÜresin. "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12, 2, 2011, 165-185.
- Köksel, Lale. "İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2009, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Kring, Ann M.; Smith, David A.; Neale, John M. "Individual Differences in Dispositional Expressiveness: Development and Validation of the Emotional Expressivity Scale". *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 1994, 934-949.
- Kruml, Susan M.; Geddes, Deanna. "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14, 1, 2000, 8-49.
- Kruml, Susan M., Geddes, Deanna. "Catching Fire without Burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor", In N.M. Ashkanasy, C.E.Hartel, W.J.Zerbe (ed). *Emotions in the workplace*, Westport, Greenwood. 1998, 177-188.
- Kurpis, Lada V.; Beqiri, Mirjeta S.; Helgeson, James G. "The Effects of Commitment to Moral Self-Improvement and Religiosity on Ethics of Business Students", *Journal of Business Ethics*, 80, 2008, 447- 463.
- Kurt, Abdurrahman. "Dindarlığı Etkileyen Faktörler", *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 18, 2, 2009b, 1-26
- Kurt, Abdurrahman. "İş adamlarında Dindarlık ve Dünyevileşme". Emin yayınları, birinci baskı, Bursa, 2009a.

- Kurt, Abdurrahman. "Örgütlü İş adamlarında Dindarlık ve Dünyevileşme", *Dindarlık Olgusu Sempozyumu Tebliğ ve Müzakereleri*, 25-26 Aralık 2004.
- Kurtessis, James; Robert Eisenberger; Michael Ford; Luis Buffardi; Stewart Kathleen; Adis Cory. "Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory", *Journal of Management*, 43, 6, 2017, 1854-1884.
- Langelier, Carol A. "*Duygu Yönetimi*", Pegem Yayıncılık (çev.: M. Bilgin ve R.Çeçen), Ankara, 2006.
- Lazanyi, Kornelia. "Organizational Consequences of Emotional Labour in Management", *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 5, Agroinform Publishing House, Budapest, 2011.
- Leavitt, John. "Meaning and Feeling in the Anthropology of Emotions", *American Ethnologist*, 1996, 514-519.
- Lee, Gyehee; Kim, Taegoo; Shin, Seok H.; Oh, Ick K. "The Managed Hearth: The Structural Analysis of the Stressor-Strain Relationship and Customer Orientation Among Emotional Labor Workers in Korean Hotels", *International Journal of Hospitality Management*, 2012, 1-16.
- Leidner, Robin. "Emotional Labor in Service Work", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 1999, 561-581.
- Lopez, Jose Manuel O.; Cristina Bolano; Maria Jose Narino. "Exploring Stres, Burnout, and Job Dissatisfaction in Secondary School Teachers", *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10, 2010, 107-123.
- Lynch, Patrick D.; Robert Eisenberger; Stephen Armeli. "Perceived Organizational Support: Inferior-versus-superior performance by wary employees", *Journal of Applied Psychology*, 84, 1999, 467-483.
- Magill, Gerard. "Theology in Business Ethics: Appealing to the religious imagination", *Journal of Business Ethics*, 11, 1992, 129- 135.
- Makanjee, Chandra R.; Hartzler, Yolanda F.; Uys, Ilse L. "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers", *Radiography*, 12, 2006, 118-126.
- Markoç, Tuğba Pala. "Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri İlişkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014.
- Marta, Janet; K. M. "An Empirical Investigation into Significant Factors of Moral Reasoning and Their Influences on Ethical Judgment and Intentions", (Unpublished PhD Thesis), Old Dominion University, 1999.

