



**KORUYUCU AİLE BİRİMİ ÇALIŞANLARININ İŞ YAŞAMINDA
PSİKOLOJİK ESNEKLİK VE DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Gizem KILINÇ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SOSYAL HİZMET ANA BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

HAZİRAN 2025

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Gizem KILINÇ

23/06/2025

KORUYUCU AİLE BİRİMİ ÇALIŞANLARININ İŞ YAŞAMINDA PSİKOLOJİK
ESNEKLİK VE DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Gizem KILINÇ

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Haziran 2025

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamındaki psikolojik esneklik düzeyleri ile kullandıkları duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması) arasındaki ilişkiyi ve bu değişkenlerin bazı sosyodemografik ve mesleki faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemektir. Tarama modeliyle desenlenen araştırmada, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı İl Müdürlüklerinde görev yapan ve gönüllü katılım sağlayan 301 Koruyucu Aile Birimi Çalışanından veriler toplanmıştır. Veriler, Kişisel Bilgi Formu, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği aracılığıyla elde edilmiş; analizlerde bağımsız örneklem t-testi, ANOVA, Pearson korelasyon ve çoklu regresyon teknikleri kullanılmıştır. Bulgular, psikolojik esnekliğin cinsiyet ve algılanan gelir düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiğini; duyguların bastırılması stratejisinin yaş ve sorumlu olunan dosya sayısı ile negatif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca psikolojik esneklik ile yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması arasında negatif, derin davranış ile ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu sonuçlar, psikolojik esnekliğin duygusal emek süreçlerinde düzenleyici bir kişisel kaynak olarak işlev gördüğünü göstermektedir. Bulgular doğrultusunda, çalışanların psikolojik esnekliğini desteklemeye yönelik, mikro, mezzo ve makro düzeyde yapılandırılmış uygulama ve politika temelli müdahale önerilerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

Bilim Kodu : 1134
Anahtar Kelimeler : Psikolojik esneklik, Duygusal emek, Yüzeysel davranış, Derin davranış, Duyguların bastırılması, Koruyucu aile birimi, Sosyal hizmet
Sayfa Adedi : 171
Danışman : Prof. Dr. Fatma ARPACI

EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL FLEXIBILITY
AND EMOTIONAL LABOR STRATEGIES IN THE WORK LIFE OF FOSTER CARE
SERVICE EMPLOYEES

(M. Sc. Thesis)

Gizem KILINÇ

GAZİ UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF HEALTH SCIENCES

June 2025

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the relationship between the levels of psychological flexibility and the emotional labor strategies (surface acting, deep acting, and suppression of emotions) used by foster care unit employees in their professional lives, as well as to determine whether these variables differ according to certain sociodemographic and occupational factors. Designed as a descriptive survey study, data were collected from 301 foster care unit employees working in Provincial Directorates affiliated with the Ministry of Family and Social Services who participated voluntarily. The data were obtained through the Personal Information Form, the Work-Related Acceptance and Action Questionnaire, and the Emotional Labor Scale. Independent samples t-test, ANOVA, Pearson correlation, and multiple regression analyses were used in the data analysis. The findings revealed that psychological flexibility significantly differed by gender and perceived income level, while the suppression of emotions strategy was negatively associated with age and the number of case files handled. Furthermore, psychological flexibility was negatively associated with surface acting and suppression of emotions, and positively associated with deep acting. These results indicate that psychological flexibility functions as a regulatory personal resource in emotional labor processes. In line with the findings, it is recommended to develop multi-level (micro, mezzo, and macro) intervention proposals, including both practice-based applications and policy-oriented strategies, aimed at supporting the psychological flexibility of employees.

Science Code : 1134
Key Words : Psychological flexibility, Emotional labor, Surface acting, Deep acting,
Emotional suppression, Foster care unit, Social work
Page Number : 171
Supervisor : Prof. Dr. Fatma ARPACI

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam süresince bilgi birikimi, akademik rehberliği ve her zaman yapıcı, destekleyici yaklaşımıyla beni yönlendiren değerli danışmanım Prof. Dr. Fatma ARPACI'ya en içten teşekkürlerimi sunarım.

Tezimin gelişim sürecine katkı sunan, yapıcı değerlendirme ve önerileriyle çalışmamın niteliğini artıran kıymetli hocalarım Prof. Dr. Zeynep TEZEL'e ve Doç. Dr. Ömer Faruk CANTEKİN'e teşekkür ederim.

Araştırma sürecinde kaybettiğim, bugün burada olmamda emeği büyük olan sevgili babam Ahmet KILINÇ'ı minnet ve rahmetle anıyor; her koşulda yanımda olan, desteğini daima hissettiren kıymetli annem Hanife KILINÇ, kardeşlerim İrem KILINÇ ve Soykan KILINÇ'a şükranlarımı sunuyorum.

Bu sürece başlamam için beni yüreklendiren değerli arkadaşım Yılma Gümüş'e; akademik yolculuğumu kolaylaştıran dostum Shu Erol KOÇOĞLU'na; zamanını bana ayıran, sabırla yönlendiren ve desteğini esirgemeyen değerli arkadaşım Arş. Gör. Sevgi Tiktaş ÇELİK'e; araştırma sürecinde yaşadığım zorluklarda yol arkadaşım olan Shu Büşranur KILIÇ'a; desteği ve rehberliğiyle yanımda olan kıymetli meslek büyüğüm Shu Emre MUTLUOĞLU'na; her zaman yanımda olan kıymetli arkadaşlarım Shu Buket ŞUKLA ve Av. Melike AĞRALI'ya ve bu süreçte bana olan inancını hiç kaybetmeyen, motivasyon kaynağım olan değerli arkadaşım Tugay YILDIRIM'a içten teşekkür ederim.

Ayrıca, Kocaeli Koruyucu Aile Birimi birim sorumlum Güldem OK AKIN'a ve birim çalışanı arkadaşlarıma; sürece gönüllü katılım sağlayarak çalışmama anlam katan tüm Koruyucu Aile Birimi çalışanlarına ve mesai arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Yüksek lisans sürecimde akademik çalışmalarımı sürdürebilmem için esneklik ve anlayış gösteren, kıymetli katkılarıyla yanımda olan Kocaeli Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürü Kamil TÜYLÜOĞLU'na ve İl Müdür Yardımcıları Meral SARITEKE ile Pınar ERKAL'a en içten teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xiii
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	7
2.1. Koruyucu Aile Hizmeti.....	7
2.1.1. Koruyucu aile hizmetinin tanımı ve kurumsal yapısı.....	9
2.1.2. Koruyucu aile birimi çalışanları olarak sosyal çalışma görevlileri	15
2.2. Psikolojik Esneklik	21
2.2.1. Kabul ve kararlılık terapisi (ACT).....	22
2.2.2. Psikolojik esneklik modeli	25
2.2.3. İş yaşamında psikolojik esneklik.....	30
2.3. Duygusal Emek.....	34
2.3.1. Duygusal emek yaklaşımları	35
2.3.2. Duygusal emek stratejileri	44
2.3.3. Duygusal emeğin öncülleri.....	50
2.3.4. Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler	52
2.3.5. Duygusal emeği etkileyen kurumsal faktörler.....	59
2.3.6. Duygusal emeğin sonuçları	62
2.4. İlgili Araştırmalar	65

