

**İŞ VE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK
GÖSTERİMLERİNİN ÇALIŞANLARIN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE ETKİSİ**

Ülke Hilal AĞIRMAN

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Anabilim Dalı
Prof. Dr. Atılhan Naktiyok
2012
Her Hakkı Saklıdır**

**ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Ülke Hilal AĞIRMAN

**İŞ VE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK
GÖSTERİMLERİNİN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK**

ERZURUM - 2012



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



TEZ BEYAN FORMU

15.1.08/2012

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum "İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi " adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanması için izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☒ Tezimin/Raporumun 3. yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

15.08.2012

[Tarih ve İmza]

[Öğrencinin Adı Soyadı]

İlke Hilal AĞIRMAN



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

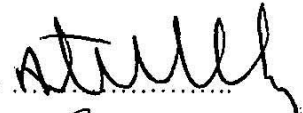


TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK danışmanlığında, Ülke Hilal AĞIRMAN tarafından hazırlanan bu çalışma 15 / 08 / 2012 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İşletme Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

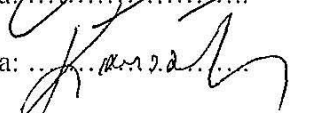
Başkan : Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK

İmza: 

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Ömer Faruk İŞCAN

İmza: 

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. M. Kürşat TİMÜROĞLU

İmza: 

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. / /

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM
Enstitü Müdürü

F-85/00/22.02.2012

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
TABLolar DİZİNİ	VI
ÖNSÖZ.....	IX
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. DUYGULAR VE ÖNEMİ	4
1.1.1. Duygu Kavramı	4
1.1.2. Duyguların İşlevi	6
1.1.3. Duygu Kuramları	8
1.1.4. Duyguların Sınıflandırılması.....	10
1.1.4.1. Olumlu ve Olumsuz Duygular.....	11
1.1.4.2. Birincil ve İkincil Duygular	11
1.1.4.3. Duygu kümeleri.....	11
1.1.5. Duygusal Zeka	12
1.1.5.1. Duygusal Zekanın Unsurları	14
1.1.5.1.1. Duyguların Farkında Olma (Öz-Bilinç)	14
1.1.5.1.2. Kendi Duygularını Yönetebilme (Öz-Denetim)	14
1.1.5.1.3. Kendini Motive Etme (Öz Motivasyon).....	15
1.1.5.1.4. Empati.....	15
1.1.5.1.5. Sosyal Beceriler	15
1.1.6. Örgütsel Ortamda Duygular	16
1.1.7. Duygusal Emek.....	18
1.1.7.1. Duygusal Emek Kavramı İle İlgili Temel Yaklaşımlar.....	22
1.1.7.1.1. Hochschild Yaklaşımı.....	22
1.1.7.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	23
1.1.7.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	24
1.1.7.1.4. Grandey Yaklaşımı.....	26

1.1.7.2. Duygusal Emek Stratejileri	27
1.1.7.2.1. Yüzeysel Davranış.....	27
1.1.7.2.2. Derinlemesine Davranış	28
1.1.7.2.3. Samimi Davranış.....	30
1.1.7.3. Duygusal Emek Gösterimlerinin Sonuçları	30
1.1.7.3.1. Olumlu Sonuçları.....	31
1.1.7.3.2. Olumsuz Sonuçları.....	31
1.2. TÜKENMİŞLİK VE ÖNEMİ	33
1.2.1. Tükenmişlik Kavramı	33
1.2.2. Tükenmişlik Boyutları (Maslach Tükenmişlik Modeli)	36
1.2.2.1. Duygusal Tükenme	37
1.2.2.2. Duyarsızlaşma	37
1.2.2.3. Kişisel Başarı Hissinde Düşme	38
1.2.3. Tükenmişliğin Belirtileri.....	39
1.2.4. Tükenmişliğin Evreleri	42
1.2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	43
1.2.5.1. Bireysel Faktörler	44
1.2.5.2. Örgütsel Faktörler	45
1.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları.....	46
1.2.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	47

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ ODAKLI VE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

2.1. ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	51
2.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı	51
2.1.2. Araştırmanın Kapsamı	52
2.1.3. Araştırmanın Varsayımı ve Sınırlılıkları	52
2.1.4. Araştırma Hipotezleri	53
2.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	58
2.2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	58
2.2.2. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	59

2.2.3. Ölçeklerin Güvenilirliği	60
2.2.4. Ölçeklere İlişkin Geçerlilik Analizleri.....	62
2.2.4.1. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	62
2.2.4.2. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	64
2.2.4.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	66
2.3. BULGULAR	68
2.3.1. Demografik Bulgular	68
2.3.2. Mesleki Bağlılık İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	69
2.3.3. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	70
2.3.4. İş Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	71
2.3.5. Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	74
2.3.6. Tükenmişlikle İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	78
2.3.7. İş Odaklı ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki	81
2.3.8. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi.....	88
2.3.9. Kontrol Değişkenleri Açısından İş Odaklı Duygusal Emek, Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Tükenmişlik.....	99
2.3.9.1. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	99
2.3.9.2. Yaş Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi	102
2.3.9.3. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi	105
2.3.9.4. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi.....	107
2.3.9.5. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi...	113
2.3.9.6. Hasta Grubu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi	117
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	125
EKLER.....	147
EK 1. Anket Formu.....	147
ÖZGEÇMİŞ.....	150

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İŞ VE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK GÖSTERİMLERİNİN
ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ**

Ülke Hilal AĞIRMAN

Danışman: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK

2012, Sayfa: 150

Jüri: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK

Prof. Dr. Ömer Faruk İŞCAN

Yrd. Doç. Dr. Kürşat TİMURÖĞLU

Bu tez çalışmasının temel amacı, duygusal emek gösterimlerinin ve tükenmişlikle arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede ilk bölümde duygusal emek ve tükenmişlik kavramları açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın uygulama kısmında, Erzurum merkezde bulunan devlet ve üniversite hastanelerinde görevli 263 hemşireye yüz yüze görüşme yöntemi ile anket uygulanmıştır. İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik boyutlarına etkisi ile ilgili literatüre yer verilerek bu doğrultuda çalışmaya ilişkin hipotezler oluşturulmuştur. Geliştirilen hipotezler ise uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Sonuç olarak; sergilenen iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı hissi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT**MASTER THESIS****THE EFFECT OF JOB AND EMPLOYEE FOCUSED EMOTIONAL LABOR
DEMONSTRATIONS ON THE LEVEL EMPLOYEES' BURNOUT****Ülke Hilal AĞIRMAN****Advisor: Prof. Dr. Atılhan NAKTİYOK****2012 – Page: 150+ IX****Jury: Prof. Atılhan NAKTİYOK****Prof. Ömer Faruk İŞCAN****Assist. Prof. Kürşat TİMURÖĞLU**

The main objective of this thesis is to investigate the relationship between emotional labor demonstrations and burnout. In this context, the concepts of emotional labor and burnout was explained in the first part.

In the application section of this study, a face-to-face survey was applied to 263 nurses who work at university and state hospitals located in the center of Erzurum. The study includes the literature review about the impact of job and employee focused emotional labor demonstrations on burnout dimensions and hypotheses were developed according to this literature review. Developed hypotheses were analysed by using appropriate statistical methods. As a result, job and employee focused emotional labor demonstrations which are displayed by employees has an impact on employees' emotional burnout, depersonalization and personal accomplishment feeling were determined.

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. İş Odaklı Duygusal Emek, Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeklerinin Güvenilirlik Katsayıları.....	61
Tablo 2.2. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları	62
Tablo 2.3. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	63
Tablo 2.4. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları	64
Tablo 2.5. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları .	65
Tablo 2.6. Tükenmişlik Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları.....	66
Tablo 2.7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	67
Tablo 2.8. Demografik Bulgular	68
Tablo 2.9. Mesleki Bağlılıkla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 2.10. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 2.11. Olumsuz Duyguları Gösterme Gerekliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	71
Tablo 2.12. Olumlu Duyguları Gösterme Gerekliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	72
Tablo 2.13. Sergilenen Duyguların Çeşitliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	73
Tablo 2.14. Sergilenen Duyguların Yoğunluğu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	73
Tablo 2.15. İş Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	74
Tablo 2.16. Samimi Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	75
Tablo 2.17. Yüzeysel Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	76
Tablo 2.18. Derinlemesine Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	76
Tablo 2.19. Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	77
Tablo 2.20. Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	78
Tablo 2.21. Kişisel Başarı Hissinde Düşme Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	79
Tablo 2.22. Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	80
Tablo 2.23. Tükenmişlik İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	81

Tablo 2.24. İş Odaklı ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Alt Boyutlarının Tükenmişlik ve Alt boyutları ile İlişkisi	87
Tablo 2.25. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Duygusal Tükenmeye Etkisi	89
Tablo 2.26. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisi.....	94
Tablo 2.27. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Duyarsızlaşmaya Etkisi	97
Tablo 2.28. Cinsiyet Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	100
Tablo 2.29. Cinsiyet Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	101
Tablo 2.30. Cinsiyet Değişkenine Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	102
Tablo 2.31. Yaş Değişkenine Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	103
Tablo 2.32. Yaş Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	104
Tablo 2.33. Yaş Değişkenine Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	105
Tablo 2.34. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	105
Tablo 2.35. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	106
Tablo 2.36. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	107
Tablo 2.37. Çalışma Süresi Değişkenine Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	108
Tablo 2.38. Çalışma Süresi Değişkenine Göre İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	109
Tablo 2.39. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	110

Tablo 2.40. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Ortalamalar.....	111
Tablo 2.41. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Fark Yaratan Gruplara İlişkin LSD Testi Sonuçları.....	112
Tablo 2.42. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	113
Tablo 2.43. Etkileşim Süresi Değişkenine Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	114
Tablo 2.44. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	115
Tablo 2.45. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Ortalamalar.....	116
Tablo 2.46. Etkileşim Süresi Değişkenine Göre Fark Yaratan Gruplara LSD Testi Sonuçları.....	116
Tablo 2.47. Hasta Grubu Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	117
Tablo 2.48. Hasta Grubu Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi	118
Tablo 2.49. Hasta Grubu Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	119
Tablo 2.50. Hasta Grubu Değişkenine Göre Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Ortalamalar.....	120
Tablo 2.51. Hasta Grubu Değişkenine Göre Fark Yaratan Gruplara LSD Testi Sonuçları.....	120
Tablo 2.52. Hasta Grubu Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Ortalamalar	122
Tablo 2.53. Hasta Grubu Değişkeni açısından Fark Yaratan Gruplara ilişkin LSD Testi Sonuçları.....	123

ÖNSÖZ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum bu çalışma Prof. Dr. Atılhan Naktiyok yöneticiliğinde, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalında gerçekleştirilmiştir.

Öncelikle çalışmamda bilgi ve tecrübelerinden faydalandığım, tez çalışmasının hazırlanmasında büyük bir emek ve titizlikle yol gösteren saygı değer danışman hocam Prof. Dr. Atılhan Naktiyok'a teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın her aşamasında ilgi ve desteklerini gördüğüm değerli hocalarım Prof. Dr. Ömer Faruk İşcan, Yrd. Doç Dr. Canan Nur Karabey, Yrd. Doç. Dr. Kürşat Timuroğlu ve Yrd. Doç Dr. Meryem Öztürk'e teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek Lisans öğrenimim süresince gerçekleştirdiğim çalışmaları burs vererek maddi açıdan destekleyen Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu'na (TÜBİTAK) teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, gösterdikleri sabır, anlayış ve sonsuz desteklerinden dolayı değerli eşime ve aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Bu tez çalışması, Atatürk Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projesi Birimi tarafından desteklenmiş olup, proje numarası 2011/442'dir.

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında hizmet sektörünün önemli ölçüde gelişmesi işgücünün büyük bir kısmının bu sektörde istihdam edilmesini gerektirmektedir. Sayıları her geçen gün artan hizmet üreten işletmeler hizmet sektöründe yoğun bir rekabet ortamı oluşturmaktadır. Bu rekabet ortamında devamlılık sağlamak ve başarılı olmak isteyen işletmeler kazanacakları müşteri memnuniyeti ile rekabet üstünlüğü sağlayacaklardır. Müşteri memnuniyeti ise çalışanlar aracılığı ile kazanılmaktadır. Çünkü müşterilerle etkileşim halinde olan çalışanların davranışları, müşteri memnuniyeti üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Bu durumun farkında olan işletmeler ise çalışanlarından müşterinin memnuniyeti ile sonuçlanacak şekilde duygu gösterimlerinde bulunmalarını dolayısıyla duygusal bir performans sergilemelerini beklemektedir. İşletmelerin çalışanlarından beklediği bu duygusal performans ise duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Duygusal emek ilk olarak Hochschild (1983) tarafından ele alınarak, müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sırasında gösterdikleri emek olarak tanımlanmıştır.

Doğal olarak, tüm işletmeler çalışanlarından işletme kurallarına ve prosedürlerine uymalarını beklemektedir. Fakat duygusal emek bireylerin kendi kişiliklerini işletmenin onayladığı bir kişilikle değiştirme gerekliliği olarak basit kurallara uyulmasının ötesindedir. Duygusal emek sadece müşteriye yönelik değil, aynı zamanda çalışma ortamında da işletme yönetimin beklentilerini karşılamaya yöneliktir. Çünkü işletme yönetimi çalışanlarından aynı zamanda çalışma arkadaşlarına ve yönetime karşı da olumlu bir tavır içinde olmalarını beklemektedir. Tüm bu beklentiler ise çalışan üzerinde bir baskı oluşturmakta ve bu tarz bir baskı altında duygularını yönetmeye çalışan bireyin zamanla duygusal açıdan yorgunluk yaşaması ile sonuçlanabilmektedir. Yine çalışanların gerçek duyguları ile sergiledikleri duygular arasındaki farklılık, duygusal uyumsuzluk yaşanmasına neden olabilmektedir. Duygusal emek gösterimlerinin neden olduğu bu olumsuzluklar ise zamanla bireyin tükenmişlik yaşaması ile sonlanabilmektedir. Tükenmişlik, işleri gereği insanlarla yoğun bir etkileşim içinde olan kişilerde görülen, farklı boyutlarda ortaya çıkan, maruz kalan bireylerin etrafındakilere karşı duyarsızlaşmalarına, duygusal açıdan tükenmiş hissetmelerine, kendilerini başarısız ve yetersiz görmelerine neden olan bir sendromdur

(Maslach ve Jackson, 1981). Birey açısından hem fiziksel hem de ruhsal sağlık sorunlarını da beraberinde getiren sendrom aynı zamanda bireyin sosyal yaşantısına, ilişkilerine ve iş ortamındaki başarısına zarar vermektedir. Bu nedenle tükenmişliğin nedenleri ve sonuçlarının bilinmesi ve ortaya çıkmasını engelleyen önemlerin alınması gerekmektedir. Bahsi edilen bu iki kavramın çalışanlar ve çalıştıkları kurumlar açısından taşıdıkları öneme dikkat çeken çalışmamız iki bölümden oluşmaktadır.

Çalışmamızın birinci bölümünde duygu ve duygusal emek kavramları açıklanarak duygusal emeğe ilişkin yaklaşımları ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından biri olan tükenmişlik kavramı ayrıntılı olarak ele alınarak kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur.

Duygusal emek ve tükenmişlik üzerindeki etkisini açıklamak amacıyla yapılan çalışmanın ikinci bölümde ise Erzurum il merkezinde bulunan devlet ve üniversite hastanelerinde görev yapan hemşirelerin iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri, tükenmişlik düzeyleri ve sergiledikleri duygusal emeğin tükenmişlik düzeylerine olan etkisine yer verilmiştir. Öncelikle kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve faktör analizleri yapılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı istatistiklere yer verilerek iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin ve tükenmişlik boyutlarının ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir. Bunun dışında iş ve çalışan odaklı duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin varlığı, yönü ve derecesi saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre hemşirelerin iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

Araştırmanın bir diğer adımı da iş ve çalışan odaklı duygusal emek, tükenmişlik boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetinin kontrol değişkenine bağlı olarak değişip değişmeyeceği belirlenmeye çalışmış; çalışma süresi, hastalar ile geçirilen etkileşim süresi ve hasta grubuna göre anlamlı farklılıklar yaratan etkenlerin olduğu tespit edilirken, cinsiyet, yaş ve eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Çalışma, sonuçları itibariyle hem çalışanlar hem de işletmeler açısından önem gösterilmesi gereken duygusal emek ile tükenmişlik kavramlarını açıklamak ve tükenmişlik kavramının ortaya çıkmasında sergilenen duygusal emeğin ne kadar etkili olduğunu araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusundan çalışmada

elde edilen sonuçların literatüre katkı sağlayarak yeni araştırmalara yol göstermesi hedeflenmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. DUYGULAR VE ÖNEMİ

Bu kısımda duygu kavramı ve duyguların işlevleri, örgütsel ortamda duyguların önemi, duygusal zekâ ve duygusal emek kavramlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.1.1. Duygu Kavramı

Duygu, özel olarak yaşanan hissi bir durumun dışavurumu olan gözlenebilir bir davranış yapısıdır (Budak, 2003: 230). Bir anlamda duygu, iç dünyamızda olup biten yaşantıların doğrudan doğruya farkına varılması, iç ve dış çevrede yaşanan çeşitli durumlardan etkilenme sonucu ortaya çıkan bir tepki olarak ruhsal hal ve eğilimlerimizin dışa vurmasıdır (Hökelekli, 2008: 95). Duygular; olaylar karşısında ortaya çıkan hislerin tepki alanıdır. Önemli olan duyguların bir nesne ya da kişi tarafından tetiklendiğinin unutulmamasıdır (Greenberg, 2002: 59). Örneğin deprem anında yaşadığımız endişe ve korkunun ya da yıllardır görmediğimiz bir arkadaşımızla karşılaştığımızda yaşadığımız mutluluğun kaynağında bu duyguları tetikleyen uyaranlar yer almaktadır. Dolayısıyla duygunun gerçekleşmesi için bir uyarana ihtiyaç vardır. Çünkü duygu bir kişiye, bir olaya ya da bir nesneye karşı gelişen bir tepkidir.

Duygular, fizyolojik bir uyarılmayı, bu durumun bilişsel bir değerlendirmesini ve ortaya çıkan duygunun dışa vurulmasını gerektiren bir süreçtir. Araştırmacılar, duygunun; fiziksel, bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç bileşeni olduğu görüşündedir. Duygunun fiziksel bileşeni, duyguya eşlik eden durumsal uyaranları içermektedir. Bilişsel bileşen, uyarının değerlendirilip yorumlanmasını, davranışsal bileşen ise duyguların dışa vurumunu ortaya koymaktadır (<http://www.blinn.edu/socialscience>, 10.10.2011).

Duygular herhangi bir kişi ya da nesneye karşı yöneltilmiş yoğun hislerdir. Bu durum duygu ve ruh hali kavramlarının farklı özelliklere sahip olduğunun göstergesidir. Bir anlamda ruh hali duyguya nazaran daha az yoğun hisleri kapsar ve genellikle bağlamsal bir uyarıcısı yoktur. Çoğu araştırmacı duygunun ruh halinden daha kısa sürdüğüne de inanmaktadır. Örneğin, biri size kabalık ettiğinde öfke duyarsınız. Bu yoğun duygu muhtemelen oldukça hızlı bir şekilde hatta belki de birkaç saniye içinde

gelip gider. Ancak kötü bir ruh halindeyseniz kendinizi birkaç saat kötü hissedersiniz (Robbins ve Judge, 2011: 134). Bazen ruh hali duyguya, duygu da ruh haline dönüşebilir. Beklemediğimiz bir durum karşısında yaşanan şaşkınlık, birine karşı duyduğumuz kızgınlık, aldığımız güzel bir haberin ardından yaşadığımız mutluluk, belirli bir uyarının etkisinde, yoğun bir şekilde gerçekleşmiştir. Önemli bir nokta da bu duyguları yaşama süremizin kısalığıdır. Şaşkınlığımız anlıktır. Kimse saatlerce şaşkın kalamaz ya da aynı yoğunlukta bu duyguyu yaşamaz. Piyangodan büyük ikramiye kazanan birinin yaşadığı mutluluk duygusunu düşünelim. Bu kişinin yaşadığı mutluluk aynı yoğunlukta devam etmez, bunun yerini olumlu bir ruh hali alabilir.

Geçmişten günümüze araştırmacılar duygu kavramına farklı bakış açılarıyla yaklaşmışlardır. Geçmişte duyguların rasyonel düşünme sürecini olumsuz etkilediği üzerinde durulurken günümüzde yapılan birçok çalışma duyguların aslında gerçekçi düşünmeye yönelttiğini ortaya koymaktadır (Robbins ve Judge, 2011: 138). Bir anlamda duygular, akılcı yaklaşımların aksine insanı harekete geçiren ve enerji veren ruh halleridir. Zira Latince “motus anima” olarak ifade edilen duygu kelimesi, “harekete geçiren ruh” anlamına gelir (Cooper ve Sawaf, 2000: 20). Bu nedenle günlük hayatta yaşanan duygular insan davranışları üzerinde büyük bir etkiye sahiptir.

Yaşanan duygunun etkisi duygunun yoğunluğuna göre farklılık göstermektedir. Genel olarak hafif yoğunluktaki duygular üzerimizde uyarıcı etki yapar ve bizi daha iyi iş yapabilecek duruma getirir. Örneğin, merak duyduğumuz bir konuyu öğrenmek için ilgi ve istekle konuya yöneliriz. Sınav kaygısı bizi çok çalışmaya ve dikkatimizi yoğunlaştırmaya sevk eder. Bununla birlikte aşırı duygular çoğunlukla sağduyumuzu ve mantıklı düşünmemizi olumsuz etkiler, zihinsel karmaşıklığa yol açar ve algıları çarpıtır. Bir anlamda olayların sonuçlarını doğru bir şekilde görme ve isabetli kararlar alma yeteneğimizi azaltır ve uyumumuzu zorlaştırır (Hökelekli, 2008: 96). Örneğin, yoğun bir şekilde hissettiğimiz nefret, karşımızdaki kişinin olumlu yönlerini görmemizi engeller ya da aksine sevgi duygusu, çok sevdiğimiz kişinin eksikliklerini ve yanlışlıklarını fark edemememize neden olabilir.

1.1.2. Duyguların İşlevi

Herhangi bir duyguyu hissetmeden veya ifade etmeden bir gün bile geçirebileceğimizi düşünmek imkânsızdır. Çünkü duygular günlük yaşantımızın neredeyse tamamına etki etmekte, hayata canlılık katmakta ve etrafımızda algıladığımız nesnelere anlam yüklemektedir. Dolayısıyla duygular yalnızca içsel yaşantımızı zenginleştirmekle kalmamakta, belirli amaçlara da hizmet etmektedirler. Duyguların temelde üç işlevi bulunmaktadır. Bunlar (Plotnik, 2007: 365):

- Sosyal işaretler,
- Hayatta kalma, dikkat ve bellek,
- Uyarılma ve motivasyondur.

Duyguların işlevlerinden biri, kişinin hissettikleri ve ihtiyaçları ile ilgili sosyal işaretler göndermesidir. Altını ısılatan ya da acıkan bir bebeğin ağlaması ihtiyacını belirtir. Bebek böylece yardım istemiş olur. Duygularla beraber gelen yüz ifadeleri nasıl hissettiğimizle ilgili sosyal işaretler gönderebileceği gibi ne yapmak üzere olduğumuzla ilgili sosyal işaretler de gönderebilir (Plotnik, 2007: 365). Örneğin yeni işe başlayan iş arkadaşınızın size gülümsemesi iyi niyetinin ve tanışmak istediğinin bir işaretidir. Bununla birlikte, mutluluktan ağlayan biri ya da işyerinde mutsuz olduğu halde müşterisine gülümsemek zorunda olan birinin yaptığı gibi bazen bireylerin duygu halleriyle yüz ifadeleri farklı olabilmektedir. Fakat genel itibarıyla yüz ifadeleri kişinin duygusal durumu ile ilgili önemli bilgiler sağlamaktadır.

Duyguların işlevlerinden biri de nesnelerin, insanların ve durumların bizim sağlığınıza ve hayatta kalmamıza ne kadar iyi veya kötü geldiğini değerlendirmemize yardım etmesidir. Etrafımızdaki uyaranların etkisiyle ortaya çıkan duygularımız bizi belirli bir şekilde yönlendirecektir. Duygular, durumları sağlığınıza açısından değerlendirmemize yardım etmenin dışında dikkati ve belleği de etkilemektedir. Örneğin, gece yarısı dışarıda yalnız yürüdüğümüzde yaşadığımız korku duygusu bizi daha dikkatli olmaya yönlendirecektir. Duygular, duygusal durumları daha iyi tespit edip onlara karşılık vermemizi sağlamaktadır. Tehlike altındaki birinin kızgınlık duygusu bütün dikkatini o durumdan çıkmak için kullanmasına neden olacaktır. Yine duygular, birey açısından önemli ve anlamlı durumların hatırlanmasını sağlamakta ve

belleği güçlendirmektedir (Plotnik, 2007: 365). Örneğin bir arkadaşımızın bizi çok mutlu eden sürpriz bir davranışını yıllar geçse de kolay kolay unutmayız.

Duyguların işlevlerinden biri de bedeni harekete hazırlayan genel uyarılmışlık yaratmaktır. Bu nedenle, duygusal uyarılma ile performans birbiri ile bağlantılıdır. Bu bağlantıya Yerkes- Dodson yasası denir. Bu yasa, bir görev esnasındaki performansın, fizyolojik uyarılmanın seviyesi ile görevin zorluğu arasındaki etkileşime bağlı olduğunu söylemektedir. Zor görevler için düşük uyarılma daha iyi performans sağlar. Çoğu görev için orta dereceli uyarılma performansa yardımcı olur, kolay görevlerde ise yüksek uyarılma performansı kolaylaştırabilir (Plotnik, 2007: 365).

Yukarıda açıklanan görüşler, duyguların ihtiyaçların karşılanması için bireylerin harekete geçmesini sağladığını, çevreye tepki verme ve hayatta kalma çabasında bireye yardımcı olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Duygular, bireylerin çevrelerine uyum sağlamalarında, sosyal ilişkilerini düzenlemede, iletişim ve etkileşim kurmalarında önemli bir role sahiptir. Çünkü duygu kavramı iletişim kavramından ayrı düşünülemez. Çoğu insan “poker” yüze sahip değildir. Yani hissettiklerini yüz ifadelerine ve davranışlarına kolayca yansıtır ve karşısındaki insanlardan gizleyemez. Bu nedenle karşımızdaki kişiyi açık bir şekilde değerlendirmek için o kişinin duygusal tepkilerini dikkatle izleriz. İnsanların nasıl hissettikleri onların nasıl davranacakları hakkında önemli bir ipucu verdiğinden, karşımızdaki kişinin davranışlarını tahmin etmede duygusal ipuçlarından büyük ölçüde yararlanılır (www.psychosphere.com,12.01.2012).

Özetlemek gerekirse, her gün yaşadığımız sayısız duygunun; hissedilmesi ve ifade edilmesi esnasında fark edilmeyen birçok işlevi yerine getirmesi, duyguların dünyayı anlamamızı sağlayan ve hareketlerimize yön veren çok önemli bir bilgi kaynağı olduğunu göstermektedir. Duyguların tecrübelerle olan katkısı, hayatı yaşamaya değer kılmaktadır. İnsanlar yaşadıkları duygular doğrultusunda hayatlarına yön vermektedir. Bir başarının ardından yaşanan mutluluk ve gurur duygularının etkisi yeni başarıları ortaya çıkarabilir. Ya da birey bir kaza sonucu yaşadığı korku ve üzüntü duygularını yeniden yaşamamak için hayatının geri kalanında daha dikkatli olabilir.

1.1.3. Duygu Kuramları

Duyguların nasıl meydana geldiği ve vücuttaki fizyolojik değişikliklerle olan bağlantısı üzerine birçok farklı kuram bulunmaktadır. Temelde üç ana grupta toplanan bu kuramlardan çevresel duygu kuramı içinde yer alan kuramlar, vücutta meydana gelen fizyolojik değişikliklerin duyguların meydana gelmesine nasıl neden olduğu üzerinde dururken, bilişsel değerlendirme kuramı, duyguların meydana gelmesinde durumların yorumlanmasının ve değerlendirmesinin rolü üzerinde durmuştur. Duygusal nörobilim yaklaşımına dayalı kuramlar ise duyguların altında yatan nöral temeli incelemektedir (Plotnik, 2007, 360). Bu yaklaşımlar içerisinde yer alan birkaç önemli kuram ise; James-Lange kuramı, Schachter-Singer bilişsel kuramı, bilişsel değerlendirme kuramı, Cannon ve Bard kuramı ile sağduyu kuramıdır (Plotnik, 2007; www.psychosphere.com, www.psych.wright.edu, www.blinn.edu).

James-Lange Kuramı, belirli fizyolojik örüntülerin duygulara yol açtığını belirtmektedir. 1980'lerin sonunda iki psikolog, William James ve Carl Lange tarafından öne sürülen kuram beynimizin, belli fizyolojik değişimleri duygu ve his olarak yorumladığını ve her bir duygunun altında farklı fizyolojik örüntülerin yattığını söylemektedir. James ve Lange duygu sürecini, öncelikle uyarıcıların fiziksel değişikliklere ve davranışlara yol açtığı ardından duygunun hissedilmesiyle son bulduğu bir süreç olarak tanımlamışlardır. Bilim adamları kuramı bir ayı ile karşılaşma durumuyla örneklendirmiştir. Örneğe göre; karşısında ayı gören birisi önce bu uyarıcının etkisiyle kaçmakta, sonra da kaçtığı için korkmaktadır.

Schachter-Singer bilişsel kuramı, olayları yorumlamak gibi bilişsel faktörlerin duyguları etkileyebildiğini gösteren ilk kuramdır. Bilindiği gibi bilişsel faktörler bilginin elde edilmesi, saklanması, ayrıntılandırılması, işlenmesi ve kullanılması ile ilgilidir. Schachter ve Singer'in yaptıkları çalışmada bir grup deneğe fizyolojik uyarımlara yol açan bir hormon olan adrenalin enjekte edilmiş, deneklere ise enjekte edilen maddenin vitamin olduğu söylenmiştir. Bir süre sonra da denekler mutlu ya da kızgın olacakları iki farklı duygusal ortama sokularak sonuçlar izlenmiştir. Sonuçlara göre mutlu ortamda olanlar mutlu olduklarını belirterek gülümsemişler, kızgın ortamda olanlar ise kızgın olduklarını ifade edip yüz şekillerine de bu durumu yansıtmışlardır. Schachter ve Singer bu bulgulardan yola çıkarak deneklerin fizyolojik uyarımlarının hormon enjeksiyonundan kaynaklandığını bilmedikleri, dolayısıyla bunun nedenini

çevrelerinde aradıkları ve çevresel ipuçlarını uyarımların sebebi olarak gördükleri sonucuna varmıştır. Dolayısıyla bu kuram duygu sürecini, çevreden gelen uyarıcıların kişinin beklentileri ve sosyal durumuna göre zihninde yorumlanıp değerlendirildiği, ardından bu uyarıcıların hangi duygu türü ile isimlendirileceği ve hangi duygusal tepkilerin verileceğinin belirlendiği bir süreç olarak tanımlamıştır.

Düşünme ile bir durumun yorumlanması ya da değerlendirilmesi gibi bilişsel süreçlerin duyguları tetikleyebildiği bulgusu, “duyguların bilişsel değerlendirmesi” kuramının temelini oluşturmaktadır. *Bilişsel değerlendirme kuramı*; bir durum, nesne ya da bir olayla ilgili yorum, değerlendirme, düşünce ve hatıranın farklı duygular yaşamamıza yol açabileceğini veya buna katkıda bulunabileceğini öne sürmektedir. Geçmişte yaşanan olaylar, bu olaydaki kişiler ve nesneler belleğimizde bize hissettirdikleri duygu yoğunluklarına göre yer edinirler. Geçirilen ağır bir kaza bellekte bir iz bırakacak ve her hatırlandığında kaygı, üzüntü gibi olumsuz duyguların hissedilmesine neden olacaktır. Daha önce kavga ettiğimiz biri ile karşılaştığımızda yaşadığımız kızgınlık duygusu ya da piyangodan kazandığımız büyük ikramiyeyi düşündüğümüzde yaşadığımız mutluluk duygusu, düşünme ve değerlendirmeden sonra hissedilmektedir. Bazı durumlarda; örneğin kişisel ilişkiler, işteki sorunlar, güzel aile anıları ve korkunç trajedilerle ilgili olan durumlarda, düşünceler duygusal hislerden önce gelmektedir. Bunun aksine, farklı bir durumda duyguların bilinçli bir düşünce olmaksızın ortaya çıktığı hallerde mevcuttur. Örneğin saldırı veya kişinin hayatı için tehdit oluşturan durumlarda duygular bilinçli düşünce veya farkındalık olmadan anında meydana gelmektedir.

Duygulara ilişkin bir başka teori olan *Cannon ve Bard kuramı* ise duyguların temelinde merkezi sinir sisteminin önemli bir rolü olduğunu göstermektedir. Bu kuram duyguların talamusun uyarılmasıyla ortaya çıktığını, dışavurumunun ise hipotalamik yapıların işlevleriyle ilgili olduğunu öne sürer. “Talamik Duygu Teorisi” de denen bu kuramda Cannon ve Bard talamus üzerinde durmuştur. Talamus merkezi sinir sisteminde boyut olarak küçük bir yer kaplamakla birlikte, anatomik ve fonksiyonel açıdan çok önemli bir yere sahiptir. Bu organ, koku duyusu hariç bütün duyular için büyük bir transfer istasyonu görevi görmektedir. Çevrede olanlardan haberdar olma, bu durumlara karşı tetikte olma ve dikkat gibi fonksiyonların sağlanması ve düzenlenmesinde de talamusun önemli bir rolü vardır. Bu teoriye göre, duygu yaratan

olayları veya uyarıları algılayan talamus, bu bilgileri aynı anda hem beyin korteksine (öznel duygu deneyimi), hem de iskelet kaslarına ve özerk sinir sistemine (fizyolojik uyarım) gönderir. Kuram uyarıcının beyinde gerçekleştirdiği etkiye bağlı olarak fiziksel ve davranışsal değişiminin ve duygusal tepkinin eş zamanlı ortaya çıktığını belirtmektedir. Örneğin bir ayı ile karşılaşan kişinin kaçma davranışıyla korku duygusu paralel şekilde ortaya çıkmaktadır.

Son olarak *Sağduyu Kuramı* ise duyguları harekete geçiren uyarıcıların öncelikle duyguların hissedilmesine yol açtığını, sonrasında fizyolojik değişimlerin ve davranışsal sonuçların oluştuğunu öne sürmüştür. Kurama göre önce duygu ortaya çıkar, sonra davranışsal tepki verilir. Örneğin ayı ile karşılaşan kişi önce ayıdan korkar, sonra göz bebekleri büyür ve ardından ondan kaçır. Dolayısıyla bu teori duyguların davranışlardan önce ortaya çıktığını ve davranışı yönlendirdiğini vurgulamaktadır.

Yukarıda açıklanan kuramlar incelendiğinde, duyguların oluşumu ve davranışlarla ilişkisinin oldukça karmaşık bir konu olduğu görülmektedir. Bu kuramlar konuya getirdikleri farklı bakış açılarıyla duyguların daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunmaktadır. Bu yüzden birinin diğerini ikame etmesi veya diğerlerinin değerini düşürmesi gibi bir durum söz konusu değildir. Duyguların ortaya çıkışını ve dışı vurumunu açıklayabilmek için fizyolojik, bilişsel ve nörobilimsel teorilerin bir arada ele alınmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

1.1.4. Duyguların Sınıflandırılması

Öfke, nefret, heyecan, kıskançlık, korku, sevgi, aşk, gurur, şaşkınlık ve üzüntü gibi onlarca duygu bulunmaktadır. İnsanoğlunun hissettiği tüm bu duyguları tanımak ve değerlendirmek için araştırmacılar duyguların gruplandırılması ve sınıflandırılması gerektiğini belirtmiştir. Duyguların çok sayıda bileşeni içeren karmaşık süreçler olması, sınıflandırılmalarını zorlaştırmakta ve farklı sınıflandırma tarzları ortaya çıkarmaktadır (Robbins ve Judge, 2011: 136). Olumlu ve olumsuz duygular, birincil ve ikincil duygular ve duygu kümeleri başlıca sınıflandırmalar arasında yer alır.

1.1.4.1. Olumlu ve Olumsuz Duygular

Duyguları sınıflandırmanın bir yolu, duyguları olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirmektir. Duyguların bir kısmı olumlu olup bizi diğer insanlara ve varlıklara yaklaştırırken bir kısmı ise olumsuz olup onlardan uzaklaşmamıza yol açmaktadır (Hökelekli, 2008: 97). Sevinç, gurur, memnuniyet ve mutluluk gibi duygular olumlu değerlendirmeleri ya da hisleri ifade etmektedir. Olumlu duygular bireyin ihtiyaçlarını karşılaması için onu harekete geçirmekte ve hareketini sürdürmesini sağlamaktadır. Ayrıca olumlu duygular çevreye uyum sağlama fırsatı vermektedir. Öfke, utanma, üzüntü ve suçluluk gibi olumsuz duygular ise olumsuz değerlendirmeleri ya da hisleri ifade etmektedir. Olumsuz duygular bireyin harekete geçmesini engellemekte ve çevreye uyumunu zorlaştırmaktadır. Bunlara ek olarak, unutulmaması gereken bir konu da duyguların nötr olamayacağıdır. Nötr olmak duygusuz olmak anlamına gelmektedir (Robbins ve Judge, 2011: 136).

1.1.4.2. Birincil ve İkincil Duygular

Duygular üzerine yapılan başka bir sınıflandırma ise birincil ve ikincil duygu sınıflandırmasıdır. Birincil duygular doğuştan gelen evrensel duygulardır. Birincil duygulara örnek olarak korku, hırs, şaşkınlık, mutluluk ve tiksime duyguları örnek verilebilir. İkincil duygular ise daha karmaşık olup sonradan kazanılmış, öğrenilmiş duygulardır. Bu tip duygulara iyimserlik, aşk, sevgi, dikkat ve aşağılama örnek verilebilir. İkincil duygular, bireyin sosyalleşme sürecinde deneyimleri sonucunda kazandığı ya da sosyal etkileşim yoluyla öğrendiği duygulardır (www.psychosphere.com, 12.01.2012).

1.1.4.3. Duygu Kümeleri

Felsefe alanında çalışan birçok araştırmacı tüm insanlara mahsus evrensel duyguların var olduğu görüşündedir. Modern felsefenin kurucusu kabul edilen Descartes temel duyguları; şaşkınlık, sevgi, nefret, istek, sevinç ve üzüntüden oluşan altı basit ve ilkel tutku olarak tanımlamıştır. Psikologlar ise yüz ifadeleri üzerinde çalışarak temel duyguları tüm kültürlerde görülen ve aynı yüz ifadesi ile açığa vurulan duygular şeklinde tanımlamışlardır (Robbins ve Judge, 2011: 136). Goleman duyguları duygu kümeleri şeklinde ortaya koymakta ve bu temel duyguların bir araya gelmesiyle yeni

duyguların oluşabileceğini öne sürmektedir. Başlıca duygu kümeleri ise şunlardır (Goleman, 2005: 359-360):

- Öfke: hiddet, hakaret, iççerleme, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme, hınç, kin, rahatsızlık, alınganlık, düşmanlık ve belki de en uç noktada, patolojik nefret ve şiddet.
- Üzüntü: acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda şiddetli depresyon.
- Korku: kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet; patolojik olduğunda ise fobi ve panik.
- Zevk: mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, heyecan ve en uç noktada mani.
- Utanç: suçluluk, mahcubiyet, hayal kırıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzölme ve çile.

Bu duygu kümeleri birbirine yakın duyguları göstermekte olup aynı kümenin içinde yer alan duygular arasındaki ilişkileri ve geçişleri daha iyi anlamamıza yardımcı olması bakımından önem taşımaktadır.

1.1.5. Duygusal Zeka

Son yılların ilgi çeken konularından biri olan duygusal zeka kavramı ilk olarak John Mayer ve Peter Salovey'in "Duygusal Zeka" (1993) adlı makale çalışmalarında kullanılmış ve literatüre girmiştir. Araştırmacılar bu çalışmalarında duygusal zekayı, duyguları doğru biçimde algılama, değerlendirme ve kullanma yeteneği; duyguları veya duygusal enformasyonu anlama yeteneği ile duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları denetleme ve ifade etme yeteneğini şeklinde tanımlamaktadır (Mayer ve Salovey, 1997: 10). Kavram, duygusal zekanın başarılı bir kariyer için teknik beceriden ve rasyonel zekadan daha önemli olduğunu iddia eden Daniel Goleman'ın çalışmalarıyla popülerlik kazanmıştır (Huczynski ve Buchanan, 2001: 152).