- Marta, Janet; Heiss Christina; De Lurgio Steven A. "An Exploratory Comparison of Ethical Perceptions of Mexican and U.S. Marketers", *Journal of Business Ethics*, 82, 2008, 539- 555.
- Martin, Joanne; Knopoff Kathleen; Beckman Christine. "An Alternative to Bureaucratic Impersonality and Emotional Labor: Bounded emotionality at the body shop", *Administrative Science Quarterly*, 43, 1998, 429-469.
- Maslach, Christina; Wilmar B. Schaufeli; Michael P. Leiter. "Job Burnout", *Annual Review Psychology*, 2001, 52: 397-422
- Maslach, Christina; Susan Jackson. "Maslach Burnout Inventory Manual", 2nd Ed. Consulting Psychologist Press, Palo Alto, Maslach C. Burned-Out. *Human Behaviour*, 5, 1986, 197-220.
- Maslach, Christina; Susan Jackson. "Burnout in Organizational Setting", *Applied Social Psychology Annual*, Beverly Hills, CA, Sage, 5, 1984 133-153.
- Maslach, Christina; Philip Zimbardo. "*Burnout – The Cost of Caring*", New Jersey, 1982.
- Maslach, Christina; Susan Jackson. "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1981, 99- 113.
- Massumi, Brian. "*Parables for the Virtual: Movement, Affect, Sensation*", London: Duke University Press, 2002.
- McDaniel, Stephen W.; Burnett John J. "Consumer Religiosity and Retail Store Evaluative Criteria", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18, 2, 1990, 101- 112.
- McGuire, Tammy. "From Emotions to Spirituality: Spiritual Labor" as the Commodification, Codification, and Regulation of Organizational Members' Spirituality", *Management Communication Quarterly*, 24, 1, 2010, 74-103.
- McNichols, Charles W.; Zimmerer, Thomas W. "Situational Ethics : An Empirical Study of Differentiators of Student Attitudes", *Journal of Business Ethics*, 4, 1985, 175- 180.
- Meydan, Harun, C.; Şeşen, Harun. "*Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*", Detay Yayıncılık, Ankara, 2011.
- Miao, Rentao, Kim, Heung-Gil. "Perceived organizational support, job satisfaction and employee performance: An Chinese empirical study", *Journal of Service Science and Management*, 3, 2, 2010, 257-264.
- Mittelstaedt, John. D. "A Framework for Understanding the Relationships Between Religions and Markets", *Journal of Macromarketing*, 22, 2002, 6-18.
- Moneta, Giovanni B. "Need for Achievement, Burnout, and Intention to Leave: Testing an Occupational Model in Educational Settings", *Personality and Individual Differences*, 50, 2011, 274-278.

- Morris, J. Andrew; Daniel C. Feldman. "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21, 4, 1996, 986-1010.
- Mumby, Dennis K.; Putnam, Linda. "The Politics of Emotion: A feminist reading of bounded rationality", *Academy of Management Review*, 17, 1992, 465-486.
- Oğuz, Hatice. "Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri", *IV. Türkiye Lisansüstü Çalışmalar Kongresi – Bildiriler Kitabı-I*, 2015.
- Onay, Meltem. "Çalışanın sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, 11, 4, Ekim 2011.
- Oral, Lale; Sevinç Köse. "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik düzeyleri Arasındaki İlişkiler zerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16, 2, 2011, 463-492.
- Oumil, A. Ben; Joseph Balloun. "Ethical Decision Making Differences Between American and Moroccan Managers", *Journal of Business Ethics*, 84, 2009, 457-478.
- Özbek, Volkan; Gökhan Özer; Kenan Aydın. "İşletme Öğrencilerinin Dindarlık Düzeyleri ve Etik Niyetlerinin Pazarlama Etiği Bağlamında Değerlendirilmesi" *Business and Economics Research Journal*, 4, 3, 2013, 111-129.
- Özbek, Volkan. "Bireysel Belirleyicilerin Algılanan Etik Problem ve Etik Niyetler Üzerindeki Etkisi: Küçük İşletmelerde Bir Uygulama", (Yayımlanmamış Doktora Tezi), 2012, Gebze Yüksek teknoloji Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, Gaye; Melis Yalçın; Mustafa Akbıyık. "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerinde Etkisi", *E-Journal of New World Sciences Academy (NWSA –Humanities)* 4 C0170, 8, 3, 2013, 301-320.
- Özen, Paşa. "Performans, Eğitim İlişkisinin İrdelenmesi ve Çalışan Performansının Eğitimin Rolünün Betimlenmesine Yönelik Bir Araştırma", (Yayımlanmamış Doktora Tezi), 2011, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Özgen, Işıl. "Turizm işletmelerinde Duygusal Emek", Ankara Detay Yayıncılık, 2010.
- Özkan, Gülden. "Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim", *Selçuk İletişim Dergisi*, 7,4, 2013, 64-80.
- Özkalp, Enver; Ayşe Cengiz. "İşyerinde Duygular ve Yönetimi", *11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri Kitapçığı*, 2003, 943-955.
- Özkaplan, Nurcan. "Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş", *Çalışma ve Toplum*, 2009/2
- Özmete, Emine. "Social Work as an Emotional Labor: Management of Emotions in Social WorkProfession", *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi*, Temmuz 2011.