	Sayfa
2.4.1. Yurtdışı araştırmalar	65
2.4.2. Yurtiçi araştırmalar	75
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	81
3.1. Araştırmanın Modeli	81
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	81
3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	82
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu	82
3.3.2. İş Yaşamı Kabul ve Eylem Formu	83
3.3.3. Duygusal Emek Ölçeği	84
3.4. Verilerin Toplanması	86
3.5. Verilerin Analizi	86
4. BULGULAR.....	89
4.1. Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına Ait Kişisel Bilgiler	89
4.2. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	92
4.3. Demografik Değişkenlere Göre Ölçek Puanları Karşılaştırmaları	93
4.4. İş Yaşamına İlişkin Değişkenlere Göre Ölçek Puanları	98
4.5. Sürekli Değişkenler ile Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkiler	105
4.6. Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki	107
4.7. Regresyon Analizleri ve Varsayım Testleri	108
5. TARTIŞMA.....	111
5.1. İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ile Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına ilişkin Bilgilerin Tartışılması	111
5.2. Duygusal Emek Stratejileri ile Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına ilişkin Bilgilerin Tartışılması	119
5.3. İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri arasında İlişkinin Tartışılması	131

Sayfa

6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	135
KAYNAKLAR.....	143
EKLER.....	161
EK-1. Kişisel Bilgi Formu	162
EK-2. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu	165
EK-3. Duygusal Emek Ölçeği.....	166
EK-4. Ölçek Kullanım İzni	167
EK-5. Etik Komisyon İzni	168
EK-6. Bakanlık Makam Onayı	170
ÖZGEÇMİŞ	171

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.1. Koruyucu aile birimi çalışanlarının demografik özellikleri	90
Çizelge 4.2. İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler	92
Çizelge 4.3. Cinsiyete göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	93
Çizelge 4.4. Medeni duruma göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	94
Çizelge 4.5. Çocuk sahibi olma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması.....	95
Çizelge 4.6. Eğitim durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması.....	96
Çizelge 4.7. Algılanan gelir durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması.....	97
Çizelge 4.8. Yaşanılan bölgeye göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması.....	99
Çizelge 4.9. Koruyucu aile birimi dışında görev alma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	101
Çizelge 4.10. Kademe eğitimi alma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	102
Çizelge 4.11. Alınan kademe eğitim türüne göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması.....	103
Çizelge 4.12. Kadro unvanına göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	104
Çizelge 4.13. Yaş, hizmet süresi, çocuk sayısı ve vaka sayısının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanları ile ilişkisi.....	106
Çizelge 4.14. İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek alt boyutları arasındaki ilişkiler	107
Çizelge 4.15. Model 2'ye ilişkin çoklu bağlantı varsayımının incelenmesi: Tolerans ve VIF değerleri	108
Çizelge 4.16. Duygusal Emek Ölçeği toplam puanının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu puanı üzerindeki yordayıcı etkisi.....	108

Çizelge**Sayfa**

Çizelge 4.17. Duygusal Emek Ölçeği alt boyutlarının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu puanı üzerindeki yordayıcı etkisi.....	109
--	-----



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. ACT'nin temelinde yer alan değişim modeline göre, psikolojik esnekliğin yönleri	25
Şekil 2.2. Morris ve Feldman duygusal emek modeli.....	39
Şekil 2.3. Grandey duygusal emek modeli	42



SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

Açıklamalar

ACT

Kabul ve Kararlılık Terapisi

ÇHS

Çocuk Hakları Sözleşmesi

ÇKK

Çocuk Koruma Kanunu

TMK

Türk Medeni Kanunu

1. GİRİŞ

Hizmet sektöründe çalışan bireylerden yalnızca teknik bilgi ve mesleki yeterlilik değil; aynı zamanda duygularını hizmetin bir parçası hâline getirmeleri beklenmektedir. Bu beklenti, çalışanların yüz yüze etkileşimde bulundukları kişilerle kurdukları ilişkilerde, duygu yönetimini profesyonel rollerinin bir parçası olarak sürdürmelerini gerektirir. Hochschild (1983) tarafından “duygusal emek” olarak tanımlanan bu kavram, çalışanın iş ortamında sergilemesi gereken duygular ile gerçekten hissettikleri arasında oluşan farkı yönetme çabasını ifade etmektedir. Duygusal emek, bu çerçevede çalışanın belirli duyguları bastırmasını, düzenlemesini ya da mesleki rolüne uygun şekilde ifade etmesini gerektiren bir psikososyal süreç olarak tanımlanır.

Literatürde duygusal emeğin, özellikle müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi hedeflerinin ön planda olduğu çağrı merkezi, banka ya da turizm gibi hizmet alanlarında sıkça incelendiği görülmektedir (Brotheridge, Lee, 2003; Grandey, 2000). Ancak sosyal hizmet gibi insan onuruna ve refahına doğrudan dokunan alanlarda da çalışanlar yüksek düzeyde duygusal taleple karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle çocuk koruma sisteminin bir bileşeni olan koruyucu aile hizmetleri, travma öyküsü bulunan çocuklarla, biyolojik ve koruyucu ailelerle yürütülen karmaşık süreçleri barındırması nedeniyle çalışanlar için yoğun duygusal emek gerektirdiği düşünülmektedir. Sosyal hizmet alanı, yalnızca hizmetin niteliği açısından değil, aynı zamanda çalışanların ruhsal iyilik hâli bakımından da duygusal emek kavramının özgün biçimde değerlendirilmesi gereken bir bağlam sunmaktadır.