Duygusal zekanın temeli Thorndike'in 1920 yılında tanımlamış olduğu sosyal zeka kavramına dayanmaktadır. Thorndike sosyal zekayı bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak ifade etmiştir (Doğan ve Demiral, 2007: 212). Bu bakımdan sosyal zekaya dayandırılan duygusal zekanın, düşünce ve duygu arasında bir ayırım yapmak yerine, her ikisini birlikte kullandığı söylenebilir.

Bilişsel zekadan farklı olarak duygusal zeka, kendi hislerimizin, ayrıca başkalarının hislerinin yönetilme becerisi üzerinde durmaktadır (Tosi ve Mero, 2003: 33). Duygusal zeka; duygusal empati yapabilmeyi, bireylerin duyguları arasında ince farkları görüp dikkate almayı, kendi güdülerini ve başkalarının güdülerini doğru değerlendirmeyi, duyguları kontrol edebilmeyi, değişen hayat şartlarına bağlı olarak bireylerin davranış ve duygularına yerinde ve uygun karşılıklar verebilmeyi gerektirmektedir (Poskey, 2006:1).

Bilim adamları tarafından çokça tartışılan duygusal zeka kavramı temelde üç modelle açıklanmıştır. Mayer ve Solovey modeli, duygusal zekayı; düşünceyi kolaylaştırmak için duyguları algılama, değerlendirme, yönetme ve kullanma yeteneği olarak tanımlamaktadır. Model, genellikle birbirinin karşıtı olarak algılanan duygu ve zekanın aslında uyum içinde çalıştığını ve birinin diğerini geliştirdiğini savunmaktadır. Mayer ve Solovey, duyguların düşünceleri zenginleştirdiğini ve güçlü hislerin bireylere yeni alternatifleri algılamada ve daha iyi seçimler yapmada yardımcı olabileceğini vurgulamıştır. Goleman Modeli ise duygusal zekayı yönetimsel performansın artmasına yardım eden önemli bir duygusal ve sosyal yeterlilik olarak görmektedir (Matthewman ve diğ., 2009: 65). Goleman'a göre duygusal zeka kendimizin ve başkasının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetebilme yetisidir (Yaylacı, 2006: 46). Son olarak, Bar-on Modeli duygusal zekayı birbiriyle bağlantılı, zihinsel davranışa etki eden duygusal ve sosyal yetenekler ve kolaylaştırıcılar olarak tanımlamıştır. Modele göre sosyal ve duygusal zekaya sahip olmak aşağıdaki unsurların etkili yönetilmesini sağlamaktadır (Matthewman ve diğ., 2009: 65).

- Kişisel Unsurlar: Öz-bilinç ve etkili kişisel anlatım (kendini ifade edebilme),
- Sosyal Unsurlar: Başkalarını anlama ve başarıyla bağlantı kurabilme.
- Çevresel Unsurlar: Günlük ihtiyaçlarla, zorluklarla ve baskılarla başa çıkabilme.

Özetlemek gerekirse, duygusal zeka bireyin hayatını ve sosyal ilişkilerini sürdürmesinde çok önemli bir işleve sahip olan, duyguların farkında olmasını, bu duyguların kaynaklarını anlayabilmesini, duygularını iyi yönetebilmesini ifade eden bir kavram olarak değerlendirilebilir.

1.1.5.1. Duygusal Zekanın Unsurları

Duygusal zekanın unsurları beş temel başlıkta incelenmektedir.

1.1.5.1.1. Duyguların Farkında Olma (Öz-Bilinç)

Öz bilinç; kişilerin ruh hallerini ve dürtülerini kontrol edebilme ve yeniden yönlendirebilme yeteneğidir (Huczynski ve Bunhanan, 2001: 152). Öz bilinç, duyguların yoğunluğuyla dağılabilecek abartılı bir tepki vermeye ya da algılananı abartmaya açık bir dikkat hali değildir. Tam tersine, fırtınalı duygular içinde bile kendine yönelik olabilmeyi sürdüren tarafsız bir haldir (Goleman, 2005: 66). Öz bilinci yüksek olan bireyler, yetenekleri konusunda kendinden emin olan yani kendine güvenen ve duygularının farkında olup, bunların diğerleri üzerindeki etkisini bilen kişilerdir (Doğan ve Demiral, 2007: 215). Yüksek duygusal zekaya sahip bireyler, kendi hislerinin farkındadırlar ve dışarıya en uygun duyguyu yansıtırlar (Greenberg, 2002: 60). Duygularının farkında olan bireyler yüksek özgüvene sahip, güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olan bireylerdir.

1.1.5.1.2. Kendi Duygularını Yönetebilme (Öz-Denetim)

Öz denetim, bireyin duygularını, güdülerini, sahip olduğu kaynakları yönetebilme yeteneğidir (Poskey, 2006: 1). Amaç duyguları bastırmak değil dengedir. Her duygunun kendine özgü bir değeri ve önemi vardır. Duygular fazlasıyla bastırıldığında donukluk ve uzaklık yaratır; kontrolden çıktığında ise aşırı ve ısrarlı, patolojik bir hale gelir. Aslında bize sıkıntı veren duygulara hakim olabilme duygusal sağlığımızın anahtarıdır, çünkü aşırılık dengemizi bozmaktadır (Goleman, 2005: 77). Bu açıdan ele alındığında bireylerin ne tutkularının kölesi olmaları ne de duygularını tamamen bastırmaları doğrudur. Doğru olan duyguların dengeli bir şekilde yaşanması ve uyumlu hale getirilmesidir.

Öz denetim; kendini yatıştırma ve yoğun endişelerden, karamsarlıktan, alınganlıklardan kurtulma gibi yetenekleri kapsamaktadır. Bu yeteneği zayıf olan kişiler sürekli huzursuzlukla mücadele ederken, kuvvetli olanlar ise hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra kendilerini daha kolay toplayabilmektedir (Tuğrul, 1999: 15).

1.1.5.1.3. Kendini Motive Etme (Öz Motivasyon)

Çoğumuz zaman zaman yaptığımız işe ilgimizi kaybederiz. Kendimizi yorgun hisseder ve o işi bırakmak isteriz. Yüksek duygusal zekaya sahip bireyler bu durumla baş edebilmek ve performanslarını sürdürebilmek için kendilerini motive ederler (Greenberg, 2002: 60). Motivasyon, bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleridir (Koçel, 2005: 633). İnsanların kendilerini motive edebilmesi için öncelikle belirli amaçlara sahip olmaları gerekmektedir. Amaçları doğrultusunda duygularını kullanan ve yöneten bireyler, önlerine çıkan engeller ve zorluklar karşısında yılmayacak ve kararlılıklarını sürdürecektir.

Öz motivasyonu yüksek bireyler işlerine para ve statüden öte bir arzu ile bağlı olan kişilerdir ve hedeflerini bitmeyen bir enerji ile kovalamaktadırlar. Ayrıca bu kişiler yüksek başarı ihtiyacına ve başarısızlık anında bile olumlu düşünebilme yeteneğine sahip, kendilerini işine adayabilen kişilerdir (Huczynski ve Bunhanan, 2001: 152).

1.1.5.1.4. Empati

Empati, başkalarının duygusal karakterlerini tanıma ve anlayabilme, kişinin başkalarının duygusal tepkileriyle başarıyla başa çıkabilme becerisidir (Huczynski ve Bunhanan, 2001: 152). Empatinin kökeni öz bilinçtir; duygularımıza ne kadar açıksak, hisleri okumayı da o kadar iyi beceririz (Goleman, 2005: 126). Bu nedenle empatinin temel şartı kendini algılama becerisidir. Kendi duygularımızı ne kadar iyi tanırsak, başkalarının hislerini de o derece doğru algılayabiliriz (Konrad ve Hendl, 2001: 153).

Bireyin çevresine duyarlılığını ve bu çevreyle kurduğu duygusal uyumu ifade eden empati yeteneği, onun kişilerarası performansını ve başarısını etkileyen en önemli yetkinliklerden biridir. Empatik iletişim, büyük ölçüde aktif dinleme, farklılıklara açık olma ve algıları geniş tutma becerisini gerektirmektedir (Yaylacı, 2006: 202). Hizmet sektörü gibi birebir insan ilişkilerinin fazla olduğu kariyer alanlarında bireyin sahip olduğu empatik iletişim onun kariyer gelişimi açısından büyük önem taşımaktadır.

1.1.5.1.5. Sosyal Beceriler

Sosyal beceri, ilişkileri yönetmede ve yeni sosyal ağlar oluşturmada etkinlik, ortak zemin bulabilme ve dostane ilişkiler inşa edebilme yeteneklerini kapsamaktadır

(Huczynski ve Bunhanan, 2001: 152). Yüksek duygusal zekaya sahip insanlar çok sayıda ilişkiyi yönetebilme becerisine sahiptir. Bu tür insanlar sadece ilişkilerini şekillendirmede değil, aynı zamanda başkalarıyla zor zamanlarda bile kolayca anlaşabilme konusunda başarılıdırlar (Greenberg, 2002: 60). Bu tür yeteneklere sahip bireyler, başkalarının istek ve ihtiyaçlarına duyarlılık gösterirken; etrafındakileri ikna etme, yönetme ve ekip halinde çalışma için yönlendirip onlara liderlik etmede etkilidirler.

Sonuç olarak duygusal zeka bireyin kendi duygularının farkında olmasını, bu duyguları uygun biçimde yönetebilmesini, kendi kendisini motive edebilmesini, başkalarıyla empati kurabilmesini ve sosyal ilişkilerini başarıyla sürdürmesini sağlayan sosyal becerileri kapsayan çok boyutlu bir kavram olarak ele alınabilir.

1.1.6. Örgütsel Ortamda Duygular

Geçmişten günümüze işletmelerin sahip olduğu en önemli kaynak insan kaynağı olmuştur. İşletmeler hızla gelişen ve küreselleşen dünyada, yoğun bir rekabet ortamında faaliyetlerini sürdürmeye çalışmaktadır. Bu ortamda işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri insan kaynağına verecekleri öneme bağlıdır. İnsan kaynağının bu denli önem taşıması; örgütlerin izledikleri stratejileri ve yenilikleri yaratan ve uygulayan temel unsurun insan olmasından kaynaklanmaktadır (Bingöl, 2006: 5). Bu bakımdan işletmelerin, insan unsuru ve insanı etkileyecek faktörler üzerinde durmaları gerekmektedir. Bu bağlamda insan kaynağının iş ortamındaki tutum ve davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahip olan duyguların incelenmesi ve anlaşılması gerekir.

İnsan hayatının vazgeçilmez bir parçası olan duygu kavramı, hayatın her alanında olduğu gibi iş yaşamında da büyük bir etkiye sahiptir. Duyguların kontrol edilebilmesi ve yöneltilebilmesi işletme amaçlarına ve bireysel amaçlara katkı sağlamaktadır. Çalışanların iş ortamındaki sosyal ilişkileri, performansları, verimlilikleri, örgüte bağlılıkları, güvenleri kısacası her türlü tutum ve davranışları duyguları tarafından şekillendirileceğinden, işletmelerde duyguların ihmal edilmemesi gerekmektedir.

Duygu, çalışanların örgüte bağlılığının sağlanması ve örgütün rekabet avantajı elde etmesi için üzerinde durulması gereken önemli bir kavramdır. Duygular, örgüt

ortamında yaşanan birçok problemin temelini oluşturduğu gibi bunların çözümünde de önemli bir etkidir. Örneğin, hizmet sektöründe sıkça karşılaşılan duygusal tükenmişlik sendromu, her gün yaşanan örgütsel hayatın stresi veya zorbalıklar ya da tacizlerin etkisiyle güçleşen çalışma hayatı, çoğu çalışanın yüzleşemediği gerçeklerdir (Frennch ve diğ., 2008: 96). Bu tür sorunlar çalışanların duygularıyla doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla bu sorunların çözümü de duyguları temel alan yaklaşımlara dayanmak zorundadır.

Neşe, aşk gibi olumlu duyguların bireylerin özellikle hedef odaklı davranışlarını- keşif, bağlılık gibi- motive ettiği ve güçlendirdiği, olumsuz duyguların yoğun bir biçimde yaşanması durumunda ise entelektüel zekayı bloke ederek, isteksizlik, verimsizlik, konsantrasyon kayıpları, odaklanamama, algı bozuklukları gibi sorunlar yaratarak bireyin performansını olumsuz etkilediği bilinmektedir (Yaylacı, 2006: 40). Duygular, iş performansını olumlu veya olumsuz yönde etkilediği ölçüde iş açısından önem taşır. Örneğin, mutsuz ve sıkıntılı bir çalışan, bu duyguların etkisiyle daha düşük bir performans sergileyecektir. Bu çalışan çok üzgün ve dalgın olmasından dolayı dikkat kapasitesini kaybedebilir. Bunun sonucunda da işine karşı dikkati dağılabilir. Bu durum, yalnızca iş performansını etkilemekle kalmaz, çalışanın yöneticisi tarafından olumsuz değerlendirilmesine de sebep olur (Greenberg, 2002: 61). Görüldüğü gibi, olumsuz bir duygu çalışanın performansının düşmesine ve olumsuz bir performans değerlendirme sonucunun ortaya çıkmasına sebep olur. Dolayısıyla hem çalışan hem de örgüt açısından istenmeyen bir takım sonuçlar doğurur.

Duygular, çalışanların performansını etkilediği gibi onların iş arkadaşları ve müşterilerine karşı davranışlarını da etkilemektedir. Bireyin olumsuz duygularının etkisiyle ortaya çıkan ruh hali, onun davranışlarına ve yüz ifadesine yansıtacaktır. Bu durum örgüt içinde çatışmalara veya anlaşmazlıklara neden olabileceği gibi, müşterilere yansması durumunda müşteri memnuniyetsizliğini ortaya çıkarabilmektedir. Bu nedenle örgüt içerisindeki bireylerin duygularının farkında olması ve onları yönetebilmesi işletme açısından büyük önem taşımaktadır.

Yukarıdaki açıklamalar duygu yönetiminin iş ortamındaki önemini gözler önüne sermektedir. Duygu yönetimi önemli bir organizasyon işidir. Ancak, duyguların organizasyon tarafından tam anlamıyla kontrol edilmesi mümkün değildir. Çünkü

Çalışanlar hayat hikâyeri ve deneyimleri ile beraber organizasyona giren sosyal varlıklardır. Bu nedenle yöneticiler, arzu edilen örgütsel davranışları engelleyen duygusal olumsuzlukları doğru tanımlamalıdır. Bunun için de öncelikle yöneticilerin kendilerinin duygusal yönden yeterli olmaları gerekir (Frennch ve diğ., 2008: 96-97).

Duygu yönetiminin örgütsel işleyişteki yeri kariyer yönetimi açısından da ele alınabilir. Çoğu araştırmacı, kariyer yönetiminde duygunun önemi üzerinde durmakta ve kariyer gelişiminde duygusal deneyim ve dışavurumun önemli bir rol oynadığını vurgulamaktadır (Matthewman ve diğ. 2009: 196). Özellikle yüz yüze iletişimin ve buna bağılı olarak kişiler arası ilişkilerin önemli olduğu hizmet sektörü çalışanları, kariyerlerini sürdürmek ve kariyer gelişimlerini sağlamak amacıyla duygu yönetimine önem vermelidirler.

Son yıllarda işletmelerde duyguya yönelik ilgi ve önemin artışı işgücünün önemli bir kısmının hizmet sektöründe bulunmasından kaynaklanmaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla bağılılık, duyarlılık, özen ve misafirperverlik gibi tutumları ve olumlu duyguların ifade edilmesini gerektiren hizmet işletmeleri, çalışanlarından olumsuz duygu ve ruh hallerini iş ortamına ve müşterilerine yansıtmamalarını beklemektedir. Duygunun kontrolünü ve denetimini gerektiren bu tarz bir iş duygusal emek kavramı ile açıklanmış ve çalışanların duygularını, müşteri ile birlikte oldukları “sahneye” uygun şekilde yönetmeleri gerektiğı üzerinde durulmuştur (Hartel ve diğ., 2005: 16).

1.1.7. Duygusal Emek

Toplumun bir parçası olabilmeleri için bireylerden, topluma ait normlara uyum göstermeleri beklenmektedir. Bu süreçte bireylerin duygularını tanımlama, yorumlama ve ifade etme şekilleri topluma uyum açısından önem taşımaktadır. Bu bağlamda toplumun bir parçası olabilmenin duyguların yönetimi ile mümkün olacağı söylenebilir. Sosyal hayatın önemli bir kısmını oluşturan iş hayatında da aynı şekilde duyguların kontrolü ve yönetimi üzerinde durulması gerekmektedir.

İş hayatında uzun süre duyguları işyeri sınırları dışında bırakabilmenin mümkün olabileceğine inanılmıştır. Batı kültürüne yerleşmiş bu vizyon duygu ve mantık arasında bir zıtlık görmüş ve işte etkinlik ve verimliliğı artırmak için duygular bastırılmıştır. Bu dönemde çalışanın “bedeni” ve “ruhu ”ayrılmış, karmaşık ve heterojen olan iş süreci

basitleştirilmiş yine işin duygusal ve fiziksel sağlık üzerine etkileri görmezden gelinmiştir (Soares, 2003: 36). Bundan dolayı geçmiş dönemde yapılan örgütsel davranış çalışmalarında duygu kavramı göz ardı edilmiştir. İşyeri, duyguların sağlıklı bir şekilde düzene sokulabileceği zihinsel bir ortam olarak görülmüştür. Bu görüş, işyerindeki duyguların örgütsel ve bireysel çıktıya etkisinin önemine dair çalışmaların sayılarının artması ile yavaş yavaş ortadan kalkmıştır. Duyguların iş çıktıları, birey ve örgüt üzerindeki etkilerine yönelik araştırmalar “duygusal emek” kavramını ortaya çıkarmıştır (Grandey, 2000: 95).

Duygusal emek kavramı ilk olarak Arlie Russell Hochschild’ın yazdığı “The Managed Heart” adlı eserde “müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sırasında gösterdikleri emek” şeklinde tanımlanmıştır (Hochschild, 1983: 7). Duygusal emek kavramının çıkış noktası, hizmet sektöründe yer alan işletmelerin müşteri tatminini sağlamak amacıyla çalışanlarından duygusal yönden bir emek göstermeleri beklentisidir. Örneğin, havayolu işletmeleri uçuş görevlilerinden güler yüz göstermelerini, cenaze işi yapan firmalar çalışanlarından üzgün görünmelerini beklemektedir. Yine doktorlardan vakalar karşısında sakin ve duyarlı bir tutum sergilemeleri beklenmektedir. Bununla birlikte duygusal emek kavramı neredeyse bütün meslek türleri ile alakalıdır. En azından yöneticiler çalışanlarından, birlikte çalıştıkları çalışma arkadaşlarına karşı saygılı olmalarını ve düşmanca bir tavır sergilememelerini beklemektedirler (www.dailyhrtips.com, 24.01.2012). Müşterileri ile olumlu ilişkiler geliştirmeyi arzulayan kurumlar, iş yerinde kişilerarası ilişkilerde de huzur yaratmaya ve sinerji oluşturmaya çalışmakta, çalışanlarından işyerinde güler yüzlü ve olumlu duygular içinde olmalarını, ekip çalışmasına uygun dostça ilişkiler kurmalarını istemektedir. Bu açıdan kurum içinde duygusal emek gerektiren durum sadece müşterilere karşı takınılması gereken duygusal davranışın ötesinde, kurumların iklimini de belirleyen bir durum olabilmektedir (Dedehayır, <http://www.baltas-baltas.com> , 06.08.2011). Öte yandan duygusal emek yalnızca çalışanın etrafına sürekli olarak gülümsemesi değildir. Farklı işler farklı duygu gösterimleri gerektirebilir. Örneğin gardiyanlar korku ve otorite oluşturmaya yönelik davranışlar sergilemelidir.

Çalışanların müşteriler ya da çalışma arkadaşları gibi diğer insanların duygularını etkilemek için duygusal emek sergilemeleri sayesinde örgütsel hedeflere

ulaşmak mümkün olduğundan örgütler duygusal gösterimlere ilişkin bazı beklentilere sahiptir (Seçer, 2009: 827). Hochschild, hizmet sektöründe servis işlemleri ile ilgilenen bireylerin sergilemesi gereken uygun duygusal tepkilerin genel beklentiler olarak var olduğunu savunmaktadır. Bu beklentiler, duygu kuralları veya normlarını doğurmuştur. Bu kurallar hissedilmesi gereken duyguların aralığını veya çeşitliliğini, yoğunluğunu, sürecini ve amacını belirginleştirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 3). Gosserand ve Diefendorff duygusal emeği birinin duygusal davranışlarını davranış kurallarına göre düzenlemesi olarak tanımlamaktadır. Böylece iş hedefleri başarılabilecektir. Davranış kurallarının en basit amacı çalışanın gösterdiği duyguları düzenlemektir (Gosserand ve Diefendorff, 2005: 1256).

Duygusal gösterimlere ilişkin örgütsel beklentilerin, duygusal emek literatüründe “gösterim kuralları” ya da “duygu kuralları” olarak adlandırılan ve aslında örgüt kültürünün bir parçası olan temel değer ve inançlarda ifadesini bulduğu belirtilmektedir. Gösterim ya da duygu kuralları birbirlerinden bir noktada ayrılmaktadır. Duygu kuralları, gerçekte hangi duygunun hissedileceğini ya da hangi duyguyu hissetmenin belirli bir durum için uygun olduğunu belirleyen kurallar iken, gösterim kuralları daha çok dışa vurulan davranış ile ilgili olup belirli bir duygusal durumu veya izlenimi yaratmak için hangi davranışları göstermek gerektiğini belirleyen kurallardır (Seçer, 2009: 827).

Duygusal emek duyguların abartılmasını, sahteleştirilmesini ve bastırılmasını gerektirebilir. Örneğin; uçak kabin görevlilerinin neşeli ve arkadaşça, cenaze işleri ile uğraşanların üzgün ve resmi olmaları beklenmektedir. Bu nedenle bir hostes işini yaptığı sırada olumsuz duyguları sahip olsa da bu duyguları bastırmak ve yüzüne sahte bir gülüş yerleştirmek zorundadır. Dolayısıyla çalışanların yapacakları işleri tanımaları ve onlardan bekleneni bilmeleri ve buna göre bir değerlendirme yapmaları gerekmektedir. Duyguların ifade edilmesi ile ilgili kurallar personel seçimi veya eğitimi sırasında açıkça belirtilmiş olabileceği gibi, çalışma arkadaşlarının gözlemlenmesiyle de dolaylı yoldan öğrenilebilir. Birçok iş, çalışanın müşterilere göstermek zorunda olduğu duygularla alakalı duygusal davranış kurallarına sahiptir (Grandey, 2000: 95).

Araştırmalar üç tür davranış kuralından bahsetmektedir. İlki daha çok hizmet çalışanları tarafından gösterilen arkadaşça, sempatik ve yakın duyguları kapsayan

birleştirici kurallardır. İkincisi, katı tutumlu olmayı gerektiren durumlarda geçerli olan ayırt edici kurallardır. Üçüncüsü ise, karşıdakilere herhangi bir duygunun yansıtılmamasını, tarafsız olmayı gerektiren bastırıcı davranış kurallarıdır (Grandey ve Brauburger, 2002: 21). Örneğin, müşteri hizmetlerinde çalışanlar güler yüzlü ve her zaman ilgili görünmek zorunda iken, kanuni yaptırım yetkisine sahip güvenlik görevlileri sert bir tutumun müşteri tepkilerinde en iyi sonucu verdiğini keşfedebilirler. Terapistler hastalarını ya da hâkimler dava sürecindekileri dinlerken duygusal etkilenmelerinin en aza indirilmesi gereklidir. Her üç durumda da duyguların ifade edilmesi ya da bastırılması iş yerindeki etkileşimlerde daha etkili sonuçlar doğurmaktadır (Grandey, 2000: 95).

Çalışanlar duygusal davranış kurallarını ne kadar detaylı ve belirgin olarak algılsa, davranışları da o ölçüde kurumun istediği yönde olacaktır. Yani, çalışanların davranışları kurallar ile ne kadar sınırlandırılırsa, duygusal emek (derinlemesine ve yüzeysel davranarak) sarf etme düzeyleri de o kadar artacaktır. Böylelikle kurum amacına ulaşarak uygun davranış kalıplarını geliştirebilecektir (Ünler Öz, 2007: 20).

Bir iş gereği olarak duyguların yönetilmesi yani duygusal emek, temelde iletişimsel bir başarıdır (Shuler ve Sypher 2000: 52). Hochschild, duygu yönetimi sürecinin sosyal alışveriş ile şekillendiğini belirterek, duygusal emeğin sosyal içeriğine işaret etmektedir (Seçer, 2009: 826). Duygu psikolojik olduğu kadar sosyal bir olgudur. Sosyal ortam gereğince duyguların değişebilmesi, yönetilip kontrol edilebilmesi hem çok zor hem de çok gereklidir. İçinde bulunduğumuz her ortam farklı kuralları gerektirmektedir. Bizler de sosyal bir düzenin parçası olarak bu kurallar çerçevesinde hareket etmekte, duygularımızı bu kurallar dahilinde yönetmekteyiz. Örgütsel ortamda da karşılaşılan bu durum bireyin özel yaşantısından farklı olarak birey üzerinde belirli bir baskı oluşturmaktadır. Günlük hayatta, içinde bulunduğumuz ortamların gerektirdiği şekilde duygularımızı bazen olduğu gibi yaşar bazen hissettiğimizden çok farklı davranabiliriz. Fakat tüm bunlar olurken tek kontrol mekanizması kendimizdir. Örgütsel ortamda bireyler kendilerini denetlediği gibi, örgütün de kendilerinden beklentilerinin olduğunu ve gözetim altında olduğunu bilmektedir. Bu durum birey için bir baskı unsuru oluşturmaktadır. Çalışanın kendi duygularını yönetmesi, aynı zamanda hem müşterilerini hem de örgüt yönetimini memnun etmesi zor bir süreçtir. Bu açıdan

duygusal emek kavramının üzerinde tartışılması, başarılı örgüt yapıları ve çalışan performansı açısından büyük önem taşımaktadır.

1.1.7.1. Duygusal Emek Kavramı İle İlgili Temel Yaklaşımlar

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild tarafından ortaya atılmış ardından da konuya ilişkin birçok çalışma yapılmıştır. Kavrama yönelik dört önemli yaklaşım geliştirilmiştir. Aralarındaki benzerlikleri ve farklılıkları açıklamak amacıyla bu yaklaşımlar aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır:

1.1.7.1.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild’a göre Amerikan ekonomisinde hızla büyüyen hizmet sektörü, çalışanlar için yeni ve zararlı olabilecek bir kavramı, yabancılaşmayı ortaya çıkarmıştır. (Shuler ve Sypher, 2000: 55). İlk olarak Marks’ın geliştirdiği yabancılaşma kavramının daha derinlerde yaşanması ile ortaya çıkan duygusal yabancılaşma, duyguların dışa vurumu olan bazı mimik ve jestlerin aslında temsil ettiği duyguya karşılık gelmemesine neden olmaktadır (Man ve Selek Öz, 2009: 78). Hochschild bu türden bir yabancılaşmayı duygusal emek şeklinde tanımlamıştır (Shuler ve Sypher, 2000: 55).

Hochschild’ın “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi” olarak tanımladığı süreçte esas olan duygu yönetimidir. Duygu yönetimi bir ücret karşılığında yapıldığı zaman duygusal emek adını almaktadır. Yazar duygusal emeği “işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme” olarak da tanımlamakta ve özel yaşamda duyguların yönetilmesi ile iş yaşamında duyguların yönetilmesini birbirinden ayırmaktadır (Seçer, 2009: 826).

Hochschild, hizmet sunumu esnasında müşteri ile karşılıklı etkileşimlerinden dolayı hizmet sektörü çalışanlarından, belli başlı duyguları yaşamalarının ve ifade etmelerinin beklendiğini belirtmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 3). Hochschild, hizmet sektörü çalışanlarının verdikleri hizmet karşılığında maaş alırken, müşterilere karşı uygun davranışları gösterip, uygun olmayanları gizlemeleri ve işlerinin gerektirdiği şekilde davranmaları esnasında aslında aktörler gibi rol yaptıklarını savunmaktadır (Ünler Öz, 2007: 3). Hochschild’ın çalışmaları; müşterinin izleyici, çalışanın aktör olduğu ve işyerinin de bir sahne olarak tasavvur edildiği dramatik bir

kompozisyondaki müşteri etkileşimlerini temel alan bir bakış açısına dayanmaktadır. Bu bakış açısı aktörlere, yani çalışanlara duygularını yönetmek için iki yol sunmaktadır. Yüzeysel davranış ile kişi ifade ettiği duyguları düzenlerken, derinlemesine davranış ile arzulanan duyguyu ifade etmek için bilinçli olarak hislerinde değişiklik yapmaktadır (Grandey, 2000: 96). Yüzeysel rol yapma kişinin kendi içinde yaşadığı duyguyu değiştirmeden uygun duyguyu hissediyormuş gibi davranmasını ifade etmektedir. Derinlemesine rol yapmada ise, çalışanın iş için gerekli olan duyguyu gerçekten hissetmeye çalışması söz konusudur. Örneğin, müşterisine kızgın olan bir banka görevlisinin bu hissine rağmen müşterisine güler yüzlü davranmaya çalışması bir yüzeysel rol yapma biçimidir. Bu durumda banka görevlisi sadece davranışlarını beklenen ölçüde değiştirmektedir. Oysa bir hemşire kızgın olduğu hastasına karşı sahip olduğu duyguyu olumlu duygularla değiştirmeye çalışarak derinlemesine rol yapacaktır.

Hochschild'ın en büyük katkılarından biri, duygu yönetiminin önemli ölçüde çaba gerektirdiğini göstermiş olmasıdır. Hochschild, *The Managed Heart* adlı eserinde duyguların yönetiminin varlığı ve bunun çalışan üzerindeki zararları üzerinde durmuştur. Hochschild emeğin şekil değiştirdiğini, duyguların alınıp satıldığını ve bu şekilde duyguların maddeleştirildiğini savunmuştur. Bu süreçte organizasyonun, personelinin sahip olduğu hisleri kontrol etmesinin çalışan için memnun edici olmadığını belirtmektedir. Bu memnuniyetsizlik ve zor durumlar ile başa çıkarken çalışanın göstermek zorunda olduğu güler yüzü sürekli hale getirmek için sergilenen çaba yüzünden duygusal emeğin, iş stresi ve tükenmişlikle bağlantılı olduğu öne sürülmüştür (Grandey, 2000: 96).

Duygusal emeğe dair potansiyel problemleri tanımlamasına rağmen Hochschild'ın temel endişesi kişinin hissettiği gerçek duygular ve onun içsel ve dışsal yansıması arasındaki yabancılaşmadan kaynaklanmaktadır. Duygusal emek gösteren çalışanlar sinizm, özsaygıyı koruma, benlikten kopma ve bir “sahtekar” gibi hissetme gibi çeşitli durumların üstesinden gelmelidir (Shuler ve Sypher, 2000: 55).

1.1.7.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği “müşteriye hizmet süreçlerinde, örgüt tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması” olarak tanımlamıştır. Başka bir

ifade ile duygusal emek, örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına uyma sırasında gözlenebilen davranışlar topluluğudur (Ünler Öz, 2007: 5-6).

Hochschild'ın bakış açısıyla karşılaştırıldığında, Ashforth ve Humphrey'in duygusal emeği duyguların yönetiminden ziyade gözlemlenebilir davranışlar olarak ele aldığı görülmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin tamamıyla bilinçli bir çaba gerektirmeyeceğini ve stres kaynağı oluşturmayacağını öne sürmektedir (Grandey, 2000: 96). Çalışanların davranış kurallarını devamlı tekrar etmeleri, bu davranışların alışkanlık haline gelmesine sebep olabileceğinden, duygusal emeğin az ya da hiç çaba gerektirmeyen davranışları da içerdiğini iddia etmişlerdir (Ünler Öz, 2007: 6). Bu bakımdan Ashforth ve Humphrey Hochschild'dan farklı olarak yüzeysel ve derinlemesine davranışla beraber duygusal emek davranışlarına samimi davranışları eklemiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Onlara göre bazı duygular zaten doğal olarak hissedildiğinden kolaylıkla müşteriye yansıtılabilmekte, dolayısıyla da yüzeysel ve derinlemesine davranışa gerek kalmamaktadır. Buna dayanarak bu araştırmacılar yüzeysel ve derinlemesine davranışa ek olarak duygusal emeğe üçüncü bir boyutu, yani samimi davranışı eklemiştir.

Ashforth ve Humphrey temelde duygusal emek ile görevi etkili bir şekilde bitirme veya performans arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Araştırmacılar, duygusal emeğin çalışanın görevini olumlu yönde etkilemesi gerektiğini öngörmektedir. Başka bir ifadeyle, duygusal emek müşterinin çalışanın davranışlarını içten ve samimi olarak algılaması ile ilgilidir. Ashforth ve Humphrey'in bakış açılarıyla Hochschild'ın bakış açısı arasında iki önemli farklılık bulunmaktadır. Ashforth ve Humphrey duygusal emek sürecinde çaba gerektirmeyen veya gerçek duygusal gösterimleri içeren davranışlara odaklanırken duyguları göz ardı etmiştir. İkinci farklılık ise bu araştırmacıların Hochschild'ın aksine çalışanların sağlık veya stres durumlarından ziyade duygusal emeğin iş bitirmedeki etkinliğine odaklanmış olmasıdır (Grandey, 2000: 96).

1.1.7.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman duygusal emeği, “kişilerarası işlemlerde örgütsel olarak arzulanan duyguların ifade edilmesi için ihtiyaç duyulan gayret, planlama ve kontrol” olarak tanımlamıştır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Morris ve Feldman temelde çalışanların duygusal davranış kurallarını yerine getirmek için gösterecekleri gayret

üzerinde durmaktadır. Ashforth ve Humphrey'in aksine Morris ve Feldman ister yüzeysel, ister derinlemesine davranarak veya ister doğal duyguların yansıtılması yoluyla olsun, örgüt için gösterilmesi arzulanan her türlü duygu için belirli bir çaba gerektiğini savunmaktadır (Ünler Öz, 2007: 8).

Morris ve Feldman duygusal emeğin 4 boyuttan oluştuğunu öngörmektedir. Bunlar (Güngör, 2009: 171-174; Ünler Öz, 2007: 9, Grandey, 2000: 97):

- Duygusal gösterim sıklığı,
- Gösterim kuralları için sarf edilen dikkat,
- Sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği,
- Duygusal uyumsuzluktur.

Duygusal gösterim sıklığı, çalışanların kendilerinden beklenen duyguları ne sıklıkla sergilemek zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Dolayısıyla duygusal emeğin bu boyutu çalışanların ne sıklıkla duygusal davranış kurallarına uyum gösterdiği ve duygusal emeklerinin hangi düzeyde olduğuna dair önemli bir göstergedir. Elbette gösterim sıklığı mesleklere göre farklılık göstermektedir. Örneğin bir çağrı merkezi çalışanı, bir resepsiyon görevlisine nazaran daha sık bir şekilde müşteriyle ilgilenmek zorunda kalacaktır.

Morris ve Feldman'ın ikinci duygusal emek boyutu ise işin gerektirdiği kuralları sergilerken gösterilen dikkattir. Bu boyut da kendi içinde iki kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar, duyguların sergilenme süresi ve bu duyguların yoğunluğudur. Çalışanların müşterileriyle etkileşimleri sırasında gösterecekleri duygu yoğunluğu ne kadar fazla ve yansıtacakları bu duygular ne kadar uzun süreliyse çalışanlar o kadar fazla davranışlarına dikkat edecektir. Sonuç olarak, duygusal emeğe olan ihtiyaç da aynı ölçüde artacaktır.

Morris ve Feldman'ın duygusal emek modellerinin bir diğer boyutu ise yansıtılması gereken duyguların çeşitliliğidir. Bu boyut müşterilere karşı gösterilmesi gereken duyguların farklılık düzeyini yansıtır. Belirli durumlar için birden fazla duygu sergilemek durumunda kalan çalışanlar daha fazla duygusal emek gösterecektir. Örneğin öğretmenlerden öğrencilerine karşı ilgili, sıcak ve anlayışlı davranması beklenirken, bazı durumlarda öğrencilerine karşı sert ve taviz vermez bir davranış sergilemesi gerekmektedir. Hochschild'ın önemle üzerinde durduğu yüzeysel ve

derinlemesine davranışlar, Morris ve Feldman tarafından duygusal emeğin boyutlarından olan sergileme kurallarının bir parçası olarak kabul edilmiştir.

Morris ve Feldman'a göre duygusal emeğin son boyutu duygusal uyumsuzluktur. Hochschild'ın da üzerinde durduğu duygusal uyumsuzluk kavramı, iş yerinde çalışandan beklenen duygu ile aslında çalışanın hissettiği duygu arasındaki farktır. Bu fark ne kadar fazla ise duygusal emek ihtiyacı da o kadar fazladır. Duygusal emeği çalışan açısından zorlayan ve emek yoğun hale getiren de aslında bu farklılıktır. Çalışanlar kendilerinden beklenen duyguya yakın bir duyguya sahipse bu duyguyu sergilemek için daha az bir çaba gösterecektir. Aksi taktirde çalışan yoğun bir duygusal emek gösterecektir. Morris ve Feldman, iş tatminsizliği ve duygusal yorgunluğu, duygusal uyumsuzluğu sonuçları olarak kabul etmektedir.

1.1.7.1.4. Grandey Yaklaşımı

Duygusal emek kavramına ilişkin diğer bir yaklaşım Grandey (1999) tarafından geliştirilmiştir. Grandey, duygusal emek kavramına yönelik önceki yaklaşımların, kavramı tam olarak açıklayamadığını savunmuş ve bunları birleştirerek yeni bir duygusal emek modeli geliştirmiştir. Önceki yaklaşımların bir birleşimi olmasının yanında modelin diğer bir önemli özelliği de duygu düzenlemesi kavramını içermesidir.

Grandey' e göre duygusal emek bir süreç olarak görüldüğü takdirde, süreçteki her adımın detaylı analiziyle çalışanların örgütsel ve bireysel sonuçlarını olumlu hale getirmek mümkün olacaktır. Bu nedenle, yazar duygusal emeği psikoloji literatüründe bir süreç olarak yer alan duygu ayarı kavramıyla birleştirmiştir (Gosserand, 2003, aktaran; Öz, 2007: 11). Duygu ayarı, bireylerin hangi duyguları, ne zaman ve nasıl yaşayıp yansıtacaklarını etkileyen bir süreci ifade etmektedir (Gross, 1998: 275). Bireylerin bu süreçte duygularını kontrol etmesi ve duruma uygun tepkiler vermesi gerekmektedir. Grandey yaklaşımına göre duygu ayarı, duygusal davranış kurallarına uyulması için gerekli olan bir süreç olarak kabul edilmekte ve çalışanlar işyerlerinde onlardan beklenen ve uygun görülen duyguları yaşamaları için duygularını düzenlemektedir (Grandey, 2000: 98-99). Bu bakımdan yazar duygusal emek kavramına duygu ayarını dâhil etmekte ve duygusal emeği “çalışanların, örgütün taleplerini yerine getirmek amacıyla duygularını ayarlama sürecinde gösterdikleri çaba” şeklinde tanımlamaktadır (Grandey, 1999: 8).

Grandey geçmiş duygusal emek yaklaşımları ve duygu ayarı teorisine dayanarak çalışmalarını yürütmüş ve çeşitli sonuçlar elde etmiştir. Grandey'e göre daha uzun süre müşterileri ile etkileşim halinde olan ve duygusal emek gösteren çalışanlar duygularını ayarlama da daha başarılıdır. Yine Grandey, duygusal emeğin organizasyon açısından olumlu sonuçları olmasına karşın, çalışanın sağlığı ile ilgili bazı olumsuz sonuçları bulunduğunu belirtmektedir. Özellikle derinlemesine davranış, yüzeysel davranıştan daha olumlu hizmet performansını ortaya çıkarmaktadır. Ancak her ikisi de tükenmişlik, işten ayrılma ve olumsuz iş davranışları gibi olumsuz sonuçlara da neden olabilmektedir. Sonuç olarak Grandey kişisel ve örgütsel karakteristiklerin duygusal emek performansının belirlenmesinde temel faktör olarak rol oynadığını savunmaktadır. Bu karakteristikler duygusal emek sonuçları ile ilişkilendirilerek yönlendirici bir rol oynayabilir. Örneğin yöneticinin desteğini hissedenden çalışanlar duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına karşı daha dayanıklı olup yüksek bir duygusal emek performansı sergileyecektir (Grandey, 2000: 107-108).