- Pala, Tuğba. "Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2008, Mersin Üniversitesi.
- Parameshwaran, Ambi, M.G.; Srivastava, Rajes Kumar. "Should Marketers Consider Religiosity in Understanding Consumer Purchase Behavior?", *Journal of Management*, 7 1, 2010, 46- 54.
- Pink, Daniel H. "*Aklın Yeni Sınırları*", MediaCat kitapları, 2006, İstanbul.
- Plante, Thomas; Marcus Boccaccini. "The Santa Clara Strength of Religious Faith Questionnaire, *Pastoral Psychology*, 45, 5, 1997, 3675-387. <https://doi.org/10.1007/BF02230993>
- Plante, Thomas. "The Santa Clara Strength of Religious Faith Questionnaire: Assessing Faith Engagement in a Brief and Nondenominational Manner", *Religions*, 2010, 1, 3-8.
- Plante, Thomas; Vallaey's Charlotte; Sherman Allen; Wallston, Kenneth. "The Development of a Brief Version of the Santa Clara Strength of Religious Faith Questionnaire, *Pastoral Psychology*, 50, 5, 2002, 359- 368.
- Poncet, Marie; Philippe Toullic; Laurent Papazian; Nancy Kentish-Barnes; Jean-Françoise Timsit; Frederic Pochard; Sylvie Chevret; Benoit Schlemmer; Elie Azoulay. "Burnout Syndrome in Critical Care Nursing Staff", *American J Respir Crit Care Med*, 175, 2007, 698-704.
- Pugh, Derek. "*Organizational Behaviour*", Prentice Hall International UK Ltd, 1991.
- Pugliesi, Karen. "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stres, Job Satisfaction and Well-Being", *Motivation and Emotion*, 23, 2, 1999, 125-154.
- Rafaeli, Anat; Sutton, Robert. "Emotional Contrast Strategies As Means of Social Influence: Lessons from Criminal Interrogators and Bill Collectors", *Academy of Management Journal*, 34, 1991, 749-775.
- Rafaeli, Anat; Sutton, Robert. "The expression of Emotion in Organizational Life", In *B.M. Staw, L.L. Cummings (Ed.). Research on Organizational Behavior*, Greenwich, CT: JAI Pres. 1989.
- Rafaeli, Anat; Sutton, Robert. "Expression of Emotions as Part of Work Role", *Academy of Management Review*, 32, 1987, 245-273.
- Reicheld, Frederick; Sasser, Earl. "Zero Defections: Quality Comes to Services", *Harvard Business Review*, 68, 5, 1990, 105–111.
- Reichert, Elizabeth. "Workplace Mobbing: A New Frontier for the Social Work Profession", *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5:3, 2002, 4-12.