Duygusal emek, literatürde farklı boyutlarıyla ele alınan çok katmanlı bir yapıdır. Hochschild (1983) tarafından ortaya konan temel çerçevede “yüzeysel davranış” (surface acting), çalışanın hissetmediği duyguları dışa vurması ya da hissettiği duyguları bastırarak rol gereği uygun duyguları takınması olarak tanımlanır. Buna karşın “derin davranış” (deep acting), çalışanın içsel duygularını, hizmet sunumuna uygun biçimde yeniden yapılandırma çabasını içerir. Daha sonraki kuramsal genişlemelerde, “duyguların bastırılması” (emotion suppression) ve “samimi davranış” gibi ek boyutlar da duygusal emek stratejileri arasına dâhil edilmiştir (Grandey, 2000; Brotheridge, Lee, 2003). Bu stratejiler yalnızca çalışanların görev performansını değil, aynı zamanda tükenmişlik, iş doyumu, duygusal yorgunluk ve mesleki bağlılık gibi örgütsel sonuçları da doğrudan etkilemektedir (Morris, Feldman, 1996; Van Maanen, Kunda, 1999; Näring, Briët ve Brouwers, 2006). Özellikle yüzeysel davranışın

sürekli kullanımı, bireyde rol çatışması ve duygusal tükenme riskini artırırken; derin davranış ve samimi duygusal ifade, çalışan iyilik hâlini ve hizmet kalitesini destekleyici etki göstermektedir.

Çocuk koruma sisteminin önemli bir bileşeni olan koruyucu aile hizmetleri, yalnızca çocuğun fiziksel bakımının sağlanmasını değil, aynı zamanda psikososyal gelişiminin desteklenmesini de içeren çok boyutlu bir müdahale alanıdır. Bu hizmetin yürütülmesinden sorumlu olan koruyucu aile birimi çalışanları; çocuğun koruyucu aileye yerleştirilmesinden, yerleştirmenin takibine, biyolojik aileyle görüşme süreçlerinin planlanmasından, sosyal inceleme raporlarının hazırlanmasına, koruyucu ailelerin eğitiminden, kriz müdahalelerine kadar uzanan geniş bir yelpazede görev üstlenmektedir (Koruyucu Aile Yönetmeliği, 2012, md. 12). Bu süreçlerde görev alan çalışanlar; travma öyküsü olan çocuklarla çalışmakta, farklı sosyoekonomik ve psikolojik ihtiyaçlara sahip aile sistemleri arasında denge kurmakta ve çoğu zaman belirsizliklerle dolu müdahale kararlarını kendi mesleki değerleri çerçevesinde yürütmektedir. Dolayısıyla, koruyucu aile birimi çalışanları için yalnızca teknik bilgi yeterliliği değil; aynı zamanda duygularını düzenleyebilme, mesleki rol ile kişisel duygu arasında denge kurabilme ve zorlayıcı durumlara duygusal olarak dayanabilme kapasitesi de kritik bir profesyonel yeterlik alanı hâline gelmektedir. Bu bağlamda duygusal emek, bu birimde çalışanlar için sadece bir iş yükü değil, aynı zamanda hizmetin doğrudan ayrılmaz bir bileşeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kabul ve Kararlılık Terapisi (Acceptance and Commitment Therapy, ACT) kuramı çerçevesinde tanımlanan psikolojik esneklik; bireyin zorlayıcı duygu, düşünce ve bedensel duyular karşısında, bu deneyimlerden kaçınmadan ve değerlerine odaklanarak işlevsel davranışlar sürdürebilme kapasitesidir (Hayes, Luoma, Bond, Masuda ve Lillis, 2006). Psikolojik esnekliği yüksek bireyler, stresli durumlara daha uyumlu tepkiler verebilmekte; bu da iş doyumunu, tükenmişlikten korunma ve mesleki bağlılık gibi olumlu çıktılarla ilişkilendirilmektedir ((Donaldson, Bond, 2004). Nitekim literatürde, psikolojik esnekliğin yüzeysel davranış gibi tükenmişlik riski taşıyan duygusal emek stratejilerinin azaltılmasında koruyucu bir işlev gördüğü belirtilmektedir (Biron, van Veldhoven, 2012; Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover ve Holman, 2007). Bu yönüyle psikolojik esneklik, sosyal hizmet alanında çalışanların duygusal zorluklarla baş etme becerilerini destekleyen önemli bir kaynak olarak değerlendirilmektedir.

Ancak gerek ulusal gerekse uluslararası literatür incelendiğinde, duygusal emek ile psikolojik esneklik arasındaki ilişkinin özellikle sosyal hizmet bağlamında sistematik biçimde ele alındığı çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Mevcut araştırmalar genellikle eğitim, sağlık ve müşteri hizmetleri gibi sektörlere odaklanmakta; çocuk refahı sisteminin bir parçası olan koruyucu aile hizmetlerinde görev yapan çalışanlara özgü duygusal talepler ve bu taleplerle başa çıkmada kullanılan psikolojik kaynaklar çoğu zaman göz ardı edilmektedir. Oysa koruyucu aile birimi çalışanlarının maruz kaldığı yüksek duygusal yük, yalnızca bireysel iyilik hâlini değil; aynı zamanda çocuklara sunulan hizmetin sürekliliğini ve niteliğini de doğrudan etkileyebilecek bir faktördür. Bu nedenle, duygusal emek stratejileri ile psikolojik esneklik düzeyleri arasındaki ilişkiyi, koruyucu aile birimi çalışanları özelinde ele alan bu araştırma; sosyal hizmet alanındaki önemli bir boşluğu doldurmayı ve hem kuramsal hem uygulamaya yönelik katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Problem durumu

Koruyucu aile birimi çalışanları, çocuk koruma sisteminin en karmaşık ve duygusal açıdan yıpratıcı alanlarından birinde görev yapmaktadır. Bu çalışanlar, yalnızca koruma altındaki çocuklarla değil; aynı zamanda bu çocukların koruyucu aileleri, biyolojik aileleri ve hizmet sürecine dâhil olan diğer profesyonellerle sürekli etkileşim hâlinindedir. Söz konusu etkileşimlerin niteliği gereği, çalışanlardan yüksek düzeyde empati, duygusal denge, karar verme yetkinliği ve çok boyutlu kriz yönetimi becerileri beklenmektedir. Özellikle ihmâl, istismar, bağlanma bozuklukları gibi geçmiş yaşam deneyimlerine sahip çocuklarla yürütülen çalışmalar, çalışanların duygusal yükünü artırmakta ve işlerinin psikososyal boyutunu daha da zorlayıcı hâle getirmektedir (Ottaway, Selwyn, 2016; Cocker, Joss, 2016).

Bu çerçevede, hizmetin yalnızca mevzuata uygun şekilde yürütülmesi değil, aynı zamanda süreci sürdüren profesyonellerin duygusal olarak bu yükle nasıl baş ettikleri de önem kazanmaktadır. Sürekli olarak yüksek düzeyde şefkat ve duygusal yakınlık göstermesi beklenen çalışanlar, zamanla tükenmişlik, rol çatışması, duygusal uyumsuzluk ve mesleki doyum kaybı gibi risklerle karşı karşıya kalabilmektedir. Duygusal taleplerin sürekliliği, yalnızca bireysel bir dayanıklılık meselesi değil; aynı zamanda hizmetin sürekliliğini tehdit edebilecek yapısal bir sorun hâlini alabilmektedir. Nitekim bu çalışanlar, yalnızca bireysel özellikleriyle değil; aynı zamanda kurumsal destek mekanizmalarının yetersizliği, personel

eksikliği, görev tanımı belirsizlikleri, iş yükü fazlalığı ve mevzuatın yoruma açık yönleri gibi yapısal faktörlerle de mücadele etmektedirler (Dikmen, Aydın, 2016).