1.1.7.2. Duygusal Emek Stratejileri

Hizmet sunumu esnasında çalışanlardan beklenen duygusal emek yüzeysel davranış, derinlemesine davranış veya gerçek duyguların ortaya konmasıyla ifade edilmektedir. Duygusal emeğe ilişkin bu stratejiler aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1.1.7.2.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, bireylerin sahip oldukları gerçek duyguları değiştirmeden duygu gösterimlerini kendilerinden beklenen duygular doğrultusunda değiştirdikleri davranış biçimidir. Dolayısıyla yüzeysel davranış gösteren çalışanlar içsel duygularını şekillendirmeksizin yalnızca davranışlarını değiştirmektedir (Grandey, 2003: 87). Fakat bu, yüzeysel davranışın sergilenmesi sırasında çalışanın hiçbir şey hissetmediği anlamına gelmez (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Çalışan bir duyguya sahiptir, fakat sahip olduğu duygudan farklı bir duyguyu sergilemeye çalışmaktadır. Çalışanlardan beklenen müşterilerine karşı olumlu tavırlar sergilemeleridir. Bu nedenle yüzeysel davranış genellikle olumsuz duyguların bastırılıp yansıtılmaması ve olumlu duygular içindeymiş gibi davranmaya yöneliktir (Gosserand ve Dieffendorff, 2005: 1257). Fakat farklı meslek grupları farklı davranışlar gerektirebilmektedir. Örneğin cenaze işi ile

uğraşanlar müşteri memnuniyeti için hüzünlü ve ciddi olmaya çalışır ve bu yönde bir çaba harcarlar.

Yüzeysel davranış aslında hissedilmeyen ama öyleymiş gibi gösterilen davranışların sergilenmesi yani bir çeşit oyun oynanmasıdır. Dolayısıyla bu durum yüz ifadeleri, jest ve mimikler, ses tonu gibi birçok ifadenin, sergilenmesi gereken duygu doğrultusunda kullanılmasını gerektirir. Örneğin saldırgan bir müşteri karşısında çalışanın gerçek duygularını bastırarak güler yüzlü davranmaya devam etmesi bir yüzeysel davranış şeklidir. Bu durumda çalışan hissettiğinden çok farklı bir duyguyu yansıtmaya çalışmakta ve bunun için de yüz ifadesi ve ses tonunu bu duyguya göre değiştirmektedir.

Hochschild yüzeysel davranışın hissedilen duygu ile gösterilen duygu arasında bir fark yaratmasının duygusal uyumsuzlukla sonuçlanacağını ve derinlemesine davranışa kıyasla sonuçların daha tahrip edici olacağını belirtmiştir (Ünler Öz, 2007: 4). Daha önce de vurgulandığı gibi, çalışanlar olumlu duygu gösterimleriyle müşterilerini tatmin etmeye çalışmakta, ancak sergiledikleri duyguları gerçekte her zaman yaşamamaktadır. Davranış kurallarına uymak amacıyla sadece böyleymiş gibi davranmaktadırlar. Bu da zamanla duygusal uyumsuzluğun yaşanmasına yol açmaktadır (Grandey, 2003: 87). Duygusal uyumsuzlukta, çalışanlar aslında gösterim kurallarını içselleştirememiştir; dolayısıyla izlendiklerini bildiklerinden uygun şekilde davranmaktadırlar. Sergilenmesi beklenen duygular ile hissedilen duygular benzer ise bu durumda duygusal bir uyum söz konusudur. Neşeli ve canlı davranması gereken bir satış elemanının aynı zamanda kendisini neşeli ve canlı hissediyor olmasındaki gibi bir durumda çalışan işin getirdiği stresten uzak duracaktır (Güngör, 2009: 176). Fakat aynı çalışan mutsuz ve sıkıntılı hissettiği bir durumda kendinden beklenen davranışları bu defa mecbur olduğundan sergileyecektir. Sonuç olarak duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışan baskı ve stres altında kalacaktır.

1.1.7.2.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranışta çalışanlar kendilerinden beklenen davranışlarla gerçek duygularını uyumlu hale getirmeye çabalamaktadır. Amaç müşteriye gerçekçi görünmektir. Bu yüzden derinlemesine davranış iyi niyetli bir yanıltma olarak kabul edilmektedir (Grandey, 2003: 87). Yüzeysel davranıştan farklı olarak derinlemesine

davranışta bireyler duygularını da davranış kuralları doğrultusunda değiştirmektedir. Örneğin, bir anaokulu öğretmeninin yaramaz bir öğrenciye duyduğu kızgınlık duygusunun farkına vararak, işini iyi yapabilmek için bu duyguyu olumlu duygularla değiştirmeye çalışması derin rol yapmadır (Başbuğ ve diğ., 2010: 256). Örnekten de anlaşılacağı üzere, derinlemesine davranış çalışanların kendilerinden beklenen davranışı sergilemeden önce iç dünyalarında bu davranışın kabul görmesi ve sergilenmesi için ikna olduğu bir süreçtir.

Derinlemesine davranışta birey sergilemesi gereken duyguyu hissetmek için kendini buna tam olarak adapte eder. Hisler aktif olarak uyarılır, bastırılır ve şekillendirilir. Daha önce de değinildiği gibi yüzeysel davranış çalışanların müşterilerine karşı gösterdikleri güçlü ya da zayıf ilgidir. Fakat derinlemesine davranışta daha çok ruhsal bir çaba söz konusudur (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Bu nedenle derinlemesine davranışı sergilemek yüzeysel davranışa nazaran daha güçtür. Ashforth ve Humphrey yüzeysel davranış sırasında çalışanların davranışlarının doğrudan değiştiğini vurgularken, derinlemesine davranışta değişimin dolaylı olarak gerçekleştiği savunmaktadır. Çünkü derinlemesine davranış gösteren çalışan önce hissetmesi gereken duyguyu gerçekte yaşamaya çalışıp sonrasında kendinden beklenen davranışı sergileyecektir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93).

Hochschild (1983) derinlemesine davranış için iki yol önermektedir. İlki duyguların aktif olarak birisi tarafından uyarılması ve bastırılmasıdır. Diğerisi ise bireylerin hayal kurma yolu ile düşüncelere, şekillere ve hatıralara başvurarak ilgili duyguyu ortaya çıkarmasıdır. Müşterisine karşı kızgın olan bir çalışanın mutlu hissetmek için sevdiği birinden aldığı hediye düşünmesi bu duruma örnek verilebilir.

Sonuç olarak derinlemesine ve yüzeysel davranış kavramları uygun olan duygunun sergilenmesi için gösterilen çabayı ifade etmektedir. Bu çaba derinlemesine davranışta yüzeysel davranışa nazaran daha fazla olabilmektedir. Çünkü bireyin davranışlarının yanı sıra duygularına müdahale etmesi söz konusudur. Buna rağmen bireyin yaşayacağı duygusal uyumsuzluk ve buna bağlı olarak yaşayacağı sıkıntılar yüzeysel davranışa kıyasla daha az olacaktır.

1.1.7.2.3. Samimi Davranış

Duygusal emek kavramı üzerine yapılan araştırmaların çoğu, yüzeysel ve derinlemesine davranışa odaklanmıştır. Hochschild'ın (1983) duygusal emek tanımı, çalışanın işine uyumu için yüzeysel ve derinlemesine davranışın gösterilmesi gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Hizmet sektörü çalışanlarının bilinçli bir şekilde duygularını az veya çok yönettikleri bilinmektedir. Hochschild'ın bu görüşündeki eksiklik, çalışandan beklenen duyguların gösterimi sırasında çalışanın bu duyguyu doğal ve samimi bir şekilde hissedebileceği gerçeğinin gözden kaçırılmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Çünkü çalışanlar işleri gereği yansıtmak zorunda oldukları duyguları, derinlemesine ya da yüzeysel davranışa gerek duymadan doğal bir şekilde de sergileyebilmektedir. Bu durum ilk olarak Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından ifade edilmiş ve bireylerin onlardan sergilemeleri beklenen duygularla sahip oldukları duyguların bazen aynı olabileceğine dikkat çekilmiştir. Araştırmacılara göre samimi davranış çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları zaten hissediyor olması durumudur. Örneğin yaralı bir çocukla ilgilenen hemşire samimi bir şekilde çocuğa yaklaşıp işinin gerektirdiği duyguları yansıtacak, herhangi bir şekilde yüzeysel ya da derinlemesine davranışa gerek duymayacaktır.

Duygular ne derinlemesine davranışta ne de yüzeysel davranışta otomatik olarak ortaya çıkmaktadır. Her iki durumda da çalışanlar duygusal davranış kurallarına uymak için duygularına müdahale etmeyi öğrenmiştir. Bu ya bir duygunun içsel olarak yaratılması ya da duygularının dışarıya farklı yansıtılması şeklinde gerçekleşmektedir (Grandey, 2003: 86). Oysa samimi davranışta çalışanlar hissettiklerini yansıtmakta, yüzeysel ve derinlemesine davranış sergiledikleri zamanki kadar bir çaba harcamamaktadırlar. Her üç stratejide de amaç müşteri tatmini sağlamak ve davranış kurallarını uygulamaktır. Bu bakımdan çalışanlar hangi stratejiyi uygularsa uygulamasınlar mutlaka işlerine duygularını katmakta ve onları yönetmeyi öğrenmektedirler.

1.1.7.3. Duygusal Emek Gösterimlerinin Sonuçları

Duygusal emek çalışan ve örgütü açısından hem olumlu hem de olumsuz sonuçlara sahiptir.

1.1.7.3.1. Olumlu Sonuçları

Duygusal emek ile ilgili çalışmaların çoğu kavramın olumsuz sonuçları üzerinde durmaktadır. Ancak duygusal emeğin işletmeler ve çalışanları açısından olumlu sonuçları da bulunmaktadır. Ashforth ve Humphrey'e göre (1993), duygusal emek işteki etkinliği ve kendini ifade etmeyi (öz anlatım) kolaylaştırabilir. Bu araştırmacılara göre duygusal emek sergileyen çalışanlar işletmenin istediği duyguları sergilemekte ve böylece işin etkin bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır. Çalışanlar açısından ele alındığında ise, duygusal emek çalışanların davranış kurallarını benimseyip kendi özellikleri ile beraber kullanmalarını ve bu şekilde kendilerini daha iyi ifade etmelerini sağlamaktadır.

Rafaelli ve Sutton (1987) ise duygusal emeğin çalışana sağlayacağı maddi kazançlar üzerinde durmuştur. Araştırmacılara göre çalışanların müşterileri ile yakın ve sıcak ilişkileri onların daha çok tercih edilmesine ve daha çok kazanmalarına katkıda bulunmaktadır. Örneğin hastalarına karşı yakın bir ilgi gösteren doktor tekrar tercih edilecektir. Yine müşterisi ile yakından ilgilenen bir garson daha fazla bahşiş alabilecektir.

İş yerinde belirlenen bir takım davranış kurallarının çalışanlar tarafından uygulanması onların daha başarılı olmasına ve performanslarının artmasına yardımcı olmaktadır. Müşteri ilişkilerinde belirli değerlerin yer etmesi hizmet kalitesinin ve verimliliğin yüksek olmasını sağlayacaktır. Böylece işini doğru yapan çalışanlar, işletmeler için önemli bir rekabet avantajı sağlayacak olan müşteri memnuniyetini kazanacaklardır. Bu bakımdan duygusal emeğin işletmenin imajı açısından önemli bir unsur olduğu, işletmeyi rakiplerinden ayırmada ve müşteri tarafından tercih edilmesinde etkili olduğu söylenebilir.

1.1.7.3.2. Olumsuz Sonuçları

Duygusal emeğin çalışan üzerindeki olumsuz sonuçlarının temelinde genellikle duygusal uyumsuzluk yer almaktadır. Duygusal uyumsuzluk, sergilenen duygularla hissedilen duyguların birbirinden farklı olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal uyumsuzluğun bireyleri depresyona ve işten uzaklaştırmaya yönelteceğini ileri sürmüştür. Duygusal uyumsuzluk yaşayan birey kendisini sahip olduğu duyguların yerine sahte duyguları sergileyen biri olarak

algılayabilmektedir. Zaman geçtikçe bu durum bireyin kendine olan saygısını kaybetmesine ve buna bağlı olarak da psikolojik sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Çalışan üzerinde aşırı düzeyde stres yaratan bu çatışma, anksiyete, sinir ve depresyon gibi psikolojik sorunlara neden olmasının yanı sıra, uykusuzluk ve melankoli gibi tipik stres belirtilerinin ortaya çıkmasına da neden olmaktadır. Ayrıca zamanla, yüksek tansiyon, kalıcı uyku bozuklukları, mide ve bağırsak sorunları veya alkol alışkanlıkları gibi fiziksel birtakım rahatsızlıklar da ortaya çıkabilmektedir (Güngör, 2009: 180). Çalışanın iş yerinde yaşadığı bu türden bir stres onun işten uzaklaşmasına yol açabilir.

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından biri de duygusal sapmadır. Duygusal sapma, bireylerin sergilemesi gereken duygular yerine gerçekte hissettiği duyguları yansıtmasıdır. Dolayısıyla bu durumda ortaya çıkacak olumsuzluklar duygusal emekten kaynaklanmamaktadır. Sorun, bireyin sergilemesi gereken duygular yerine gerçek duygularını sergilemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. İşletmenin isteği dışında hareket eden çalışanlar müşterileri, çalışma arkadaşları ve işverenleri ile sorun yaşayacaktır.

Genel itibariyle duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına yönelik yapılan araştırmalar iş tatmini ve tükenmişlik kavramları üzerinde durmaktadır. İş tatmini, çalışanın işi hakkındaki değerlendirmesinin ölçümüdür. Aynı zamanda çalışanın iş yerindeki mutluluğunun diğer adıdır (Grandey, 2000: 104). İş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluğu yansıtmakta olup işin özellikleri ile çalışanların beklenti ve isteklerinin örtüşme düzeyinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Keser, 2005: 78). Önemli olmasının nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. (Sevimli ve İşcan, 2005: 55). Çalışan, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığını düşünüyorsa iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, çalışanın işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı işgücü devir oranının artmasına neden olmaktadır (Akıncı, 2002: 3). Bu bakımdan duygusal emeğin çalışanın iş tatminine etkisi hem çalışanın kendisi hem de çalıştığı işletme açısından büyük önem taşımaktadır.

İşinden tatmin olan çalışanların olumlu duygulara sahip olmaları daha olasıdır. Olumlu duygulara sahip çalışanlar ise sergilemeleri gereken duygularla hissettikleri duygular yakın olduğundan daha az rol yapacaktır. Dolayısıyla iş tatmini yüksek

Çalışanların işlerini yaparken daha az rol yapması gerekecektir (Grandey, 2003: 87). Böylece samimi bir şekilde davranış kurallarını uygulayan çalışanların duygusal emeğinin neden olacağı bazı olumsuz sonuçları yaşama olasılığı azalacaktır.

Diğerk yandan, çalışanların davranış kuralları doğrultusunda davranmalarına yönelik baskı ve duygusal uyumsuzluk onların iş tatminini olumsuz etkileyecektir. Çünkü iş tatmini ile duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır (Grandey, 2003: 87). Yüzeysel davranışa yönelik bazı çalışmalar duygusal uyumsuzluk ve iş tatmini arasında olumsuz bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Abraham,1998; Morris ve Feldman, 1997). rneğinin Rutter ve Fielding'in (1988) araştırmalarına göre hapishane çalışanlarının gerçek duyguları üzerine yapılan baskı (yüzeysel davranış) stres kaynağıdır. Adelman'nın (1995) yaptığı araştırma ise müşterilerine gülümserken samimi olan garsonların, diğerklerine nazaran daha yüksek iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir. Genel olarak ele alındığında, müşteri için yüksek seviyede duygusal düzenlemeye giden çalışanların işlerinden daha az tatmin oldukları belirlenmiştir (Grandey, 2000: 104).

Duygusal emeğinin önemli sonuçlarından bir diğerk ise tükenmişlik sendromudur. Bilindiğı gibi tükenmişlik kavramı, çalışan sağlığı açısından büyük bir öneme sahiptir. Duygusal emek literatüründe duygusal emeğinin çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkilediğini gösteren birçok araştırma mevcuttur. Dolayısıyla bu çalışmada duygusal emeğinin tükenmişlik üzerine etkisinin daha iyi anlaşılması için tükenmişlik kavramı ayrı bir başlıkta açıklanacaktır.

1.2. TüKENMİşLİK VE ÖNEMİ

Çalışmanın ikinci kısmında tükenmişlik kavramı ele alınmış ve incelenmiştir.

1.2.1. Tükenmişlik Kavramı

Günlük hayatın bir parçası olarak kabul edilen stres kavramı birey üzerinde psikolojik ve fiziksel açıdan önemli etkilere sahiptir. Stres bir ilkokul öğrencisinden bir ev hanımına ya da bir işletme yöneticisine kadar birçok kişiye farklı sıklıkta ve yoğunlukta etkilemektedir. Okumayı ğrenen bir ocuk, misafir ağırlayan bir ev hanımı ya da önemli bir proje için çalışan bir işğren farklı ortamlarda farklı nedenlerle stres yaşamaktadır. Okul, aile, evlilik, iş, arkadaşlık gibi birçok faktör stres kaynağı

olabilmektedir. Çoğu birey tekrar eden strese maruz kalarak zaman içinde psikolojik olarak yıpranmakta ve tükenmişliğin etkisi altında kalmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000: 234).

Stres yapıcı koşullar altında bireyin enerji kaynaklarının azalmasını ifade eden tükenmişlik, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilmektedir (Torun, 1997: 155). Çalışma hayatında tükenmişlik, birçok faktörden etkilenecek gerçekleşen ve aynı zamanda birçok istenmeyen durumun da nedeni olan bir olgudur. Bu doğrultuda tükenmişliğin, strese benzer bir şekilde, bir uyarıcı, bir tepki ya da karşılıklı etkileşim süreci olduğuna yönelik tartışmalar sürmektedir (Sürgevil, 2006: 6). Tükenmişlik, bireylere kendilerini çaresiz, kapana kısılmış ve bitik hissettirmektedir. Bundan dolayı, tükenmişlik stresten daha olumsuz bir durumu ifade etmektedir (Levinson, 1996: 157).

İnan vücudunun ve zihninin önemli ölçüde gergin olduğu durumlarda duygusal ve fiziksel yorgunluk ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik sürekli yüksek seviyedeki strese fiziksel, zihinsel ve duygusal bir cevaptır. Tükenmişlik umutsuzluk, çaresizlik, kızgınlık ve başarısızlık gibi durgunluk ve düşük verimlilik meydana getirir. Bu stres reaksiyonları ise sonunda depresyona ya da sahip olunan işin, ilişkilerin ve en önemlisi sağlığı tehdit eden mutsuzluğa neden olabilir (www.edrcp.com/pdf/Burnout.pdf).

1970'lerden bu yana araştırmacıların ilgisini çeken tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974'de bir klinik psikoloğu olan Herbert Freudenberger tarafından enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı isteklerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlanmıştır (Basım ve Şeşen, 2006: 16). Freudenberger (1974) "Staff Burnout" başlıklı makalesinde tükenmişliği, özel psikolojik durum içerisindeki insanların duygusal yorgunluktan, kişisel başarısızlık deneyimlerinden ve başkalarına karşı duyarsızlaşmalarından dolayı acı çekmeleri olarak tanımlamıştır (Hogan ve diğ., 2007: 118).

Maslach ve Jackson 1981 yılında konuyu yeniden ele almış ve tükenmişliğin en çok kabul gören modelini geliştirmiştir. Tükenmişliği, işleri gereği insanlarla yoğun bir etkileşim içinde olan kişilerde görülen, farklı boyutlarda ortaya çıkan, maruz kalan bireylerin etrafındakilere karşı duyarsızlaşmaların, duygusal açıdan tükenmiş hissetmelerine, kendilerini başarısız ve yetersiz görmelerine neden olan bir sendrom olarak tanımlamaktadır. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin salt yorgunluk,

yıpranma ve iş doyumsuzluğundan farklı olduğunu, fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramı gelişimi, işe yaramama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel bir durum olduğunu ifade etmiştir (Basım ve Şeşen, 2006: 2).

Tükenmişlik literatürüne önemli katkıları olan Chermis, tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak özetler. İş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olduğunu ve baskının geçici bir yorgunluk ve zorlama olmadığını belirtir (Izgar, 2001: 2). Cherniss; çalışma ortamından kaynaklanan örgütsel unsurlara odaklanmıştır. Hâlbuki Freudenberg (1974), Jackson ve diğerleri (1986) tükenmeyi bireyin perspektifinden tanımlamışlardır (Güllüce, 2006: 4).

Psikoanalitik yaklaşıma göre ise, bireylerin iş algıları ve yaşayabilecekleri tükenmişlik; çözülememiş çocukluk problemleri ile ilgilidir. Bu yaklaşıma göre, birey çocukluğunda yaşadığı duygusal yaralanmaları iyileştirecek şekilde çalışmak ister. Bireyin elde ettiği başarı çocukluk yaralarının iyileşmesini sağlamakta; ancak başarısızlık, çocukluk travmalarını tekrarlatarak tükenmişliğe neden olmaktadır (Sürgevil, 2006: 6).

Tükenmişlik bireyin kendini güçsüz hissedip karşılaştığı problemlerin üstesinden gelemeyeceğini düşünmesi ile gelişmektedir. Bireylerin sahip olduğu olumlu duyguların tükenişini ifade eden tükenmişlik kavramı ümitsizlik ve güven kaybına neden olmaktadır. Bireyin sahip olduğu inançlar ve değerlerin zarar veren tükenmişlik; yavaş yavaş ve sürekli gelişen, bireyi kurtuluşu zor bir girdabın içine sürükleyen bir hastalıktır (Maslach ve Leither, 1997: 17).

İşten bıkkınlık ve işe ilişkin stres hemen hemen tüm meslekler için geçerli olmasına karşın insanlarla birebir etkileşimi gerektiren meslek gruplarında daha fazla görülmektedir. Tükenmişlik genellikle hemşirelik, hekimlik, öğretmenlik, avukatlık, polislik, fizyoterapistlik gibi mesleklerde yoğun olarak görülmektedir. Yine tükenmişlik, genellikle çok başarılı olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan ve iş ortamında üzerine düşenden fazlasını yapan, sınır tanımayan kişilerde de görülmektedir (Girgin, 1995: 7- 17). Psikolojik ve fiziksel olarak işi için kendini fazlasıyla zorlayan bu tür bireyler bir süre sonra tükenmişliğin etkisinde kalabilmektedir. Çoğunlukla işkolik

olarak tanımlanan bireylerde de aynı durumdan söz edilebilmektedir. Örneğin Naktiyok ve Karabey (2005) işkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarında hayatının büyük bölümünü “işkolik” olarak geçiren ve yoğun iş yükü altında yaşayan kişilerin tükenmişlikle karşı karşıya kalabileceklerini vurgulamışlardır. Bu bakımdan, tükenmişliğin katlanılması en güç maliyetinin; işinde başarılı ve parlak olan insanların kaybedilmesi olduğu söylenebilir (Maslach ve Leiter, 1997: 25).

Genel itibariyle tükenmişlik tanımları (Cordes ve Thomas, 1993: 623);

- Başarısızlık, yıpranma, bitkinlik,
- Yaratıcılık kaybı,
- İşe yönelik bağlılık kaybı,
- Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, iş ve organizasyona yabancılaşma,
- Kronik strese ve
- Çalışanın sıklıkla rahatsız edici fiziksel ve duygusal semptomlar ile ilişkili olarak kendisine ve müşterilerine karşı uygunsuz davranışlar göstermesini içermektedir.

Tükenmişliğe ilişkin açıklamalardan da anlaşılacağı üzere tükenmişlik yoğun bir yorgunluk ve yılgınlık halidir. Günümüz toplum ve çalışma düzeni göz önünde bulundurulduğunda yoğun rekabet, çevrenin bireye yönelik beklentileri ve bireyin başarısızlık korkusu gibi birçok olumsuz faktörün bireyler üzerinde önemli ölçüde baskı oluşturduğu görülmektedir. Yoğun baskı altındaki bireyler bir süre sonra savaştan vazgeçmekte ve tükenmişliğin etkisi altında kalmaktadır. Birçok fiziksel, psikolojik ve sosyal probleme sebep olan tükenmişliğin iyi bir şekilde anlaşılıp önlenmesi bireyin yalnızca çalışma hayatı için değil, sosyal hayatı ve sağlığı için de büyük önem taşımaktadır.

1.2.2. Tükenmişlik Boyutları (Maslach Tükenmişlik Modeli)

Christina Maslach psikoloji alanında birçok çalışması olmasına rağmen tükenmişlik alanında yaptığı çalışmalarla tanınmaktadır. Maslach tükenmişliği “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “düşük başarı hissi” şeklinde üç boyutta ele almıştır. (www.maslach.socialpsychology.org, 03.03.2012).

1.2.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme esasında tükenmişlik kavramının merkezinde yer almaktadır. Tükenmişliğin bu boyutu iş yerinde müşteri ya da işle ilgili zorlu duygusal problemler karşısında bireyin duygusal kaynaklarının yetersizliğini ifade etmektedir (Greenberg ve Baron, 2000: 67). Duygusal tükenme, bireylerin yorgun ve yıpranmış hissettikleri, iş gereklerinin üstesin gelemeyeceklerini düşündükleri tükenmişlik aşamasıdır (Fincham ve Rhodes, 2005: 235).

Duygusal tükenme, insanlara yardım ederken, istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği duygusuna kapılması durumudur (Özyurt ve diğ., 2004: 22). Bu nedenle duygusal tükenme, daha çok insanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu iş alanlarındaki çalışanlarda görülmektedir. Bu durumun çalışanların yaşadıkları aşırı psikolojik ve duygusal yüklenme sonucu ortaya çıktığı söylenebilir.

Kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ya da aşırı yüklenilmiş olma durumuyla oluşan duygusal tükenme, çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı duygudan yoksun ve umursamaz bir şekilde davranmalarına yol açar (Aslan ve diğ., 2005: 1). Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir (Basım ve Şeşen, 2006: 16). Kendini etrafından soyutlayan bireyler yalnız başlarına stres ve kaygıları ile başa çıkmaya çalışmaktadır. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelememe, psikosomatik şikâyetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından olumsuz sonuçlar doğuran bir durum ortaya çıkmaktadır (Kayabaşı, 2008: 195). Tüm bu olumsuz sonuçlara rağmen tükenmişliğe maruz kalan çalışanlar bu durumu aşmak için gereken enerjiyi de kendilerinde bulamamaktadır.

1.2.2.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişlik boyutlarının ikinci bileşeni olan duyarsızlaşma, çalışanın işi gereği karşılaştığı insanlara katı, soğuk, ilgisiz ve olumsuz bir tavır sergilemesidir. Duyarsızlaşmanın etkisindeki birey etrafındakilere olumsuz bir tutum takınmakta ve işine karşı ilgisiz bir hale gelmektedir.

Duyarsızlaşmanın etkisindeki kişi insanları kafasında kategorize eder ve karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı kural ve prensiplere göre hareket eden bir bürokrata dönüşür. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Gelişen soğuk, ilgisiz, katı hatta insani olmayan yapı duyarsızlaşmayı oluşturur. Bu sendroma giren kişi diğer insanların hayatından çıkmalarını ve kendisini yalnız bırakmalarını içtenlikle arzu eder. Böylece işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara insan yerine sanki birer nesneymiş gibi davranır (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

Duygusal tükenme, birey için tükenmişliğin içsel boyutunu ifade ederken, duyarsızlaşma bireylerarası ilişkilere yansıyan sonuçlar içermektedir (Sağlam Arı ve diğ., 2010: 145). Duyarsızlaşma bir açıdan, insanların kendilerini tükenmeden ve hayal kırıklığından koruma ve yaşadıkları psikolojik gerginlikten uzaklaştırma girişimi gibi düşünülebilir (Sürgevil, 2006: 45). Bir anlamda duyarsızlaşma duygusal tükenmeye bir tepki olarak gelişmekte ve birey duyarsızlaşarak kendini korumaya çalışmaktadır.

1.2.2.3. Kişisel Başarı Hissinde Düşme

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı eksikliği hissi kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimini ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 18). Duyarsızlaşmanın etkisiyle başkalarına karşı olumsuz düşünce ve davranışlara sahip birey zamanla bunların nedeninin kendisi olduğu fikrini edinir ve kendini suçlamaya başlar. Bundan sonraki adımda, birey kendini başarısız olarak değerlendirir ve düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar.

Kişisel başarısızlık hissi düşük moral, kişilerarası anlaşmazlık, düşük üretkenlik, sorunlarla başa çıkmada yetersizlik, benlik saygısında azalma gibi belirtileri içerir (Baysal, 1995: 23). Başarısızlığını dış etkenlere bağlayarak haklı çıkma, geri çekilme gibi psikolojik telafi mekanizmaları ve enerjinin olumlu çözümlere yönlendirilememesi, giderek kişiyi kısır bir döngü içine çekmekte ve daha fazla başarısız olmasına neden olmaktadır (Batlaş ve Baltaş, 2002: 25).

Bireylerin kendileri ile ilgili olumsuz değerlendirmelerinin bir sonucu olarak, yaptıkları işte ve işleri gereği karşılaştığı kişilerle kurdukları ilişkilerinde başarısızlık görülürken, öz yeterliliklerinde azalma görülmektedir. Sahip oldukları işin gerekliliklerini yerine getiremediklerini düşünen bireyler bu nedenle kendilerini suçlu

hissedebilmektedirler. Yaşadıkları suçluluk duygusu zamanla kişilerin kendilerine olan inanç seviyelerini etkileyebilir ve özsaygılarının kaybolması ile sonuçlanabilir.

1.2.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik aniden ortaya çıkan bir durum olmayıp yavaş ve sinsice gelişen bir belirtiler yumağıdır. Tükenmişlik belirtilerinin göz ardı edilmesi de onun ilerlemesine ve başa çıkılmaz hale gelmesine sebep olmaktadır. Bu nedenle tükenmenin ortaya çıkış sürecindeki belirtilerin iyi bilinmesi ve zamanında teşhis edilerek gerekli önlemlerin alınması çok önemlidir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73). Tükenmişlik sendromuna ilişkin belirtiler genellikle fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olarak üç grupta incelenmektedir.

Fiziksel Belirtiler: Tükenmişlik sürecinde gözlemlenen fiziksel belirtiler şunlardır (Balcıoğlu ve diğ., 2008: 101 ; Fincham ve Rhodes, 2005: 236 ; Sürgevil, 2006: 20):

- Uyku bozuklukları ve uyuşukluk,
- Yorgunluk ve bitkinlik,
- Baş ağrıları,
- Yüksek tansiyon ve kolesterol,
- Mide ve bağırsak hastalıkları,
- Geçmeyen soğuk algınlıkları,
- Kas gerilmeleri ve ağrıları,
- Diyabet,
- Genel ağrı ve sızılar,
- Alerji,
- Kroner kalp rahatsızlıkları riskinde artış,
- Deri şikâyetleri,
- Kilo kaybı veya şişmanlık,
- Solunum bozuklukları,

- Düşük enerji,
- Psikosomatik şikâyetler,
- Yemek yeme alışkanlıklarının değişmesi.

Psikolojik Belirtiler: Tükenmişliğe ait psikolojik belirtilerin diğer belirtilere göre gözlemlenebilmesi güçtür. Aynı zamanda psikolojik belirtiler çok çeşitlilik göstermektedir. En çok karşılaşılan psikolojik belirtiler şunlardır (Balcıoğlu ve diğ., 2008: 101; Fincham ve Rhodes, 2005: 236; Sürgevil, 2006: 20-21):

- Engellenmişlik hissi,
- Diğer insanları eleştirme,
- Duygusal bitkinlik,
- Kronik bir sinirlilik hali ve çabuk öfkelenme,
- Başarısızlık hissi,
- Asılsız şüpheler ve paranoya,
- Apatik görünüm,
- Benlik saygısında düşme,
- Eleştiriye aşırı duyarlılık,
- Korku, kaygı ve üzüntü hali,
- Konsantrasyon bozukluğu,
- Depresyon,
- Aile içi sorunlarda artış,
- Huzursuzluk,
- Suçluluk ve çaresizlik.

Davranışsal Belirtiler: Tükenmişlik sendromu sonucunda bireylerde görülmesi muhtemel davranışsal belirtiler şunlardır (Balcıoğlu ve diğ., 2008: 101; Fincham ve Rhodes, 2005: 236; Sürgevil, 2006: 20):

- Çabuk öfkelenme, ani tepki gösterme ve engelleme,
- İşe gitmek istememe ve işe geç gelmeler,
- İşten nefret etme,
- Özsaygı ve özgüvende azalma,
- Hiperaktivite,
- Takdir edilmediğini düşünme,
- Konsantrasyon eksikliği,
- Evlilik ve aile çatışmaları,
- İlaç, alkol ve tütün vb. alma eğilimi ya da alımında artış,
- Unutkanlık, hareketli olmamak,
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklıkların yaşanması,
- Kuruma yönelik ilgi kaybı,
- Başarısızlık hissi,
- Çalışmaya yönelmede direnç yaşanması,
- Alaycı ve suçlayıcı olma,
- Ani sinir patlamaları, gözyaşını tutamama,
- Değişime direnç ve katılık.

Tükenmişliğe ilişkin yukarıda verilen belirtiler, tükenmişliğin önceden belirlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması açısından önem taşımaktadır. Tükenmişlik belirtileri çok çeşitli olmakla beraber genellikle tükenen bireylerin dışarıdan kızgın, katı, bitkin ve insanları etrafından uzaklaştıran davranışları olduğu söylenebilir. Bu durumda insanlar genellikle tükenen bireylerden uzaklaşmaya çalışırlar. Ancak, tükenmiş bireylerin bu şekilde davranmalarının temelinde yaşadıkları acı ve sıkıntının bulunduğu göz ardı edilmemelidir. Tükenmişliğe ilişkin bu belirtiler aslında bir yardım çağrısı olarak kabul edilmeli ve gerekli önemler hem bireyler hem de örgütleri tarafından alınmalıdır.

1.2.4. Tükenmişliğin Evreleri

Edelwich ve Bradsky (1980) tükenmişliğin birbirini izleyen ve belirlenebilir aşamalardan geçtiğini ve bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüştür. Bu araştırmacılar tükenmişlik aşamalarını idealist coşku, durgunluk, engelleme ve apati (duyarsızlaşma) şeklinde ifade etmiştir.

Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Genellikle yeni işe başlayan kişilerde görülen bu aşamada mesleğe bağlılık söz konusudur. Yüksek oranda beklenti, enerji ve motivasyona sahip olan bireyler işleri için tüm olumsuzlukları göze alarak kendilerini işlerine adamaktadır.

Bu özellikleri sergileyen bireyin övülmesi, gayretinden dolayı takdir edilmesi gerekirken, kişinin karşılaştığı tablo daha çok gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar olmaktadır. Bu durumda da gayretle çalışan kişi uğradığı hayal kırıklığı sonucu kaçınılmaz olarak tükenmişliğin durgunluk aşamasına girmeye başlamaktadır (Sürgevil, 2006: 27).

Durgunluk evresi (Stragnation): Bu evrede motivasyon ve enerji düzeyi düşen bireyin istek ve beklentilerinde azalma görülürken işten alınan doyum giderek önemini yitirmektedir. Çalışan mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlar. Bireyin sorgulamaya başladığı şey yapması gereken işin dışında başka bir şey yapmıyor olmasıdır. Zira mesleği kurumsal ve pratik tüm yönleriyle kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır (Kayabaşı, 2008: 196). Bireyler durgunluk evrelerinde ilgilerini amaç ve hedeflerinden çok, daha fazla para kazanmaya, daha iyi yaşam standartları elde etmeye, eğlenebilecekleri iş dışı faaliyetlere katılmaya yöneltmiştir. İşine karşı şevk ve isteği kaybolan çalışanlar işlerini başarı kaynağı olarak değil de para kaynağı olarak görmekte ve ideallerini geride bırakmaktadır.

Engellenme evresi (Frustration): Bu evrede kişi işinin ve çalıştığı kurumun sınırlıkları ve şartların değişmeyeceği gerçeği ile yüz yüzedir. Bu nedenle yoğun bir hayal kırıklığı ve engellenmişlik hissetmektedir. Kişi, işi için ne kadar uygun olduğunu ve bu işte neden kalması gerektiğini sorgular.

Bireyin işinde sürekli engellenme yaşaması, onu büyük bir olasılıkla tükenmişliğin dördüncü aşamasına getirecektir. Ancak, birey bu aşamada aşağıda sözü edilen farklı savunma yöntemlerini de geliştirebilir (Sürgevil, 2006: 28):

- *Apatif (Uyum Gösteren) Savunmalar:* Bireyin kendi koşulları ile bulunduğu durum arasında bir denge kurarak, ortama uyum sağlayarak tükenmişlik zincirinden çıkmasıdır.
- *Maladaptif (Uyum Göstermeyen) Savunmalar:* Bireyin sorununu reddederek, görmezden gelerek, daha çok ve daha uzun süre çalışıp sorunu çözebileceğini düşünmesidir.
- *Durumdan Kendini Çekme:* Kişinin mesleğinde son derece katı, duyarsız ve donuk (mekanikleşmiş) davranışlar göstermesi ve işini yalnızca teknik boyutta sürdürmesidir. Durumdan kendini çekme ve maladaptif savunma davranışları tükenmişliğin artmasına neden olabilecek davranışlardır.

Umursamazlık Evresi (Insociance): Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Bu evreye giren kişi mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk alamamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992: 109). İşinden duygusal anlamda tamamen kopan çalışan işini ne sevmekte ne de önemsemektedir. Hayatını devam ettirmek için işin gereklerini yerine getiren çalışanın geleceğe yönelik hayallerinin ve ideallerinin olmaması işyerindeki verimsizliğini artırmasının yanında mutsuz olmasına ve hayatını amaçsız yaşamasına neden olabilmektedir.

1.2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe ilişkin araştırmalar ve gözlemler sonucu tükenmişliğe etki eden birçok faktör saptanmış ve genel itibarıyla bu faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlık altında toplanmıştır. Tükenmişliğin daha iyi kavranması ve önlenbilmesinde tükenmişliği etkileyen bu faktörler üzerinde durulması gerekmektedir.

1.2.5.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler örgütteki çalışanların kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, algılamadaki farklılıklar, motivasyon, kişilik, performans, özel yaşantıdaki problemler bireysel faktörlere örnek verilebilir.

Bireyin tükenmişliği yaşamaması kişilik donanımları ve elindeki imkânları kullanabilmesiyle ilgilidir. Bu sebeple kişisel özellikler tükenmişlikten korunabilme derecesini de belirler. Yeni koşulları kabullenmek, değişim şartlarını görmeye gayret etmek ve esneklik, tükenmişlikle başa çıkma konusunda büyük önem taşımaktadır (Tümekaya, 2001: 30).

Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığının var olduğu kabul edilmekle birlikte belirli özellikteki bireylerin bu riski diğerlerine nazaran daha çok taşıdığı söylenebilir. Bu özellikler arasında; A tipi kişilik yapısında olma; dış kontrol odaklı olma; kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma gibi özellikler sayılabilir (Sürgevil, 2006: 51). Kişilik yapısı açısından idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevresine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen eleştirci, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayreti olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan A tipi kişiliğe sahip bireyler, hayatlarını şans ve kader gibi dışsal faktörlerin yönettiğini düşünen dış kontrol odaklı bireyler, karşılanması zor beklentileri olan, öz yeterliliği düşük ve empati kuramayan bireyler daha fazla tükenme riski altındadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Bu faktörlerin yanı sıra bireylerin demografik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde önemli etkileri vardır. Çoğu araştırmaya göre kadınlar erkeklere, bekârlar evlilere, gençler ise yaşlılara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Yine eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik de artmaktadır (Sağlam Arı ve Bal, 2008: 137). Sahip oldukları içgüdüleri ve erkeklere nazaran daha duygusal olmaları sebebiyle kadınların tükenme düzeyi erkeklerden daha fazladır. Yaşın etkisiyle bireylerin daha olgun ve dengeli olması dolayısıyla yaşlı çalışanlar genç çalışanlara göre tükenmişliğe karşı daha dirençlidir. Medeni durum açısından değerlendirildiğinde ise, evlilerin bekârlara ve

çocuk sahibi olan bireylerin çocuksuzlara kıyasla tükenmişliğe dirençli oluşlarında, aile yapısının bireyi sorumluluk sahibi, dengeli, olgun yapmasının ve yine bireyin ihtiyacı olan sosyal desteği ailesinden almasının etkili olduğu söylenebilir.