- Rhoades, Linda; Eisenberger, Robert. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Applied Psychology*, 87, 4, 2002, 698-714.
- Rhoades, Linda; Eisenberger, Robert; Stephen Armeli. "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 86, 5, 2001, 825-836.
- Robbins, Stephen; Judge, Timothy. "Örgütsel Davranış-Organizational Behavior", (Çeviren: İnci Erdem) İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık, 2012.
- Rusbult, Carly; Farrell, Dan; Rogers, Glen; Mainous, Arch. "Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, 31, 3, 1988, 599-627.
- Saari, Lise; Judge, Timothy. "Employee Attitudes and Job Satisfaction", *Human Resource Management*, 4, 4, 2004, 395-407.
- Savaş, Ahmet Cezmi. "Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 2012, 139-148.
- Schaubroeck, John; James Jones. "Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Pyschal Symptoms", *Journal of Organizational Behaviour*, 21, 2000, 163-183.
- Schumacker, Randal; Richard Lomax. "A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling", 2nd Edition, New York: Psychology Press, 2004.
- Seçer, Şebnem H. "Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi "Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı"*, 50, 2005,
- Seery, Brenda; Elizabeth Corrigan. "Emotional Labour: Links to Work Attitudes and Emotional Exhaustion", *Journal of Managerial Psychology*, 24, 8, 2009.
- Serin, Selçuk. "Duygusal Emegın Tükenmişlik ve İş tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2014, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Seta Catherine; Paulus Paul; Baron Robert. "Effective Human Relations A Guide to people at Work", Fourth Edition, Allyn and Bacon, USA, 2000.
- Sigler, Tracey Honeycutt; Christine Pearson. "Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment", *Journal of Quality Management*, 5, 1, 2000, 27-52.
- Singhapakdi, Anusorn; Marta Janet; Rallapalli Kumar; Rao C.P. "Toward an Understanding of Religiousness and Marketing Ethics: An empirical study", *Journal of Business Ethics*, 27, 4, 2000, 305- 319.

- Stark, Rodney; Roger Finke. “*Acts of Faith*”, Berkeley, Los Angeles, London, 2000, 27-28.
- Stassen, Armstrong Marjorie; Nancy D. Ursel. “Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 2009, 201–220.
- Steinberg, Ronnie; Figart, Deborah. “Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis”, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 1, 1999, 177-19.
- Sung, Kiwol; Seo Youngsook; Jee Hee Kim. “Relationships Between Compassion Fatigue, Burnout, and Turnover Intention in Korean Hospital Nurses”, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42, 7, 2012, 1087-1094.
- Sung, Kiwol. “Comparison between Nursing Home Nurses and Hospital Nurses for Emotional Labor and Job Satisfaction”, *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 14, 1, 2012, 40-49.
- Sutton, Robert. "Emotional Regulation Goals and Strategies of Teachers", *Social Psychology of Education*, 7, 2004, 379-398.
- Sümbüloğlu, Kadir; Sümbüloğlu, Vildan. “*Biyoistatistik*”, Ankara, Hatipoğlu Yayınevi, 1990, s 299.
- Syed, Jawad. “From Transgression to Suppression: Implications of Moral Values and Societal Norms on Emotional Labour”, *Gender, Work and Organization*, 15, 2, March 2008, 182-201.
- Şencan, Hüner. “*Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*”, Ankara: Seçkin Yayınevi, 2005, 867.
- Şener, Olgun “Türkiye’de 1980 Sonrası Sağlık Politikaları”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2005, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Şengül, Arzu. “Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi”, *Ege Akademik Bakış*, 9, 4, 2009, 1193-1211.
- Şimşek, Ömer Faruk. “*Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, temel ilkeler ve LİSREL uygulamaları*”, Ankara, Ekinoks yayınları, 2007, 224.
- Şimşek, Şerif; Aslan, Şebnem. “Mesleki ve Örgütsel Bağlılığın, Temel İş Özellikleri, Rol Stresi, Örgüte İlişkin Davranışsal Sonuçlar, İş ve Yaşam Doyumuyla İlişkilerinin Araştırılması (Bildiri)”, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 2007, 725-734.
- Şimşek, Şerif, Akgemici, Tahir; Çelik, Adnan. “*Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış*”, Nobel Yayınları, Ankara, 2001.