Bununla birlikte, koruyucu aile birimi çalışanlarının karşı karşıya kaldığı bu özgün duygusal talepler ve psikososyal riskler, sosyal hizmet literatüründe yeterince temsil edilmemektedir. Özellikle duygusal emek stratejilerinin bu alandaki çalışanlar tarafından nasıl kullanıldığı ve bu stratejilerin psikolojik esneklik gibi bireysel koruyucu faktörlerle nasıl bir ilişki içerisinde olduğu, bilimsel araştırmalarda yeterince ele alınmamış bir boşluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Mevcut literatür daha çok genel sosyal hizmet, eğitim veya sağlık alanlarındaki uygulayıcılara odaklanmakta; çocuk koruma sisteminin özgül taleplerine yanıt veren profesyonel grupların yaşadığı zorluklar kapsam dışında kalmaktadır.

Bu nedenle, bu araştırmada koruyucu aile birimi çalışanlarının duygusal emek stratejileri ile psikolojik esneklik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi; hem çalışan refahını önceleyen sosyal hizmet politikaları hem de çocuk refahına dayalı uygulamaların niteliği açısından önemli ve öncelikli bir araştırma alanı oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın bulguları, hem teorik literatürdeki boşluğun giderilmesine hem de hizmet sunumunun sürdürülebilirliğini artıracak uygulamalara katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın temel amacı, koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamındaki psikolojik esneklik düzeyleri ile duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması) arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın amacının gerçekleştirilmesi için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- Koruyucu aile birimi çalışanlarının psikolojik esneklik düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, algılanan gelir düzeyi, kadro unvanı, görev yapılan coğrafi bölge, mesleki deneyim süresi, Bakanlık hizmet süresi, koruyucu aile birimindeki görev süresi, yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı, başka bir birimde çalışıp çalışmama durumu ve kademe eğitimi alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Koruyucu aile birimi çalışanlarının kullandıkları duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması); cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk

sahibi olma durumu, eğitim durumu, algılanan gelir düzeyi, kadro unvanı, görev yapılan coğrafi bölge, mesleki deneyim süresi, Bakanlık hizmet süresi, koruyucu aile birimindeki görev süresi, yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı, başka bir birimde çalışıp çalışmama durumu ve kademe eğitimi alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

- Koruyucu aile birimi çalışanlarının psikolojik esneklik düzeyleri ile duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması) arasında anlamlı ilişkiler var mıdır?

Araştırmanın önemi

Bu araştırma, psikolojik esneklik ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi sosyal hizmet alanında, özel olarak koruyucu aile birimi çalışanları örnekleminde ele alarak literatüre özgün ve bütüncül bir katkı sunmayı amaçlamaktadır. Mevcut literatürde duygusal emek sıklıkla iş tatmini, tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyeti gibi sonuç değişkenleriyle ilişkilendirilerek incelenmiştir. Ancak çalışanların bu duygusal taleplerle başa çıkarken kullandıkları bireysel psikolojik kaynaklar, özellikle de psikolojik esneklik, bu çerçevede yeterince ele alınmamıştır. Bu çalışma, psikolojik esnekliğin duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması) üzerindeki yordayıcı rolünü inceleyerek, söz konusu iki kavramsal yapı arasındaki dinamik ve etkileşimsel ilişkiye ışık tutmaktadır.

Araştırmanın özgünlüğü yalnızca ele aldığı kuramsal yapılarla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda seçilen örneklem grubuyla da öne çıkmaktadır. Türkiye’de çocuk refahı sisteminde yer alan koruyucu aile birimi çalışanları; hem çocuk, hem koruyucu aile, hem de biyolojik aile ile çok yönlü ilişkiler yürütmekte, karmaşık ve duygusal açıdan yıpratıcı hizmet koşulları içerisinde çalışmaktadır. Bu grubun özgül çalışma koşulları ve maruz kaldığı duygusal yükler göz önünde bulundurulduğunda, duygusal emek ve psikolojik esneklik ilişkisinin bu bağlamda incelenmesi, çocuk koruma sistemine yönelik hizmetlerin niteliğini geliştirme yönünde de önemli bir açılım sunmaktadır.

Uygulama düzeyinde ise, araştırmadan elde edilen bulgular koruyucu aile birimi çalışanlarının mesleki dayanıklılığını güçlendirmeye yönelik eğitim ve destek modellerinin geliştirilmesine katkı sunabilir. Psikolojik esneklik düzeylerini artırmaya odaklı müdahale

programları, duygusal emek stratejilerinin daha sağlıklı biçimlerde yönetilmesini mümkün kılarak, çalışanların tükenmişlik riskini azaltabilir. Ayrıca, araştırma bulguları doğrultusunda hizmet içi eğitim, süpervizyon ve psikososyal destek uygulamalarının daha hedefli biçimde yapılandırılması, mesleki doyumun ve hizmet kalitesinin artırılmasına yardımcı olabilir. Bu yönüyle çalışma, koruyucu aile hizmetlerinin sürdürülebilirliğini ve çalışanların mesleki refahını önceleyen uygulama ve politikalara yön verecek nitelikte kanıta dayalı veriler sunmaktadır.

Varsayımlar

- Araştırmanın örneklemini olarak belirlenen koruyucu aile birimi çalışanlarının, araştırmanın evrenini temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Araştırmaya katılan koruyucu aile birimi çalışanlarının “Kişisel Bilgi Formu”, “İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF)” ve “Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)” sorularına samimi ve içten yanıtlar verdiği varsayılmaktadır.
- Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının, koruyucu aile birimi çalışanlarının psikolojik esneklik düzeyleri ile duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması) arasındaki ilişkinin incelenmesi için yeterli geçerlik ve güvenilirliğe sahip olduğu varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

Bu araştırma, 15.12.2024 – 20.03.2025 tarihleri arasında, araştırmacı tarafından hazırlanan demografik bilgi formu ile “İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF)” ve “Duygusal Emek Ölçeği”nin uygulandığı Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı taşra teşkilatlarında görev yapan koruyucu aile birimi çalışanları ile sınırlıdır. Araştırma sonuçları, kullanılan ölçeklerden elde edilen bulgularla sınırlıdır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Koruyucu Aile Hizmeti

Türkiye’de çocuk koruma uygulamaları, tarihsel olarak dini yardımlaşma ve gönüllülük esasına dayansa da Cumhuriyetin ilanıyla birlikte bu hizmetler daha bütüncül ve kurumsal bir yapıya kavuşmuştur. Günümüzde çocukların korunmasına yönelik hizmetler; biyolojik ailesi yanında destekleyici yaklaşımlar, kurum bakımı, evlat edinme ve koruyucu aile gibi çeşitli alternatif bakım modelleriyle sürdürülmektedir (Yılmaz, 2006). Bu modeller, çocuğun yüksek yararı ilkesine dayalı olarak, yaşına, bireysel ihtiyaçlarına ve gelişimsel özelliklerine uygun biçimde yapılandırılmakta; özellikle aile ortamında büyümenin çocuğun fiziksel, duygusal ve sosyal gelişimi üzerindeki olumlu etkileri göz önünde bulundurulmaktadır.