Çalışanların kişilik yapıları ve demografik özellikleri gibi örgütten bağımsız bu faktörler bireylerin tükenmişlik düzeylerindeki farklılığı açıklayabilir. Aynı örgüt ortamında aynı şartlarda bir bireyin diğerinden daha fazla tükenmişlik yaşaması ya da hiç tükenmişlik yaşamaması bireylerin kişilik ve algı düzeylerinin farklılığından kaynaklanmaktadır.

1.2.5.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik, bireysel faktörlerin yanı sıra örgütsel faktörlerden de etkilenmekte olup bireyin içinde bulunduğu örgütün ortamı, iklimi, kültürü ve çalışanlarına sağladığı imkânlar dâhilinde onun örgüte ve işine ilişkin algıları şekillendirmektedir. Birey açısından örgütsel faktörlerin olumsuz olarak algılanması bireyi mutsuzluğa, başarısızlığa ve nihayetinde tükenmişliğe itmektedir.

Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörlere örnek olarak; iş yükü, kontrol, müşteri yoğunluğu, uzun çalışma saatleri, rol belirsizliği, yönetimin baskısı, teknolojik değişimler, örgüt kültürü, rol çatışması, örgütsel iletişimsizlik, iş standardizasyonun olmaması, çalışma alanının olumsuz fiziksel koşulları, yetersiz ücret, iş yerinde duygusal ve cinsel taciz, ilerleme fırsatları, kararlara katılım, eğitim, ödüller, aidiyet, adalet, değerler, iş güvenliği, ilerleme fırsatlarının olmaması gibi faktörler sıralanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 72; Barutçu ve Serinkan, 2008: 547). Ancak, tükenmişliğe yol açan örgütsel faktörlere yönelik çalışmalarda daha çok iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değer kavramları üzerinde durulmuştur. İş çevresinin bu altı alanı, insanların işleriyle geliştirdikleri ilişkilerle en çok ilgili olan örgütsel alanlardır. Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik enerjisini, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratır ve tükenmişliğe sebep olur (Sürgevil, 2006: 87).

Tükenmişliğe sebep olan bu faktörler örgüt tarafından dikkate alınıp belirlendiğinde aynı faktörler tükenmişlik sorunun çözümde kullanılabilir. Örgüt içinde çalışanları tükenmişliğe sürükleyecek bu tür faktörlerin sorunun kaynağı olarak kabul edilmesi sorunun ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

1.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğe etki eden faktörlerin kişiye ve zamana bağlı olarak farklılık göstermesi tükenmişliğin sonuçları konusunda kesinleşmiş standartlardan bahsedilmesini zorlaştırmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 307). Ancak tükenmişlik ile ilgili çalışmalar tükenmişliğin, bireylerin fizyolojik ve psikolojik sağlıklarına, çalışma, aile ve sosyal hayatlarına yönelik birçok olumsuz etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Çeşitli faktörlerin etkisiyle ortaya çıkan tükenmişlik, bireyi duygusal olarak yorgun ve bitkin bir hale getirmektedir. Bireyin yaşadığı duygusal yorgunluk ise beraberinde fiziksel yorgunluğu getirmektedir (Sürgevil, 2006: 89). Yoğun stres altındaki tükenmiş birey zamanla bazı fiziksel rahatsızlıklarla karşılaşabilmektedir. Strese bağlı olarak gelişebilecek fizyolojik kökenli rahatsızlıklar; dolaşım sistemi ve kalp damar hastalıkları, solunum sistemi rahatsızlıkları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, üreme sistemi rahatsızlıkları, iç salgı bezi hastalıkları, deri hastalıkları, hareket sistemi rahatsızlıkları ve migren gibi hastalıkların tükenme yaşayan bireylerde görülme ihtimali, tükenmişlikle stresin ilişkisinden dolayı yüksektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 310). Fizyolojik rahatsızlıkların yanı sıra tükenmişlik yaşayan bireylerde baş ağrısı, geçmeyen soğuk algınlığı, diş gıcırdaması gibi psikosomatik rahatsızlıklar da görülmektedir.

Tükenmişlik bireyin sadece fiziksel sağlığını değil, aynı zamanda ruh sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Tükenmişliğe yönelik bazı araştırmalar tükenmişliği ruhsal bir hastalık biçimi olarak değerlendirmekte ve tükenmişliğin anksiyete, depresyon, benlik saygısında düşme gibi ruh sağlığıyla ilgili olumsuz etkilerle duygusal çöküntüye neden olabileceğini kabul etmektedir (Maslach ve diğ., 2001: 406). Ayrıca tükenmişliğin özellikle insanlarla yoğun bir etkileşim gerektiren işlerde çalışanlarda psikolojik sorunlara, somatik yakınmalara, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı gibi olumsuz sağlık sorunlarına neden olduğu belirtilmektedir (Duguet ve diğ., 1994: 358).

Tükenmişlik ilk başta bireysel düzeyde etkisini gösteren bir durumdur. Ancak bu durum zaman içinde bireysel boyutları aşmaktadır. Bireyin sağlığını kaybetmesine ve moralinin bozulmasına neden olan tükenmişlik, çalışma hayatı üzerinde de birçok olumsuz etkiye sahiptir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 33). İş değiştirme, devamsızlık, iş performansında azalma, yönetim ile çatışma, kurallara uymada güçlük, kişilerarası

ilişkilerde problemler, zamanı kötü kullanma, işe yoğunlaşamama, mekanik davranma, çalışma ortamında olumsuz davranışlar gibi sorunlar tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki olumsuz etkilerine örnek verilebilir (Balcıoğlu ve diğ., 2008:102-103).

Tükenmişlik yaşayan birey işinde mutsuz ve isteksiz olduğundan örgütte sadece mecbur olduğu için kalmaktadır. Örgütte zorunlu olarak kalan bireylerde ortaya çıkan devamsızlık, yalancı hastalık, savurganlık ve iş kazaları da örgütün büyük ölçüde maddi kayıplar yaşanmasına sebep olmaktadır. Bu durumda oluşacak iş tatminsizliği, örgütsel bağlılıktan yoksunluk ve işe ilişkin duyarsızlık örgütsel başarıyı ve verimliliği önemli ölçüde düşürecektir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 34). Çalışanların işe gecikmesi, devamsızlığı, işten ayrılması, performanslarının azalması, yeniden işe alım süreci ve işe alınan çalışanların eğitilmesi hususları dikkate alındığında tükenmişliğin, örgüt açısından pahalıya mal olabilecek bir durum olduğu görülmektedir (Parker ve Kulik, 1995: 590).

Tükenmişlik bireyin aynı zamanda özel yaşamını da çöküntüye uğratabilir. Duygusal tükenme ve bireylere karşı duyarsızlaşma işten kaynaklanabilir; fakat bunların etkileri tükenmişlik yaşayan kişinin ailesi ve arkadaşları tarafından da güçlü bir şekilde hissedilmektedir (Sürgevil, 2006: 93). Yaşanan tükenme duygusu ile eve gelen bireyin eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmekte, bireyin kendileri ile olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmektedirler. Bu nedenle bireyi suçlamaktadırlar. Zaten yaşadığı tükenmişlikten dolayı suçluluk hissedilen bireyin, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilmesi aile içi çatışmaların yaşanmasına, aile fertlerinin birbirinden uzaklaşmasına, boşanmasına veya ayrı evde yaşamasına, çocuk ve ailesinin birbirinden kopmasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 75). Kısacası tükenmişlik, çalışma hayatında ortaya çıkmasına rağmen bireyin tüm hayatını etkilemektedir. Çünkü duygusal ve fiziksel sorunlar mesai saatinin dışında da bireyle beraberdir.

1.2.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Çalışan, örgüt ve toplum açısından önemli sorunlara yol açan tükenmişliğin yaşanma oranının en aza indirilmesi için hem çalışanların hem de bulundukları örgütlerin gerekli tükenmişlikle baş etme yollarının belirlenmesi ve uygulanması büyük önem taşımaktadır. Tükenmişlik literatüründe, tükenmişlikle mücadelede bireysel ve

örgütsel bazı mücadele tekniklerine yer verilmiştir. Aşağıda tükenmişlik yaşayan veya yaşama riski taşıyan çalışanları ve örgütlerinin tükenmişlikle mücadelede kullanabilecekleri bireysel ve örgütsel bazı teknikler verilmektedir.

Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları: Tükenmişlikle mücadelede en önemli faktörün bireyin kendisi olduğu söylenebilir. Çünkü yaşadığı durumu farkında olup bu durumdan kurtulmak isteyen bireyler tükenmişlikle savaş verebilirler. Bireyin kendisinin büyük önem taşıdığı mücadelede, birey yakınındaki kişilerin desteğine de ihtiyaç duyacaktır. Hiç kimse izole edilmiş bir ortamda yaşamamakta ve çalışmamaktadır. Bu nedenle tükenmişlikle etkin bir şekilde mücadele edilebilmesi için çalışanların, çalışma arkadaşları ile birlikte hareket etmesi gerekebilir (Maslach ve Leither, 1997: 80). Bu türden bir desteği çalışanın ailesinden, çalışma arkadaşlarından ve işyeri yönetiminden görmesi mücadele gücünü artırabilir. Bunun dışında çalışanların tükenmişlikle baş edebilmelerinde faydalı olacağı düşünülen bazı yöntem ve teknikler aşağıdaki gibidir (Maslach, 1982: 90-107; Balcıoğlu ve diğ., 2008: 103; Ardıç ve Polatçı, 2008: 76-77):

- Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- Tatile çıkmak,
- İşte ve özel hayattaki sıradanlığı azaltmak,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak,
- Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,
- Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak,
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,
- Hobi edinmek,
- İşe başlamadan önce işin zorluklarını ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,
- Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek.

Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları: Çalışanların tükenmişlikle mücadele süreçlerinde tek başlarına alabilecekleri birçok önlem bulunmaktadır. Ancak çalışanların tükenmişlik yaşamalarında örgütün rolü olduğu gibi mücadele sürecinde de büyük bir rolü olduğu kabul edilmelidir. Çünkü çalışanların tükenmişlik yaşamalarına neden olan örgütsel faktörlerin yine örgüt tarafından çözüme kavuşturulabileceği bilinmektedir. Tükenmişliğe yönelik örgütsel mücadele yaklaşımları, problemlili bireyleri hedef almayıp soruna makro bir bakış açısıyla yaklaşacaktır (Maskach ve Leiter, 1997: 71). Bu nedenle örgütlerin tükenmişlikle baş etmek için kullanacağı teknikler yalnızca tükenmişlik yaşayan çalışanlar için değil tüm çalışanlarını koruyucu nitelikte olacaktır. Ayrıca örgütün ortamında tükenmişliği önlemek üzere yapılan tüm değişiklikler tüm çalışanlar tarafından tükenmişliğin tanınmasını sağlamaktadır. Tükenmişlikle ilgili örgütsel mücadele tekniklerin bazıları ise aşağıdaki gibidir (Maslach, 1982: 90-107; Balcioglu ve diğ., 2008: 103; Ardıç ve Polatcı, 2008: 76-77):

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,
- Serbest karar verme imkanları ve kararlara katılımı artırmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk ve miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak tanımlamak,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zaman ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,

- Yetki devri ve astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerde bir terfi politikası izlemek,
- Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı guruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak.

Tüm bu mücadele süreci hem çalışan açısından hem de örgüt açısından zor bir süreç olmakla birlikte tükenmişlikle mücadelede herhangi bir ilerleme kaydedene kadar; kararlı, inatçı ve sabırlı olmak gerekmektedir (Maslach ve Leither, 1997: 82).

Tükenmişlikle ilgili açıklamalardan anlaşılacağı üzere tükenmişlik bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını tehlikeye atan, iş ve sosyal yaşantısını zorlayan sıkıntılı ve uzun bir süreçtir. Bu nedenle tükenmişlikle mücadelenin de aynı şekilde sıkıntılı ve uzun bir süreç olduğu kabul edilmelidir. Tükenmişlikle mücadele eden bireylerin bu gerçeği kabul etmesi ve karşılaşacağı zorlukları farkında olması mücadele sürecinde kendilerini daha güçlü hissetmelerine yardımcı olacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ ODAKLI VE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

2.1. ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve hipotezleri açıklanmaktadır.

2.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Yoğun rekabet ortamında ayakta kalmaya çalışan işletmeler ve özellikle hizmet sektörü içinde yer alanlar, öncelikle müşterinin mutluluğunu ve tatminini sağlayarak rekabet avantajı kazanmaya çalışmaktadır. Buna bağlı olarak bu işletmeler çalışanlarından müşterilerinin istek ve arzuları yönünde davranmalarını beklemektedir. Çalışanların bu şekilde duygusal bir emek harcaması, yaşadıkları duyguları örgütün davranış kurallarına göre yansıtmasını gerektirmektedir. Ancak, çalışanların kendi duygularını yönetmesi, aynı zamanda da hem müşterilerini hem de örgüt yönetimini memnun etmesi zor bir süreçtir. Duygusal emek sergileyen çalışanlar bir süre sonra önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Duygusal emeğin en sık karşılaşılan olumsuz sonuçlarından biri ise yoğun stres altında kalan bireyin enerji kaynaklarının azalmasını ifade eden tükenmişlik sendromudur.

İş hayatında sık karşılaşılan tükenmişlik sendromu ilk başta çalışanın ruhsal ve fiziksel sağlığını bozmakta ve hayatını önemli ölçüde zorlaştırmaktadır. Tükenmişliğin ilerleyen safhalarında ise çalışanın içinde bulunduğu örgüt, ailesi ve sosyal çevresi önemli ölçüde zarar görmektedir. Çalışan, örgüt ve toplum açısından etkileri göz önünde bulundurulduğunda duygusal emek ve onun sonuçlarından biri olarak kabul edilen tükenmişlik kavramları üzerinde durulması gerekmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu türden bir ilişkinin belirlenmesi; işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri açısından önemlidir. İşe alımlarda duygusal emek gösterebilecek adayların seçilmesi insan kaynakları yönetimi açısından rekabet gücü sağlayacaktır. Yine duygusal emek sergileyebilen çalışanlarda tükenmişlik yaşama olasılığı ve buna

bağlı olarak karşılaşılabilecek devamsızlık, işten ayrılma, performans düşüşü, iş yavaşlatma gibi sorunlar azalacaktır.

Yukarıda ifade edilen temel amaca bağlı olarak şu alt amaçlar üzerinde durulmuştur:

- Duygusal emeğin boyutlarının belirlenmesi,
- Tükenmişlik boyutlarının test edilmesi,
- Duygusal emek boyutlarının tükenmişlik boyutları ile ilişkisinin belirlenmesi,
- Demografik değişkenler açısından duygusal emek sergileme düzeyinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi,
- Demografik değişkenler açısından çalışanların tükenmişlik düzeyinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi.

2.1.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma Erzurum il merkezi içerisinde bulunan ikisi devlet hastanesi ve biri üniversite hastanesi olmak üzere üç ayrı hastanede görev yapmakta olan hemşireleri kapsamaktadır.

2.1.3. Araştırmanın Varsayımı ve Sınırlılıkları

Anket formları dağıtılmadan önce çalışmanın konusu ve amacı hakkında bilgilendirilme yapılarak toplanacak verilerin amaca uygun olarak kullanılacağına dair gerekli açıklamalar yapılmıştır. Bundan dolayı anket formlarındaki soruların samimiyetle cevaplandırıldığı varsayılmaktadır. Seçilen örneklem, araştırmanın evrenini temsil edebilmesi bakımından yeterlidir. Araştırma için kullanılan anket, analizlere konu olan değişkenleri belirlemek için gerekli tüm özelliklere sahiptir. Kullanılacak istatistiki analiz yöntemlerinin yapılacak araştırma açısından yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Araştırma yöntemi bakımından bazı kısıtlamalar bulunmaktadır. Anket formlarının cevaplandırılması, araştırmaya katılanların soruları algılama derecesi ve soruları cevaplandırmadaki samimiyetleri ölçüsünde sınırlıdır. Araştırmanın örneklemini uygulanan analizler bakımından yeterli olmasına rağmen, zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle araştırma yalnızca Erzurum merkezde bulunan hastaneleri kapsamakta ve bu

hastanelerin personellerinden alınan verilerle sınırlı kalmaktadır. Ayrıca sosyal bilimlere özgü genel sınırlılıklar bu araştırma için de geçerlidir. Anketle toplanan verilerin güvenilirliği ve geçerliliği veri toplamada kullanılan tekniğin geçerliliği ile sınırlıdır.

2.1.4. Araştırma Hipotezleri

Duygusal emek kavramı, çalışanların çalıştıkları kurumun onlardan sergilemesini beklediği duygu gösterimlerine göre, duygularını ya da davranışlarını kontrol etme sürecidir. Ancak duyguların işyerinin beklenen yaşanması ve yansıtılması kolay olmamaktadır. Çünkü sergilenmesi gereken duygu ile o anda yaşanan duygu farklılık gösterebilmektedir. Bu tarz bir çelişki ise birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir.

Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinden en önemlisi tükenmişliktir. Bilindiği gibi tükenmişlik çalışanın ruhsal ve fiziksel sağlığını tehdit eden önemli bir olgudur. Duygusal emek literatüründe yer alan birçok araştırmada duygusal emeğin çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkilediği belirtilmektedir. Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların belli başlı bulguları aşağıda özetlenmektedir:

Grandey (1999), yapmış olduğu çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu; duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe neden olduğunu tespit etmiştir. Zarp ve Holz (2006) Almanya’da yaptıkları araştırmanın sonucunda duygusal emekle tükenmişlik sendromu arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğunu belirlenmiştir. Heuven ve Bakker (2003) kabin görevlileri üzerine yaptıkları çalışmada d benzer bir sonuca ulaşmıştır. Jin ve Guy (2009), Uysal (2007), Erickson ve Ritter (2001) da çalışmalarında duygusal emek ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu belirlenmiştir.

Brotheridge ve Grandey (2002), çalışmalarında çalışan odaklı duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkileri ile iş odaklı duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkisini karşılaştırarak daha öncekilerden farklı bir bakış açısı ile konuyu ele almıştır. Araştırmacılar (2002) duygusal emeği iki kategoride ele almışlardır. Bunlardan ilki iş özelliklerini vurgulayan iş odaklı duygusal emek, ikincisi ise, çalışanın duygu yönetim süreçlerini vurgulayan çalışan odaklı duygusal emektir. İş odaklı duygusal emek,

duygusal emeğin olduğu tüm işlerde, kalıcı iş özelliklerinin, çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin sıklığı, süresi, çeşitliliği ve yoğunluğu tarafından belirlendiği üzerinde durmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 32). Çünkü örgüt gösterilmesini istediği duygunun sadece içeriğini belirlemez; aynı zamanda sıklığı, çeşitliliği ve süresini de belirler (Brotheridge ve Lee, 2003, 18).

Cordes ve Dougherty (1993) etkileşimlerin sıklığı veya miktarını tükenmişliğin ana sebebi olarak kabul etmiştir. Benzer şekilde Morris ve Feldman (1996), müşterilerle uzun süren etkileşimlerin ve bu etkileşimler için gereken duygusal ifadenin yoğunluğunun ve çeşitliliğinin, duygusal emeğin boyutlarını tanımlayıcı ve tükenmişliğin belirleyicileri olarak ifade edilmiştir. Maslach (1978) da çalışmasında müşterilerle duygusal emek bakımından daha az ilişki içinde olan çalışanların, müşterileri ile daha fazla etkileşim içinde bulunan çalışanlara göre daha az duygusal tükenme yaşadığını bulmuştur. Brotheridge ve Grandey (2002) çalışmalarında etkileşimlerin sıklığı, çeşitliliği ve yoğunluğunun duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artırdığı yönünde bulgular edinmiştir. Tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutunun bu faktörlerle olan ilişkisi ise araştırmacılar tarafından beklenmeyen sonuçlar vermiştir. Çalışmada, müşteri ile olan etkileşimin süresi ve sıklığının, duygusal ifadelerin çeşitliliği ve yoğunluğunun ve müşterinin kendisine gösterilmesini beklediği empati ve arkadaşlığın tamamının çalışanın işinde yararlı ve başarılı olduğu hissiyle olumlu yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 32).

İş odaklı duygusal emek içerisinde yer alan diğer bir boyut duyguların organizasyonun amaçları doğrultusunda kontrolünü ifade eden davranış kuralları boyutudur. Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), duygusal davranış kurallarını birleştirici kurallar olarak düşünerek bu kuralları olumlu duyguları yansıtmak ve olumsuz duyguları gizlemek yönünden ölçmektedir. Best, Downey ve Jones (1997) çalışmalarında olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin tükenmişlikle olumlu ilişkisinin olduğunu bulmuştur. Brotheridge ve Grandey (2002) ise çalışmalarında davranış kurallarının tükenmişlik ile olumlu yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Yukarda ifade edilen görüşler çerçevesinde geliştirilen ana hipotez şunlardır:

H₁: İş odaklı duygusal emek ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu ana hipoteze bağılı olarak oluşturulan alt hipotezleri şu şekilde belirtmek mümkündür:

H_{1a}: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğı duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{1b}: Olumlu duyguları gösterme gerekliliğı duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{1c}: Sergilenen duyguların çeşitliliğı duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{1d}: Sergilenen duyguların yoğunluğu duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{1e}: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğı kişisel başarıda düşme hissini azaltır.

H_{1f}: Olumlu duyguları gösterme gerekliliğı kişisel başarıda düşme hissini azaltır.

H_{1g}: Sergilenen duyguların çeşitliliğı kişisel başarıda düşme hissini azaltır.

H_{1h}: Sergilenen duyguların yoğunluğu düşük kişisel başarı hissini düzeyini azaltır.

H_{1i}: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğı duyarsızlaşmayı artırır.

H_{1k}: Olumlu duyguları gösterme gerekliliğı duyarsızlaşmayı artırır.

H_{1m}: Sergilenen duyguların çeşitliliğı duyarsızlaşmayı artırır.

H_{1n}: Sergilenen duyguların yoğunluğu duyarsızlaşmayı artırır.

Çalışan odaklı duygusal emek yaklaşımı, Hochschild'ın (1983) duygusal emek yönetim süreci davranış modeline dayanmakta ve duygusal emeğı gösteren bireylerin içsel sürecinin anlaşılır hale gelmesine yardımcı olmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006, 1184). Hochschild (1983) çalışanların duygularını yönetme süreçlerinin tükenmişlik seviyesini belirlediğini öne sürmüştür. Bu bakış açısına göre, duygusal talepler ve duygusal davranış kuralları çalışan için stres unsurudur; çünkü organizasyonun amaçları doğrultusundaki duyguların sergilenme gerekliliğı çalışan üzerinde bir baskı oluşturmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 22).

Hochschild (1983) yüzeysel ve derinlemesine davranış olmak üzere duygusal emeğin iki şekilde gösterileceğı üzerinde durmaktadır. Hochschild'a (1983) göre çalışanlar, sahip oldukları gerçek duygularını değıştirmeden duygu gösterimlerini kendilerinden beklenen duygular doğrultusunda değıştiriyorlarsa yüzeysel davranış

sergilemektedirler. Fakat çalışanlar kendilerinden beklenen davranışlarla gerçek duygularını uyumlu hale getirmek için çabalıyorlarsa, derinlemesine davranış sergilemektedirler.

Yüzeysel davranışta çalışanlar duygusal ifadelerini değiştirebilir ve kontrol edebilir. Örneğin, çalışanlar kötü bir ruh halindeyken zor bir müşteriyle etkileşim kurdukları sırada yalancı bir gülümseme takınabilirler. Bu şekilde hissedilen duygu ile çelişen farklı bir ifadenin yansıtılması, stres ve stresle bağlantılı çıktılar doğurmaktadır (Abraham, 1998; Brotheridge, 1999; Pugliesi, 1999). Bu durumun temel nedeni ise içsel gerginlik ve psikolojik çabadır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 22). Asforth ve Huprrey (1993) ve Brotheridge (1999) çalışmaları sonucunda çalışanın gösterdiği davranışların yetersiz olduğunu ve müşteriye karşı tesirli olmadığını düşündüğü zamanlarda oluşan azalan kişisel başarı hissinin de tükenmişliğe yol açtığını belirtmektedir.

Grandey (1999), çalışmasında yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olumlu, kişisel başarı duygusu ile olumsuz yönde ilişkili sahip olduğunu tespit etmiştir. Grandey (2003) başka bir çalışmada ise duygusal emeğin duygusal tükenmişlikle ilişkisini araştırmış ve bu çalışmasından da önceki çalışmasına benzer sonuçlar elde etmiştir. Grandey'e (2003) göre bir çalışanın gösterdiği duygusal emekten dolayı duygusal tükenme yaşamasının iki ana sebebi bulunmaktadır. İlki, duygusal çelişki yaşamanın kişide yarattığı gerilimdir. Diğeri ise çalışanın müşterilere karşı sürekli rol yapması dolayısıyla duygusal kaynaklarının tükenmesidir (Grandey, 2003, 93). Grandey'in (2003) bu çalışmasında da yüzeysel davranışın, çalışanlarda duygusal tükenmeye yol açtığı görülmüştür. Benzer bir sonuca Lapoint ve diğ. (2012) ulaşmıştır. Ayrıca Noor ve Zainuddin (2011) kadın öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada yüzeysel davranışın tükenmişliğin alt boyutları ile olumlu yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Kruml ve Geddes (2000) de yüzeysel davranışın tükenmişliği artırdığı yönünde sonuçlar elde etmiştir. Köksel (2009) doktorlar üzerine yaptığı çalışmasında, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükseltmekte olduğunu belirlemiştir. Brotheridge ve Grandey (2002), çalışmalarında yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumlu bir ilişki tespit etmiştir. Grandey'in (2000) çalışmasına göre çalışanlar iş yerinde sergiledikleri sahte davranışların, müşterilerden uzaklaşmalarına ve onlara birer nesneymiş gibi davranmalarına yol açtığını belirtmiştir.

Hochschild (1983) yüzeysel davranışın suçluluk ve memnuniyetsizlik oluşturabileceğine, ancak derinlemesine davranışın sunulan hizmetin kalitesi açısından memnuniyet hissi yaratabileceğine vurgu yapmaktadır. Yüzeysel davranış kişisel başarı hissini azaltırken derinlemesine davranış işyerindeki yüksek performansından dolayı çalışanın kişisel başarı hissini artmasına neden olmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 33).

Derinlemesine davranışta çalışan sergilemesi gereken duyguyu müşterinin hak ettiğini düşünerek davranacaktır ve müşteriden gelecek olumlu geri dönüşler kişisel başarı hissini artıracaktır (Brotheridge ve Grandey, 2002, 22). Derinlemesine davranış duygusal davranış kurallarına göre davranmak için çalışanın içsel duygu ve düşüncelerini kontrol etmesidir. Hochschild (1979,1983) “duygu işi” yapmanın duygusal uyumsuzluğu azaltmanın bir yolu olduğunu ve çalışanın performansının etkili olması durumunda başarı hissiyle sonuçlanabileceğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda derinlemesine davranış duygusal uyumsuzluğu en aza indirdiğinden duygusal tükenme ile bağlantılı olmayabilir. Brotheridge ve Grandey (2002) çalışmaları sonucunda derinlemesine davranış ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında olumsuz ilişki bulmuştur. Köksal (2009) doktorlar üzerine yaptığı çalışmada derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında olumsuz bir ilişki tespit etmiştir.

Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeğe üçüncü bir boyut ekleyerek çalışanların işleri gereği yansıtmakta oldukları duyguları, derinlemesine ya da yüzeysel davranışa gerek duymadan doğal bir şekilde de sergileyebileceklerini savunmaktadır. Samimi davranış olarak adlandırılan bu davranış çalışanların yansıtmak zorunda oldukları duyguları zaten hissediyor olmasını ifade eder.

Yukarda ifade edilen görüşler çerçevesinde geliştirilen ana hipotez şu şekildedir:

H₂: Çalışan odaklı duygusal emek ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu ana hipoteze bağlı olarak oluşturulan alt hipotezleri şu şekilde belirtmek mümkündür:

H_{2a}: Samimi davranış şeklinde sergilenen duygusal emek duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{2b}: Yüzeysel davranış şeklinde sergilenen duygusal emek duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{2c}: Derinlemesine davranış şeklinde sergilenen duygusal emek duygusal tükenme düzeyini artırır.

H_{2d}: Samimi davranış şeklinde sergilenen duygusal emek düşük kişisel başarı hissini azaltır.

H_{2e}: Yüzeysel davranış şeklinde sergilenen duygusal emek düşük kişisel başarı hissini azaltır.

H_{2f}: Derinlemesine davranış şeklinde sergilenen duygusal emek düşük kişisel başarı hissini azaltır.

H_{2g}: Samimi davranış şeklinde sergilenen duygusal emek duyarsızlaşmayı artırır.

H_{2h}: Yüzeysel davranış şeklinde sergilenen duygusal emek duyarsızlaşmayı artırır.

H_{2i}: Derinlemesine davranış duygusal tükenme duyarsızlaşmayı artırır.

2.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu kısımda araştırmanın evren ve örneklem seçimi, veri toplama aracının geliştirilmesi, veri toplama süreci ve anket formunun güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları hakkında bilgi verilmiştir.

2.2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Sağlık Bakanlığı bünyesinde yer alan ve Erzurum'da faaliyette bulunan ikisi devlet hastanesi ve biri üniversite hastanesi olmak üzere üç hastanede görev yapmakta olan hemşirelerden oluşmaktadır. Araştırmanın hemşireler üzerinde yürütülmesi, hemşirelerin işleri gereği insanlarla yoğun bir etkileşim içinde olmalarından kaynaklanmaktadır. İl sağlık müdürlüğünden alınan bilgiye göre araştırma kapsamındaki iki devlet hastanesinde 610 hemşire ve Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde 260 hemşire görev yapmaktadır. Bu evrenden %95'lik güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı öngörülerek seçilecek örneklem büyüklüğü 267 olarak hesaplanmıştır (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, 26.04.2012). Nisan- Mayıs 2012 tarihleri arasındaki bir aylık süreçte, belirlenen örneklem grubuna anketler bizzat araştırmacı tarafından ulaştırılarak elden dağıtılmış ve daha sonraki günlerde

toplanmıştır. Çalışma şartları ve yoğunlukları göz önünde bulundurulduğunda bazı hemşirelerin anketlere cevap vermeyeceği ve cevaplanan anketlerdeki olası hatalar hesaba katılarak toplamda 350 anket formu dağıtılarak gerekli örneklem sayısına ulaşılmaya çalışılmıştır. Toplam 276 anket geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüşüm oranı % 78,8'dir. Ancak cevaplanan anketlerden 13 tanesi birden fazla seçeneğin işaretlenmesi ya da eksik değerlendirilmesi nedeniyle analizlere dahil edilmemiştir. Analizlere konu olan anket sayısı 263'tür.

2.2.2. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak soru formu kullanılmıştır. Hazırlanan soru formu beş bölümden ve 56 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölüm örneklemin demografik özelliklerini ortaya koymak üzere hazırlanmış 5 sorudan oluşmaktadır. Bunlar cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışma süresi ve görev yapılan bölüm ile ilgilidir. Ayrıca birinci bölümde anketi cevaplandıran hemşirelerin görev yaptıkları servisteki hasta grubuna ve onlarla geçirilen etkileşim süresine yönelik iki soru yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde, hemşirelerin mesleki bağlılığı ölçmek amacıyla toplam dört maddeden oluşan ve 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiş olan (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekte yer alan ifadeler Blau'un (1985, 277-288) çalışmasında kullandığı ifadelerin Türkçe 'ye çevrilmesi ile elde edilmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde, hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini ölçmek için sorulan "Farklı bir hastaneden iş teklifi gelirse kabul etme olasılığınız nedir?" şeklinde sorusu yer almaktadır. Deneklerden, ölçekte yer alan ifadeye katılma derecelerini; "hemen hemen hiç", "nadiren", "az", "kısmen", "oldukça fazla" ve "büyük ölçüde" boyutlarından biriyle belirtmeleri istenmiştir. Anket formunda yer alan soru İşcan ve Naktiyok'un (2004) çalışmasından elde edilmiştir.

Anketin dördüncü bölümünde iş odaklı duygusal emeğin ölçmesi amacıyla kullanılan ve 11 maddeden oluşan bir ölçek yer almaktadır. Bu ölçekteki ifadeler, Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen ölçeğe ait ifadelerin Türkçe'ye çevrilmesiyle elde edilmiştir. İfadeler iş odaklı duygusal emeğe ilişkin yoğunluk, çeşitlilik, olumlu duyguları gösterme gerekliliği ve olumsuz duyguları gizleme

gerekliliği boyutlarını ölçmektedir. Katılımcılardan, ölçekte yer alan ifadelerin kendilerine ne ölçüde uyduğunu; hiçbir zaman, nadiren, bazen, sıklıkla ve her zaman seçeneklerinden biriyle belirtmeleri istenmiştir.

Anketin beşinci bölümünde ise çalışan odaklı duygusal emeğin ölçülmesi amacıyla 11 maddeden oluşan bir ölçek yer almaktadır. Ölçeğin sekiz maddesi çalışan odaklı duygusal emeğin üç boyutundan ikisi olan derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış kavramlarını ölçmeye yöneliktir. Anket soruları Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen soruların Türkçe'ye çevrilmesiyle elde edilmiştir. Çalışan odaklı duygusal emeğin üçüncü boyutu olan samimi davranışı ölçmek için Diefendorff ve diğ. (2005, 339-357) çalışmalarında kullandıkları ölçekten iki madde, Kruml ve Geddes'in (2000, 8-49) çalışmalarında kullandıkları ölçekten bir madde Türkçe'ye çevrilerek kullanılmıştır. Katılımcılardan, bu ifadelerin kendilerine ne ölçüde uyduğunu; hiçbir zaman, nadiren, bazen, sıklıkla ve her zaman seçeneklerinden biriyle belirtmeleri istenmiştir.

Anketin son bölümünde yer alan tükenmişliği ölçmek amacıyla kullanılan ölçek ise Maslach ve Jackson (1981, 99-113) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe 'ye çevrilen "Maslach Tükenmişlik Envanteri"'dir. Bu ölçek 22 ifadeden oluşmakta olup tükenmişliğin üç boyutunu ölçmektedir. Ölçekte yer alan 7 madde duygusal tükenme boyutunu, 5 madde duyarsızlaşma boyutunu ve 8 madde kişisel başarı duygusunda düşüme boyutunu ölçmeye yöneliktir. Katılımcılardan, ankette yer alan ifadelerin kendilerine ne ölçüde uyduğunu; hiçbir zaman, nadiren, bazen, sıklıkla ve her zaman seçeneklerinden biriyle belirtmeleri istenmiştir.

2.2.3. Ölçeklerin Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan anket formundan elde edilen verilere gerekli analizlerin yapılabilmesi için ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliliklerinin incelenmesi gerekmektedir. Öncelikle anket formlarının araştırma evrenini temsil etme gücüne sahip olduğu, dolayısıyla da analiz yapabilmek için yeterli büyüklükte olduğu söylenebilir. Çünkü dağıtılan 350 anket formundan 276'sı (%78,8) geri dönmüş ve bu anketlerin 263'ü istatistiksel analizlerde kullanılmıştır.

Güvenilirlik kavramı, bir ölçümün, bir bilimsel açıklamanın ölçmek istediği şeyi tutarlı sonuçlar verecek şekilde ve doğru olarak göstermesidir (Baloğlu, 2006, 106). Bir

ölçüm aracının güvenilirliği çeşitli yöntemlerle hesaplanmaktadır. Ancak en yaygın yöntem içsel tutarlılık (internal consistency) yöntemidir. Bu çalışmada da içsel tutarlılık yöntemi ile hesaplanan cronbach alfa güvenilirlik ölçütü kullanılmıştır. 0 ile 1 arasında bir değer alabilen cronbach alfa katsayısının 1'e yaklaşması güvenilirlik düzeyini arttırdığını göstermektedir. Bir ölçeğin güvenilir kabul edilmesi için ise bu değer 0,70'e eşit veya budan daha yüksek olması gerekmektedir (Morgan ve diğ., 2004, 122).

Araştırmada kullanılan 11 maddenin yer aldığı iş odaklı duygusal emek ölçeği için yapılan güvenilirlik ve madde analizleri sonucunda 8. maddenin (Çalıştığım kurumda hastalarla etkileşim içindeyken benden heyecanlı ve coşkulu davranmam beklenir), ölçeğin güvenilirlik düzeyini düşürdüğü gözlemlendiğinden ve bu maddenin ölçekten çıkarıldığında güvenilirlik düzeyi analizlerde yükseldiğinden bu madde ölçekten çıkarılmıştır. 22 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeği için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise 4. madde (İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım), 14. Madde (İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum), 20. Madde (Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum) ve 22. Madde (İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum) güvenilirlik düzeyini düşürdüğü ve bu maddeler çıkarıldığında ölçeğin güvenilirlik düzeyi önemli ölçüde arttığı için ölçekten çıkarılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler için hesaplanan cronbach alfa katsayıları ise tablo 2.1'de verilmiştir.

Tablo 2.1. İş Odaklı Duygusal Emek, Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeklerinin Güvenilirlik Katsayıları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
İş odaklı duygusal emek ölçeği	10	0,777
Çalışan odaklı duygusal emek ölçeği	11	0,749
Tükenmişlik ölçeği	18	0,789

Tablo 2.1'de görüldüğü üzere ölçeklere yönelik cronbach alfa değerleri; iş odaklı duygusal emek ölçeği için 0,777, çalışan odaklı duygusal emek ölçeği için 0,749 ve son olarak tükenmişlik ölçeği için 0,789 olarak hesaplanmıştır. Her üç katsayı da 0,70'ten

daha büyük bir değere sahip olduğundan; ankette yer alan bütün ölçeklerin güvenilir olduğu görülmüştür.

2.2.4. Ölçeklere İlişkin Geçerlilik Analizleri

Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, çok sayıda değişken arasındaki karşılıklı ilişkilerin yapısını analiz edebilmek için, bu değişkenlerin temelinde yatan ortak boyutları belirlemeye çalışan bir analiz türüdür (Hair ve diğ., 1998,90).

2.2.4.1. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Hemşirelerin iş odaklı duygusal emek düzeylerini ölçebilmek için kullanılan ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin uygulanıp uygulanmayacağını belirlemek için, Kaiser-Meyer-Okin (KMO) testi, analiz edilecek değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı ve sıfırdan farklı olup olmadığını anlamak için ise Bartlett Küresellik Testi uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular tablo 2.2’de verilmiştir.

Tablo 2.2. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları

Kaiser-Meyer-Okin Testi (KMO)		0,741
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	853,723
	S.d.	45
	P	,000

Tablo 2.2’deki veriler incelendiğinde KMO katsayısının 0,741 olduğu görülmektedir. 0,60’dan büyük olması beklenen bu rakam, araştırma için belirlenen örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değerinin $p < 0.05$ önem seviyesinde anlamlı olduğunu görülmektedir.

İş odaklı duygusal emek ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizlerinin sonuçları tablo 2.3’te özetlenmiştir.

Tablo 2.3. İş Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz Değerler	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1. Faktör: Olumsuz Duyguları Gizleme Gerekliliği		2,595	25,95	25,95	0,800
10 Öfkeli olduğumda sakın kalmam beklenir	,843				
12 Üzgün ve stres altında değilmişim gibi görünmem beklenir	,831				
11 olumsuz ruh halimi ve tepkilerimi bastırmam beklenir	,810				
9 Sıkıntılı ve üzgün kişilerin sıkıntılarını paylaşmam beklenir	,612				
2. Faktör: Olumlu Duyguları Gösterme Gerekliliği		1,658	16,58	42,53	0,779
7 Dostça bir hizmet sunmak işimin parçasıdır	,889				
6 Hastama iyi hissettirme işimin parçasıdır	,812				
3. Faktör: Çeşitlilik		1,586	15,86	58,38	0,716
4 Farklı şikayetlerde hastalarla ilgilenirim	,878				
5 Pek çok farklı hasta ile etkileşim kurarım	,835				
4. Faktör: Yoğunluk		1,576	15,76	74,15	0,715
2 Yaşadığım duyguları yoğun bir şekilde gösteririm	,892				
1 Etkileşimim sırasında yoğun duygular yaşarım	,853				

Tablo 2.3 incelendiğinde 10 maddelik ölçeğe, toplam varyansın % 74,15’ini açıklayan 4 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktörlerin güvenilirliğini gösteren cronbach alfa değeri birinci faktör için (olumlu duygu) 0,80’dır ve bu faktör toplam varyansın % 25,95’ini açıklamaktadır. İkinci faktörün (olumsuz duygu) cronbach alfa değeri 0,779’dur. Olumsuz duyguları gizleme gerekliliği faktörü, toplam varyansın % 16,58’ini açıklamaktadır. Üçüncü faktörün cronbach alfa değerinin 0,716’dır. Bu faktör toplam varyansın %15,86’sını açıklamaktadır. Dördüncü faktörün cronbach alfa değeri 0,715 olup bu faktör toplam varyansın %15,76’sını açıklamaktadır.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan birinci faktöre ilişkin ifadeler; çalışma ortamında stresli, üzüntülü ya da kızginken çalışanın sahip olduğu olumsuz duygularını saklamasının gerekliliğine yöneliktir. Ölçeğin orijinal yapısından farklı olarak 9 ve 10 numaralı sorular birinci faktör altında toplanmıştır. İkinci faktör ise çalışanın karşısındakilere olumlu duygularını göstermesinin gerekliliği ile ilgili iki ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü faktör, çalışanların farklı kişilere farklı durumlarda göstermeleri

gereken duyguların çeşitliliği ile ilgili iki ifadeden oluşmaktadır. Dördüncü faktör ise çalışanların işlerini yaparken sergiledikleri ya da tecrübe ettikleri duygunun ne kadar güçlü olduğu ile ilgili iki ifadeden oluşmaktadır. Her bir faktörün içerdiği ifadelerin özelliklerine dayanarak yararlanılan anketteki benzer şekilde faktörler sırasıyla; olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği, olumlu duyguları gösterme gerekliliği, çeşitlilik ve yoğunluk olarak adlandırılmıştır.