- Taşçı, Deniz; Eroğlu, Erhan. “Yöneticilerin Kişilik Özellikleri İle Kullandıkları İkna ve Etkileme Taktiklerinin Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 1, 2007, 533-546.
- Tavşancıl Ezel. “*Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2002, s 230.
- Tews, Michael; Theresa Glomb. “Emotional Labor and the Five Factor Model of Personality”, *Cornell University Center for Hospitality Research Paper*, 2004.
- Topateş, Hakan; Kalfa, Aslıcan. “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek”, *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu*, 22-23 Ekim 2009, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Töremen, Fatih; İbrahim Çankaya. “Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi”, *Kuramsal Eğitimbilim*, 1,1, 2008, 33-47.
- Tracey, Paul; Nelson Phillips; Michael Lounsbury. "Taking Religion Seriously in the Study of Organizations" *In Religion and Organization Theory*, 2014, 3-21.
- Tracey, Paul. “Religion and Organization: A Critical Review of Current Trends and Future Directions”, *The Academy of Management Annals*, 6,1, 2012, 87-134,
- Türkay, Oğuz; Ünal, Aydın “Duygusal Emek Davranışının Yönetilmesi: Sakarya Otelleri Örneği”, *IX. Geleneksel Turizm paneli*, Nisan 2010, Sakarya.
- Türkay, Oğuz; Aydın Ünal; Osman Taşar. “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi”; *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 14, 2011.
- Uysal, Aytekin. “Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2007, Muğla Üniversitesi.
- Uzun, N. Bilge; Selahattin Gelbal ; Tuncay Öğretmen. “Tımsr Fen Başarısı ve Duygusal Özellikler Arasındaki İlişkinin Modellenmesi ve Modelin Cinsiyetler Bakımından Karşılaştırılması”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18, 2, 2010, 531-544.
- Ünal, Aydın. “Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul’da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2011, Sakarya Üniversitesi.
- Ünler-Öz, Ela. “*Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*”, Beta Yayınları, İstanbul, 2007.
- Ünlü, Onur; Senay Yürür. “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011,183-207

- Vandenbosch, Mark; Dawar, Niraj. "Beyond Better Products: Capturing Value in Customer Interactions", *MIT Sloan Management Review*, 43, 4, 2002, 35-42.
- Watkins, Allen. "Communication Concepts Related to Perceived Organizational Support". *Western Journal of Communication*, 59, 4, 1995, 326-346.
- Weaver, Gary; Jason Stansbury. "Religion in Organizations: Cognition and Behavior", in Paul Tracey, Nelson Phillips, Michael Lounsbury (ed.) *Religion and Organization Theory, Research in the Sociology of Organizations*, 41, Emerald Group Publishing Limited, 2014, 65-110.
- Weiss, Howard; Cropanzano, Russel. "Effective Events Theory: A Theoretical Discussions of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work" in Barry M. Staw and Larry.L. Cummings (ed) *Research in Organizational Behaviour*, 18, 1996, 17-19.
- Wharton, Amy S. "The Psychosocial Consequences of Emotional Labor". In R.J. Steinberg ; D.M. Figart (ed.). *Emotional labor in service economy* ,38-45, The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561,1999.
- Wharton Amy S. "The Affective Consequences of Service Work", *Work and Occupations*, 20,1993, 205-232.
- Wharton, Amy S.; Erickson, Rebecca J. "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles", *Academy of Management Review*,1993, 18, 3,1993, 457-486.
- Wouters, Cas. "The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart", *Theory, Culture and Society*, 6, 1989, 95-123.
- Yalçın, Aslı. "Emotional Labour: Dispositional Antecedents and the Role of Affective Events", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), 2010, ODTÜ, Ankara.
- Yürür Senay; Onur Ünlü. "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi", *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 2, 2011, 81-104.
- Zapf, Dieter. "Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the literature and some conceptual considerations", *Human Resource Management Review*, 12, 2002, 237-268.
- Zapf, Dieter; Vogt, Cristoph; Seifert, Cladia, Mertini, Heidrun; Isic, Amelia. "Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 1999, 371-400.
- Zhang, Qin; Zhu, Weihong. "Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout and Satisfaction in Chinese Higher Education", *Communication Education*, 57, 2008, 105-122.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.acarbaltas.com/mutlu-insanlarin-ozellikleri/> (11.11.2017)

www.bursa.bel.tr/dosyalar/2010-2014_stplan.pdf, Bursa Büyükşehir Belediyesi 2010-2014 Stratejik Plan; (12.12..2014)

https://www.ted.com/talks/robert_waldinger_what_makes_a_good_life_lessons_from_the_longest_study_on_happiness?language=tr (14.12.2016)

<http://www.tuik.gov.tr/HbGetirHTML.do?id=24634> (25.12.2017)

https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/wtr13-2b_e.pdf - World Trade Organization Report, 2013, (11.12.2017)

<http://www.yapisalesitlik.com/yem.php?gln=ortuk>, (08.06.2017.)