Ancak her çocuk ideal koşullar altında ailesi yanında büyümemekte; ailelerin bakım, eğitim ve koruma yükümlülüklerini çeşitli nedenlerle yerine getirememesi durumunda devletin müdahale sorumluluğu devreye girmektedir. Özellikle parçalanmış aile yapısı, yoksulluk, göç, işsizlik, ruhsal rahatsızlıklar, alkol veya madde bağımlılığı gibi sosyoekonomik ve kültürel sorunlar, çocuğun temel ihtiyaçlarını karşılayan güvenli bir aile ortamından mahrum kalmasına neden olabilmektedir (Bıyıklı, 1995; Tuncer, Erdoğan, 2018). Bu noktada, çocukların korunmasına ilişkin yükümlülükler, Anayasa, Türk Medeni Kanunu, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu ve 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu gibi temel yasal düzenlemelerle çerçevelendirilmiş; bu düzenlemeler, çocuğun yüksek yararı ilkesini esas alarak devlet müdahalesini zorunlu kılmıştır.

Çocukluk, bireyin toplumsal normları, değer sistemini, aidiyet ve güven duygusunu edindiği temel gelişim evresi olarak kabul edilmekte ve bu dönemde çocuğun sağlıklı gelişimi, ebeveynlerin bakım yükümlülüğünü yerine getirmesiyle doğrudan ilişkilendirilmektedir (Gündüz, 2023). Ne var ki, bu yükümlülüğün ihmal edildiği ya da çocuğun güvenliği tehdit altına girdiği durumlarda, sosyal devlet ilkesi gereği, koruyucu ve destekleyici tedbirlerin alınması ve çocuğun öncelikle ailesi yanında desteklenmesi, bu mümkün değilse alternatif bakım modelleri ile korunması hedeflenmektedir (Kahraman, 2007).

Bu bağlamda, biyolojik ailesi tarafından yeterli bakım ve korunma sağlanamayan çocukların, uygun koşulları taşıyan aileler yanında güvenli, destekleyici ve sürekli bir

ortamda yetişmesini amaçlayan koruyucu aile hizmeti, önemli bir sosyal hizmet uygulaması olarak öne çıkmaktadır (Erbay, Çalış, 2021). Kurum bakımının çocukların bireysel gelişimi üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak üzere geliştirilen bu model, çocuğun aile temelli bir yapıda büyümesini ve toplumsal hayata daha sağlıklı biçimde katılımını hedeflemektedir.

Araştırmalar, aileden kopuşun, reddedilme hissinin ya da bozulmuş aile ilişkilerinin, çocuğun zihinsel ve duygusal gelişimi üzerinde olumsuz etkiler yarattığını göstermektedir. Bu nedenle, çocuğun güvenli, kabul gören ve sağlıklı iletişim ortamına sahip bir ailede büyümesi, gelişimsel ihtiyaçlarının karşılanmasında kritik bir rol oynamaktadır (Çifçi, 2009). Ayrıca, çocukların güvenli ve destekleyici bir aile ortamında büyümesinin, fiziksel ve duygusal refahlarını belirleyici ölçüde etkilediği vurgulanmakta; bu durum koruyucu aile modelinin çocuk koruma sistemleri içinde güçlendirilmesini gerekli kılmaktadır (CSSP, 2009).

Çocuğun yalnızca temel ihtiyaçlarını karşılamak değil; aynı zamanda onun güven duygusu geliştirmesi, sosyal rolleri öğrenmesi ve sağlıklı bir kişilik yapısı oluşturması bakımından aile, benzersiz bir işleve sahiptir (Çavuş Bekce, Çalış, 2021). Nitekim araştırmalar, çocukların özgüvenli, mutlu ve toplumsal olarak uyumlu bireyler olarak yetişmelerinin, erken dönemden itibaren aile içinde sağlanan sevgi, bakım ve duygusal destekle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir (Yıldırım alp, Hız, 2018).

Kurum bakımına alternatif olarak geliştirilen koruyucu aile modeli, çocuklara bireysel gelişimlerine daha uygun, istikrarlı ve destekleyici bir çevre sunmayı amaçlamaktadır. Kurumsal bakım ortamında yetişen çocukların, aile ortamında büyüyen akranlarına kıyasla daha fazla ruhsal ve davranışsal sorun yaşama riski taşıdığı belirtilmektedir (Şimşek vd., 2008). Kuruma yerleştirilen çocukların çoğu; ebeveyn kaybı, ihmal, istismar ve parçalanmış aile yapısı gibi nedenlerle temel bakım ve duygusal destekten mahrum kalmakta; bu da güvenli bağlanma, empati gelişimi, dürtü kontrolü ve sosyal beceri edinimi gibi kritik gelişim alanlarında sorunlara neden olmaktadır (Miller, 2013; Erdal, 2014; Yıldırım alp, Hız, 2018).

Özellikle erken çocukluk döneminde bakım veren kişiyle birebir ve sürekli ilişkilerin kurulamaması, nörolojik ve duygusal gelişimi olumsuz etkilemektedir (Şimşek vd., 2008). Buna karşılık, koruyucu aile hizmeti, çocuklara bireysel gelişimlerine uygun, güvenli ve

şefkat temelli bir aile ortamı sunarak güvenli bağlanma ilişkileri kurmalarını, sosyal becerilerini geliştirmelerini ve topluma daha sağlıklı entegre olmalarını desteklemektedir (Erdal, 2014).

Ayrıca, kurum bakımının hem yüksek maliyetli olması hem de uzun vadede sınırlı etkililiğe sahip bulunması, koruyucu aile modelini ekonomik ve sürdürülebilir bir alternatif olarak öne çıkarmaktadır (CSSP, 2009; Karataş, 2007; Tuncer, Erdoğan, 2018). Bu yönüyle koruyucu aile hizmeti hem çocuk yararını hem de kamu kaynaklarının etkinliğini gözetten bir bakım modeli sunmaktadır.