2.2.4.2. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Hemşirelerin çalışan odaklı duygusal emek düzeylerini ölçebilmek için kullanılan ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin uygulanabilirliği için, Kaiser-Meyer-Okin (KMO) testi ve analiz edilecek değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı ve sıfırdan farklı olup olmadığını anlamak için ise Bartlett Küresellik Testi yapılmıştır. Uygulamaya ait bulgular tablo 2.4’de verilmiştir.

Tablo 2.4. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları

Kaiser-Meyer-Okin Testi (KMO)		0,757
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	875,786
	S.d.	55
	P	,000

Tablo 2.4’deki veriler incelendiğinde KMO katsayısının 0,757 olduğu görülmektedir. 0,60’dan büyük olması beklenen bu rakam, araştırma için belirlenen örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değerinin $p < 0.05$ önem seviyesinde anlamlı olduğunu görülmektedir.

Çalışan odaklı duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 2.4’te özetlenmiştir.

Tablo 2.5. Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz Değerler	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1. Faktör: Samimi Davranış		2,429	22,08	22,08	0,793
22 Gösterdiğin duygular doğal olarak gelişir	,808				
21 Yansıttığım duygular samimi duygularımdır	,776				
23 Yansıttığım duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır	,770				
2. Faktör: Yüzeysel Davranış		2,203	20,02	42,11	0,690
15 Gösterdiğim duyguları yaşıyormuş gibi rol yaparım	,764				
13 Gerçek duygularımı göstermekten kaçınırım	,698				
16 Gösterdiğim duygular gerçek duygularım değil	,630				
14 Aksi olsa da iyi bir ruh halindeymişim gibi davranırım	,599				
17 Gerçek duygularımı açığa vurmamak için direnirim	,582				
3. Faktör: Derinlemesine davranış		2,090	19,00	61,11	0,774
19 Diğerlerine karşı gerekli duyguları hissetmeye çabalarım	,853				
20 Hastalara karşı gerekli duyguları hissetmeye çalışırım	,755				
18 Gerekli duyguları yaşamaya ve göstermeye çalışırım	,718				

Tablo 2.5 incelendiğinde 11 maddelik çalışan odaklı duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucunda, toplam varyansın % 61,11'ini açıklayan 3 faktörlü bir yapının ortaya çıktığı görülmektedir. “Samimi davranış” olarak adlandırılan birinci faktörün cronbach alfa katsayısı 0,79 olup bu faktör toplam varyansın %22,08'ini açıklamaktadır. İkinci faktörün (yüzeysel davranış) cronbach alfa katsayısı 0,690 olup bu faktörün toplam varyansın % 20,02'sini açıklamaktadır. Ölçeğe ait üçüncü faktöre ilişkin cronbach alfa değeri 0,774 olup bu faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi %19'dur.

Yapılan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan birinci faktör 3, ikinci faktör 5 ve üçüncü faktör 3 ifadeyi içermektedir. Bu faktörler yararlanılan orijinal ölçeğe benzer

şekilde sırasıyla samimi davranış, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şeklinde adlandırılmıştır.

2.2.4.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini ölçebilmek için hazırlanan ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin uygulanabilirliği için, Kaiser-Meyer-Okin (KMO) testi ve analiz edilecek değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı ve sıfırdan farklı olup olmadığını anlamak için ise Bartlett Küresellik Testi yapılmıştır. Uygulamaya ait bulgular tablo 2.6’de verilmiştir.

Tablo 2.6. Tükenmişlik Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi Oranları

Kaiser-Meyer-Okin Testi (KMO)		0,834
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	1686,106
	S.d.	153
	P	,000

Tablo 2.6’deki veriler incelendiğinde KMO katsayısının 0,834 olduğu görülmektedir. 0,60’dan büyük olması beklenen bu rakam, araştırma için belirlenen örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değerinin $p < 0.05$ önem seviyesinde anlamlı olduğunu görülmektedir.

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 2.7’de gösterilmiştir.

Tablo 2.7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yönleri	Öz Değerler	Açıklayıcı Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1. Faktör: Duygusal Tükenme		4,346	24,15	24,15	0,874
8 Tükendiğimi hissediyorum	,803				
3 Bir gün daha bu işi kaldırmayacağımı hissediyorum	,802				
1 İşimden soğuduğumu hissediyorum	,795				
2 Ruhen tükenmiş hissediyorum	,784				
6 İnsanlarla uğraşmak çok yıpratıcı	,773				
16 İnsanlarla çalışmak bende stres yaratıyor	,654				
13 İşimin beni kısıtlıyor	,546				
2. Faktör: Kişisel Başarı Hissinde Düşme		3,088	17,16	41,30	0,781
17 İnsanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	,719				
7 İnsanların sorunlarına uygun çözüm yolları bulurum	,700				
19 Bu işte başarı elde ettim	,676				
18 İnsanlarla çalışmadan sonra canlanmış hissederim	,658				
12 Çok şeyler yapabilecek güçteyim	,656				
21 Duygusal sorunlara serinkanlı yaklaşırım	,647				
9 İnsanların yaşamına katkıda bulunuyorum	,529				
3. Faktör: Duyarsızlaşma		2,042	11,34	52,65	0,667
5 Bazılarına insan değilmiş gibi davranıyorum	,740				
15 İnsanlara ne olduğu umurumda değil	,680				
10 İnsanlara karşı sertleştim	,653				
11 İşimin beni katılaştırmasından korkuyorum	,508				

Tablo 2.7 incelendiğinde 18 maddelik tükenmişlik ölçeğine uygulanan faktör analizi sonrasında, toplam varyansın % 52,65’ini açıklayan 3 faktörlü bir yapının ortaya çıktığı görülecektir. Faktör analizi sonuçlarına dayanarak, faktör yüklerinin toplam varyansı açıklama yüzdesinin 0,40’ın üzerinde olması sebebiyle, bu yapının geçerli olduğu görülmektedir. Faktörlerin güvenilirliğine ilişkin cronbach alfa değeri birinci faktör için (duygusal tükenme) 0,874 olup bu faktör toplam varyansın %24,15’ini

açıklamaktadır. İkinci faktörün (kişisel başarı hissinde düşme) için cronbach alfa değeri 0,781'dir ve bu faktör toplam varyansın % 17,16'sını açıklamaktadır. Üçüncü faktör (duyarsızlaşma) için cronbach alfa değeri ise 0,667 olarak tespit edilirken bu faktörün toplam varyansın % 11,34'ünü açıkladığı görülmektedir.

Faktör analizi ile elde edilen birinci faktör 7, ikinci faktör 7 ve üçüncü faktör 4 ifade içermektedir. Her bir faktör, içerdiği ifadelerin özellikleri doğrultusunda ve yararlanılan anketle benzer bir şekilde sırasıyla; duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma olarak adlandırılmıştır. Ölçeklere ilişkin faktörler ve faktörlerin altında toplanan ifadeler arasındaki ilişki yakınsama ve ayrışma geçerliliğini desteklemektedir.

2.3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmamıza ilişkin bulgular ve yorumlara yer verilmektedir.

2.3.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın bu kısmında hastanelerde görev yapmakta olan hemşirelerin anketin birinci bölümünde yer alan kişisel ve mesleki bilgileri ile ilgili sorulara verdikleri cevapların dağılımı ve yüzdeleri verilmiştir. Tablo 2.8'de katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler özetlenmiştir.

Tablo 2.8. Demografik Bulgular

ÖZELLİK		F	%	ÖZELLİK		F	%
Cinsiyet	Kadın	222	84,7	Eğitim	Lise	59	22,4
	Erkek	40	15,3		Yüksekokul	73	27,8
Yaş	25 ve altı	82	31,2		Üniversite	115	43,7
	25-34	132	50,2		Lisansüstü	16	6,1
	35-44	36	13,7	Çalışma süresi	0-5	137	52,1
	45 ve üzeri	13	4,9		6-10	55	20,9
Etkileşim Süresi	0-2 saat	11	4,2		11-14	20	7,6
	2-4 saat	24	9,1		15 ve üzeri	51	19,4
	4-6 saat	51	19,4	Hasta Grubu	Kadın	7	2,7
	6-8 saat	177	67,3		Erkek	8	3,0
					Çocuk	20	7,6
					Hepsi	228	86,7

Tablo 2.8'de çalışmaya katılan hemşirelerin, anketin birinci bölümde bulunan kişisel ve mesleki sorulara verdikleri cevaplar görülmektedir. Ankete cevap verenlerin

% 84,7'si kadın, % 15,3'ü ise erkektir. Araştırmaya katılan hemşirelerin % 50,2'si 25-34, %31,2'si 25 ve altı, %13,7'si 35-44, %4,9'u ise 45 ve üzeri yaş aralığındadır.

Ankete katılan hemşirelerin öğrenim durumlarına bakıldığında % 22,4'ü lise, % 27,8'i yüksekokul, % 43,7'si üniversite mezunu olduğu ve % 6,1'inin lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir.

Hemşirelerin yarısından fazlası (%52,1), 5 yıldan az bir zamandır bu meslekte çalışmaktadır. Bu durum hemşirelerin yarısından fazlasının bu meslekteki deneyimlerinin fazla olmadığını göstermektedir. Hemşirelerin % 20,9'u 6-10, % 7,6'sı 11-14 ve % 19,4'ü 15 ve daha fazla yıldır çalışmaktadır.

Ankete katılan hemşirelerin % 67,3'ü gibi büyük bir kısmı hastaları ile 6 ile 8 saat arasında etkileşim içerisinde olduğunu belirtmiştir. Buna karşın % 19,4'ü 4-6, % 9,1'i 2-4 ve % 4,2'si 0-2 saat hastaları ile etkileşim halinde olduklarını belirtmiştir. Etkileşim kurdukları hasta grupları açısından hemşirelerin %2,7'si sadece kadın, % 3'ü sadece erkek ve %7,6'sı sadece çocuk hastalarla ilgilenirken % 86,7'si hem kadın hem erkek hem de çocuk hastalarla ilgilenmektedir.

2.3.2. Mesleki Bağlılık İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan hemşirelerin ne ölçüde mesleklerine bağlı olduklarını belirlemek amacı ile kullanılan mesleğe bağlılık ölçeğinde yer alan ifadelerin ilk ikisi ters ifadelerdir. Mesleki bağlılığa ilişkin değişkenlerin; aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, frekans dağılımları ve yüzde değerleri incelenmiştir. Bu değerler tablo 2.9'da verilmiştir.

Tablo 2.9 incelendiğinde, mesleğe bağlılık 1 (Hemşirelik mesleği ile aynı geliri sağlayacak farklı bir iş bulduğum takdirde büyük olasılıkla o işi tercih ederim) ve mesleğe bağlılık 2 (Başa dönme şansım olsaydı hemşirelik mesleğini tercih etmezdim) değişkenlerinin diğer değişkenlere nazaran daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. “Hemşirelik mesleği ile aynı geliri sağlayacak farklı bir iş bulduğum takdirde büyük olasılıkla o işi tercih ederim” ifadesine hemşirelerin %24,7'si kesinlikle katıldığını ifade ederken, %14,8'i kesinlikle katılmadığını ifade etmiştir. “Başa dönme şansım olsaydı hemşirelik mesleğini tercih etmezdim” ifadesine ise hemşirelerin %27,8'i kesinlikle katıldığını, %17,1'i ise kesinlikle katılmadığını ifade etmiştir.

Tablo 2.9. Mesleki Bağlılıkla İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mesleğe bağlılık 1	2,80	1,38	65	24,7	48	18,3	62	23,6	49	18,6	39	14,8
Mesleğe bağlılık 2	2,73	1,46	73	27,8	59	22,4	42	16,0	44	16,7	45	17,1
Mesleğe bağlılık 3	2,50	1,26	69	26,2	74	28,1	62	23,6	34	12,9	24	9,1
Mesleğe bağlılık 4	2,58	1,25	62	23,6	72	27,4	65	24,7	41	15,6	23	8,7
Genel	2,66	1,01	269	25,6	253	24,1	231	21,9	168	15,9	131	12,4

(1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

Değişkenlere ilişkin genel ortalamanın 2,66 olması araştırmaya katılan hemşirilerin yüksek düzeyde mesleki bağlılığa sahip olmadıklarını göstermektedir. Hemşirelik mesleğinin önemi ve değeri hem hemşireler hem de toplumun tarafından kabul gördüğü söylenebilir. Ancak hemşirelerin yoğun çalışma saatleri ve çalışma şartlarının zorluğu mesleklerine olan bağlılıklarını olumsuz olarak etkileyebilir.

2.3.3. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini belirlemek amacıyla ölçeğe ilişkin ifadenin aritmetik ortalaması, standart sapması, frekans dağılımları ve yüzde değerleri tablo 2.10’da verilmiştir.

Tablo 2.10. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İşten Ayrılma Niyeti 1	2,33	1,25	91	34,6	55	20,9	78	29,7	16	6,1	23	8,7

(1= Hemen hemen hiç, 2= Az, 3= Kısmen, 4= Oldukça fazla, 5=Büyük ölçüde)

Tablo 2.10 incelendiğinde, işten ayrılma niyetine ilişkin “Farklı bir hastaneden iş teklifi gelirse kabul etme olasılığınız nedir?” ifadesinin ortalamasının 2,33 olduğu görülmektedir. Ankete katılan hemşirelerin %34,6’sı bu değişkene hemen hemen hiç yanıtını verirken %8,7’si büyük ölçüde yanıtını vermiştir. Bu bulgular doğrultusunda ankete katılan hemşirelerin büyük bir kısmının işten ayrılma niyetinin düşük olduğu

söylenbilir. Bununla birlikte %30'luk bir kararsız grubunun bulunduğu göz ardı edilmemelidir. Bunun nedeni hemşirelerin çoğunluğunun çalıştıkları hastaneden memnun olmalarından kaynaklanabilir.

2.3.4. İş Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan hemşirelerin ne ölçüde iş odaklı duygusal emek harcadıklarını belirlemek amacıyla, açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapısı dâhilinde; olumsuz duyguları gizleme gerekliliği, olumlu duyguları gösterme gerekliliği, çeşitlilik ve yoğunluk boyutlarına ilişkin ifadelerin; aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, frekans dağılımları ve yüzde değerleri incelenmiştir.

Tablo 2.11'de gösterilen olumsuz duygu 1 ile olumsuz duygu 4 arasında yer alan maddeler, iş odaklı duygusal emeğin birinci boyutu olan olumsuz duyguları gizleme gerekliliğini ölçmek üzere kullanılmıştır. Bu boyuta ait ortalama, standart sapma ve frekans dağılım değerleri tablo 2.11'de verilmiştir.

Tablo 2.11 incelendiğinde, olumsuz duygu 1 (Çalıştığım kurumda öfkeli olduğum zamanlarda bile sakin kalmam beklenir) ve olumsuz duygu 3 (Hastalarla etkileşim halindeyken olumsuz ruh halimi ve olumsuz tepkilerimi bastırmam beklenir) değişkenlerinin diğerlerine nazaran daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. “Çalıştığım kurumda öfkeli olduğum zamanlarda bile sakin kalmam beklenir” değişkenine ankete katılan hemşirelerin %39,5'i her zaman yanıtını verirken sadece %1,1'i hiçbir zaman yanıtını vermiştir. “Hastalarla etkileşim halindeyken olumsuz ruh halimi ve olumsuz tepkilerimi bastırmam beklenir” değişkenine ise hemşirelerin %41,1'i her zaman yanıtını vermiştir.

Tablo 2.11. Olumsuz Duyguları Gösterme Gerekliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Olumsuz Duygu 1	4,06	0,96	3	1,1	16	6,1	46	17,5	94	35,7	104	39,5
Olumsuz Duygu 2	3,81	1,13	13	4,9	20	7,6	59	22,4	82	31,2	89	33,8
Olumsuz Duygu 3	4,13	0,94	5	1,9	12	4,6	35	13,3	103	39,2	108	41,1
Olumsuz Duygu 4	3,36	1,15	16	6,1	47	17,9	74	28,1	78	29,7	48	18,3
Genel	3,88	0,98	37	3,5	95	9,0	214	20,3	357	33,9	349	33,1

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Olumsuz duygu boyutunun dört değişkene ilişkin genel ortalaması 3,88'dir. Bu bulgulara dayanarak araştırmaya katılan hemşirelerden olumsuz duygularını saklamaları beklendiği söylenebilir. Hemşirelerin meslekleri gereği hastalarına karşı ilgili olmaları bu mesleğin toplum nazarındaki yeri nedeni ile herkes tarafından beklenmektedir. Bu nedenle hastane yönetimin kendi çalışanlarından bu yargıya uygun şekilde davranmalarını beklemeleri, hasta memnuniyeti kazanmak amacıyladır.

Tablo 2.12'de gösterilen olumlu duygu 1 ve olumlu duygu 2 maddeleri, iş odaklı duygusal emeğin ikinci boyutu olan olumlu duyguları gösterme gerekliliğini ölçmek amacıyla kullanılmıştır. Bu boyuta ait ortalama, standart sapma ve frekans değerleri Tablo 2.12' de verilmiştir.

Tablo 2.12. Olumlu Duyguları Gösterme Gerekliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Olumlu Duygu 1	4,04	1,07	7	2,7	21	8,0	39	14,8	83	31,6	113	43,0
Olumlu Duygu 2	4,11	1,03	6	2,3	17	6,5	41	15,6	78	29,7	121	46,0
Genel	4,07	0,95	13	2,5	38	7,2	80	15,2	161	30,6	234	44,5

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.12 incelendiğinde, olumlu duygu 2 (İşimin bir parçası da hastamın kendini iyi hissetmesini sağlamaktır) değişkenin daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin % 46'sı her zaman yanıtını verirken sadece %2,3'ü hiçbir zaman yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin "Çalıştığım kurumda hastalara dostça bir hizmet sunmak işimin bir parçasıdır" değişkenine ise hemşirelerin %43'ü her zaman yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama ise 4,07'dir. Bu bulgulara göre ankete cevap veren hemşirelerin büyük bir kısmının etkileşim halinde oldukları hastalarına iyi hissettirmek için olumlu duygu gösterimlerinde bulundukları söylenebilir.

Tablo 2.13' de gösterilen çeşitlilik 1 ve çeşitlilik 2 maddeleri, iş odaklı duygusal emeğin üçüncü boyutu olan sergilenen duyguların çeşitliliğini ölçmek üzere kullanılmıştır. Bu boyuta ilişkin ortalama, standart sapma ve frekans değerleri aşağıdaki gibidir.

Tablo 2.13. Sergilenen Duyguların Çeşitliliği İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Çeşitlilik 1	3,31	1,16	18	6,8	49	18,6	75	28,5	75	28,5	46	17,5
Çeşitlilik 2	3,75	1,10	7	2,7	38	14,4	43	16,3	101	38,4	74	28,1
Genel	3,53	0,99	25	4,7	87	16,5	118	22,4	176	33,5	120	22,8

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.13 incelendiğinde, çeşitlilik 2 (Bir gün içerisinde pek çok farklı hasta ile etkileşim kurarım) değişkeninin diğer değişkene göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin %38,4 sıklıkla yanıtını verirken %2,7'si hiçbir zaman yanıtını vermiştir. Çeşitlilik boyutunun diğer bir değişkeni “Normal bir iş gününde farklı şikâyetlere sahip hastalarla ilgilenirim” ifadesine ankete katılan hemşirelerin %28,5'i sıklıkla yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama 3,53'tür. Bu bulgulara dayanarak ankete katılan hemşirelerin çoğunun, normal bir çalışma gününde birbirinden farklı hastalarla etkileşim halinde oldukları ve bu nedenle her hasta için birbirinden farklı duygu gösterimlerinde bulundukları söylenebilir.

Tablo 2.14'de yer alan yoğunluk 1 ve yoğunluk 2 maddeleri ise iş odaklı duygusal emeğin son boyutu olan sergilenen duyguların yoğunluğunu ölçmek üzere kullanılmıştır. Yoğunluk boyutuna ait ortalama, standart sapma ve frekans dağılım değerleri aynı tabloda yer almaktadır.

Tablo 2.14. Sergilenen Duyguların Yoğunluğu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Yoğunluk 1	2,50	1,02	48	18,3	81	30,8	95	36,1	30	11,4	9	3,4
Yoğunluk 2	2,85	0,98	22	8,4	72	27,4	103	39,2	56	21,3	10	3,8
Genel	2,68	0,88	70	13,3	153	29,1	198	37,6	86	16,3	19	3,6

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.14 incelendiğinde, yoğunluk boyutuna ilişkin 2 değişkenin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, yoğunluk 2 “Hastalarım ile etkileşimim sırasında yoğun duygular yaşarım” değişkeni diğer değişkene

göre daha yüksek bir ortalama sahiptir. Bu değişkene, ankete katılan hemşirelerin %39,2 bazen yanıtını verirken, % 21,3'ü ise sıklıkla yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama 2,68'dir. Bu bulgulardan yola çıkarak hemşirelerin büyük bir kısmının hastaları ile etkileşimleri sırasında bazı zamanlar yoğun duygular yaşadıkları söylenebilir. Hemşireler çalıştıkları süre boyunca çoğunlukla üzücü ve sarsıcı olaylarla karşılaşmaktadır. Dolayısıyla hemşirelerin zaman zaman yoğun duygular yaşayabilmeleri normaldir.

Tablo 2.15'de iş odaklı duygusal emeğin dört boyuta ait istatistiki veriler yer almaktadır. Boyutlara ait genel ortalamaları, standart sapmaları, frekans ve yüzde değerleri tablo 2.15'deki gibidir.

Tablo 2.15. İş Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Olumsuz Duy.	3,88	0,98	37	3,5	95	9,0	214	20,3	357	33,9	349	33,1
Olumlu Duy.	4,07	0,95	13	2,5	38	7,2	80	15,2	161	30,6	234	44,5
Çeşitlilik	3,53	0,95	25	4,7	87	16,5	118	22,4	176	33,5	120	22,8
Yoğunluk	2,68	0,88	70	13,3	153	29,1	198	37,6	86	16,3	19	3,6
Genel	3,59	0,61	145	5,5	373	14,2	610	23,2	780	29,6	722	27,4

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.15'teki veriler incelendiğinde araştırmaya katılan hemşirelerin, iş odaklı duygusal emeğin en fazla olumlu duyguları gösterme gerekliliği faktörünün üzerinde durdukları görülmektedir. Daha sonra ise; olumsuz duyguları gizleme gerekliliği, çeşitlilik ve yoğunluk gelmektedir. Genel ortalama göz önünde bulundurulursa, ankete katılan hemşirelerinin büyük bir kısmının iş odaklı duygusal emek sergileyerek duygu gösterimlerini çalıştıkları kurumun onlardan beklediği şekilde düzenledikleri söylenebilir.

2.3.5. Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan hemşirelerin ne ölçüde çalışan odaklı duygusal emek gösterdiklerini belirlemek amacıyla, açıklayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan

faktör yapısı dâhilinde; samimi davranış, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarına ilişkin ifadelerin; aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, frekans dağılımları ve yüzde değerleri incelenmiştir.

Tablo 2.16’da gösterilen maddeler, çalışan odaklı duygusal emeğin birinci boyutu olan samimi davranışı ölçmek üzere kullanılmıştır. Bu boyuta ilişkin ortalama, standart sapma ve frekans dağılım değerleri tablo 2.16’da gösterilmektedir.

Tablo 2.16. Samimi Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Samimi Davranış 1	3,70	0,95	4	1,5	24	9,1	75	28,5	104	39,5	56	21,3
Samimi Davranış 2	3,68	0,99	10	3,8	15	5,7	80	30,4	102	38,8	56	21,3
Samimi Davranış 3	3,58	1,03	11	4,2	24	9,1	79	30,0	100	38,0	49	18,6
Genel	3,65	0,83	25	3,2	63	7,9	234	29,6	306	38,8	161	20,4

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.16 incelendiğinde, samimi davranış 1 “Hastalara karşı gösterdiğim duygular doğal olarak gelişir” değişkeni en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin %39,5’i sıklıkla yanıtını verirken %1,5’i hiçbir zaman yanıtını vermiştir. “İşimi yaparken müşterilere yansıttığım duygular samimi duygularımdır” değişkenine hemşirelerin %38,8’i ve “Hastalara yansıttığım duygular gerçekte hissettiğim duygularla aynıdır” değişkenine hemşirelerin %38’i sıklıkla yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama ise 3,65’dir. Bu bulgular göz önünde bulundurularak ankete katılan hemşirelerin büyük bir kısmının hastaları ile etkileşimleri sırasında çoğunlukla samimi duyguları ile hareket ettiği söylenebilir.

Tablo 2.17’de gösterilen 5 madde, çalışan odaklı duygusal emeğin ikinci boyutu olan yüzeysel davranışı ölçmek üzere kullanılmıştır. Bu boyuta ait ortalama, standart sapma ve frekans değerleri tablo 2.17’deki gibidir.

Tablo 2.17 incelendiğinde yüzeysel davranış 4 “Kötü bir ruh halinde olsam bile hastalarla etkileşim kurarken iyi bir ruh hali içerisindeymişim gibi görünürüm” değişkeni diğerlerine nazaran daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin %40,3 sıklıkla yanıtını verirken %3 hiçbir zaman yanıtını vermiştir.

Ortalaması 3,48 olan yüzeysel davranış 2 “Hastalarım ile etkileşimim sırasında gerçek duygularımı göstermekten kaçınırım” değişkenine ise hemşirelerin %31,6’sı sıklıkla yanıtını vermiştir.

Tablo 2.17. Yüzeysel Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Yüzeysel Davranış 1	2,65	1,23	61	23,2	54	20,5	85	32,3	41	15,6	22	8,4
Yüzeysel Davranış 2	3,48	1,07	14	5,3	28	10,6	90	34,2	83	31,6	48	18,3
Yüzeysel Davranış 3	2,31	1,04	73	27,8	72	27,4	86	32,7	27	10,3	5	1,9
Yüzeysel Davranış 4	3,74	1,02	8	3,0	23	8,7	62	23,6	106	40,3	64	24,3
Yüzeysel Davranış 5	3,09	1,11	25	9,5	51	19,4	89	33,8	72	27,4	26	9,9
Genel	3,05	0,73	181	13,8	228	17,3	412	31,3	329	25,0	165	12,5

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Yüzeysel davranış boyutuna ilişkin genel ortalama 3,05’tir. Bu bulgular doğrultusunda ankete katılan hemşirelerin çoğunluğunun hastaları ile etkileşimleri esnasında sahip oldukları olumsuz duygulara rağmen hastaların kendilerinden bekledikleri duyuları sergileyebilmek için rol yaptıkları söylenebilir.

Tablo 2.18’de verilen 3 madde, çalışan odaklı duygusal emeğin üçüncü boyutu olan derinlemesine davranışı ölçmek üzere kullanılmıştır. Derinlemesine davranış boyutuna ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve frekans dağılım değerleri aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.18. Derinlemesine Davranış Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Derinlemesine Dav 1	3,34	1,03	11	4,2	40	15,2	99	37,6	75	28,5	38	14,4
Derinlemesine Dav 2	3,38	1,07	16	6,1	37	14,1	76	28,9	100	38,0	34	12,9
Derinlemesine Dav 3	3,38	1,11	13	4,9	35	13,3	87	33,1	96	36,5	32	12,2
Genel	3,36	0,86	40	5,0	112	14,2	262	33,2	271	34,3	104	13,2

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.18 incelendiğinde, derinlemesine davranış 2 “Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım” ve derinlemesine

davranış 3 “Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten yaşamaya ve gerçekten göstermeye çalışırım” değişkenlerinin ortalamaları daha yüksektir.

“Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım” değişkenine ankete katılan hemşirelerin %38’i sıklıkla yanıtını verirken %6,1’i hiçbir zaman yanıtını vermiştir. “Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten yaşamaya ve gerçekten göstermeye çalışırım” değişkenine hemşirelerin %36,5’i, “Çalışma ortamında diğer kişilere sergilemem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba gösteririm” değişkenine ise hemşirelerin %28,5’i sıklıkla yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama ise 3,36’dır. Bu bulgulara dayanarak ankete katılan hemşirelerin büyük bir kısmının hastaları ile etkileşim halindeyken onlardan beklenen duyguları, gerçekte yaşamaya çalıştıkları söylenebilir.

Tablo 2.19 ise, çalışan odaklı duygusal emeği ölçmek üzere kullanılan üç boyuta ilişkin genel ortalamaları, standart sapmaları, frekans ve yüzde değerlerini göstermektedir. Bu istatistikler incelendiğinde boyutlara ilişkin en yüksek ortalamanın samimi davranış boyutuna ait olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ankete katılan hemşirelerin çoğunluğunun hastaları ile etkileşim halindeyken samimi duyguları ile davranmayı tercih ettiği görülmektedir. Samimi davranışı ise sırası ile derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış izlemektedir.

Tablo 2.19. Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Samimi Davranış	3,65	0,83	25	3,2	63	7,9	234	29,6	306	38,8	161	20,4
Yüzeysel Davranış	3,05	0,73	181	13,8	228	17,3	412	31,3	329	25,0	165	12,5
Derinlemesine Dav.	3,36	0,86	40	5,0	112	14,2	262	33,2	271	34,3	104	13,2
Genel	3,30	0,56	246	8,5	403	13,9	908	31,4	906	31,3	430	14,9

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Bu bulgulara dayanarak, araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun göstermesi gereken duygularla gerçekte sahip oldukları duyguların aynı olduğu söylenebilir. Başka bir ifade ile hemşirelerin çok az bir kısmı duygularında samimi olmadığını ifade etmiştir. Yine hemşirelerin önemli bir kısmı ara sıra, bazen ve her zaman derinlemesine davranış ile yüzeysel davranış gösterdiklerini belirtmiştir.

Derinlemesine davranış ve yüzeysel davranışa ilişkin bulgular göz önünde bulundurulduğunda ise hemşirelerin büyük bir kısmının göstermeleri gereken duyguları gerçekte hissetmedikleri takdirde yüzeysel davranışa nazaran derinlemesine davranışı tercih ederek bu duyguları içselleştirmeye çalıştıkları görülmektedir.

2.3.6. Tükenmişlikle İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla, açıklayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan faktör yapısı dâhilinde; duygusal tükenme, kişisel başarı hissinde düşme ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin ifadelerin; aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, frekans dağılımları ve yüzde değerleri incelenmiştir.

Tablo 2.20’de gösterilen 7 madde tükenmişliğin birinci boyutu olan duygusal tükenmeyi ölçmek amacıyla kullanılmıştır. İlgili boyuta ait ortalama, standart sapma, frekans dağılımları ve yüzde değerleri Tablo 2.20’ de gösterildiği gibidir.

Tablo 2.20. Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Duygusal Tükenme 1	3,13	1,20	29	11,0	49	18,6	83	31,6	63	24,0	39	14,8
Duygusal Tükenme 2	2,84	1,23	38	14,4	73	27,8	81	30,8	36	13,7	35	13,3
Duygusal Tükenme 3	2,96	1,11	29	11,0	53	20,2	105	39,9	50	19,0	26	9,9
Duygusal Tükenme 4	3,40	1,12	15	5,7	40	15,2	81	30,8	78	29,7	49	18,6
Duygusal Tükenme 5	3,34	1,07	14	5,3	41	15,6	87	33,1	83	31,6	38	14,4
Duygusal Tükenme 6	3,05	1,09	20	7,6	59	22,4	102	38,8	51	19,4	31	11,8
Duygusal Tükenme 7	2,94	1,10	30	11,4	53	20,2	106	40,3	50	19,0	24	9,1
Genel	3,10	0,85	175	9,5	368	20,0	645	35,0	411	22,3	242	13,1

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.20’de duygusal tükenme boyutuna ilişkin, duygusal tükenme 4 “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” değişkeni diğer değişkenlere nazaran daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin %30,8’i bazen, %29,7’i sıklıkla ve %18,6’sı her zaman yanıtını verirken %5,7’si hiçbir zaman yanıtını vermiştir. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı” (duygusal tükenme 5) değişkenine hemşirelerin %31,6’sı sıklıkla yanıtını verirken

%5,3'ü hiçbir zaman yanıtını vermiştir. “Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum” (duygusal tükenme 1) değişkenine ise hemşirelerin %31,6'sı bazen, %24 sıklıkla ve %14,8'i her zaman yanıtını vermiştir. Duygusal tükenme boyutuna ilişkin genel ortalama ise 3,10'dur. Bu bulgular ışığında anket çalışmasına katılan hemşirelerin büyük bir kısmının kendini duygusal açıdan tükenmiş hissettiği söylenebilir. Hemşirelerin işi gereği insanlarla uğraşması ve onlarla çoğu zaman etkileşim halinde olması nedeni ile hissettikleri duyguları ve davranışlarını güçlü bir şekilde kontrol etmeleri gerektirmektedir. Bu da hemşirelerin duygusal olarak tükenmelerine neden olabilir.

Tablo 2.21. Kişisel Başarı Hissinde Düşme Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Düşük KBH 1	2,52	1,02	38	14,4	101	38,4	87	33,1	23	8,7	14	5,3
Düşük KBH 2	2,42	0,99	29	11,0	49	18,6	83	31,6	63	24,0	39	14,8
Düşük KBH 3	2,98	1,12	20	7,6	74	28,1	95	36,1	40	15,2	34	12,9
Düşük KBH 4	2,89	1,06	20	7,6	78	29,7	100	38,0	40	15,2	25	9,5
Düşük KBH 5	2,62	1,22	57	21,7	72	27,4	66	25,1	49	18,6	19	7,2
Düşük KBH 6	2,50	1,03	37	14,1	110	41,8	77	29,3	24	9,1	15	5,7
Düşük KBH 7	2,06	0,98	82	31,2	112	42,6	48	18,3	13	4,9	8	3,0
Genel	2,57	0,70	283	15,4	596	32,4	556	30,2	252	13,7	154	8,4

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.21' de gösterilen 7 madde tükenmişliğin ikinci boyutu olan kişisel başarı hissinde düşme ölçmek amacı ile kullanılmıştır. Bu boyuta ait ortalama, standart sapma, frekans değerleri ve yüzdeleri tablo 2.21'deki gibidir.

Tablo 2.21 yer alan düşük kişisel başarı hissi boyutuna ilişkin ters ifadeler kullanılmıştır. Bu nedenle istatistiki bulgular bu doğrultuda açıklanacaktır. Düşük kişisel başarı boyutuna ilişkin Düşük KBH 3 “Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim” değişkeni diğerlerine nazaran daha yüksek bir ortalama sahiptir. Bu değişkene ankete katılan hemşirelerin %36,1'i bazen, %28'i sıklıkla yanıtını verirken %7,6'sı her zaman yanıtını vermiştir. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” (Düşük KBH 4) değişkenine ise hemşirelerin % 38 bazen yanıtını verirken %29,7'si sıklıkla ve % 7,6'sı her zaman yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama

ise 2,57'dir. Bu bulgulara dayanarak ankete katılan hemşirelerin çoğunluğunun kişisel başarı hislerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Hemşirelerin, meslekleri gereği yaşayacakları zorluklar ve stres işlerinin ne kadar zor olduğu algısına neden olabilir. Bu durumda, hemşireler böylesine zor bir işi yürütebildiklerinden dolayı kendilerini başarılı görmekte bu da kişisel başarı hislerini olumlu yönde etkileyebilmektedir.

Tablo 2.22'de bulunan 4 madde, tükenmişliğin üçüncü boyutu olan duyarsızlaşmayı ölçmek amacıyla kullanılmıştır. Duyarsızlaşma boyutuna ait ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerleri tablo 2.22'de gösterilmiştir.

Tablo 2.22. Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Duyarsızlaşma 1	1,72	1,08	163	62,0	39	14,8	41	15,6	11	4,2	9	3,4
Duyarsızlaşma 2	1,82	1,13	151	57,4	40	15,2	50	19,0	11	4,2	11	4,2
Duyarsızlaşma 3	2,45	1,19	70	26,6	71	27,0	72	27,4	34	12,9	16	6,1
Duyarsızlaşma 4	2,79	1,31	57	21,7	54	20,5	71	27,0	49	18,6	32	12,2
Genel	2,20	0,83	441	41,9	204	19,4	234	22,2	105	10,0	68	6,5

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.22 incelendiğinde duyarsızlaşma 4 “Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” değişkeninin diğerlerine göre ortalaması daha yüksektir. Bu değişkene hemşirelerin %21,7’si hiçbir zaman, %20,5’i nadiren, %22,2’si bazen, %10’u sıklıkla ve %6,5’i her zaman yanıtını vermiştir. “İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum” değişkenine hemşirelerin %62’si hiçbir zaman yanıtını verirken sadece %3,4’ü her zaman yanıtını vermiştir. Yine “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” değişkenine hemşirelerin %57,4’ü hiçbir zaman yanıtını verirken %4,2’si her zaman yanıtını vermiştir. Boyuta ilişkin genel ortalama ise 2,20’dir. Bu bulgular doğrultusunda ankete katılan hemşirelerin düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıkları söylenebilir. Hemşirelerin karşılaştıkları sorunlara rağmen mesleklerine duydukları saygı ve mesleğin gereklerini içselleştirmeleri, etkileşim halinde oldukları hastalara karşı daha az duyarsızlaşma neden olabilir.

Tablo 2.23'e bakıldığında ise, tükenmişliği ölçmek üzere kullanılan üç faktöre ilişkin genel ortalamalar, standart sapma, frekans ve yüzde değerleri görülmektedir.

Tablo 2.23. Tükenmişlik İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN	X	SS	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Duy Tük	3,10	0,85	175	9,5	368	20,0	645	35,0	411	22,3	242	13,1
Düşük KBH	2,57	0,70	283	15,4	596	32,4	556	30,2	252	13,7	154	8,4
Duyarsızlaşma	2,20	0,83	441	41,9	204	19,4	234	22,2	105	10,0	68	6,5
Genel	2,69	0,52	899	18,9	1168	24,5	1435	30,3	768	16,2	464	9,8

(1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sıklıkla, 5= Her zaman)

Tablo 2.23'de görüldüğü gibi tükenmişliğe ilişkin genel ortalama 2,69'dur. Ancak boyutlara ilişkin genel ortalamalara bakıldığında ankete katılan hemşirelerin orta düzeydeki tükenmişliklerini en çok duygusal tükenme faktörünün etkilediği görülmektedir. Hemşirelerin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde düşme düzeyleri duygusal tükenme düzeylerine nazaran daha düşüktür. Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin temelini oluşturduğu göz önünde bulundurulduğunda hemşirelerin bir o kadar da tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

2.3.7. İş Odaklı ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki

İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin tükenmişlik ve boyutları ile ilişkisini belirlemek amacıyla öncelikle korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Tablo 2.24'de, mesleki bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş odaklı duygusal emek ile boyutları, çalışan odaklı duygusal emek ile boyutları ve tükenmişlik ile boyutlarına ilişkin ölçeklerinin birbirleri ile ilişkilerini gösteren korelasyon katsayıları verilmiştir.

Tablo 2.24'de korelasyon analizi sonucunda, mesleki bağlılığın olumsuz duyguları gizleme gerekliliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, iş odaklı duygusal emek ve tükenmişlikle 0,99 önem düzeyinde bir ilişkisi görülürken çeşitlilikle arasında 0,95 önem düzeyinde bir ilişki görülmektedir.

Mesleki bağlılığın tüm faktörlerle negatif yönlü bir ilişkisi vardır. Mesleki bağlılığın iş odaklı duygusal emeğin boyutlarından olumsuz duyguları gizleme gerekliliği ($r=-0,198$) ile arasındaki ilişki, çeşitlilik boyutu ($r=-0,146$) ile olan ilişkisinden daha güçlüdür. Bu bulgular ışığında, iş hayatında hemşirelerin yaşadıkları olumsuz duyguları gizlemelerine yönelik baskının ve göstermek zorunda oldukları duyguların çeşitliliğinin, dolayısıyla gösterdikleri iş odaklı duygusal emeğin mesleki bağlılıklarını azalttığı söylenebilir.