EKLER

Ek-1. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli Sağlık Çalışanı;

Bu anket formu, Çanakkale On-sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı tarafından yürütülen bir doktora çalışmasının alan araştırması niteliğindedir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır ve cevaplanması için ayrılması gereken süre 10-12 dakika civarındadır.

Araştırmanın sağlıklı bir şekilde tamamlanabilmesi verilecek cevapların kişilerin kendi düşünceleri doğrultusunda samimi olmalarına bağlıdır. Elde edilecek bilgiler bu araştırma dışında kullanılmayacak ve başka hiçbir kişi ya da kurumla paylaşılmayacaktır. Katkınız ve görüşlerinizi paylaştığınız için çok teşekkür ederiz.

Dr. Öğrencisi Bilal Ezilmez

Yrd. Doç. Dr. Umut Eroğlu

bilalezilmez@yahoo.com

1. BÖLÜM

Aşağıda, çalıştığımız iş yerinde hasta ve hasta yakınları ile kurduğunuz etkileşimlerle ilgili bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeleri dikkatlice okuyunuz ve okuduğunuz cümleyi ne derece yaşadığınıza göre değerlendiriniz. **Her ifade için size en uygun gelen seçeneği lütfen daire içine alınız.** 1 2 (3) 4 5

	DUYGUSAL EMEK GÖSTERİM KURALLARINA VERİLEN ÖNEM (Her cümlede sizin için en uygun rakamı daire içine alınız)	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Hissettiğim duyguların kurumun hedeflerine uygun olması çok önemlidir.	1	2	3	4	5
2	Bu kurumda bir kişi işe alınırken, yapacağı işin gerektirdiği duyguları yansıtabilme becerisine sahip olup olmadığının anlaşılmasına önem verilir.	1	2	3	4	5
3	Mutlu ve huzurlu bir yaşam için işimin gerektirdiği duyguları sergilemenin önemli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4	İşimde başarılı olabilmek için işimin gerektirdiği duyguları göstermemin önemli olduğuna inanırım.	1	2	3	4	5

	DUYGUSAL EMEK GÖSTERİM KURALLARININ AÇIKLIĞI					
5	İşimi yaparken göstermem gereken duygular ile ilgili belirlenmiş kurallar ve değerlerimiz vardır.	1	2	3	4	5
6	İşimin gerektirdiği duygular açık ve anlaşılır olarak belirlenmiştir.	1	2	3	4	5
7	İşimin gerektirdiği duyguları başarılı bir şekilde sergileyebilmem için eğitimler almam sağlanır.	1	2	3	4	5
8	İşimin gerektirdiği duyguları başarılı bir şekilde sergileyebilmem için el kitapçıkları, bültenler vb. araçların kullanımı ile sürekli bilgilendirilirim.	1	2	3	4	5
9	İletişim kurduğum her çalışan işimin gerektirdiği duygular hakkında yeterli bilgiye sahiptir ve bu duyguları sergilememi bekler.	1	2	3	4	5
10	Performansımın değerlendirilmesinde işimin gerektirdiği duyguları nasıl sergilediğim dikkate alınır.	1	2	3	4	5
11	İşimin gerektirdiği duyguları başarıyla yansıttığımda ödüllendirilirim.	1	2	3	4	5
12	Bu kurumda çalışanların işlerinin gerektirdiği duyguları gerektiği şekilde sergilemesine önem verilir.	1	2	3	4	5
13	Üstlerim işimin gerektirdiği duyguları daha etkin bir şekilde gösterebilmem için bana destek olur.	1	2	3	4	5
	DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞ KURALLARI Ortalama bir iş günü içerisinde müşteriler ile iletişim halindeyken aşağıdaki davranışları ne sıklıkta sergilersiniz? (Her ifade için size en uygun gelen seçeneği lütfen daire içine alınız)	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
14	İşimde birlikte çalıştığım insanların kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacak duyguları sergilememi gerektirir.	1	2	3	4	5
15	İşimde birlikte çalıştığım insanlara arkadaşça duygular göstermem beklenir.	1	2	3	4	5
16	İşim birlikte çalıştığım insanların sorunlarına çözüm bulmalarında rehberlik etmemi gerektirir.	1	2	3	4	5
17	İşim birlikte çalıştığım insanların işlerinden kaynaklanan duygusal sorunlarının üstesinden gelmelerine yardım etmemi gerektirir.	1	2	3	4	5
18	İşim birlikte çalıştığım insanların duygularını yönetmemi gerektirir.	1	2	3	4	5
19	İşimde diğer çalışanların duygularına önem verdiğimi ve paylaştığımı gösteren davranışlar göstermem beklenir.	1	2	3	4	5
20	İşimi yaparken çok şaşkınlık veren bir olayla karşılaştığımda sakin kalabilmem beklenir.	1	2	3	4	5
21	İşimi yapmaktan duyduğum heyecanı ve işime olan ilgilimi diğer çalışanlara göstermem beklenir.	1	2	3	4	5