Koruyucu aile hizmeti, yalnızca gönüllü ailelerin katılımıyla değil; aynı zamanda hizmetin dayandığı hukuki düzenlemeler ve kurumsal altyapının etkinliğiyle de doğrudan ilişkilidir. Türkiye’de bu hizmetin yasal çerçevesi, çeşitli kanun ve yönetmeliklerle tanımlanmış; uluslararası sözleşmelerle desteklenerek daha güçlü bir sistem haline getirilmiştir. Bu bağlamda, koruyucu aile modeli hem çocuğun yüksek yararını temel alan hem de sürdürülebilirliği hedefleyen bir sosyal hizmet uygulaması olarak önemini korumaktadır.

Bir sonraki bölümde, koruyucu aile hizmetinin yasal ve kurumsal temelleri ayrıntılı biçimde ele alınacak; bu kapsamda hizmetin mevzuattaki tanımı, başvuru ve uygulama süreçleri ile sunulan hizmet türlerine değinilecektir

2.1.1. Koruyucu aile hizmetinin tanımı ve kurumsal yapısı

Çocukların korunması, çocuk hakları temelli sosyal hizmet anlayışının bir gereği olarak; onların güvenli, istikrarlı ve sevgi dolu bir ortamda büyümelerini sağlamak amacıyla yapılandırılmış sistematik müdahale biçimlerini içermektedir. Çocuk koruma sistemlerinin temelinde yalnızca istismarın ve ihmâlin önlenmesi değil, aynı zamanda çocuğun sesinin duyulması, ihtiyaçlarının anlaşılması ve gelişiminin desteklenmesi yer almaktadır (HM Government, 2023). Türkiye’de bu sistemin işleyişi, çocukların çeşitli risk unsurlarına maruz kalmasıyla devreye girmektedir. Boşanma, ekonomik yoksunluk, duygusal ve fiziksel istismar ile ihmâl gibi faktörler en sık karşılaşılan korunma nedenleri arasında yer almakta; cinsel istismar vakalarında ise kız çocuklarının daha fazla etkilendiği görülmektedir (Şenocak, 2006; Taner, Gökler, 2004). Hüseyinoğlu (2017), koruma altına alınan çocukların

çoğunun 7–13 yaş aralığında olduğunu ve bu dönemde artan ihtiyaçların ailelerce karşılanamamasının çocukları daha da kırılgan hale getirdiğini belirtmektedir.

Bu bağlamda çocukların korunmasına yönelik müdahale biçimleri, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu (ÇKK) kapsamında alınan koruyucu ve destekleyici tedbir kararları ile şekillenmektedir. Kanunun 5. maddesine göre alınabilecek başlıca tedbir türleri; eğitim, sağlık, barınma, danışmanlık ve bakım olmak üzere beş başlık altında sınıflandırılmıştır. Bu tedbirlerin amacı, çocuğun içinde bulunduğu riskli koşulları ortadan kaldırmak ve onun yüksek yararını gözeterek güvenli gelişim ortamını sağlamaktır. Söz konusu kararlar, çocukla doğrudan çalışan sosyal çalışma görevlilerinin mesleki değerlendirmeleri sonucunda ilgili mahkemelere sunulmakta; böylece çocuk için en uygun müdahale yöntemi belirlenmektedir (Bilgin, 2022).

Koruyucu aile hizmeti çerçevesinde bakım tedbiri özel bir yer tutmaktadır. ÇKK'nın 5/1-c maddesi uyarınca bakım tedbiri; çocuğun, bakımından sorumlu kişilerin bu görevi yerine getirememesi hâlinde, resmi ya da özel bakım kuruluşuna ya da koruyucu aile yanına yerleştirilmesini ifade eder. Bu düzenleme, koruyucu aileliğin çocuk koruma sistemindeki yerini yasal olarak tanımlamaktadır.

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu da çocuk koruma sisteminin temelini oluşturan bir diğer yasal düzenlemedir. Bu kanunun 23. maddesinde, korunmaya ihtiyacı olan çocukların bakımının yalnızca kurumlar aracılığıyla değil, aynı zamanda devlet denetiminde koruyucu aileler eliyle de yürütülebileceği açıkça belirtilmiştir. Aynı maddede koruyucu ailelerin gönüllü olarak ya da devlet desteğiyle bu görevi üstlenebileceği, hizmetin işleyişine ilişkin esasların ise bir yönetmelikle belirleneceği hükme bağlanmıştır.

Türk Medeni Kanunu (TMK), Anayasa'nın sosyal devlet ilkesi çerçevesinde çocukların korunmasını aile ortamında sürdürmeyi önceler. TMK 347. maddeye göre, çocuğun gelişimi tehlikedeyse hâkim, çocuğun bir aile yanına ya da kuruma yerleştirilmesine karar verebilir. Bu düzenleme, aile temelli koruma anlayışının hukuki temelini oluşturur.

Çocukların aile ortamında desteklenerek korunması gerektiği yönündeki yaklaşım, yalnızca ulusal mevzuatla sınırlı değildir. Türkiye'nin taraf olduğu Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (ÇHS), çocukların yüksek yararının korunması, istismardan uzak

büyümleri ve aile yanında desteklenmeleri gerektiğini vurgular. Sözleşmeye ek olarak Lanzarote Sözleşmesi gibi uluslararası belgeler de çocukların cinsel istismar ve sömürüye karşı korunmasını hedefler (Gündüz, 2023).

Tüm bu düzenlemeler çerçevesinde çocuk koruma alanındaki uygulamaların yürütülmesinden Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı sorumludur. Bu kapsamda faaliyet gösteren Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, çocuklara yönelik koruyucu, önleyici ve destekleyici hizmetleri koordine etmekle görevlidir (CB Kararname No: 1, md. 65 ve 69). Müdürlük, geçici ya da kalıcı olarak aile ortamından ayrı kalan çocukların bakım hizmetlerini, evlat edinme ve koruyucu aile modelleri aracılığıyla yürütmektedir.

Türkiye’de çocukların aile ortamında yetişmelerini destekleyen bakım modelleri, “kurum bakımı” yerine “aile temelli” çözümleri önceleyen bir yaklaşımla şekillenmektedir. Karataş’a (2007) göre, çocuğun ailesiyle birlikte yetişemediği durumlarda önceliğin yine aile yanında bakım modellerine verilmesi gereklidir. Bu doğrultuda, çocukların bireysel gelişimlerine daha uygun bir bakım modeli olarak koruyucu aile hizmeti ön plana çıkmaktadır.

Gündüz (2023) çocukların kurumsal bakım yerine, duygusal bağ kurabilecekleri ve aidiyet hissi geliştirebilecekleri bir aile ortamında büyümlerinin psikososyal gelişimleri için daha sağlıklı olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda, çocuğun sevgi, saygı, kabul ve güven duygularını deneyimleyebileceği bir aile ortamı, onun psiko-sosyal gelişiminin temel yapı taşlarından biridir.