Mesleki bağlılık ile tükenmişlik ($r=-0,438$) arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Mesleki bağlılığın duygusal tükenme ($r = -0,534$) ile arasındaki ilişkinin, bir diğer tükenmişlik boyutu olan duyarsızlaşma ($r= -0,239$) ile arasındaki ilişkiden daha kuvvetli olduğu görülmektedir. Bu verilere dayanarak yaşanan duygusal tükenmenin duyarsızlaşmaya nazaran mesleki bağlılığı olumsuz yönde daha fazla etkilediği ve tükenmenin mesleğe olan bağlılığı azalttığı söylenebilir.

Korelasyon katsayılarına göre işten ayrılma niyeti ile mesleğe bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Ancak işten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme ($r=0,123$) arasında 0,95 önem düzeyinde ve duyarsızlaşma ($r=0,175$) ile arasında 0,99 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bununla birlikte işten ayrılma niyetinin bir diğer tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi ile aralarında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Dolayısıyla hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerindeki artışın, işten ayrılma niyetlerini artırdığı söylenebilir.

Olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin çalışan odaklı duygusal emek ile ($r=0,457$) 0,99 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkisi bulunmaktadır. Olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin derinlemesine davranış ($r=0,338$) ile yüzeysel davranış ($r=0,330$) ve samimi davranışla ($r=0,308$) daha güçlü bir ilişkisi bulunmaktadır. Bu verilere dayanarak hemşirelerin hastaları ile etkileşim halindeyken sergiledikleri derinlemesine, yüzeysel ve samimi davranışları süresince olumsuz duygularını gizlemeye çalıştıkları söylenebilir.

Olumsuz duyguları gizleme gerekliliği ile duygusal tükenme ($r=0,245$) ve kişisel başarı hissinde düşüş ($r=0,198$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif bir ilişki görülmektedir. Ancak duygusal tükenme ile arasındaki ilişki daha güçlüdür. Bu bulgulara dayanarak, hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında olumsuz

duygularını gizlemeye çalışmasının onların duygusal tükenme düzeyleri artırdığı, kişisel başarı hislerini ise düşürdüğü ifade edilebilir. Bu durum bireylerin hissettikleri olumsuz duyguları bastırmaları ve dışarıya olumlu bir tablo sergilemelerinin birey açısından duygusal yorgunluğa neden olmasından kaynaklanabilir.

Olumlu duyguları gösterme gerekliliğine ilişkin korelasyon değerlerine göre boyutun çalışan odaklı duygusal emek ($r=0,444$) ile arasında 0,99 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkisi vardır. Yine olumlu duyguları gösterme gerekliliği ile samimi davranış ($r=0,501$), yüzeysel davranış ($r=0,171$) ve derinlemesine davranış ($r=0,334$) arasında 0,99 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki gözlenmiştir. Ancak olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin samimi davranışla olan ilişkisi diğerlerine nazaran daha güçlüdür. Bu verilere dayanarak hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri esnasında samimi, yüzeysel ve derinlemesine davranışlarındaki artışın olumlu duyguları gösterme gerekliliğini artırdığı söylenebilir.

Olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin bir bütün olarak tükenmişlikle ($r=-0,174$), düşük kişisel başarı hissi ($r=-0,351$) ve duyarsızlaşma ($r=-0,122$) ile arasında 0,99 önem düzeyinde ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bununla birlikte boyutun kişisel başarı hissinde düşme ile olan ilişkisi duyarsızlaşmaya nazaran daha güçlüdür. Bu bakımdan hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri esnasında hastaların ve hastane yönetiminin onlardan beklediği gibi olumlu duygu gösteriminde bulunması hasta memnuniyetini sağlamaktadır. Bu olumlu etkileşim sonunda hastasının memnuniyeti hemşirelerin kendileri hastaları için faydalı olarak görmelerine yardımcı olduğu ayrıca duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerini düşürdüğü söylenebilir.

Duyguların çeşitliliği ile çalışan odaklı duygusal emek ($r=0,316$), samimi davranış ve derinlemesine davranış arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif yönlü bir ilişki söz konusu iken yüzeysel davranışla arasında 0,95 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Çeşitlilik ile samimi davranış arasında ($r=0,296$), yüzeysel davranış ($r=0,143$) ve derinlemesine davranışa ($r=0,266$) nazaran daha güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu verilere dayanarak hemşirelerin görevlerini yerine getirirken samimi ve derinlemesine davranış gibi duyguların içselleştirilip gerçekten yaşanmasını gerektiren bir davranış sergilemeye çalıştıklarında, tek tip ve olumlu bir duygu

sergilemek yerine etkileşime girdikleri her hasta ve her durum için farklı bir duygu gösteriminde bulunmaları gerekeceği söylenebilir.

Sergilenen duyguların çeşitliliği ile duygusal tükenme ($r=0,185$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif bir ilişki varken düşük kişisel başarı hissi ($r=-0,270$) ile arasında 0,99 önem düzeyinde negatif yönlü bir ilişki vardır. Bu bulgulardan yola çıkarak hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri esnasında sergilemeleri gereken duyguların çeşitliliği ne kadar fazla ise yaşayabilecekleri duygusal tükenmişlik düzeylerinin o kadar artacağı söylenebilir. Hasta etkileşimi esnasında hemşirelerin karşılaştıkları birbirinden farklı hastaların, birbirinden farklı ihtiyaçları ve beklentileri bulunmaktadır. Böyle bir durumda bireyin sergileyeceği duyguların çeşitliği artabilir ve bu da bireyin duygusal yorgunluğunu ve buna bağlı olarak da duygusal tükenme düzeyini artırabilir. Ancak yaşadıkları bu durumun zorluğunun farkında olan hemşirelerin bu kadar güç bir işin üstesinden gelebildiklerini düşünmeleri ise düşük kişisel başarı hissinin azalmasına neden olabilir.

Etkileşim esnasında sergilenen duyguların yoğunluğu ile çalışan odaklı duygusal emek ve samimi davranış ve derinlemesine davranış arasında 0,99 önem düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Ancak, yoğunluğun derinlemesine davranışla ($r=0,251$) arasındaki ilişki samimi davranışla ($r=0,205$) arasındaki ilişkiden daha güçlüdür. Dolayısıyla, hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri derinlemesine ve samimi davranışları ne kadar fazla ise sergiledikleri duyguların yoğunluklarının o kadar fazla olacağı söylenebilir. Çünkü samimi ve derinlemesine davranış, yüzeysel davranışın aksine sergilenmesi gereken duyguların birey tarafından içselleştirildiği ya da gerçekte hissedildiği süreçlerdir. Bu durumda duyguların yoğun olarak yaşanması normaldir.

Duyguların yoğunluğu ile duygusal tükenme ($r= 0,194$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif yönlü bir ilişki bulunurken düşük kişisel başarı hissi ($r=-0,196$) negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda, hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri süresince sergiledikleri duyguların yoğunluğunun artması duygusal tükenme düzeylerini artırdığı söylenebilir. Ancak, sergiledikleri duyguların yoğun bir şekilde yaşayabilmeleri hemşirelerin kendilerini yararlı hissetmelerine ve buna bağlı olarak da kişisel başarı hissinin yükselmesine neden olabilir.

Samimi davranışla duygusal tükenme ($r=0,170$) arasında 0,99 önem düzeyinde pozitif bir ilişki varken düşük kişisel başarı hissi ($r=-0,396$) ile negatif bir ilişki görülmektedir. Samimi davranış ile duyarsızlaşma arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Bu veriler doğrultusunda hemşirelerin hastalarına karşı sergiledikleri duyguları samimi olarak gerçekten hissetmeleri nedeniyle duygusal olarak kendilerini yorduklarını bu yorgunluğunda zamanla duygusal tükenmişliğe neden olduğu söylenebilir. Ancak hemşirelerin hastalarına sergilemeleri gereken duyguları gerçekte hissettiklerinden dolayı kendilerini yararlı hissettikleri ve buna bağlı olarak kişisel başarı hislerinin arttığı söylenebilir.

Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ($r=0,158$) arasında 0,95 önem düzeyinde ve pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Yüzeysel davranışın düşük kişisel başarı hissi ile olan ilişkisi 0,99 önem düzeyinde negatif yönlüdür. Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Bu veriler ışığında yüzeysel davranış sergileyen hemşirelerin hissetmedikleri halde onlardan beklenen duygu gösterimleri için rol yapmaları duygusal uyumsuzluk yaşamalarına ve buna bağlı olarak duygusal tükenmişlik düzeylerinin artmasına neden olabileceği söylenebilir. Ancak yüzeysel davranış sergileyen hemşirelerin kendilerinden beklenen duyguları hissetmedikleri halde hissediyormuş gibi davranabilmeleri kendilerini bu bakımdan başarılı görmelerine neden olabilir. Dolayısıyla iyi rol yaptığını düşünen hemşirelerin kişisel başarı hisleri yükselebilir.

Derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Ancak derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi ($r=-0,326$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkiye dayanarak hemşirelerin derinlemesine davranış göstermelerinin düşük kişisel başarı hissini azalmasına neden olduğu söylenebilir. Çünkü derinlemesine davranış, sergilenmesi beklenen duyguların içselleştirilmesi gerektiren zor bir süreçtir. Dolayısıyla hastası ile etkileşim içindeyken hemşirelerin derinlemesine davranış gösterebilmeleri, onların sergilemeleri beklenen duyguları gerçekte yaşamak için çaba harcadıklarının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Böyle bir çaba neticesinde hastalarının memnuniyetini kazanan hemşireler kendilerini başarılı hissedebilirler.

İş odaklı duygusal emeğin samimi davranış ($r=0,492$), yüzeysel davranış ($r=0,277$) ve derinlemesine davranış ($r=0,448$) ile arasında 0,99 önem seviyesinde pozitif bir ilişki vardır. Tablo 2.24'te görüldüğü üzere iş odaklı duygusal emeğin samimi davranış ve derinlemesine davranışla olan ilişkisi yüzeysel davranışla arasındaki ilişkiye nazaran daha güçlüdür. Bu durum, işyeri yönetimin çalışanlarından, sergilenmesi gereken duyguları daha çok samimi ve derinlemesine davranış yoluyla sergilenmelerini bekllemelerinden kaynaklanabilir.

Duygusal tükenme ile iş odaklı duygusal emek ($r=0,276$) ve çalışan odaklı duygusal emek ($r=0,211$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ancak duygusal tükenme ile iş odaklı duygusal emek arasındaki ilişki daha güçlüdür. Bu verilere dayanarak hemşirelerin gösterdikleri iş odaklı emeğin çalışan odaklı duygusal emeğe nazaran duygusal tükenmişlik düzeyini daha çok artırdığı söylenebilir.

Düşük kişisel başarı hissi ile iş odaklı duygusal emek ($r=-0,362$) arasında ve çalışan odaklı duygusal emek ($r=-0,441$) arasında 0,99 önem düzeyinde ve negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bununla birlikte düşük kişisel başarı hissi ile çalışan odaklı duygusal emek arasında daha güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bunun nedeni çalışan odaklı duygusal emek sergileyen hemşirelerin sergilemeleri gereken duygulara ilişkin nasıl davranacaklarının seçimin kendilerine ait olmasından kaynaklanabilir. Bu durumda hemşireler, hasta ile etkileşimlerini kendi istekleri doğrultusunda yönetecek ister derinlemesine, ister yüzeysel, ister samimi davranış olsun kendilerinden beklenen duyguları bir şekilde sergilemiş olacaktır. Dolayısıyla kullanmış oldukları strateji ne olursa olsun, hasta ve hastane yönetiminin memnuniyetini sağladıklarını düşünmeleri hemşirelerin kişisel başarı hisselerini artıracaktır.

Tablo 2.24. İş Odaklı ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Alt Boyutlarının Tükenmişlik ve Alt boyutları ile ilişkisi

FAKTÖRLER	-1)	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13	-14	-15
(1) Mesleğe Bağlılık	1														
(2) İşten Ay. Niyeti	-0,021	1													
(3) Olumsuz Duy.	-,198**	-0,027	1												
(4) Olumlu Duy.	-0,071	-0,059	,438**	1											
(5) Çeşitlilik	-,146*	0,088	,282**	,344**	1										
(6) Yoğunluk	-0,1	0,065	0,089	,191**	,175**	1									
(7) Sam. Dav.	-0,097	0,057	,330**	,501**	,296**	,205**	1								
(8) Yüz. Dav.	-0,08	-0,021	,308**	,171**	,143*	0,031	0,048	1							
(9) Der. Dav.	-0,08	0,055	,338**	,334**	,266**	,251**	,448**	,273**	1						
(10) Duy. Tük.	-,534**	,123*	,245**	0,083	,185**	,194**	,170**	,158*	0,117	1					
(11) Düşük KBH	-0,025	-0,066	,198**	-,351**	-,270**	-,196**	-,396**	-,244**	-,326**	-0,054	1				
(12) Duyarsızlaşma	-,239**	,175**	0,053	-,122*	0,119	0,074	-0,028	0,016	0,024	,437**	0,091	1			
(13) İş Odaklı D.E.	-,206**	0,014	,799**	,718**	,639**	,455**	,492**	,277**	,448**	,276**	-,362**	0,051	1		
(14) Çalışan Od. D.E.	-0,12	0,058	,457**	,444**	,316**	,207**	,620**	,726**	,761**	,211**	-,441**	0,008	,551**	1	
(15) Tükenmişlik	-,438**	0,106	0,072	-,174**	0,019	0,048	-0,108	-0,02	-0,087	,765**	,519**	,681**	0,005	-0,092	1

* p<0,05, **p<0,01

Tablo 2.24’te gösterilen korelasyon tablosu genel olarak değerlendirildiğinde ise iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğe ilişkin boyutların tükenmişlik ve alt boyutları ile ilişkili olduğu görülmektedir. Araştırmada kullanılan boyutlar arasında anlamlı ilişkilerin bulunması ve bu ilişkilerin düzeyinin aşırı düşük (0’a çok yakın) ve aşırı yüksek bir düzeyde olmaması, ölçeklerin hem ayrışma hem de yakınsama gerçekliklerini destekler niteliktedir.

2.3.8. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi

Korelasyon analizi kullanılarak iş odaklı duygusal emek, çalışan odaklı duygusal emek, tükenmişlik alt boyutların, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile olan ilişkilerinin varlığı ve kuvvetinin tespit edilmesinin ardından bu ilişkilerin yönünü belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi üç farklı aşamadan oluşmaktadır:

1. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin duygusal tükenmeye etkisi. (Tablo 2.25)

2. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin kişisel başarı hissine etkisi. (Tablo 2.26)

3. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin duyarsızlaşmaya etkisi. (Tablo 2.27)

Bu üç aşamalı regresyon analizine ilişkin aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

1. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin duygusal tükenmeye etkisi

İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetine ait beta ve F değerleriyle, önem düzeylerinin ölçüt olarak kullanıldığı regresyon analizinin birinci aşaması beş adımdan oluşmaktadır. İlk adımda, duygusal tükenme bağımlı değişken, iş odaklı duygusal emek boyutları ise bağımsız değişken olarak alınmıştır. İkinci adımda, çalışan odaklı duygusal emek boyutlarının duygusal tükenme üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Üçüncü adımda, iş ve çalışan odaklı duygusal emeği boyutlarının duygusal tükenme üzerine etkisi araştırılmıştır. Dördüncü adımda,

üçüncü adımda yer alan bağımsız değişkenlere, mesleki bağlılık eklenirken son olarak beşinci adımda bir önceki adımda bulunan bağımsız değişkenlere işten ayrılma niyeti eklenerek duygusal tükenmeye etkisi araştırılmıştır.

Tablo 2.25. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Duygusal Tükenmeye Etkisi

Faktörler	Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme									
	1. Adım		2. Adım		3. Adım		4. Adım		5. Adım	
	B	T	B	T	B	t	B	T	B	T
Olumsuz duygu	,237***	3,57	-	-	,205**	2,94	,116	1,91	,121*	1,99
Olumlu Duygu	-,095	-1,38	-	-	-,138	-1,87	-,103	-1,61	-,089	-1,39
Çeşitlilik	,121	1,89	-	-	,109	1,68	,062	1,09	,052	0,93
Yoğunluk	,169**	2,80	-	-	,169**	2,74	,131*	2,45	,127*	2,37
Samimi Dav.	-	-	,161*	2,36	,128	1,74	,109	1,70	,101	1,58
Yüzeysel Dav.	-	-	,149*	2,36	,109	1,71	,097	1,75	,094	1,71
Derin. Dav.	-	-	,005	,064	-,064	-,912	-,051	-,831	-,054	-0,88
Mes. Bağlılık	-	-	-	-	-	-	-,482***	-9,19	-,481***	-9,22
İşten Ay. Niyeti	-	-	-	-	-	-	-	-	,093	1,80
R ²	,105		,051		,123		,342		,350	
Düzeltilmiş R ²	,091		,040		,099		,321		,327	
F	7,582***		4,674**		5,105***		16,495***		15,154***	

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Tablo 2.25’de görüldüğü gibi, birinci adımda sadece iş odaklı duygusal emeğe ilişkin faktörler esas alınmıştır. Faktörlerin toplam varyansın %10’unu açıkladığı ve modelin p<0,001 önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir (R²=0,105 ve F=7,582). Birinci adımda yer alan faktörler tek tek incelendiğinde, olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin ($\beta=0,237$ ve p<0,001), yoğunluğa ($\beta=0,169$ ve p<0,001) nazaran duygusal tükenme üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Faktörler arasında duygusal tükenmeye etki gücü az olan olumlu duyguları gösterme gerekliliği ve sergilenen duyguların çeşitliliğine ilişkin beta katsayıları anlamlı bulunamamıştır. Bu faktörlerin tek başına ele alındığı korelasyon analizlerinde, olumlu duyguları gösterme gerekliliği ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ancak

sergilenen duyguların çeşitliliği ve duygusal tükenme arasında 0,99 önem düzeyinde ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ortaya çıkan bu farklılığın nedeni, iş odaklı duygusal emeğe ait diğer üç faktörün analize katılması sonrasında, çeşitlilik faktörünün etkisinin anlamsız hale gelecek düzeyde azalmış olmasıdır. Bu durum olumsuz duyguları gösterme gerekliliğinin ve duygu yoğunluğunun duygusal tükenmeyi daha fazla etkilediği şeklinde yorumlanabilir. Birinci adımda elde edilen veriler iş odaklı duygusal emek boyutlarının yalnızca ikisinin duygusal tükenmeye etkisinin güçlü ve anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara dayanarak H_{1a} ve H_{1d} hipotezleri kabul edilirken H_{1b} ve H_{1c} hipotezi reddedilmektedir.

Birinci adımda ki analiz sonuçlarına dayanarak olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve sergilenen duyguların yoğunluğunun hemşirelerin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Ayrıca yapılan analiz sonunda hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri duygu çeşitliliğinin tek başına duygusal tükenme üzerinde etkiliyken diğer faktörlerle bir arada incelendiğinde etkisinin zayıfladığını görülmektedir. Bu durum bireylerin kendilerinden beklenen duyguları sergilerken bir yandan da sahip olduğu duyguları bastırmaya çalışmasının daha çok gayret gerektirmesinden ve duygusal yorgunluk hissettirmesinde kaynaklanabilir.

Analizin ikinci adımında ise sadece çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörler dikkate alınmış ve ilgili üç faktörün, toplam varyansın %5'ini açıkladığı ve modelin $p<0,01$ önem düzeyinde anlamlı bulunduğu tespit edilmiştir ($R^2=0,051$ ve $F=4,674$). Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik üzerinde samimi davranışın ($\beta=0,161$ ve $p<0,05$) yüzeysel davranışa ($\beta=0,149$ ve $p<0,05$) nazaran daha güçlü bir etkisi olduğu görülmektedir. Faktörler arasında duygusal tükenmeye etki gücü en az olan derinlemesine davranışın ise beta katsayısı anlamlı bulunamamıştır. Derinlemesine davranış faktörünün tek başına ele alındığı korelasyon analizlerinde de bu faktör ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu bulgulara dayanarak, H_{2a} ve H_{2b} hipotezleri kabul edilirken H_{2c} hipotezi reddedilmektedir.

İşinin gereğini yapmaya çalışan hemşireler iş ortamında hastalarına karşı yüzeysel, samimi ya da derinlemesine davranış şekillerinden birini kullanacaktır. İkinci adımda gerçekleşen analiz sonuçlarında, bu davranışlardan samimi ve yüzeysel

davranışın duygusal tükenme üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Hemşirelerin sahip oldukları doğal duyguların, sergilemeleri gereken duygularla benzer ya da aynı olması görünür de bireyi zorlamayacak bir durum olarak kabul edilebilir. Ancak hemşirelerden beklenen duyguların meslekleri göz önünde tutulduğunda zaten bireyi strese sokan duygular olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla hemşirelerin gerçekte yaşadığı üzüntü ve merhamet gibi duygular zaten duygusal yorgunluk yaşamalarına ve bunun sonucunda da duygusal tükenme düzeylerinin artmasına neden olabilir. Aksi bir durum olan hemşirelerin sergilemeleri beklenen duyguları gerçekte hissetmemeleri, yüzeysel davranarak rol yapmaları ise duygusal uyumsuzluğa ve buna bağlı olarak duygusal tükenmeye neden olabilir.

Hem iş odaklı hem de çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörlerin tamamından oluşan yedi faktörün esas alındığı üçüncü adımda, tüm faktörlerin toplam varyansın yaklaşık %12'sini açıkladığı ve $p<0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2=123$ ve $F=5,105$). İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğe ilişkin tüm faktörlerin birlikte duygusal emeğe etkisi, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ($\beta=0,205$ ve $p<0,05$) ve yoğunlukla ($\beta=0,169$ ve $p<0,05$) sınırlıdır. Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeyi yoğunluğa nazaran daha yüksek ölçüde etkilediği ancak çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörlerin hesaba katılması ile önceki etkisinin azaldığı görülmektedir.

İş ve çalışan odaklı duygusal emeğe ilişkin tüm faktörler birlikte incelendiğinde ortaya çıkan sonuç duygusal tükenme üzerinde olumsuz duyguları gizlemenin ve yoğunluğun etkisinin, samimi ve yüzeysel davranışın duygusal tükenme üzerindeki etkisini zayıflatacak kadar etkili olduğunu göstermektedir.

Analizin dördüncü adımında ise iş ve çalışan odaklı duygusal emeğe ait yedi faktörün yanı sıra mesleğe bağlılık modele dahil edilmiştir. Tüm faktörlerin birlikte toplam varyansın %34'ünü açıkladığı ve $p<0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2=0,342$ ve $F=16,495$). Bu adımda yoğunluk faktörü ($\beta=0,131$ ve $p<0,05$) ve mesleğe bağlılığın ($\beta=-0,482$ ve $p<0,001$) duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Mesleğe bağlılığın analize dâhil edilmesi ile olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin anlamsız hale

gelmesine neden olurken sergilenen duyguların yoğunluğunun duygusal tükenmeye etkisini azaltmıştır.

Analizin dördüncü adımına dâhil edilen mesleki bağlılığın duygusal tükenme üzerinde önemli bir etkisinin olduğu ve bağlılığın artıkça duygusal tükenme düzeyinin azaldığı, ayrıca olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinin zayıfladığı görülmektedir. Analize ilişkin bu sonuçlara dayanarak mesleğini seven, saygı duyan ve bağlılık hisseden bireylerin, karşılaştıkları olumsuz durumlarla daha kolay baş edebildiği söylenebilir.

Son olarak beşinci adımda iş ve çalışan odaklı duygusal emek faktörleri, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyeti, regresyon eşitliğine dâhil edildiğinde, birlikte duygusal tükenmenin %35'ini etkiledikleri görülmektedir ($R^2=0,350$ ve $F=15,154$). İşten ayrılma niyetinin analize dâhil edilmesi ile olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin ($\beta=0,121$ ve $p<0,05$) duygusal tükenme üzerindeki etkisi yeniden anlamlı bir değer almıştır. Yoğunluğun etkisi ($\beta=0,127$ ve $p<0,05$) ise devam etmektedir. Ancak işten ayrılma niyetinin analize dâhil edilmesi mesleki bağlılığın ($\beta=-0,481$ ve $p<0,001$) duygusal tükenme üzerindeki etkisinde büyük bir değişiklik yaratmamıştır.

Analize işten ayrılma niyetinin dâhil edildiği beşinci adımdaki veriler, işten ayrılma niyetinin her ne kadar duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını gösterse de, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisini yeniden ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla, işten ayrılma niyetine sahip olan bireylerin mesleklerine karşı bağlılıkları olsa da çalıştıkları kurumda mutsuz oldukları ve bu durumun etkisi ile karşılaştıkları sorunların duygusal tükenme düzeylerinin artmasına neden olduğu söylenebilir.

2. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi

İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetine ait beta ve F değerleriyle, önem düzeylerinin ölçüt olarak kullanıldığı regresyon analizinin ikinci aşaması beş adımdan oluşmaktadır. İlk adımda, düşük kişisel başarı hissi bağımlı değişken, iş odaklı duygusal emek boyutları ise bağımsız değişken olarak alınmıştır. İkinci adımda, çalışan odaklı duygusal emek boyutlarının düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Üçüncü adımda, iş ve çalışan odaklı

duygusal emeği boyutlarının düşük kişisel başarı hissi üzerine etkisi araştırılmıştır. Dördüncü adımda, üçüncü adımda yer alan bağımsız değişkenlere, mesleki bağlılık eklenirken son olarak beşinci adımda bir önceki adımda bulunan bağımsız değişkenlere işten ayrılma niyeti eklenerek düşük kişisel başarı hissine etkisi araştırılmıştır.

Tablo 2.26’da görüldüğü gibi, birinci adımda sadece iş odaklı duygusal emeğe ilişkin faktörler esas alınmıştır. Faktörlerin toplam varyansın %16’sını açıkladığı ve $p < 0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir ($R^2 = 0,162$ ve $F = 12,484$). Tablo 2.26 tek tek, faktör bazında incelendiğinde, olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin ($\beta = -0,264$ ve $p < 0,001$) düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinin, çeşitliliğin ($\beta = -0,151$ ve $p < 0,05$) etkisine nazaran daha yüksek olduğu görülmektedir. Faktörler arasında düşük kişisel başarı hissine etki gücü az olan olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve yoğunluğa ilişkin beta katsayıları anlamlı bulunmamıştır. Ancak bu faktörlerin tek başına ele alındığı korelasyon analizlerinde, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve yoğunluğun düşük kişisel başarı hissi arasında 0,99 önem düzeyine ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ortaya çıkan bu farklılığın nedeni, iş odaklı duygusal emeğe tüm faktörlerin analize katılması sonrasında, bu iki faktörün etkisinin anlamsız hale gelecek düzeyde azalmış olmasıdır. Dolayısıyla, birinci adımda elde edilen veriler iş odaklı duygusal emek boyutlarından ikisinin düşük kişisel başarı hissine etkisinin güçlü ve anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara dayanarak H_{1f} ve H_{1g} hipotezleri kabul edilirken H_{1h} ve H_{1e} hipotezleri red edilmektedir.

İş odaklı duygusal emeğe ait dört faktörün birlikte düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinin incelendiği birinci adımda elde edilen verilere göre olumlu duyguları gösterme gerekliliği ve çeşitliliğin bu bağımlı değişken üzerindeki etkisi diğer iki faktörün etkisini düşürecek ölçüde güçlüdür. Elde edilen bu verilere dayanarak, hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri olumlu duyguların ve bu duyguların çeşitliliğinin hemşireler açısından daha önemli kabul edildiği söylenebilir. Mesleklerine ilişkin bu önemli işi yapabilme gücünün ise hemşirelerin kendilerini başarılı hissetmesine neden olduğu ifade edilebilir.

Tablo 2.26. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Düşük Kişisel Başarı Hissine Etkisi

Faktörler	Bağımlı değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi									
	1. Adım		2.Adım		3.Adım		4.Adım		5.Adım	
	B	T	B	T	B	t	B	t	B	T
Olumsuz duy.	-,029	-0,45	-	-	,073	1,13	,055	-0,85	,053	0,82
Olumlu Duy.	-,264***	-3,99	-	-	-,145*	-2,14	-,138*	-2,03	-,143	-2,10
Çeşitlilik	-,151*	-2,43	-	-	-,102	-1,71	-,111	-,187	-,107	-1,79
Yoğunluk	-,117	-1,99	-	-	-,076	-1,34	-,084	-1,48	-,082	-1,44
Samimi Dav.	-	-	-,330***	-5,35	-,251***	-3,69	-,254***	-3,76	-,251***	-3,69
Yüzeysel Dav.	-	-	-,193***	-3,37	-,187***	-3,18	-,189***	-3,23	-,188**	-3,20
Derin. Dav.	-	-	-,126*	-1,97	-,093	-1,43	-,090	-1,39	-,089	-1,37
Mes. Bağ.	-	-	-	-	-	-	-,095	-1,72	-,096	-1,72
İşten Ay. Niy.	-	-	-	-	-	-	-	-	-037	-0,68
R²	,162		,219		,254		,263		,264	
Düz. R²	,149		,210		,234		,239		,238	
F	12,484***		24,178***		12,405***		11,307***		10,081***	

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Analizin ikinci adımında, sadece çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörler dikkate alınmış ve ilgili üç faktörün, toplam varyansın %21'ini açıkladığı ve $p<0,001$ önem düzeyinde anlamlı bulunduğu tespit edilmiştir ($R^2=0,219$ ve $F=24,178$). Yapılan analiz sonucunda samimi davranışın ($\beta=-0,330$ ve $p<0,001$), yüzeysel davranış ($\beta=-0,193$ ve $p<0,001$) ve derinlemesine davranışa ($\beta=-0,126$ ve $p<0,05$) nazaran daha güçlü bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu bulgulara dayanarak, H_{2d} , H_{2e} ve H_{2f} hipotezleri kabul edilmektedir.

Çalışan odaklı duygusal emeğin tüm faktörlerinin birlikte değerlendirildiği analizin ikinci adımında, bu faktörlerin üçünün de kişisel başarı hissini düşmesi üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmektedir. Ancak hemşirelerin sergilemeleri gereken duygulara gerçekte sahip olduklarını bilmeleri kişisel başarı hisleri üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Mesleği gereği sahip olması ve sergilemesi gereken duygulara gerçekte sahip olması, hemşirelerin kendilerini başarılı hissetmesine de neden olabilir.

Derinlemesine davranış sergileyen hemşireler sergilemeleri gereken duyguları içselleştirdiklerinden, yüzeysel davranış sergileyenler ise iyi rol yaptıklarını düşündüklerinden kişisel başarı hisseleri artabilir. Özetle, hangi davranış şeklini kullanırsa kullansın işinin gereklerini yerine getirdiğini düşünen hemşireler kendilerini başarılı görebilirler.

Hem iş odaklı hem de çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörlerin tamamından oluşan yedi faktörün esas alındığı üçüncü adımda, tüm faktörlerin toplam varyansın yaklaşık %25'ini açıkladığı ve $p < 0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2=0,254$ ve $F=12,405$). Bu yedi faktörün beraber değerlendirilmesi sonucu, duyguların çeşitliliği ve derinlemesine davranışın kişisel başarı hissinde düşme üzerindeki etkisi anlamsız bir hale gelmiştir. Samimi davranışın ($\beta=-0,251$ ve $p < 0,001$) düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi azalmakla birlikte yüzeysel davranış ($\beta=-0,187$ ve $p < 0,001$) ve olumlu duyguları gösterme gerekliliğine ($\beta=-0,145$ ve $p < 0,05$) nazaran daha yüksektir. Bu adımda iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin kişisel başarı hissindeki düşüşü azalttığı görülmektedir.

Analizin dördüncü adımında ise iş ve çalışan odaklı duygusal emeğe ait yedi faktörün yanı sıra mesleğe bağlılık esas alınmıştır. Tüm faktörlerin birlikte toplam varyansın %26'sını açıkladığı ve $p < 0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2=0,263$ ve $F=11,307$). Mesleğe bağlılığın analize dâhil edildiği bu adımda samimi davranış ($\beta=-0,254$ ve $p < 0,001$), yüzeysel davranışa ($\beta=-0,189$ ve $p < 0,001$) ve olumlu duyguları gösterme gerekliliğine ($\beta=-0,138$ ve $p < 0,05$) nazaran düşük kişisel başarı hissi üzerinde daha yüksek bir etkiye sahiptir. Ayrıca, samimi davranış ve yüzeysel davranışın düşük kişisel başarı hissine üzerindeki etkisi üçüncü adımla kıyaslandığında biraz daha güçlüdür. Mesleğe bağlılığın ise duygusal tükenmeyi önemli ölçüde artırırken kişisel başarı hissindeki düşüş üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Son olarak beşinci adımda iş ve çalışan odaklı duygusal emek faktörleri, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyeti, regresyon eşitliğine dâhil edildiğinde, birlikte duygusal tükenmenin %26'sını etkiledikleri görülmektedir ($R^2=0,264$ ve $F=10,081$). İşten ayrılma niyetinin analize dâhil edilmesi ile olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi anlamsız hale gelmektedir. bu

sonuç işinden memnun olmayan hemşirelerin işleri için yerine getirdikleri sorumluluklarının anlamını kaybetmesinden kaynaklanabilir. Samimi davranışın ($\beta=-0,251$ ve $p<0,001$), düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi ise yüzeysel davranışın ($\beta=-0,138$ ve $p<0,01$) etkisinden daha güçlüdür. İşten ayrılma niyetinin düşük kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

3. Aşama: İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin duyarsızlaşmaya etkisi

İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emeğin boyutları, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetine ait beta ve F değerleriyle, önem düzeylerinin ölçüt olarak kullanıldığı regresyon analizinin üçüncü aşaması beş adımdan oluşmaktadır. İlk adımda, duyarsızlaşma bağımlı değişken, iş odaklı duygusal emek boyutları ise bağımsız değişken olarak alınmıştır. İkinci adımda, çalışan odaklı duygusal emek boyutlarının duyarsızlaşma üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Üçüncü adımda, iş ve çalışan odaklı duygusal emeği boyutlarının duyarsızlaşma üzerine etkisi araştırılmıştır. Dördüncü adımda, üçüncü adımda yer alan bağımsız değişkenlere, mesleki bağlılık eklenirken son olarak beşinci adımda bir önceki adımda bulunan bağımsız değişkenlere işten ayrılma niyeti eklenerek duyarsızlaşmaya etkisi araştırılmıştır.

Tablo 2.27’de görüldüğü gibi, birinci adımda sadece iş odaklı duygusal emeğe ilişkin faktörler esas alınmıştır. Faktörler, toplam varyansın %5’ini açıklamaktadır ve model $p<0,01$ önem düzeyinde anlamlıdır ($R^2=0,059$ ve $F=4,072$). İş odaklı duygusal emeğe ilişkin boyutların birlikte duyarsızlaşmaya etkisinin incelendiği birinci adımda elde edilen analiz sonuçlarına göre olumlu duyguları gösterme gerekliliği hemşirelerin duyarsızlaşma düzeylerini azaltırken sergilenen duyguların çeşitliliği duyarsızlaşma düzeylerini artırmaktadır. Olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin ($\beta=-0,238$ ve $p<0,001$) duyarsızlaşma üzerindeki etkisi, çeşitliliğin ($\beta=0,156$ ve $p<0,05$) duyarsızlaşma üzerindeki etkisine nazaran daha yüksek olduğu görülmektedir.

Faktörler arasında duyarsızlaşma üzerindeki etkisi az olan olumsuz duyguları gizleme gerekliliği ve sergilenen duyguların yoğunluğuna ilişkin beta katsayıları ise anlamlı bulunamamıştır. Bu faktörlerin tek başına ele alındığı korelasyon analizlerinde, olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin, yoğunluğun ve çeşitliliğin duyarsızlaşma ile arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Çeşitliliğin regresyon analizinde

duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olması ise, çeşitliliğin iş odaklı duygusal emeğe ilişkin diğer faktörlerle birlikte duyarsızlaşma üzerinde etkili olmasından kaynaklanmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda birinci adımda elde edilen veriler iş odaklı duygusal emek boyutlarından olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin duyarsızlaşma ile çeşitliliğin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmektedir. Ancak kurulan hipotezin aksine olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin duyarsızlaşmayı azalttığı saptanmıştır. Dolayısıyla H_{1i} , H_{1k} ve H_{1n} hipotezleri reddedilirken H_{1m} hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 2.27. İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Faktörlerinin, Mesleğe Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetinin Duyarsızlaşmaya Etkisi

Faktörler	Bağımlı değişken: Duyarsızlaşma									
	1. Adım		2. Adım		3. Adım		4. Adım		5. Adım	
	B	T	B	T	B	T	B	t	B	T
Olumsuz duy.	,106	1,55	-	-	,106	1,47	,066	0,93	,073	1,04
Olumlu Duy.	-,238***	-3,39	-	-	-,234**	-3,08	-,219**	-2,93	-,197**	-2,66
Çeşitlilik	,156*	2,38	-	-	,157	2,35	,136*	2,07	,121	1,84
Yoğunluk	,082	1,33	-	-	,082	1,28	,065	1,04	,057	0,92
Samimi Dav.	-	-	-,048	-,693	-,014	-0,18	-,023	-0,30	-,036	-0,48
Yüzeysel Dav.	-	-	,007	,106	-,004	-0,05	-,009	-0,14	-,014	-0,21
Derin. Dav.	-	-	,044	,602	,011	0,16	,018	0,24	,013	0,18
Mes. Bağ.	-	-	-	-	-	-	-217***	-3,55	-,216***	-3,56
İşten Ay. Niy.	-	-	-	-	-	-	-	-	,148*	2,48
R^2	,059		,003		,060		,104		,125	
Düz. R^2	,045		-,009		,034		,076		,094	
F	4,072**		0,218		2,307*		3,684***		4,023***	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Analizin ikinci adımında, sadece çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörler dikkate alınmış ve ilgili üç faktörün, toplam varyansın % 0,3'ünü açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0,003$ ve $F=0,218$) fakat model anlamlı sonuç vermemiştir. Analiz sonucu elde edilen veriler bu üç faktörün duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye

sahip olmadıklarını göstermiştir. Bu bulgulara dayanarak, H_{2g} , H_{2h} ve H_{2i} hipotezleri reddedilmektedir.

Hem iş odaklı hem de çalışan odaklı duygusal emeğe ait faktörlerin tamamından oluşan yedi faktörün esas alındığı üçüncü adımda, tüm faktörlerin toplam varyansın yaklaşık %6'sını açıkladığı ve $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2 = 0,060$ ve $F = 2,307$). Bu yedi faktörün beraber değerlendirilmesi sonucu, çeşitlilik faktörünün duyarsızlaşma üzerindeki etkisi anlamsız hale gelirken olumlu duyguları gizleme gerekliliğinin etkisi ($\beta = -0,234$ ve $p < 0,01$) azalmaktadır.

Analizin dördüncü adımında ise iş ve çalışan odaklı duygusal emeğe ait yedi faktörün yanı sıra mesleğe bağlılık esas alınmıştır. Tüm faktörlerin birlikte toplam varyansın %10'unu açıkladığı ve $p < 0,001$ önem düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($R^2 = 0,104$ ve $F = 3,684$). Bu adımda olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin ($\beta = -0,219$ ve $p < 0,01$) duyarsızlaşma üzerindeki etkisi azalırken çeşitliliğin ($\beta = 0,136$ ve $p < 0,05$) duyarsızlaşmaya etkisi yeniden anlamlı hale gelmektedir. Mesleğe bağlılığın ise ($\beta = -0,217$ ve $p < 0,001$) duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Analiz sonunda elde edilen bu veriler, mesleki bağlılığının bireylerin duyarsızlaşmalarını azalttığını göstermektedir.

Son olarak beşinci adımda iş ve çalışan odaklı duygusal emek faktörleri, mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyeti, regresyon eşitliğine dâhil edildiğinde, birlikte duygusal tükenmenin %12'sini etkiledikleri görülmektedir ($R^2 = 0,125$ ve $F = 4,023$). İşten ayrılma niyetinin analize dâhil edilmesi ile olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin ($\beta = -0,197$ ve $p < 0,01$) duyarsızlaşma üzerindeki etkisi azalırken, çeşitliliğin etkisi anlamsız hale gelmiştir. Ancak işten ayrılma niyetinin analize dâhil edilmesi mesleki bağlılığın ($\beta = -0,216$ ve $p < 0,001$) duygusal tükenme üzerindeki etkisinde büyük bir değişiklik yaratmamıştır. İşten ayrılma niyeti ($\beta = 0,148$ ve $p < 0,05$) ise tüm bu faktörlerle birlikte değerlendirildiğinde duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Analize ilişkin bulgular doğrultusunda işinden memnun olmayan bireylerin duyarsızlaşma yaşamaya daha yakın oldukları söylenebilir. Bu durum mesleklerine bağlılıklarına karşın işlerinden memnun olmayan hemşirelerin karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelememelerinden kaynaklanabilir.

Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği, duyguların yoğunluğu, samimi davranış ve yüzeysel davranışın duygusal tükenme üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu saptanmıştır. İş odaklı duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin ise çalışan odaklı duygusal emeğe göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ayrıca mesleki bağlılığın, duygusal tükenme üzerinde duygusal emeğe nazaran daha önemli bir belirleyici olduğu ve işten ayrılma niyetinin duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Olumlu duygu gösterimleri, duyguların çeşitliliği, samimi, yüzeysel ve derinlemesine davranışın kişisel başarı hissindeki düşme üzerinde anlamlı birer etkiye sahip oldukları görülmektedir. Ancak olumlu duygu gösteriminin ve samimi davranışın etkisi diğerlerine göre kişisel başarı hissi üzerinde daha etkilidir. Çalışan odaklı duygusal emeğin iş odaklı duygusal emeğe kıyasla kişisel başarı hissindeki düşme üzerinde daha fazla etkili olduğu belirlenmiştir. Mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetinin ise kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Olumlu duygu ve çeşitlilik duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Ancak olumlu duygu duyarsızlaşmayı azaltırken çeşitlilik duyarsızlaşmayı artırmaktadır. Çalışan odaklı duygusal emeğin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Mesleki bağlılık duyarsızlaşmayı önemli ölçüde azaltırken işten ayrılma niyetinin ise duyarsızlaşmayı artırdığı görülmektedir.

2.3.9. Kontrol Değişkenleri Açısından İş Odaklı Duygusal Emek, Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Çalışmanın bu kısmında, hemşirelerin cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyleri, çalışma süreleri, etkileşim süreleri ve etkileşim halinde oldukları hasta grupları kontrol değişkeni olarak alınmıştır. Bu değişkenler açısından ölçekte yer alan faktörler arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanılarak incelenmiştir. Kontrol değişkenlerine ilişkin analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

2.3.9.1. Cinsiyet Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyetlerinin; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik ve alt

boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.28. Cinsiyet Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	,068	1	,068	,067	,797
	Gruplar İçi	268,649	261	1,029		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	3,978	1	3,978	2,554	,111
	Gruplar İçi	406,577	261	1,558		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.28’de görüldüğü gibi hemşirelerin cinsiyetleri açısından mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ait ortalamalar arasında $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiki açıdan bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.29. Cinsiyet Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	,003	1	,003	,004	,949
	Gruplar İçi	180,449	261	,691		
	Toplam	180,452	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	1,871	1	1,871	2,074	,151
	Gruplar İçi	235,433	261	,902		
	Toplam	237,304	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	5,150	1	5,150	5,259	,023
	Gruplar İçi	255,606	261	,979		
	Toplam	260,757	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	,004	1	,004	,005	,946
	Gruplar İçi	204,597	261	,784		
	Toplam	204,601	262			
Samimi Davramnış	Gruplar Arası	,285	1	,285	,408	,524
	Gruplar İçi	182,442	261	,699		
	Toplam	182,727	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	,449	1	,449	,832	,363
	Gruplar İçi	140,787	261	,539		
	Toplam	141,236	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	,145	1	,145	,193	,661
	Gruplar İçi	196,056	261	,751		
	Toplam	196,201	262			

Tablo 2.29’da hemşirelerin cinsiyetleri açısından iş ve çalışan odaklı duygusal emek faktörlerine ilişkin ortalamalar arasındaki fark incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin iş odaklı duygusal emek faktörlerinden sergilenen duyguların çeşitliliği $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir ölçüde farklılık göstermektedir. Sergilenen duyguların çeşitliliğine yönelik ortalamalar dikkate alındığında kadınların çeşitlilik ortalamalarının ($X=3,59$), erkeklere ($X=3,20$) daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Dolayısıyla kadınların erkeklere nazaran hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri duygu çeşitliliğinin daha fazla olduğu söylenebilir. Bu durum kadınların erkeklere göre bir duygudan başka bir duyguya daha kolay geçmesinden kaynaklanabilir.

Tablo 2.30. Cinsiyet Değişkenine Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	2,233	1	2,233	3,075	,081
	Gruplar İçi	189,560	261	,726		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	,174	1	,174	,355	,552
	Gruplar İçi	127,826	261	,490		
	Toplam	128,000	262			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	,388	1	,388	,555	,457
	Gruplar İçi	182,491	261	,699		
	Toplam	182,880	262			

Tablo 2.30’da ise yaş değişkeni açısından tükenmişlik ve alt boyutlarının ortalamaları arasındaki fark incelenmiş ancak ortalamalar arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

2.3.9.2. Yaş Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaşlarının; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.31. Yaş Değişkenine Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	2,981	3	,994	,968	,408
	Gruplar İçi	265,737	259	1,026		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	8,340	3	2,780	1,790	,149
	Gruplar İçi	402,216	259	1,553		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.31’de görüldüğü gibi hemşirelerin yaşları açısından bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin ortalamalar arasında $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 2.32. Yaş Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	1,999	3	,666	,967	,409
	Gruplar İçi	178,453	259	,689		
	Toplam	180,452	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	1,846	3	,615	,677	,567
	Gruplar İçi	235,458	259	,909		
	Toplam	237,304	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	5,805	3	1,935	1,966	,120
	Gruplar İçi	254,951	259	,984		
	Toplam	260,757	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	5,437	3	1,812	2,357	,072
	Gruplar İçi	199,164	259	,769		
	Toplam	204,601	262			
Samimi Davramnış	Gruplar Arası	3,628	3	1,209	1,749	,157
	Gruplar İçi	179,098	259	,691		
	Toplam	182,727	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	,634	3	,211	,390	,761
	Gruplar İçi	140,602	259	,543		
	Toplam	141,236	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	3,778	3	1,259	1,695	,168
	Gruplar İçi	192,423	259	,743		
	Toplam	196,201	262			

Tablo 2.32’de araştırmaya katılan hemşirelerin yaş değişkeni açısından iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerine ilişkin ortalamalar arasındaki fark incelenmiştir. Ancak verilen ortalamalar arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.33. Yaş Değişkenine Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	2,469	3	,823	1,126	,339
	Gruplar İçi	189,324	259	,731		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	,850	3	,283	,577	,631
	Gruplar İçi	127,150	259	,491		
	Toplam	128,000	262			

Tablo 2.33’de ise hemşirelerin yaşları açısından tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamaları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

2.3.9.3. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim düzeylerinin; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Tablo 2.34. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	6,854	3	2,285	2,260	,082
	Gruplar İçi	261,864	259	1,011		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	7,651	3	2,550	1,640	,181
	Gruplar İçi	402,904	259	1,556		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.34’de hemşirelerin eğitim düzeyi açısından araştırmaya mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin ortalamaları arasındaki fark incelenmiş ancak $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 2.35. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	,912	3	,304	,438	,726
	Gruplar İçi	179,540	259	,693		
	Toplam	180,452	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	1,499	3	,500	,549	,649
	Gruplar İçi	235,805	259	,910		
	Toplam	237,304	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	3,068	3	1,023	1,028	,381
	Gruplar İçi	257,689	259	,995		
	Toplam	260,757	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	,690	3	,230	,292	,831
	Gruplar İçi	203,911	259	,787		
	Toplam	204,601	262			
Samimi Davranmış	Gruplar Arası	2,760	3	,920	1,324	,267
	Gruplar İçi	179,967	259	,695		
	Toplam	182,727	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	,420	3	,140	,258	,856
	Gruplar İçi	140,816	259	,544		
	Toplam	141,236	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	3,085	3	1,028	1,379	,250
	Gruplar İçi	193,116	259	,746		
	Toplam	196,201	262			

Tablo 2.35’de eğitim değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek ortalamaları arasındaki fark incelenmiş ancak $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.36. Eğitim Düzeyi Değişkeni Açısından Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	1,061	3	,354	,480	,696
	Gruplar İçi	190,732	259	,736		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	2,284	3	,761	1,568	,198
	Gruplar İçi	125,716	259	,485		
	Toplam	128,000	262			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	1,463	3	,488	,696	,555
	Gruplar İçi	181,417	259	,700		
	Toplam	182,880	262			

Tablo 2.36’da görüldüğü gibi hemşirelerin eğitim düzeyleri açısından eğitim tükenmişlik ve alt boyutlarına ilişkin ortalamalar arasındaki $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

2.3.9.4. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma sürelerinin; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Tablo 2.37. Çalışma Süresi Değişkenine Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	3,744	3	1,248	1,220	,303
	Gruplar İçi	264,974	259	1,023		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	5,326	3	1,775	1,135	,336
	Gruplar İçi	405,229	259	1,565		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.37’de görüldüğü gibi hemşirelerin çalışma süreleri açısından mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ait ortalamalar $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.38. Çalışma Süresi Değişkenine Göre İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	3,118	3	1,039	1,149	,330
	Gruplar İçi	234,187	259	,904		
	Toplam	237,304	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	2,625	3	,875	,878	,453
	Gruplar İçi	258,131	259	,997		
	Toplam	260,757	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	,487	3	,162	,206	,892
	Gruplar İçi	204,114	259	,788		
	Toplam	204,601	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	1,160	3	,387	,551	,648
	Gruplar İçi	181,567	259	,701		
	Toplam	182,727	262			
Samimi Davranış	Gruplar Arası	1,185	3	,395	,730	,535
	Gruplar İçi	140,051	259	,541		
	Toplam	141,236	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	2,333	3	,778	1,039	,376
	Gruplar İçi	193,868	259	,749		
	Toplam	196,201	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	1,184	3	,395	1,062	,366
	Gruplar İçi	96,275	259	,372		
	Toplam	97,459	262			

Tablo 2.38’de çalışma süresi açısından araştırmaya katılan hemşirelerin iş ve çalışan odaklı duygusal emek ortalamaları arasındaki $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.39. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	6,512	3	2,171	3,034	,030
	Gruplar İçi	185,282	259	,715		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	,809	3	,270	,549	,649
	Gruplar İçi	127,191	259	,491		
	Toplam	128,000	262			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	5,985	3	1,995	2,921	,035
	Gruplar İçi	176,895	259	,683		
	Toplam	182,880	262			

Tablo 2.39’da ise çalışma süresi açısından araştırmaya katılan hemşirelerin tükenmişlik boyutlarına ait ortalamaları arasındaki fark incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre çalışma süresi değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal tükenmişlikleri ve duyarsızlaşmalarının ilişkin değerlendirmeleri $p < 0,05$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir ölçütte farklılık göstermektedir.

Çalışma süresi değişkeni açısından varyans analizi sonucunda ortalamalar arasında anlamlı fark olması nedeniyle önce fark olan faktörlerin ortalamaları incelenmiş, daha sonra da farkın kaynağını tespit etmek amacıyla LSD testinden yararlanılmıştır.

Tablo 2.40. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

Faktör	Çalışma Süresi	N	Ort.	Ss.
Duygusal Tükenmişlik	0-5 yıl	137	3,0761	,83120
	6-10 yıl	55	3,1143	,88934
	11-15 yıl	20	3,6000	,92767
	15'ten fazla	51	2,9328	,80323
	Toplam	263	3,0961	,85559
Düşük Kişisel Başarı Hisse	0-5 yıl	137	2,5735	,70710
	6-10 yıl	55	2,6597	,75367
	11-15 yıl	20	2,5143	,59788
	15'ten fazla	51	2,4930	,65920
	Toplam	263	2,5714	,69896
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	137	2,2810	,84532
	6-10 yıl	55	2,0773	,84830
	11-15 yıl	20	2,5000	,78640
	15'ten fazla	51	1,9804	,76296
	Toplam	263	2,1968	,83547

Tablo 2.40'da görüldüğü üzere tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin ortalamalar verilmiştir.

Tablo 2.41. Çalışma Süresi Değişkeni Açısından Fark Yaratan Gruplara İlişkin LSD Testi Sonuçları

Faktör	(I) Çalışma Süresi	(J) Çalışma Süresi	Ortalama Farkı (I-J)	S.h.	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenme	0-5 yıl	6-10 yıl	-,03816	,13501	,778
		11-15 yıl	-,52388*	,20246	,010
		15'ten fazla	,14335	,13874	,302
	6-10 yıl	0-5 yıl	,03816	,13501	,778
		11-15 yıl	-,48571*	,22085	,029
		15'ten fazla	,18151	,16442	,271
	11-15 yıl	0-5 yıl	,52338*	,20246	,010
		6-10 yıl	,48571*	,22085	,029
		15'ten fazla	,66723*	,22315	,003
	15'ten fazla	0-5 yıl	-,14335	,13874	,302
		6-10 yıl	-,18151	,16442	,271
		11-15 yıl	-,66723*	,22315	,003
Duyarsızlaşma	0-5 yıl	6-10 yıl	,20375	,13192	,124
		11-15 yıl	-,21898	,19783	,269
		15'ten fazla	,30063*	,13556	,027
	6-10 yıl	0-5 yıl	-,20375	,13192	,124
		11-15 yıl	-,42273	,21580	,051
		15'ten fazla	,09688	,16066	,547
	11-15 yıl	0-5 yıl	,21898	,19783	,269
		6-10 yıl	,42273	,21580	,051
		15'ten fazla	,51961*	,21804	,018
	15'ten fazla	0-5 yıl	-,30063*	,13556	,027
		6-10 yıl	-,09688	,16066	,547
		11-15 yıl	-,51961*	,21804	,018

Tablo 2.41'de hemşirelerin çalışma süreleri açısından tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamalara ilişkin farklılığın kaynağını tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi verilerine göre; duygusal tükenmeye ilişkin farklılığın 11 ile 15 yıldır mesleğini yürüten hemşirelerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. 11 ile 15 yıl arası çalışan hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerine ilişkin ortalamalarının (X=3,60), 0-5 yıl (X=3,07 I-J=0,52), 6-10 yıl (X=3,11 I-J=0,49) ve 15 yıldan fazla (X=2,93 I-J=0,67) süredir çalışanlara oranla daha yüksektir.

Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin ortalamalar arasındaki farklılığın ise 15 yılın üzerinde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı görülmektedir. 15 yılın üzerinde görev yapan hemşirelerin duyarsızlaşma düzeylerinin ortalaması (X=1,98), 0-5 yıl (X=2,28 I-

J=-0,30), 6-10 yıl (X=2,08 I-J=-0,10) ve 11-15 yıl (X=2,50 I-J=-0,51) görev yapan hemşirelere oranla daha düşüktür.

Bu verilere dayanarak, uzun süredir hemşirelik mesleğini yapan hemşirelerin meslekte yeni olanlara nazaran duygusal tükenmeyi daha fazla, duyarsızlaşmayı ise daha az yaşadıkları söylenebilir. Bu durum yıllar geçtikçe hemşirelerin mesleklerine karşı sahip oldukları heyecan ve isteklerinin azalmasından, yaşanmışlıkların verdiği yorgunluktan kaynaklanabilir.

2.3.9.5. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkileşim sürelerinin; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.42. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	2,306	3	,769	,747	,525
	Gruplar İçi	266,411	259	1,029		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	3,359	3	1,120	,712	,546
	Gruplar İçi	407,196	259	1,572		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.42’de etkileşim süresi değişkeni açısından, araştırmaya katılan hemşirelerin mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ait ortalamalar arasındaki fark incelenmiştir. Ancak ortalamalar arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.43. Etkileşim Süresi Değişkenine Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	3,599	3	1,200	1,757	,156
	Gruplar İçi	176,852	259	,683		
	Toplam	180,452	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	3,104	3	1,035	1,144	,332
	Gruplar İçi	234,200	259	,904		
	Toplam	237,304	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	1,496	3	,499	,498	,684
	Gruplar İçi	259,260	259	1,001		
	Toplam	260,757	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	2,273	3	,758	,970	,407
	Gruplar İçi	202,327	259	,781		
	Toplam	204,601	262			
Samimi Davramnış	Gruplar Arası	2,127	3	,709	1,017	,386
	Gruplar İçi	180,600	259	,697		
	Toplam	182,727	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	1,736	3	,579	1,074	,360
	Gruplar İçi	139,500	259	,539		
	Toplam	141,236	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	2,936	3	,979	1,311	,271
	Gruplar İçi	193,265	259	,746		
	Toplam	196,201	262			

Tablo 2.43’de görüldüğü gibi hemşirelerin hastaları ile etkileşim süresi açısından, araştırmaya katılan hemşirelerin iş ve çalışan odaklı duygusal emeklerine ilişkin ortalamaları arasında $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.44. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	4,261	3	1,420	1,962	,120
	Gruplar İçi	187,532	259	,724		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	2,028	3	,676	1,390	,246
	Gruplar İçi	125,972	259	,486		
	Toplam	128,000	262			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	6,500	3	2,167	3,182	,025
	Gruplar İçi	176,379	259	,681		
	Toplam	182,880	262			

Tablo 2.44’de ise etkileşim süresi açısından araştırmaya katılan hemşirelerin tükenmişlik boyutlarına yönelik cevaplarının ortalamaları arasındaki fark incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre etkileşim süresi değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin duyarsızlaşmalarına ilişkin değerlendirmeleri $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir ölçütte farklılık göstermektedir.

Etkileşim süresi açısından tükenmişlik ve alt boyutlarına yönelik varyans analizi sonucunda ortalamalar arasında anlamlı fark olması nedeniyle önce fark olan faktörlerin ortalamaları incelenmiş, daha sonra da farkın kaynağını tespit etmek amacıyla LSD testinden yararlanılmıştır.

Tablo 2.45. Etkileşim Süresi Değişkeni Açısından Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

Faktör	Etkileşim Süresi	N	Ort.	Ss.
Duygusal Tükenmişlik	0-2 saat	11	2,4935	,48388
	2-4 saat	24	3,0714	,84147
	4-6 saat	51	3,1092	,85504
	6-8 saat	177	3,1332	,86718
	Toplam	263	3,0961	,85559
Düşük Kişisel Başarı Hisse	0-2 saat	11	2,3377	,65238
	2-4 saat	24	2,4048	,60560
	4-6 saat	51	2,5070	,57663
	6-8 saat	177	2,6271	,74106
	Toplam	263	2,5714	,69896
Duyarsızlaşma	0-2 saat	11	1,7500	,59161
	2-4 saat	24	2,6146	,95263
	4-6 saat	51	2,1765	,81593
	6-8 saat	177	2,1737	,82131
	Toplam	263	2,1968	,83547

Tablo 2.45’de tükenmişlik boyutlarına ilişkin ortalamalar verilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde 0-2 saat etkileşimde bulunan hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşmalarının daha az olduğu görülmektedir.

Tablo 2.46. Etkileşim Süresi Değişkenine Göre Fark Yaratan Gruplara LSD Testi Sonuçları

Faktör	(I) Etkileşim Süresi	(J) Etkileşim Süresi	Ortalama Farkı (I-J)	S.h.	Önem Düzeyi
Duyarsızlaşma	0-2 saat	2-4 saat	-,86458*	,30047	,004
		4-6 saat	-,42647	,27434	,121
		6-8 saat	-,42373	,25643	,100
	2-4 saat	0-2 saat	,86458*	,30047	,004
		4-6 saat	,43811*	,20427	,033
		6-8 saat	,44085*	,17951	,015
	4-6 saat	0-2 saat	,42647	,27434	,121
		2-4 saat	-,43811*	,20427	,033
		6-8 saat	,00274	,13115	,983
	6-8 saat	0-2 saat	,42373	,25643	,100
		2-4 saat	-,44085*	,17951	,015
		4-6 saat	-,00274	,13115	,983

Etkileşim süresi değişkeni açısından duyarsızlaşmaya ait ortalamalar arasındaki farklılığın kaynağını tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi verilerine göre;

duyarsızlaşmaya ilişkin farklılığın 2 ile 4 saat arası hastaları ile etkileşim içinde olan hemşirelerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. 2 ile 4 saat arası hastaları ile etkileşim kuran hemşirelerin duyarsızlaşma düzeylerine ilişkin ortalamalarının ($X=2,61$), 0-2 saat ($X=1,75$ I-J=0,86), 4-6 saat ($X=2,17$ I-J=0,43) ve 6-8 saat ($X=2,17$ I-J=0,44) arası hastaları ile etkileşim kuran hemşireler oranla daha yüksektir.

Analize ilişkin bu bulgular doğrultusunda iki ile dört saat arası sürede hastaları ile etkileşim kuran hemşirelerin duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Öte yandan duyarsızlaşma bireylerin etrafındakiler katı, soğuk ve ilgisiz davranmalarına neden olmasından dolayı duyarsızlaşma düzeyleri yüksek olan hemşirelerin de daha az etkileşim kurmak isteyecekleri de söylenebilir.

2.3.9.6. Hasta Grubu Değişkeni Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkileşim kurdukları hasta gruplarının; mesleki bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri, iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emekleri ile tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ortalamaları arasında bir farklılık meydana getirip getirmediğini belirlemek üzere yapılan varyans analizi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.47. Hasta Grubu Değişkeni Açısından Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Mesleki Bağlılık	Gruplar Arası	8,243	3	2,748	2,732	,044
	Gruplar İçi	260,475	259	1,006		
	Toplam	268,718	262			
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar Arası	13,807	3	4,602	3,004	,031
	Gruplar İçi	396,748	259	1,532		
	Toplam	410,555	262			

Tablo 2.47’de hasta grubu değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin ortalamaları arasındaki fark incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre hasta grubu değişkeni açısından araştırmaya katılan

hemşirelerin mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin değerlendirmeleri $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir farklılık göstermektedir.

Tablo 2.48. Hasta Grubu Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Olumsuz Duyguları Gizleme	Gruplar Arası	4,891	3	1,630	2,405	,068
	Gruplar İçi	175,560	259	,678		
	Toplam	180,452	262			
Olumlu Duyguları Gösterme	Gruplar Arası	7,228	3	2,409	2,712	,045
	Gruplar İçi	230,076	259	,888		
	Toplam	237,304	262			
Çeşitlilik	Gruplar Arası	5,967	3	1,989	2,022	,111
	Gruplar İçi	254,789	259	,984		
	Toplam	260,757	262			
Yoğunluk	Gruplar Arası	3,151	3	1,050	1,350	,259
	Gruplar İçi	201,450	259	,778		
	Toplam	204,601	262			
Samimi Davranış	Gruplar Arası	1,947	3	,649	,930	,427
	Gruplar İçi	180,780	259	,698		
	Toplam	182,727	262			
Yüzeysel Davranış	Gruplar Arası	3,179	3	1,060	1,988	,116
	Gruplar İçi	138,057	259	,533		
	Toplam	141,236	262			
Derinlemesine Davranış	Gruplar Arası	7,949	3	2,650	3,646	,013
	Gruplar İçi	188,252	259	,727		
	Toplam	196,201	262			

Tablo 2.48’de ise hasta grubu değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin iş ve çalışan odaklı duygusal emek ortalamaları arasındaki farklılık incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre hasta grubu değişkeni açısından araştırmaya katılan hemşirelerin olumlu duyguları gösterme gerekliliği, derinlemesine davranış, iş

ve çalışan odaklı duygusal emeklerine ilişkin değerlendirmeleri $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir ölçüde farklılık göstermektedir.

Tablo 2.49. Hasta Grubu Değişkenine Göre Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Faktörler	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arası	,381	3	,127	,172	,915
	Gruplar İçi	191,412	259	,739		
	Toplam	191,793	262			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar Arası	1,070	3	,357	,727	,536
	Gruplar İçi	126,930	259	,490		
	Toplam	128,000	262			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	3,671	3	1,224	1,768	,154
	Gruplar İçi	179,209	259	,692		
	Toplam	182,880	262			

Tablo 2.49’da hasta grubu açısından, araştırmaya katılan hemşirelerin tükenmişlik ve alt boyutlarına ilişkin ortalamaları arasındaki fark incelenmiştir. Ancak ortalamalar arasında $p<0,05$ önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.48 ve 2.49’da hasta grubu değişkeni açısından varyans analizi sonucunda ortalamalar arasında anlamlı fark olması nedeniyle önce fark olan faktörlerin ortalamaları incelenmiş, daha sonra da farkın kaynağını tespit etmek amacıyla LSD testinden yararlanılmıştır.

Tablo 2.50. Hasta Grubu Değişkenine Göre Mesleki Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Ortalamalar

Faktör	Hasta Grubu	N	Ort.	Ss.
Mesleki Bağlılık	Kadın	7	2,7143	,75593
	Erkek	8	3,0313	1,31229
	Çocuk	20	3,2125	1,08602
	Hepsi	228	2,5932	,99022
	Toplam	263	2,6568	1,01274
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	7	2,2857	,75593
	Erkek	8	3,6250	1,06066
	Çocuk	20	2,3500	1,26803
	Hepsi	228	2,2895	1,25037
	Toplam	263	2,3346	1,25180

Tablo 2.50’de mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin hasta grubuna göre fark yaratan gruplara ait LSD testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 2.51. Hasta Grubu Değişkenine Göre Fark Yaratan Gruplara LSD Testi Sonuçları

Faktör	(I) Hasta Grubu	(J) Hasta Grubu	Ortalama Farkı (I-J)	S.h.	Önem Düzeyi
Mesleğe Bağlılık	Kadın	Erkek	-,31696	,51902	,542
		Çocuk	-,49821	,44040	,259
		Hepsi	,12108	,38481	,753
	Erkek	Kadın	,31696	,51902	,542
		Çocuk	-,18125	,41952	,666
		Hepsi	,43805	,36073	,226
	Çocuk	Kadın	,49821	,44040	,259
		Erkek	,18125	,41952	,666
		Hepsi	,61930*	,23387	,009
	Hepsi	Kadın	-,12108	,38481	,753
		Erkek	-,43805	,36073	,226
		Çocuk	-,61930*	,23387	,009
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	Erkek	-1,33929*	,64056	,038
		Çocuk	-,06429	,54353	,906
		Hepsi	-,00376	,47493	,994
	Erkek	Kadın	1,33929*	,64056	,038
		Çocuk	1,27500*	,51776	,014
		Hepsi	1,33553*	,44520	,003
	Çocuk	Kadın	,06429	,54353	,906
		Erkek	-1,27500*	,51776	,014
		Hepsi	,06053	,28864	,834
	Hepsi	Kadın	,00376	,47493	,994
		Erkek	-1,33553*	,44520	,003
		Çocuk	-,06053	,28864	,834

Tablo 2.51’de hemşirelerin etkileşim kurdukları hasta grupları açısından mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ait ortalamalar arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi verileri incelenecek olursa; mesleki bağlılığa ilişkin farklılığın çocuklarla ilgilenen hemşirelerin tüm hasta grupları (hepsi) ile ilgilenen hemşirelerden farklılaşmasından kaynaklanmaktadır. Çocuklarla ilgilenen hemşirelerin ortalaması ($X=3,21$), genel olarak tüm hasta grupları ile ilgilenen hemşirelerin ($X=2,59$ $I-J=-0,62$) ortalamasından daha fazladır.

İşten ayrılma niyeti incelendiğinde ise farklılığın erkek hastalardan kaynaklandığı saptanmıştır. Erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin ortalaması ($X=3,62$), kadın hastalar ($X=2,28$ $I-J=1,34$) , çocuk hastalar ($X=2,35$ $I-J=1,27$) ve tüm hasta grupları ($X=2,28$ $I-J=1,33$) ile ilgilenen hemşirelerin ortalamalarından daha fazladır.

Analiz sonuçlarına dayanarak, çocuk hastalarla ilgilenen hemşirelerin tüm hasta grupları ile ilgilenen hemşirelerden mesleki bağlılıklarının yüksek olduğu söylenebilir. Hemşirelerin çocuk hastalarla etkileşimleri sırasında hastaları ile duygusal bir bağ kurabilmeleri ve onlar için faydalı oldukları düşünmeleri mesleklerine olan bağlılıkları artabilir.

İşten ayrılma niyeti açısından analiz sonuçları değerlendirilecek olursa, erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin diğer hasta grupları ile ilgilenen hemşirelere nazaran işten ayrılma niyetleri daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 2.52. Hasta Grubu Değişkeni Açısından İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Boyutları İlişkin Ortalamalar

Faktör	Hasta Grubu	N	Ort.	Ss.
Olumsuz Duyguları Göstermeme Gerekliliği	Kadın	7	3,1429	1,23201
	Erkek	8	4,2500	,83452
	Çocuk	20	3,9250	,64431
	Hepsi	228	3,8421	,82283
	Toplam	263	3,8422	,82991
Olumlu Duyguları Gösterme	Kadın	7	3,6429	1,43510
	Erkek	8	4,8750	,23146
	Çocuk	20	3,8750	,87170
	Hepsi	228	4,0768	,94544
	Toplam	263	4,0741	,95170
Çeşitlilik	Kadın	7	3,2857	1,34960
	Erkek	8	4,3125	,70394
	Çocuk	20	3,3500	,98809
	Hepsi	228	3,5263	,98857
	Toplam	263	3,5304	,99762
Yoğunluk	Kadın	7	2,7143	1,14953
	Erkek	8	3,1250	,79057
	Çocuk	20	2,9250	,81556
	Hepsi	228	2,6404	,88180
	Toplam	263	2,6787	,88370
Samimi Davranış	Kadın	7	3,5238	1,24510
	Erkek	8	4,1250	,58926
	Çocuk	20	3,6167	,91941
	Hepsi	228	3,6433	,82094
	Toplam	263	3,6527	,83512
Yüzeysel Davranış	Kadın	7	2,5714	1,02260
	Erkek	8	3,4000	1,04198
	Çocuk	20	2,8900	,76358
	Hepsi	228	3,0693	,70588
	Toplam	263	3,0525	,73421
Derinlemesine Davranış	Kadın	7	2,8095	1,27450
	Erkek	8	4,2083	,92475
	Çocuk	20	3,3000	,89769
	Hepsi	228	3,3567	,83220
	Toplam	263	3,3638	,86537

Tablo 2.53. Hasta Grubu Değişkeni açısından Fark Yaratan Gruplara ilişkin LSD Testi Sonuçları

Faktör	(I) Hasta Grubu	(J) Hasta Grubu	Ortalama Farkı (I-J)	S.h.	Önem Düzeyi
Olumlu Duyguları Gösterme	Kadın	Erkek	-1,23214*	,48780	,012
		Çocuk	-,23214	,41391	,575
		Hepsi	-,43390	,36166	,231
	Erkek	Kadın	1,23214*	,48780	,012
		Çocuk	1,00000*	,39428	,012
		Hepsi	,79825*	,33902	,019
	Çocuk	Kadın	,23214	,41391	,575
		Erkek	-1,00000*	,39428	,012
		Hepsi	-,20175	,21980	,360
	Hepsi	Kadın	,43390	,36166	,231
		Erkek	-,79825*	,23902	,019
		Çocuk	,20175	,21980	,360
Derinlemesine Davranış	Kadın	Erkek	-1,39881*	,44124	,002
		Çocuk	-,49048	,37440	,191
		Hepsi	-,54720	,32714	,096
	Erkek	Kadın	1,39881*	,44124	,002
		Çocuk	,90833*	,35665	,011
		Hepsi	,85161*	,30666	,006
	Çocuk	Kadın	,49048	,37440	,191
		Erkek	-,90833*	,35665	,011
		Hepsi	-,05673	,19882	,776
	Hepsi	Kadın	,54720	,32714	,096
		Erkek	-,85161*	,30666	,006
		Çocuk	,05673	,19882	,776

Analiz sonuçlarına göre olumlu duyguları göstermeme gerekliliğine ait ortalamalar arasındaki farklılık erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerden kaynaklanmaktadır. Erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin olumlu duygu gösterimlerine ilişkin ortalamalarının ($X=4,87$), kadın hastalar ($X=3,64$ I-J=1,23), çocuk hastalar ($X=3,87$ I-J=1,00) ve tüm hasta grubu ($X=4,07$ I-J=0,79) ile ilgilenen hemşirelerin ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir.

Derinlemesine davranışa ait ortalamaları arasındaki farklılık erkek hastalardan kaynaklanmaktadır. Erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin ortalamaları ($X=4,20$), kadın hastalar ($X=2,80$ I-J=1,40), çocuk hastalar ($X=3,30$ I-J=0,90) ve tüm hasta grubu ($X=3,35$ I-J=0,85) ile ilgilenen hemşirelerin ortalamalarından daha yüksektir.

Analize ilişkin yukardaki bulgular doğrultusunda erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin olumlu duyguları gösterme gereklilikleri, derinlemesine davranışları sergileme sıklıkları, sergiledikleri iş ve çalışan odaklı duygusal emeklerinin diğer hasta grupları ile ilgilenen hemşirelere nazaran daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu durum

hemşirelerin erkek hastalar ile etkileşimlerinde, kadın ve çocuklarla olan etkileşimleri sırasında kurdukları duygusal ilişkiyi kuramamalarından kaynaklanabilir. Çünkü toplumun genelinde kadın ve çocukların merhamete, sevgiye ve ilgiye daha fazla ihtiyaçı olduğu algısı vardır. Bu algıya sahip hemşireler kadın ve çocuklara sergilemeleri gereken duygular için bu nedenle zorlanmayabilir, ancak erkek hastalar için gösterecekleri duygusal emek için daha fazla çabalayabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Gelişmiş ülkelerin imalat sektöründen hizmet sektörüne geçişleri, hizmet sektörü içinde rekabetin ve çalışan sayısının artmasına neden olmuştur. Hizmet sektöründeki rekabet koşullarının zorlaşması ise müşteriler ile etkileşim içinde olan çalışanlarının rollerini değiştirmiştir. Çalışanlar işleri gereği artık kendi duygularını kullanarak müşterilerin işletmeye karşı olumlu duygular besleyebilmelerini sağlamaya çalışmaktadır. Geçmişte çalışanların duygularının işlerine karıştırılmaması gerektiği düşünülürken bugün çalışanların duyguları işletmelerin verimliliğini artıran bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu görüşler doğrultusunda ortaya çıkan duygusal emek kavramı, iş yaşamındaki duyguların denetimini açıklamaya çalışmaktadır. Duygusal emek kavramı genellikle, duygusal emeği vurgulayan işlerde, işletmelerin ifade edilmesini istediği duyguların dışavurumundaki denetimi ifade etmektedir (Beal ve diğerleri, 2006: 1056).

Duyguların dışavurumundaki bu denetim organizasyon içerisinde belirlenen duygusal davranış kuralları ile sağlanmaktadır. Bu kuralların uygulanabilmesi müşteri ilişkilerinde belirli bir kalite standardının yakalanmasını sağlamaktadır. Kendisinden beklenen duyguları sergileyerek duygusal davranış kuralları doğrultusunda hareket eden çalışanlar yüzeysel, samimi ve derinlemesine davranış şekillerinden birini kullanmaktadır. Yüzeysel davranış çalışanların gerçek hisleri farklı olduğu halde kendisinden beklenen duyguları sergilemesidir. Sami davranış çalışanın sergilemek zorunda olduğu duygularla gerçek duygularının aynı olmasıdır. Son olarak derinlemesine davranış ise çalışanların gerçek duygularını kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmesidir. Çalışanlar hangi davranış şeklini kullanırlarsa kullansınlar müşterinin memnuniyetini kazanmaya çalışmaktadırlar. Zaten bu durumda duygusal emeğin olumlu bir sonucudur. Çünkü duygusal emek ile sağlanan müşteri memnuniyeti çalışanın ve işletmenin performansını olumlu yönde etkileyecektir. Ancak sergilenmesi gereken duygusal gösterimler zamanla çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamalarına sebep olmaktadır. Hissettiği duygular ile sergilediği duyguların çelişmesi nedeni ile çalışanlar birçok olumsuz sonuçla karşı karşıya kalmaktadır.

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından biri ise tükenmişliktir. Tükenmişlik birey, ailesi, çalıştığı kurum ve toplumu olumsuz etkileyen bir sendromdur. Bu nedenle

tükenmişliğin nedenleri ve sonuçlarının bilinmesi ve ortaya çıkmasını engelleyen önemlerin alınması gerekmektedir. Çalışanlar ve çalıştıkları kurumlar açısından duygusal emek ve tükenmişlik kavramlarının taşıdıkları öneme dikkat çeken çalışmamız iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmamızın birinci bölümünde duygusal emek ve tükenmişlik kavramları ayrıntılı olarak ele alınarak kuramsal bir çerçeve oluşturulmuştur.

Duygusal emek ve tükenmişlik üzerindeki etkisini açıklamak amacıyla yapılan çalışmanın ikinci bölümde ise Erzurum il merkezinde bulunan üç büyük devlet hastanesinde görev yapmakta olan hemşirelere anket uygulanmıştır. Toplanan veriler üzerinde gerçekleştirilen analizler ile iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri ve tükenmişliğe ilişkin bulgular incelenmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular ise aşağıdaki gibidir.

Araştırma verilerine ilk olarak güvenilirlik ve faktör analizleri uygulanmıştır. Uygulanan faktör analizine göre iş odaklı duygusal emek dört faktörden oluşmaktadır. İlgili literatür ve ölçeğin aslına uygun olarak bu dört faktör; olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği, olumlu duyguları gösterme gerekliliği, sergilenen duyguların çeşitliliği ve yoğunluğudur. Çalışmada kullanılan çalışan odaklı duygusal emek ölçeğine uygulanan faktör analizinde üç faktör elde edilmiştir. İlk faktör hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri duyguların samimi duyguları olup olmadığına yönelik ifadeleri içermektedir. Yüzeysel davranış ise hemşirelerin duygu gösterimleri sırasında rol yapıp yapmadıklarına ilişkin ifadelerden oluşmaktadır. Derinlemesine davranış hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri duyguları hissedebilmek veya içselleştirebilmek için gösterdikleri çabaya ilişkin ifadeleri kapsamaktadır. Son olarak tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizine göre ölçeğe ilişkin üç faktör bulunmaktadır. İlgili literatür ve ölçeğin aslına uygun olarak bu faktörler; duygusal tükenme, kişisel başarı hissinde düşme ve duyarsızlaşmadır..

İş odaklı duygusal emek, çalışan odaklı duygusal emek ve tükenmişliğe ilişkin faktör analizleri sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarının daha önce yapılan çalışmalardaki faktör yapıları ile benzerlik göstermesi uygulanan anketlerden elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle sağlıklı sonuçlar elde edilebileceğinin bir göstergesi olabilir. Ayrıca her üç ölçeğe uygulanan geçerlilik analizleri sonucunda elde

edilen sonuçlardan ölçeklerin güvenilirlik katsayılarının kabul edilebilir değerlerde olduğu görülmektedir.

Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre hemşirelerin mesleklerine bağlılıklarının düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Bireylerin mesleklerine olan saygıları ve bağlılıkları zamanla iş ortamında karşılaştıkları olumsuzluklardan etkilenebilir ve bağlılıkları azalabilir. Dolayısıyla hemşirelerin olumsuz çalışma şartları ve yoğun çalışma saatlerinin mesleklerine olan bağlılıklarını düşürebileceği söylenebilir. Buna karşın araştırmaya katılan hemşirelerin önemli bir kısmının işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu ve %30'luk bir grubun kararsız olduğu araştırma sonuçlarında tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca dayanarak hemşirelerin mesleklerinin zorluklarının farkında oldukları ancak görev yaptıkları hastanenin sağladığı imkanlardan memnun olmaları işten ayrılma niyetlerinin düşük olmasına neden olabilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin önemli bir kısmı, çalıştıkları hastane yönetiminin kendilerinden olumsuz duygularını göstermemelerini ve hastalarına karşı olumlu duygu gösterimlerinde bulunmalarını beklediğini ifade etmektedir. Toplumun hemşirelik mesleğine verdiği değer bakımından hemşirelerin hastalarına karşı ilgili, sevecen ve hep olumlu bir tutum içinde olmaları beklenmektedir. Bu nedenle hastane yönetimin hemşirelerinden bu algıya uygun olarak hastaları ile etkileşimleri sırasında olumsuz duygularını göstermeyip onlara karşı olumlu duygu gösterimlerinde bulunmalarını beklemeleri hasta memnuniyetini sağlamak amacıyla olabilir. Hemşirelerin büyük bir kısmının hastaları ile etkileşimleri esnasında birbirinden farklı duygular sergiledikleri belirlenmiştir. Hemşirelerin karşılaştıkları hastaların ve vakaların birbirinden farklı olması nedeni ile farklı durumlar için farklı duygu gösterimlerinde bulunmaları gerekebilir. İş odaklı duygu gösterimlerine ilişkin bir diğer faktör de sergilenen duyguların yoğunluğudur. Hemşireler meslekleri gereği iş saatleri içinde üzücü ve sarsıcı olaylarla karşılaşmaktadır. Dolayısıyla hemşirelerin zaman zaman sergiledikleri duyguları yoğun bir şekilde yaşamaları beklenmektedir.