22	Bu kurumda çalışmaktan ve işimi yapmaktan dolayı gurur duyduğumu diğer çalışanlara karşı göstermem beklenir.	1	2	3	4	5
23	Birlikte çalıştığım insanlara onlarla iş yapmaktan hoşlandığımı göstermem beklenir.	1	2	3	4	5
24	İşimde diğer çalışanlara karşı “mutlu bir insan” olarak gözükmem beklenir.	1	2	3	4	5
25	İşimi yaparken hissettiğim kızgınlığı ve hoşnutsuzluğu gizlemem beklenir.	1	2	3	4	5
26	İşimde üzüntü ve sıkıntılarımı birlikte çalıştığım insanlara yansıtmamam beklenir.	1	2	3	4	5
27	İşimde karşılaştığım endişe verici olaylar karşısında hissettiğim korkuları göstermemem beklenir.	1	2	3	4	5
28	İşlerin gerektiği şekilde yapılmasını sağlamak için birlikte çalıştığım kişileri korkutmam ya da tehdit etmem beklenir.	1	2	3	4	5
29	İşimi yaparken kızgınlığımı ve hoşnutsuzluğumu belirtmem beklenir.	1	2	3	4	5
30	İşim tarafsızlığımı göstermek ve otoritemi sağlamak için herhangi bir duygu göstermemeyi gerektirir.	1	2	3	4	5
X	İşinizi yaparken kurumunuzun sizden sergilemenizi beklediği diğer duygular nelerdir? Lütfen yandaki boşluğu kullanınız.				
DUYGUSAL EMEK GÖSTERİM STRATEJİLERİ Ortalama bir iş günü içerisinde müşteriler ile iletişim halindeyken aşağıdaki davranışları ne sıklıkta sergilersiniz?		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
31	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde hissettiğim duygular göstermem gereken duygulardan farklı olduğunda gerçek duygularımı değiştirmek için çaba sarf ederim.	1	2	3	4	5
32	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
33	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gerçekten hissettiğim duyguları gizlerim.	1	2	3	4	5
34	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duyguların, göstermem gereken duygulara uygun olup olmadığını her zaman düşünürüm.	1	2	3	4	5
35	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde göstermem gereken duyguların gerçekten hissettiğim duygular olması için içtenlikle çaba sarf ederim.	1	2	3	4	5
36	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gereken duyguları daha iyi sergileyebilmek için kendimi geliştirmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
37	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duygular o anda ortaya çıkan doğal duygularımdır.	1	2	3	4	5
38	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmak için rol yaparım.	1	2	3	4	5
39	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde sergilediğim duygular benim gerçek duygularımdır.	1	2	3	4	5

40	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde göstermem gereken duyguları bir robot gibi otomatik olarak gösteririm	1	2	3	4	5
41	Hasta ve yakınlarıyla ilişkilerimde gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.	1	2	3	4	5
DUYGUSAL EMEK SERGİLENİRKEN İLETİŞİMLERİN NİTELİK VE NİCELİĞİ						
42	Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla yüz yüze iletişim kurmaktasınız? kişi				
43	Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız? dakika				
44	Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla telefon, tele-konferans vb. araçları kullanarak sesli iletişim kurmaktasınız? kişi				
45	Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız? dakika				
46	Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla e-mail, kısa mesaj-sms vb. araçları kullanarak iletişim kurmaktasınız. kişi				
47	Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?dakika				
48	Normal bir iş gününde ortalama kaç çalışanla mektup, bilgi formları vb. yazılı iletişim araçlarını kullanarak iletişim kurmaktasınız? kişi				
49	Yaklaşık olarak bu türdeki bir iletişiniz için ne kadar süre harcamaktasınız?dakika				

DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMİ SONUCU ORTAYA ÇIKAN ÇALIŞMA SONUÇLARI		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsız	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
50	Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.	1	2	3	4	5
51	Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.	1	2	3	4	5
52	Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.	1	2	3	4	5
53	Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.	1	2	3	4	5
54	Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	1	2	3	4	5
55	Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	1	2	3	4	5
56	Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.	1	2	3	4	5
57	Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	1	2	3	4	5
58	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5

59	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
60	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
61	İşimde başarılıyım.	1	2	3	4	5
62	İşimi severek yapıyorum.	1	2	3	4	5
63	İşimde kendimi sürekli geliştiririm.	1	2	3	4	5
64	İşimde gösterdiğim performansın yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
65	İşimde karşılaştığım sorunların kolaylıkla üstesinden gelebiliyorum.	1	2	3	4	5
66	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	1	2	3	4	5
67	İşimle ilgili belirlenmiş hedeflere ulaşabiliyorum	1	2	3	4	5
68	Görevlerimi zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirebiliyorum	1	2	3	4	5
69	Geleneksel, yaratıcı olmayan bir kişiyim.	1	2	3	4	5
70	Sempatik, sıcak bir kişiyim.	1	2	3	4	5
71	Eleştirel, kavgacı bir kişiyim.	1	2	3	4	5
72	Kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan bir kişiyim.	1	2	3	4	5
73	Güvenilir, öz disiplinli bir kişiyim.	1	2	3	4	5
74	Altüst olmuş, dikkatsiz bir kişiyim.	1	2	3	4	5
75	Dışa dönük ve aktif bir kişiyim.	1	2	3	4	5
76	Çekingen, sessiz bir kişiyim.	1	2	3	4	5
77	Sakin, duygusal olarak dengeli bir kişiyim.	1	2	3	4	5
78	Yeniliklere açık, meraklı bir kişiyim.	1	2	3	4	5
79	Dini inancım benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
80	Dini inançlarım hayatıma anlam ve amaç katar.	1	2	3	4	5
81	İnancım gereği ibadetlerimi düzenli olarak yaparım.	1	2	3	4	5
82	Düzenli bir şekilde ibadet etmenin önemli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
83	Aynı inancı paylaştığım kişilerle bir arada olmaktan hoşlanırım.	1	2	3	4	5

2. BÖLÜM

Anketin son bölümünde siz genel sorular sorulmaktadır. Verilecek cevaplarda doğru ya da yanlış şeklinde bir değerlendirme yapılmayacak olup bilgisayar tarafından özel analiz programları ile bilimsel olarak değerlendirileceklerdir.

GENELSORULAR

1. Yaşınız:

(18-25)

(26-34)

(35-44)

(45-54)

(55-64)

(65 +)

2. Cinsiyetiniz:

(Bay)

(Bayan)

3. Medeni durumunuz:

(Evli)

(bekâr)

(dul)

(boşanmış)

4. Eğitim düzeyiniz:

(İlköğretim)

(Lise)

(Üniversite)

(Lisans üstü)

5. İşletmedeki konumunuz:

(Yönetici / Sağlık Yöneticisi / Müdür / Müdür Yardımcısı)

(Hekim / Uzman Hekim / Diş Hekimi)

(Hemşire / Ebe / Sağlık Memuru)

(Sağlık Teknisyeni / Lab. Teknisyeni vb.)

(İdari çalışan / Karşılama Hizmetleri /Memur vb.)

(Hizmetli / Şöför / Diğer)

6. İş yerinizdeki çalışma süreniz:

(1-5 yıl)

(6-10 yıl)

(11-15 yıl)

(16-20 yıl)

(20 + yıl)

7. İş yaşamınızdaki toplam çalışma süreniz:

(1-5 yıl)

(6-10 yıl)

(11-15 yıl)

(16-20 yıl)

(20 + yıl)

8. Kurumunuz:

Kamu (Devlet)

Özel Teşebbüs