Son yıllara ilişkin resmi istatistikler de bu yaklaşımın hayata geçirildiğini göstermektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı verilerine göre, koruyucu aile hizmetinden yararlandırılan çocuk sayısı, son beş yılda çocuk evlerinde kalan çocuk sayısından belirgin biçimde daha yüksek seyretmiştir. Bu durum, aile temelli bakım modellerinin teşvik edildiğini ve kurumsal bakımın azaltılmasına yönelik stratejilerin uygulandığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, koruyucu aile hizmetindeki istikrarlı artış, aile ortamında bakımın sürdürülebilir biçimde yaygınlaştığını göstermektedir (ASHB, 2025).

Bu çerçevede, koruyucu aile hizmetinin uygulamadaki işleyişini, başvuru koşullarını ve yükümlülüklerini ayrıntılı biçimde belirleyen Koruyucu Aile Yönetmeliği, sistemin temel dayanaklarından biri olarak öne çıkmaktadır.

Koruyucu aile yönetmeliği

Koruyucu Aile Yönetmeliği, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu’nun 23. maddesine dayanılarak hazırlanmış ve 14 Aralık 2012 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik, korunma altındaki çocukların aile ortamında bakımının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektedir. Uygulama sürecini standartlaştırmak amacıyla ayrıca 2015/6 sayılı Koruyucu Aile Uygulamaları Genelgesi ve 2015/7 sayılı Koruyucu Ailelere Yapılacak Ödemelere İlişkin Genelge yayımlanmıştır. Bu düzenlemeler, hizmetin yürütülmesinde esas alınan kuralları ve koruyucu ailelere yapılacak destekleri ayrıntılı şekilde tanımlamaktadır. Yönetmelikte, çocukların gelişimsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına uygun bakım modelleri çerçevesinde dört farklı koruyucu aile türü tanımlanmıştır. Bu sınıflandırma hem çocuğun durumunu hem de ailenin bakım kapasitesini göz önünde bulundurarak çocuğun yüksek yararını gözetmeyi amaçlamaktadır.

Sürelî Koruyucu Aile, çocuğun öz ailesine dönme olasılığı göz önünde bulundurularak, belli bir süre için bakımının sağlandığı aile biçimidir. Sürelî koruyucu aile yanında kalan çocuğun ailesiyle yeniden bir araya gelmesi mümkün olduğu durumlarda bu model uygulanır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 4). Yerleştirme süreci boyunca çocuk ve ailesi izlenerek değerlendirme yapılmaktadır. 2012 yılında yürürlüğe giren Koruyucu Aile Yönetmeliği’nden önce, farklı koruyucu aile modelleri tanımlanmadığı için tek tip bir uygulama mevcut olup bu yaygın model, “sürelî” olarak adlandırılrsa da, çocuk reşit olana ya da üniversite eğitimi devam ediyorsa 25 yaşına kadar ailesiyle kalabilmektedir (Baysal, 2017).

Geçici Koruyucu Aile, acil durumlarda, çocuğun bakım ve korunmasının kısa süreli olarak sağlanması gerektiğinde devreye giren modeldir. Kriz anlarında çocuğa güvenli bir ortam sunmak üzere sınırlı zaman dilimiyle bakım hizmeti verilir. Bu tür bakımda çocuk geçici süreyle koruma altına alınır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 4).

Akraba veya Yakın Çevreden Koruyucu Aile, çocuğun biyolojik ailesiyle kan bağı bulunan ya da çocukla önceden kişisel ilişkisi olan bireylerin bakım üstlendiği koruyucu aile biçimidir. Bu modelde, çocuk tanıdığı ve güvendiği bir aile yanında korunur. Akrabalık ilişkisi ya da sosyal bağ, bu tür yerleştirmenin temelini oluşturmaktadır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 4).

Uzmanlaşmış Koruyucu Aile, fiziksel, zihinsel veya duygusal yönden özel gereksinimi olan çocukların bakımını sağlamak amacıyla eğitilmiş ve bu alanda desteklenmiş ailelerin oluşturduğu modeldir. Belirli niteliklere sahip kişiler tarafından yürütülen bu bakım türü, çocuğun özel ihtiyaçlarına uygun olarak yapılandırılır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 4). Özel gereksinimleri olan çocuklara bakım verebilecek yeterliliğe sahip bireyler veya çiftler tarafından sunulan ve Koruyucu Aile Eğitim Programı kapsamında temel ebeveynlik, Kademe Aile Eğitim Programı 1 ve Kademe Aile Eğitim Programı 2 gibi aşamalı eğitimleri başarıyla tamamlamış kişileri kapsayan uzmanlaşmış koruyucu aile modeli, özellikle suça sürüklenmiş, ihmal ya da istismar yaşamış ve geleneksel koruyucu ailelerce bakımı üstlenilmekte güçlük yaşanan çocukların aile ortamında yetiştirilebilmesine olanak sağlayan ve mevzuatta altyapısı oluşturulmuş alternatif bir bakım sistemidir (Baysal, 2017).

Yönetmeliğin amacı, korunma altına alınmış çocukların aile ortamında yetiştirilmesine yönelik koruyucu aile hizmetinin işleyişini düzenlemektir. Yönetmelikte geçen temel tanımlar arasında “koruyucu aile”, “çocuk”, “sosyal çalışma görevlisi”, “yerleştirme” ve “izleme” gibi kavramlar yer almaktadır. Bu düzenleme, çocuğun yüksek yararını gözeterek bakım ve gözetimin, aile temelli bir ortamda gerçekleştirilmesini esas almaktadır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 1–4).

Koruyucu aile olmak isteyen bireylerin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmaları, 25-65 yaş aralığında bulunmaları, en az ilkokul mezunu olmaları ve düzenli bir gelire sahip olmaları gerekmektedir. Ayrıca fiziksel ve ruhsal açıdan çocuğun bakımını üstlenebilecek durumda olmaları, sabıka kayıtlarının bulunmaması ve sosyal çevre değerlendirmelerinden geçmeleri beklenmektedir. Başvuruda bulunan kişi evli ise, eşlerin birlikte başvurması zorunludur (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 8)

Başvurular, başvuran kişinin yerleşim yerindeki Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü’ne yapılmaktadır (Md. 8). Belgelerin tesliminden sonra, sosyal çalışma görevlileri tarafından

adayın yaşam koşulları, aile ilişkileri, ev ortamı ve psiko-sosyal durumunu içeren bir inceleme süreci başlatılır. Bu süreç sonunda, aday hakkında psiko-sosyal değerlendirme içeren bir sosyal inceleme raporu hazırlanır (Md. 9). Aday hakkında hazırlanan bu sosyal inceleme, çocuğun gereksinimlerine uygunluk açısından değerlendirilir. Hazırlanan dosya, il müdürlüğü bünyesindeki koruyucu aile komisyonuna sunulur (Md. 11). Komisyon, koruyucu aile olma uygunluğu, eşleştirme, hizmetin devamı veya sonlandırılması gibi kararları oy çokluğuyla alır. Aynı zamanda, toplumda koruyucu aile hizmetine yönelik farkındalığı artırmak amacıyla tanıtım faaliyetleri yürütür (Md. 12).