İş odaklı duygusal emek faktörlerine ilişkin istatistikler incelendiğinde araştırmaya katılan hemşirelerin, en fazla olumlu duyguları gösterme gerekliliği faktörünü üzerinde durdukları görülmektedir. Bu faktörü; olumsuz duyguları gizleme gerekliliği, çeşitlilik ve yoğunluk faktörleri izlemektedir. İş odaklı duygusal emek

gösterimlerine ilişkin genel ortalama incelendiğinde, ankete katılan hemşirelerinin önemli bir kısmının iş odaklı duygusal emek sergileyerek duygu gösterimlerini çalıştıkları kurumun onlardan beklediği şekilde düzenledikleri düşünülebilir.

Çalışan odaklı duygusal emek faktörlerine ilişkin istatistikler incelendiğinde ise araştırmaya katılan hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında samimi, yüzeysel ve derinlemesine davranış türlerinden en çok samimi davranışı kullandıkları görülmektedir. Dolayısıyla, hemşirelerin çoğunluğunun göstermesi gereken duyguları normalde zaten hissettikleri söylenebilir. Başka bir ifade ile hemşirelerin çok az bir kısmı duygularında samimi olmadığını ifade etmiştir. Derinlemesine davranış ve yüzeysel davranışa ilişkin bulgular değerlendirildiğinde ise hemşirelerin büyük bir kısmının göstermeleri gereken duyguları gerçekte hissetmedikleri takdirde, yüzeysel davranıştan ziyade derinlemesine davranış tercih ederek bu duyguları içselleştirmeye çalıştıkları görülmektedir. Hemşirelerin duygu gösterimleri sırasında daha çok derinlemesine davranış tercih etmelerinin temelinde ise toplumun bu meslekle ilgili algısı nedeniyle sergilemeleri gereken duyguları gerçekten hissetmek için kendilerini zorlamaları olabilir.

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin değerlendirmeler incelendiğinde hemşirelerin büyük bir kısmının kendini duygusal açıdan tükenmiş hissettiği görülmektedir. Hemşirelerin meslekleri gereği insanlarla birebir etkileşimlerinin fazla oluşu, sahip oldukları duyguları ve duygu gösterimlerini kontrol etmeleri gerekmektedir. Bu da hemşirelerin duygularını kontrol etmek için yoğun bir çaba göstermelerinden dolayı duygusal olarak tükenmeleri ile sonuçlanabilir. Araştırmaya katılan hemşirelerin duyarsızlaşma düzeyleri ise düşük düzeydedir. Hemşirelerin karşılaştıkları sorunlara rağmen mesleklerine duydukları saygı ve mesleğin gereklerini içselleştirmeleri, etkileşim halinde oldukları hastalara karşı daha az duyarsızlaşma neden olabilir.

Hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına rağmen kişisel başarı hissilerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Mesleklerinin özveri isteyen ve bu nedenle de stres yaratan zor bir meslek olduğu algısı, görevini yerine getiren hemşirelerin böylesine zor bir işin üstesinden gelebildiklerinden dolayı kendilerini başarılı olarak kabul etmeleri kişisel başarı hislerini olumlu yönde etkileyebilir.

Tükenmişliğe ilişkin faktörlerin genel ortalamaları değerlendirildiğinde ankete katılan hemşirelerin tükenmişliklerini en çok duygusal tükenme faktörünün etkilediği

görülmektedir. Hemşirelerin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hislerindeki düşüş düzeyleri duygusal tükenme düzeylerine nazaran daha düşüktür. Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin temelini oluşturduğu göz önünde bulundurulduğunda hemşirelerin bir o kadar da tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerine ilişkin faktörlerin tükenmişlik alt boyutları ile ilişkisini belirlemek amacıyla araştırma verilerine korelasyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca analize sonradan dâhil edilen hemşirelerin mesleğe bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin duygusal emek ve tükenmişlik boyutları ile olan ilişkisi de incelenmiştir. Uygulanan korelasyon analizine göre; hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında yaşadıkları olumsuz duyguları göstermemelerine yönelik baskının ve göstermek zorunda oldukları duyguların çeşitliliğinin dolayısıyla sergiledikleri iş odaklı duygusal emeğin hemşirelerin mesleklerine olan bağlılıklarını azalttığı söylenebilir. Ayrıca hemşirelerin yaşadıkları duygusal tükenme düzeylerinin duyarsızlaşmaya göre mesleki bağlılığın azalmasında daha etkili olduğu ve tükenmişliğin mesleğe olan bağlılığı azalttığı söylenebilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerine ilişkin bir başka bulgu ise hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma düzeylerinde meydana gelen artışın, işten ayrılma niyetlerini artırdığıdır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin hastaları ile etkileşim sırasında sergiledikleri derinlemesine, yüzeysel ve samimi davranışları süresince olumsuz duygularını gizlemeye çalıştıkları görülmektedir. Hastaların memnuniyetini sağlamak amacıyla hemşirelerin olumsuz duygularını göstermemeye çalışmasının duygusal tükenme düzeyleri artırdığı, kişisel başarı hislerini ise düşürdüğü ifade edilebilir. Bu durum bireylerin hissettikleri olumsuz duyguları bastırmaları ve dışarıya olumlu bir tablo sergilemelerinin duygusal yorgunluğun yaşanmasında etkili olmasından kaynaklanabilir.

Hemşirelerin sergiledikleri samimi, yüzeysel ve derinlemesine davranışlarındaki artışın olumlu duyguları gösterme gerekliliğini artırdığı görülmektedir. Hastane yönetiminin ve hastaların beklentileri doğrultusunda sergilenen olumlu duygu gösterimleri hemşirelerin hem hastane yönetiminin hem de hastaların memnuniyetini kazanmalarında önemlidir. Hemşirelerin hastalarının memnuniyetini kazanması

kendileri hastaları için başarılı olarak görmelerine yardımcı olabildiği gibi duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerini de düşürebilir.

Hemşirelerin sergiledikleri duygusal emek gösterimleri sırasında kullandıkları samimi ve derinlemesine davranışları sırasında tek tip ve olumlu bir duygu sergilemek yerine etkileşime girdikleri her hasta ve her durum için farklı bir duygu gösteriminde bulunmayı tercih edebilirler. Samimi ve derinlemesine davranış gibi duyguların içselleştirilip gerçekten yaşanmasını gerektiren davranışları sergileyen hemşirelerin, etkileşimde bulundukları her hastanın ihtiyacı olan duygu gösterimlerini sergiledikleri ifade edilebilir. Ancak, analiz sonuçlarına dayanarak hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri esnasında sergilemeleri gereken duyguların çeşitliliği ne kadar fazla ise yaşayabilecekleri duygusal tükenmişlik düzeylerinin o kadar artacağı söylenebilir. Bireyin sergileyeceği duyguların çeşitliliği artması bireyin duygusal yorgunluğunu ve buna bağlı olarak da duygusal tükenme düzeyini artırabilir. Ancak yaşadıkları bu durumun zorluğunun farkında olan hemşirelerin bu kadar güç bir işin üstesinden gelebildiklerini düşünmeleri ise kişisel başarı hissindeki düşüşün azalmasını sağlayabilir.

Samimi ve derinlemesine davranış, yüzeysel davranışın aksine sergilenmesi gereken duyguların birey tarafından içselleştirildiği ya da gerçekte hissedildiği süreçlerdir. Dolayısıyla, hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri boyunca gösterdikleri derinlemesine ve samimi davranışları sırasında sergileyecekleri duyguların yoğun olması gerekir. Ancak sergilenen duyguların yoğunluğunun artmasının hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerini artırabilir. Bununla birlikte hemşirelerin sergiledikleri duyguların yoğun bir şekilde yaşayabilmeleri, kendilerini yararlı hissetmelerine ve buna bağlı olarak da kişisel başarı hissinin yükselmesini sağlayabilir.

Araştırmada elde edilen önemli sonuçlardan biri de, sergilenen samimi davranışın duygusal tükenmeyi artırırken kişisel başarı hissinde düşüşün azalmasına sebep olmasıdır. Hemşirelerin hastalarına karşı sergiledikleri duyguları samimi olarak gerçekten hissetmeleri, duygusal olarak kendilerini yormalarına ve bu yorgunluğun etkisiyle zamanla duygusal tükenmişlik yaşamalarına etki edebilir. Ancak hemşirelerin hastalarına sergilemeleri gereken duyguları gerçekte hissettiklerinden dolayı kendilerini yararlı hissettikleri ve buna bağlı olarak kişisel başarı hislerinin arttığı ifade edilebilir.

Samimi davranışın duygusal emekle olan ilişkisine benzer bir şekilde yüzeysel davranışın da duygusal tükenmeyi artırdığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir. Yüzeysel davranış sergileyen hemşirelerin hissetmedikleri halde onlardan beklenen duygu gösterimleri için rol yapmaları duygusal uyumsuzluk yaşamalarına ve buna bağlı olarak duygusal tükenmişlik düzeylerinin artmasına neden olabileceği sonucuna ulaşılabilir. Ancak yüzeysel davranış sergileyen hemşirelerin kendilerinden beklenen duyguları hissetmedikleri halde hissediyormuş gibi davranabilmeleri kendilerini bu bakımdan başarılı görmelerine neden olabilir. Dolayısıyla iyi rol yaptığını düşünen hemşirelerin kişisel başarı hisleri yükselebilir. Benzer şekilde araştırma sonuçlarına göre sergilenen derinlemesine davranışın kişisel başarı hissindeki düşüşün azalmasına neden olduğu görülmektedir. Çünkü derinlemesine davranış, sergilenmesi beklenen duyguların içselleştirilmesini gerektiren zor bir süreçtir. Dolayısıyla hastası ile etkileşim içindeyken hemşirelerin derinlemesine davranış gösterebilmeleri, onların sergilemeleri beklenen duyguları gerçekte yaşamak için çaba harcadıklarının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Böyle bir çaba neticesinde hastalarının memnuniyeti kazanan hemşireler kendilerini başarılı hissedebilirler.

Hemşirelerin sergiledikleri iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin samimi davranış ve derinlemesine davranışla olan ilişkisinin yüzeysel davranışla arasındaki ilişkiye nazaran daha güçlü olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre hastane yönetimi çalıştırdıkları hemşirelerden hastaları ile etkileşimleri sırasında samimi ya da derinlemesine davranış sergilemelerini bekleyebilir.

Çalışmada elde edilen çarpıcı sonuçlardan bir de iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin, çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerine nazaran duygusal tükenmişlik düzeyini daha çok artırdığıdır. Bu durum hemşirelerin çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinde kullandıkları davranış şekillerinin kendi seçenekleri olmasından ve buna bağlı olarak daha az baskı hissetmelerinden kaynaklanabilir. Aynı zamanda çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin kişisel başarı hissindeki düşüşünü azaltması bu görüşü destekler niteliktedir. Çalışan odaklı duygusal emek sergileyen hemşirelerin sergilemeleri gereken duygulara ilişkin nasıl davranacaklarının seçimi kendilerine aittir. Bu durumda hemşireler, hasta ile etkileşimlerini kendi istekleri doğrultusunda yöneterek ister derinlemesine, ister yüzeysel, ister samimi davranış olsun kendilerinden beklenen duyguları bir şekilde sergilemiş olacaktır. Dolayısıyla kullanmış

oldukları strateji ne olursa olsun, hasta ve hastane yönetiminin memnuniyetini sağladıklarını düşünmeleri hemşirelerin kişisel başarı hisselerini artıracaktır.

Araştırmanın temel amacına ulaşmak amacıyla iş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik üzerine olan etkisini belirlemek amacıyla uygulanan regresyon analizlerinde de korelasyon analizinde ulaşılan sonuçlara benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Üç aşamada gerçekleştirilen regresyon analizinde iş ve çalışan odaklı duygusal emeğin yanı sıra mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin tükenmişliğin alt boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissinde düşme) üzerindeki etkisi incelenmiştir. Birinci aşamada uygulanan analiz sonuçlarına göre olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve sergilenen duyuların yoğunluğunun hemşirelerin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu durum hemşirelerin kendilerinden beklenen duygu gösterimlerini sergilerken aynı zamanda gerçekte hissettikleri olumsuz duyguları bastırmaya çalışmasının ve sergilemeleri gereken duyguların yoğunluğunun bireyin duygusal yorgunluğuna sebep olmasından kaynaklanabilir. Duygusal anlamda yorgun hisseden birey ise zamanla duygusal tükenmişlik yaşayacaktır.

Çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinden samimi ve yüzeysel davranışın hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerini artırdığı tespit edilmiştir. Hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri duyguları gerçekte hissediyor olmaları akla hemşirelerin duygu gösterimleri sırasında zorlanmadıklarını getirebilir. Ancak hemşirelerin sergilemeleri gereken duygular göz önünde bulundurulduğunda, bu duyguların gerçekte hissedilse bile strese neden olan duygular olduğu bilinmektedir. Hastaları ile etkileşimleri sırasında üzülen, endişelenen ve merhamet duyan hemşirelerin duygusal yorgunluk yaşamaları ve buna bağlı olarak duygusal tükenme düzeylerinin artması beklenen bir durumdur. Bunun tam tersi bir durum olan yüzeysel davranışın hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerini artırması ise duygusal uyumsuzlukla açıklanabilir. Hemşirelerin duygu gösterimleri sırasında rol yapmaları, sergiledikleri duygularla gerçekte hissettikleri duyguların çelişmesine ve buna bağlı olarak duygusal uyumsuzluğun yaşanmasına neden olabilir. Duygusal uyumsuzluk yaşayan birey ise zamanla duygusal olarak tüenecektir.

Mesleğe bağlılığın analize dâhil edilmesi ile olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin zayıfladığı ve mesleki bağlılığın duygusal tükenmeyi azalttığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Dolayısıyla mesleklerine bağlı hemşirelerin karşılaştıkları olumsuzluklarla daha kolay baş edebilir ve daha az tükenebilir. İşten ayrılma niyetinin yüksek oluşu ise duygusal tükenme düzeyini artırmaktadır. Yani işten ayrılma niyeti olan hemşirelerin yaşadıkları güçlüklerle kolay kolay baş edemediği ve duygusal tükenmişlik yaşama olasılıklarının yüksek olduğu söylenebilir.

İkinci adımda gerçekleşen analiz sonuçları ise olumlu duyguları gösterme gerekliliği ve sergilenen duyguların çeşitliliğinin kişisel başarı hissindeki düşüşü azalttığını göstermektedir. Buna göre hemşirelerin hastaları ile etkileşimleri sırasında sergiledikleri olumlu duyguların ve bu duyguların çeşitliliğinin hemşireler açısından mesleklerinin en önemli tarafı olarak görülebilir. Bu bakış açısına sahip hemşireleri ise bu denli önemli bir işin üstesinden gelebildiklerinden dolayı kendileri başarılı olarak görebilirler.

Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri de kişisel başarı hissindeki düşüşü azaltmaktadır. Ancak en güçlü etkiyi samimi davranış göstermektedir. Meslekleri gereği sergiledikleri duyguları gerçekten hissedenden hemşireler yaptıkları işe uygun duygulara sahip olmalarının bu işe uygun olduklarının bir göstergesi olarak kabul edebilir ve bu nedenle kendilerini hemşirelik mesleğinde yararlı ve başarılı görebilirler. Derinlemesine davranış sergileyen hemşireler sergilemeleri gereken duyguları içselleştirebildikleri ve yüzeysel davranış sergileyenler ise iyi rol yaptıkları düşündüklerinden kendilerini başarılı olarak görmektedir. Özetle, hemşirelerin hangi çalışan odaklı duygusal gösterim şeklini kullanırsa kullansın kendisinden beklenen duyguları sergileyerek hastaların memnuniyetlerini kazandıklarını bilmeleri kendilerini başarılı görmelerini sağlamaktadır.

Analizin son aşamasında ise duyarsızlaşma üzerinde olumlu duyguları ve sergilenen duyguların çeşitliliğinin anlamlı etkileri olduğu saptanmıştır. Analiz sonuçlarına göre olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin hemşirelerin duyarsızlaşma düzeylerini azaltırken çeşitliliğin duyarsızlaşma düzeylerini artırdığı belirlenmiştir.

Ayrıca hemşirelerin mesleki bağlılıklarının yüksek oluşunun duyarsızlaşma düzeylerini düşürürken işten ayrılma niyetlerinin duyarsızlaşma düzeyini artırdığı görülmektedir.

Sonuçlar kontrol değişkenleri açısından değerlendirildiğinde; cinsiyet değişkeni açısından kadın hemşirelerin erkek hemşirelere nazaran hastaları ile etkileşimleri esnasında sergiledikleri duygu çeşitliliğinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum kadınların empati yapma yeteneklerinin erkeklere nazaran fazla oluşu bir duygudan başka bir duyguya geçişlerini kolaylaştırmasından kaynaklanabilir. Yaş ve eğitim değişkenleri açısından sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Çalışma süresi açısından sonuçlar değerlendirildiğinde ise uzun süredir çalışan hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin dolayısıyla da tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Meslekte geçirilen uzun yılların getirdiği yorgunluk ve ilk zamanlarda sahip olunan heyecanın kaybedilmesi hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini artırabilir.

Etkileşim süresi değişkeni açısından hemşirelerin hastaları ile etkileşimlerinin ne kadar kısa olursa o kadar az tükenmişlik yaşayacakları görülmektedir. Duyarsızlaşma düzeyi yüksek olan hemşirelerin ise hastaları ile etkileşim sürelerini kısa tuttukları söylenebilir. Son olarak hemşirelerin etkileşim kurdukları hasta grubu değişkeni açısından çocuk hastalarla ilgilenen hemşirelerin mesleklerine bağlılıklarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca erkek hastalarla ilgilenen hemşirelerin olumlu duygu gösterme gerekliliklerinin daha yüksek olduğu ve daha çok derinlemesine davranış sergiledikleri görülmektedir. Toplum genelinde kadın ve çocukların merhamet ve ilgiye daha fazla ihtiyacı olduğu algısı hemşirelerin bu hasta grupları ile olan etkileşimleri sırasında zorlanmadan duygusal emek gösterebilmelerini sağlayabilir. Erkek hastalar ile etkileşim sırasında ise kadın ve çocuklarla etkileşimlerindeki hislere sahip olmayan hemşireler bu defa olumlu duygu gösterirken ve derinlemesine davranış sergilemeye çalışırken daha fazla çaba harcayacaktır.

Toplumun değer verdiği ve saygı duyduğu hemşirelik zor ve stresli bir meslektir. İnsan sağlığı gibi önemli bir amaca hizmet eden hemşirelerin mesleklerinin amacına uygun olarak büyük bir özveri ile çalıştıkları bilinmektedir. Ancak insanlarla birebir etkileşimi gerektirmesi bakımından hemşirelik, fiziksel yorgunluğun yanında duygusal

yorgunluğun yaşanmasına da neden olmaktadır. Sürekli insanlar ile etkileşim halindeki hemşireler hastalarının memnuniyeti için yalnızca fiziksel bir performans sergilememekte aynı zamanda sergilediği duygular ile hastaların kendilerini iyi hissetmelerine yardımcı olmaktadır. Fakat sergilenen bu duygusal performans hemşireler için zor ve stresli bir süreçtir.

Özel hayatında kendine ait bir duygu dünyasına sahip olan hemşirelerin iş ortamında kendi duygularından bağımsız bir şekilde onlardan beklenen duygulara programlanıp sadece bu duyguları yaşaması mümkün değildir. Hastaları ile etkileşimleri sırasında sergilemesi beklenen duygulara şayet sahip değillerse ya bu duyguları yaşamak için içsel bir çaba gösterecek ya da o duyguya uygun bir maske takarak hissettiğinden farklı bir duyguyu sergileyeceklerdir. Öfke ve üzüntü gibi sahip oldukları olumsuz duyguları bastırarak bu olumsuz duygular yerine olumlu duyguları koymaya çalışacaklardır. Tüm bu duygusal performans ise oldukça güç ve duygusal açıdan yorucudur.

Çalışmamızın araştırma kısmında elde edilen sonuçlardan da hemşirelerin duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenmişlik düzeylerini artırdığı görülmektedir. Fakat bu olumsuzluk ve zorluklara rağmen hemşirelerin mesleklerine devam ettikleri gözlemlenmektedir. Bu durum ise analiz sonuçlarında da görüldüğü gibi hemşirelerin kişisel başarı hisselerinin yüksek oluşu ile açıklanabilir. Mesleklerine dair toplumun sahip olduğu algı nedeni ile mesleklerinin gereklerini vicdani gerekler haline getiren hemşireler hastalarının memnuniyetini sağlayınca kendilerini vicdanen huzurlu hissederken bu işin altından kalkabildiklerinden mesleklerinde başarılı olduklarını kabul ederler. Dolayısıyla duygusal emeğin hemşireleri duygusal açıdan yoran ve yıpratıcı bir süreç olmasına karşın sonuçları itibarıyla hemşirelerin kendilerini iyi hissetmelerinin bu süreçle baş etmelerinde etkili olduğu söylenebilir.

Genel itibarıyla çalışmanın bulguları duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik gibi çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlıklarını tehlikeye sokan bir sonuç doğurduğunu ve bu nedenle duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinin inceleme açısından önemli bir konu olduğunu göstermektedir.

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki tespit edilirken, çalışanların duygusal emek gösterimlerinin günümüz işletmelerinin olmazsa olmazı haline geldiği

kabul edilmelidir. Dolayısıyla hem çalışanın hem de çalıştığı kurumun bu süreci en az zararla geçirebilmesi için çeşitli önemlerin alınması gerekmektedir. Öncelikle kurumun çalışanına değer verdiğini ve ona güvendiğini göstermesi çalışanların duygusal emeğin yaratacağı olumsuzluklarla başa çıkmasını kolaylaştırabilir. Çünkü böyle bir desteğin ve güvenin varlığı bireyin özgüvenini artırıp duygusal açıdan rahatlamasını sağlayacaktır. Tam tersine çalışılan kurumun desteğini hissetmeyen çalışan kendini yalnız ve güçsüz hissetmesinin yanında çalıştığı kuruma karşı bir bağlılık da göstermeyecektir. Buna bağlı olarak işini yaparken istekli olmayacaktır. Yine kurumun desteğinin yanında, analiz sonuçları göz önünde bulundurulduğunda bireyin kişisel başarı hissini artmasına yönelik adımlar da atılabilir. Örneğin işinde başarı gösteren çalışanların iş ortamında takdir görmesi veya ödüllendirilmesi de çalışanı duygusal açıdan güçlendirecektir. Ayrıca yönetimlerin çalışanlarına iyi bir çalışma ortamı sağlamaları, ödüllendirmede ve ücrette adil davranmaları, çalışanların kendilerini geliştirmelerine imkan tanımaları ve zaman zaman çalışanların psikolojik olarak rahatlamalarını sağlayacak etkinliklere yer vermeleri gibi imkanlar da çalışanların duygusal emek gösterimlerinin olumsuz etkilerini azalmasına ve tükenmişlik yaşamalarının önlenmesine yardımcı olabilir.

Tüm bu önlemlerin yanında çalışanların da bireysel açıdan bazı önlemleri alması gerekebilir. Öncelikle çalışacakları işi seçerken bu işin üstesinden gelip gelemeyeceklerin emin olmaları gerekmektedir. Çünkü insanlarla uzun süre etkileşim içinde olmak ve onları bu etkileşim boyunca memnun edebilmek belirli bir beceri gerektirmektedir. Bunun dışında duygusal emek gösteren çalışanların iş ortamında yaşadıkları gerginlikten uzaklaşmalarına yardımcı olacak etkinliklere katılmaları rahatlamalarına ve streslerinin azalmasına yardımcı olabilir.

Çalışmamıza konu olan duygusal emek kavramı günümüz iş dünyasının ve müşteri ilişkilerinin bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Müşterileri ile doğru ve verimli bir ilişki kurmak isteyen işletmelerin bu kavramı ve sonuçlarını, çalışanlarının kavrama ilişkin bakış açılarını değerlendirmeleri önemlidir. Geleceğe yönelik benzer çalışmaların artması bu bakımdan faydalı olacaktır. İleride yapılacak çalışmalar farklı illerde farklı hizmet işletmelerine uygulanabilir ve daha büyük örneklerle daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabilir. Ayrıca benzer araştırmalar devlet ve özel sektör ayrımı ile karşılaştırmalı olarak da yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Abraham, R. (1998). "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences and Moderators". *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124 (2), 229-246.
- Adelman, P. K. (1995). "Emotional Labor as A Potential Source of Job Stress". In S.L. Sauter and L.R. Murphy (Eds.). *Organizational Risk Faktors for Job Stress* (371-381), American Psychological Association, Washigton DC.
- Akıncı, Z.. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama" *Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi*, 1 (4), 1-25.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). "Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:32, 21-46.
- Arı Sağlam, G., Bal, Ç.E. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi". *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Servşce Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Aslan, D., Kiper N., Karaağaoğlu E., Topal F., Güdük M. ve Cengiz Ö.S. (2005). *Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Türkiye Tabip Odaları Birliği Yayınları.
- Aytekin Uysal, A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

- Balcıoğlu, İ., Memetali, S., Rozant, R. (2008). “Tükenmişlik Sendromu”, *Dirim Tıp Gazetesi*, Sayı:83, 99-104.
- Baltaş A., Baltaş Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçu, E., Serinkan, C. (2008). “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541-561.
- Basım, N., Şeşen, H. (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2), 15-23.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 254- 274.
- Baysal, A. (1995). “Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler”. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M. ve Gren, S. G. (2006). “Episodic Processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies”. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1053-1065.
- Best, R. G., Downey, R. G., and Jones, R. G. (1997). “Incumbent Perceptions of emotional work requirements”. *Paper Presented at the 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, St.Louis, Missouri.
- Blau, G. J. (1985). “The Measurement and Prediction of Career Commitment”. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Blau, G. J., (1985), “The Measurement and Prediction of Career Commitment”. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Blinn College, Erişim Tarihi: 10.10.2011, http://www.blinn.edu/socialscience/ldthomas/Ettinger/01_Origins%20of%20Psychology.PPT
- Brotheridge, C.M., Grandey, A. G. (2002). “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

- Brotheridge, C.M., Lee, R. T., (1998), “On The Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation of The Emotional Labour Scale”, *Paper Present at the First Conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego.
- Brotheridge, C. M. (1999). Unwrapping the black box: A test of why emotional labour maylead to emotional exhaustion. In D. Miller (Ed.), *Proceedings of the Administrative Sciences Association of Canada (Organizational Behaviour Division)* (pp. 11–20). Saint John, NewBrunswick.
- Budak, S. (2003). *Psikoloji Sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- Chu, K. H. and Murrmann, S. K. (2006). “Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale”. *Tourism Management*, 27 (6): 1181–1191.
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (2000). *Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*, (Çeviren: Ayman, Z. B.). *Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zeka*, (İkinci Basım), İstanbul, Sistem Yayıncılık,1997.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). “A Review and An Integration of Research on Job Burnout”. *The Academy of Management Review*, 4 (18), 621-656.
- Dailyhrtips, Erişim Tarihi: 24.01.1012, <http://www.dailyhrtips.com/2011/02/03/hr-blog-emotional-labor-employee-performancel>
- Dedehayır, H. (2000). “Kurum Kültürü ve Performans”, *Kaynak Dergisi*, 18 (Nisan-Haziran), <http://www.baltas-baltas.com/kaynakdergiyazi>. Erişim Tarihi 06.08.2011
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Doğan, S., Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (1), 209-230.
- Duquette, A., Kerouac, S., Sandhu, B. (1994). “Faktors Related to Nursing Burnout: A Review of Empirical Knowledge”. *Issues Mental Health Nurs*, 15, 337-358.

- Düzyürek, S., Ünlüoğlu G. (1992). “Hekimde Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *Psikiyatri Bülteni*, 1: 108-112.
- Edmond De Rothschild, Capital Partners. Erişim Tarihi: 15.04.2012, <http://www.edmond-de-rothschild.fr/fr/edrcp/Pages/default.aspx>.
- Ergin, C., (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Erickson, R. J., Ritter, C. (2001). “Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?”. *Social Psychology Quarterly*, 64 (2), 146-163.
- Fincham, R., Rhodes, P. (2005). *Principles of Organizational Behaviour*. (Fourth Edition), New York: Oxford University Press,
- French, R., Rayner, C., Rees G. and Rumbles, S. (2008). *Organizational Behaviour*, Chishester, UK, Jonh Wiley & Sons.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff burnout”, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.
- Goleman, D. (2005). *Emotional Intelligence (Why it Can Matter More Than IQ, (Çeviren: Seçkin Yüksel, B.). Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?)*, (Yirmi Dokuzuncu Basım), İstanbul:Varlık Yayınları 1996.
- Gosserand, R.H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*. (Yayınlanmış Doktora Tezi), Louisiana State University, Louisiana.
- Gosserand, R. H., Diefendorff, J. M. (2005). “Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment”, *Journal of Applied Psychology*, 90 (6), 1256-1264.

- Grandey, A. G. (2000). "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1) 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When "The Show Must Go On": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery". *Academy of Management Journal*, 48 (1), 86-96.
- Grandey, A. A., Brauburger, A.L. (2002). "The Emotion Regulation Behind The Customer Service Smile". In Lord, R. G. Klimoski, R. J ., Kanfer, R., *Emotion in the Work Place*, Jossey-Bass: New York.
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. (Third Edition), New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. (Seventh Edition). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Gross, J. J. (1998). "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review", *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları". *Kamu –İş*, 11 (1), 167-184.
- Hartel, C. E. J., Zerbe, W.J. and Ashkanasy, N. M. (2005). *Emotions in Organizational Behavior*. London: Lawrence Erlbaum.
- Heuven, E. and Bakker, A. B. (2003). "Emotional Dissonance and Burnout Among Cabin Attendants". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1): 81-100.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Hogan, L., McKnight R., Mark A. (2007). "Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation". *Internet and Higher Education*, 10, 117-124.
- Hökelekli, H. (2008). *Psikolojiye Giriş*, İstanbul: Düşünce Kitabevi Yayınları: 24 Eğitim Serisi:3,
- Huczynski, A., Bunhanan D. (2001). *Organizational Behaviour: An Introductory Text*. (Fourth Edition). New Jersey: Prentice Hall,
- İşcan, Ö.F. ve A. Naktiyok; (2004), "Çalışanların Örgütsel Bağdaşımının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları" *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 59 (1), Ss.181-201.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Jin, M. H., Guy, M. E. (2009). "How Emotional Labor Influences Worker Pride, Job Satisfaction, and Burnout: An Examination of Consumer Complaint Workers", *Public Performans & Management Review*, 33 (1), 88-105.
- Jackson, S., Schwab R., Schulaer R. (1986). "Toward an Understanding of The Burnout Phenomenon". *Journal of Applied Psychology*, 71 (4), 630-640.
- Kayabaşı, Y. (2008). "Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri". *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:20, 191-212.
- Keser, A., (2005). "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama". *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 7 (4), 77-96.
- Koçel, T., (2005), *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyonlarda Davranış Klasik-Moder- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Konrad,S., Hendl, C. (1997). *Stark Durch*, (Çeviren: Taştan, M. (2001). *Başarılı ve Mutlu Bir Hayat İçin Duygularla Güçlenmek (EQ)*), İstanbul: Hayat Yayınları, 113 Başarı Dizisi: 26,
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kruml, S. M., Geddes, D., (2000), "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Levinson, H. (1996). "Burnout", *Harvard Business Review*, July-August 153-161
- Man, F., Selek Öz, C., (2009). "Göründüğü Gibi Olamamak ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek", *Çalışma ve Toplum*, 1, 75-94.
- Maslach, C., Jackson, S.E., (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach., C., Letter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, Volume:52, 397-422.
- Matthewman, L., Rose, A., Hetherington, A. (2009). *Work Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). "The Intelligence of Emotional Intelligence". *Intelligence*, Vol:17, 433-442.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? in Solovey, p. And Sluyter D.J. (Eds) *Emotional Development and Emotional Intelligence*, New York : Basic Books.
- Morris, A. J., Feldman, D.C. (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Morris, A. J., Feldman, D.C. (1997). "Managing Emotions in the Workplace". *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Naktiyok, A., Karabey, C. N. (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 179-198.
- Özdemir Yaylacı, G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği "Diyalog ve Duyguları Yönetmek"*, İstanbul: Hayat Yayınları: 236 Yönetim Dizisi:65,

- Özyurt A., Söylemez D., Aydın G.D., Sur H. ve Hayran O. (2004). “Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi” *Türk Tabipleri Birliği Uzmanlık Dernekleri Koordinasyon Kurulu (TTB-UDKK) X. Tıpta Uzmanlık Eğitimi Kurultayı, Tıp Dünyası Dergisi*, Sayı: 128.
- Parker, A., Kulik, J.A. (1995). “Burnout, Self and Supervisor Related Job Performance, and Absenteeism Among Nurses”. *Journal of Behavior Medicine*, 18, 581-599.
- Plotnik, R. (2007). *Psikolojiye Giriş*, (Çeviren: Geniş, T.). İstanbul: Kaktüs Yayınları,
- Poskey, M. (2006). *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace, Why It Matters More than Personality*. Erişim Tarihi: 13.06.2010.
http://callcentercafe.com/article_directory/Training_Articles/The_Importance_of_Emotional_Intelligence_in_the_Workplace_W.html,
- Psychosphere, Erişim Tarihi: 12.01.2012,
<http://www.psychosphere.com/Vessels%20on%20Emotion.ppt>
- Pugliesi, K. (1999). “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being.” *Motivation and Emotion*, 23(2), 125–154.
- Rafaeli, A., Sutton, R. I. (1987). “Expression of Emotion as Part of the Work Role”. *Academy of Management Review*, 12 (1), 23-37.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior*. (Fourteenth Edition). New Jersey: Pearson.
- Rutter, D.R., Fielding, P.J. (1988). “Sources of Occupational Stress: An Examination of British Prison Officers”. *Work and Stress*, 2(4), 291-299.
- Sabuncuoğlu, Z. ve TÜZ M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayın.
- Sağlam Arı, G., Bal, H., Çına Bal, E. (2010). “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3), 143-166.

- Seçer, H. Ş. (2009). “Duyguların Örgüt Tarafından Yönetilmesi: Duygusal Emek”. (Editör: Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Sevimli, F., İşcan Ö. F., (2005). “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5 (1), 55-65.
- Shuler, S., Sypher, B. D. (2000). “Seeking Emotional Labor: When Managing in Heart Enhances the Work Experience”. *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 50-89.
- Soares, A. (2003). “Tears at Work: Gender, Interaction, and Emotional Labour”. *Just Labour*, Vol:2, 36-44.
- Social Psychology Network, Erişim Tarihi: 03.03.2012, <http://maslach.socialpsychology.org/>.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- The Survey System. Erişim tarihi 26.04.2012, <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik; Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. (2. Baskı). (Editör: Suna Tevrüz). Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını.
- Tosi, H. L., Mero, N. P. (2003). *The Fundamentals of Organizational Behavior: What Managers Need to Know*. Malden USA: Blackwell Publishing,
- Tuğrul, C. (1999). “Duygusal Zeka”, *Klinik Psikiyatri*, 1, 12-20.
- Tümkaya, S. (2001). “Denetim Odakları Farklı İlkokul Öğretmenlerinin Bazı Değişkenlere Göre Tükenmişlikleri”. *Türk psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, II (15), 29-40.
- Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Üniversitesi.
- Ünler Öz, E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Wright State University. Erişim Tarihi: 22.02.2012.
<http://www.psych.wright.edu/Wayne/emotion.ppt>

Yaylacı, G.Ö. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Zapf, D. and Holz, M. (2006). “On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1): 1–28.

EKLER

EK 1. Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu anket çalışması Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon ana bilim dalında yürütülmekte olan “*Duygusal Emek ve Tükenmişlik: İş Merkezli ve İş gören Merkezli Duygusal Emek Stratejilerinin Tükenmişlik Üzerindeki Rolü*” adlı tez çalışması için veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Anketin geçerli olması bakımından **tüm soruların gerçekçi bir şekilde cevaplandırılması gerekmektedir.** Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Ülke Hilal AĞIRMAN
Atatürk Üniversitesi Araştırma
Görevlisi

1. Bölüm

1. **Cinsiyetiniz:** () Kadın () Erkek
2. **Yaşınız:** () 25’ten küçük () 25-34 () 35-44 () 45 ve üstü
3. **Eğitim düzeyiniz:** () Lise () Yüksekokul () Üniversite () Lisansüstü
4. **Kaç yıldır bu işte çalışmaktasınız?**
() 0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-12 yıl () 15+
5. **Hangi bölümde görev yapmaktasınız?**
.....
6. **Görev yaptığınız servisteki hastalar hangi grupta yer almaktadır?**
() Kadın () Erkek () Çocuk () Hepsi
7. **Hastalarla olan etkileşiminiz günlük çalışma sürenizin ne kadarını almaktadır?**
() 0-2 saat () 2-4 saat () 4-6 saat () 6-8 saat
2. **Bölüm:** Aşağıdaki ifadelerle katılma derecenizi belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Hemşirelik mesleği ile aynı geliri sağlayacak farklı bir iş bulduğum takdirde büyük olasılıkla o işi tercih ederim.					
2. Başa dönme şansım olsaydı hemşirelik mesleğini tercih etmezdim.					
3. İhtiyacım olan bütün paraya çalışmaksızın sahip olsaydım bile yine hemşirelik mesleğini yapardım.					
4. Hemşirelik hayat boyu yapabileceğim ideal bir meslektir.					

3. Bölüm: : Aşağıdaki ifadelerle katılma derecenizi belirtiniz.

	Hemen hemen hiç	Az	Kısmen	Oldukça fazla	Büyük ölçüde
1. Farklı bir hastaneden iş teklifi gelirse kabul etme olasılığınız nedir?					

4. Bölüm: Sıradan bir iş gününde aşağıdakileri ne sıklıkla yaptığınızı belirtiniz.

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
1. Hastalarım ile etkileşimim sırasında yoğun duygular yaşarım.					
2. Hastalarım ile etkileşimim sırasında yaşadığım duyguları yoğun bir şekilde gösteririm.					
3. Gün boyunca hastalarım ile olan etkileşimim sırasında birbirinde oldukça farklı duygular sergilerim.					
4. Normal bir iş gününde farklı şikâyetlere sahip hastalarla ilgilenirim.					
5. Bir gün içerisinde pek çok farklı hasta ile etkileşim kurarım.					
6. İşimin bir parçası da hastamın kendisini iyi hissetmesini sağlamaktır.					
7. Çalıştığım kurumda hastalara dostça bir hizmet sunmak işimin bir parçasıdır.					
8. Çalıştığım kurum hastalarla etkileşim içindeyken benden heyecanlı ve coşkulu davranmam beklenir.					
9. Çalıştığım kurumda sıkıntılı ve üzgün kişilerin sıkıntılarını paylaşarak onları rahatlatmam beklenir.					
10. Çalıştığım kurumda öfkeli olduğum zamanlarda bile sakin kalmam beklenir.					
11. Hastalarla etkileşim halindeyken olumsuz ruh halimi ve olumsuz tepkilerimi bastırmam beklenir.					
12. Çalıştığım kurumda benden üzgün ve stres altında değilmişim gibi görünmem beklenir.					
13. Hastalarım ile etkileşim esnasında gerçek duygularımı göstermekten kaçınırım.					
14. Kötü bir ruh halinde olsam bile hastalarla etkileşim kurarken iyi bir ruh hali içerisindeymişim gibi görünürüm.					
15. Hastalarla etkileşim kurarken göstermem gereken duyguları gerçekten hissediyormuşum gibi rol yaparım.					
16. Hastalarla etkileşim halindeyken gösterdiğim duygular aslında gerçek duygularım değildir.					
17. İşimi yaparken bazen gerçek duygularımı açığa vurmamak için direnç gösteririm.					
18. Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten yaşamaya ve gerçekten göstermeye çalışırım.					
19. Çalışma ortamında diğer kişilere karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba gösteririm.					
20. Hastalara karşı sergilemem gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım.					
21. İşimi yaparken müşterilere yansıttığım duygular samimi duygularımdır.					
22. Hastalara karşı gösterdiğim duygular doğal olarak gelişir.					

5. Bölüm: Aşağıdaki ifadelerin size ne ölçüde uyduğunu belirtiniz.

	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Ülke Hilal AĞIRMAN
Doğum Yeri ve Tarihi	Erzurum- 03.03.1985
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.
Yüksek Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim dalı.
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
İş Deneyimi	
Çalıştığı Kurumlar	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Araştırma Görevlisi.
İletişim	
E-Posta Adresi	ulkecelik@hotmail.com , ulkehilal@gmail.com , ulke.celik@atauni.edu.tr
Tarih	15.08.2012