Koruyucu aile hizmetinin sürdürülebilirliği açısından, yalnızca yönetmelikte belirtilen resmi kriterlerin değil, aynı zamanda ailelerin çocuğa sevgi ve ilgi sunma yeterliliği ile ebeveynlik rollerine uygun tutumlara sahip olup olmadığının da değerlendirilmesi; ayrıca yerleştirme öncesinde ailenin eğitilmesi ve hazırlanması, sürecin sağlıklı işlemesi açısından önemlidir (Baysal 2017; Özbesler, 2009).

Koruyucu aileye yerleştirme kararı, İl Müdürlüğü'nün teklifi ve Valilik onayı ile yürürlüğe girmekte olup yerleştirme sonrasında en az ayda bir olmak üzere sosyal çalışma görevlileri tarafından izleme ziyaretleri yapılır. Ziyaretlerde çocuğun gelişimi, ailenin bakım yeterliliği ve karşılıklı uyum gözlemlenir. Raporlamalar belirli periyotlarla yapılır ve gerektiğinde müdahale edilir. Denetimler sırasında çocuğun hakları ve esenliği temel ölçüt olarak kabul edilir (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 14-16)

Koruyucu ailelere, çocuğun gereksinimlerine uygun olarak maddi ve manevi destekler sağlanır. Bu destekler arasında bakım ücreti, danışmanlık hizmetleri, psiko-sosyal destek ve gerektiğinde eğitim materyalleri veya ulaşım giderleri yer alır. Ayrıca, çocuğun özel ihtiyaçları varsa (engellilik, travma vb.), bu gereksinimlere göre ek destek hizmetleri de planlanır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 24-25-26)

Koruyucu aile adayları, değerlendirme süreci tamamlandıktan sonra, hizmetin içeriğini, çocuğun gelişimsel gereksinimlerini ve olası kriz durumlarını kapsayan bir eğitim programına tabi tutulur. Eğitim, uzman personel tarafından yürütülür ve koruyucu ailenin çocuğa etkili şekilde rehberlik edebilmesini hedefler. Eğitim programının tamamlanması, koruyucu aile olabilmenin ön koşullarındandır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, md. 10)

Koruyucu aileler, çocuğun güvenliğini, bakımını ve gelişimini sağlamakla yükümlüdür. Çocuğun eğitimi, sağlık hizmetlerine erişimi, sosyal faaliyetlere katılımı gibi konular koruyucu ailenin sorumluluğundadır. Aynı zamanda koruyucu aile, izleme ziyaretlerine açık olmalı ve sosyal çalışma görevlileriyle iş birliği içinde hareket etmelidir. Haklar arasında, bakım desteği alma, danışmanlık hizmetlerinden yararlanma ve ihtiyaç duyulan durumlarda eğitim programlarına katılma yer alır. Koruyucu aile ile çocuğun birlikte yaşadığı sürecin sona ermesi çeşitli nedenlerle gerçekleşebilir. Bu nedenler arasında çocuğun öz ailesine dönmesi, evlat edinilmesi, kurum bakımına alınması ya da koruyucu aile tarafından bakıma devam edilememesi yer alır. Sürecin bitişi durumunda, sosyal çalışma görevlileri çocuğun yeni bakım ortamına geçişini planlar ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Taraflar arasındaki sözleşme de bu aşamada sonlandırılır ((Koruyucu Aile Yönetmeliği, md.15,20,21)

Koruyucu ailelik süreci hem ailenin hem de çocuğun bireysel uyumsuzlukları ya da dışsal faktörlerin etkisiyle sonlanabilmektedir. Bu tür sonlanmalar, taraflara ciddi duygusal ve yapısal maliyetler yükleyebileceğinden, sürecin dikkatle ve özenle yürütülmesi büyük önem taşır (Ataç, 2022).

Bu çerçevede Koruyucu Aile Yönetmeliği, yalnızca hizmetin idari işleyişini düzenlemekle kalmayıp, çocuğun yüksek yararını temel alan bütüncül bir bakım yaklaşımını da güvence altına almaktadır. Doğan'ın (2013) belirttiği gibi, koruyucu ailenin çocuk açısından üç temel işlevi bulunmaktadır: örselenmenin önlenmesini sağlayan koruma, gelişim için uygun koşulları sunan bakım ve sağlıklı kişilik gelişimini destekleyen rehberlik. Bu çok yönlü yapısı sayesinde koruyucu aile modeli, sadece geçici bir yerleştirme biçimi değil; aynı zamanda çocuğun yeniden güvenli bağlar kurabileceği, duygusal olarak onarılabileceği ve gelişimsel açıdan desteklenebileceği bir sosyal hizmet uygulaması olarak önem kazanmaktadır. Bir sonraki bölümde, bu hizmetin sahadaki yürütücüsü olan sosyal çalışma görevlileri adı altındaki koruyucu aile birimi çalışanlarının mesleki konumları, görev tanımları ve uygulama alanlarındaki rol ve sorumlulukları ayrıntılı biçimde ele alınacaktır.

2.1.2. Koruyucu aile birimi çalışanları olarak sosyal çalışma görevlileri

Koruyucu aile birimi çalışanları, koruyucu aile hizmetlerinin mevzuata uygun, düzenli ve etkin şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı il müdürlükleri bünyesinde görev yapan meslek personelidir. Bu çalışanlar, Koruyucu Aile

Yönetmeliği kapsamında tanımlanan sosyal çalışma görevlilerinden oluşmakta olup; sosyal çalışmacılar (sosyal hizmet uzmanları), psikologlar, sosyologlar, çocuk gelişimciler, psikolojik danışmanlar ve özel eğitim öğretmenleri gibi farklı mesleki disiplinlerden gelen uzman personeli içermektedir (Md. 4). İlgili yönetmeliğin 12. maddesinde açıklandığı üzere, bu birimde görev yapan personel, başvuru sürecinden yerleştirme ve izlemeye, eğitim programlarının yürütülmesinden çocuğun biyolojik ailesiyle yapılan planlı görüşmelere kadar geniş bir yelpazede sorumluluk üstlenmektedir.

Koruyucu aile hizmetlerinin sahada etkili biçimde yürütülmesinden sorumlu olan sosyal çalışma görevlileri, Koruyucu Aile Yönetmeliği ve Çocuk Koruma Kanunu çerçevesinde tanımlanan birimsel işleyiş içinde çok boyutlu görevler üstlenmektedir. Bu kapsamda, öncelikle koruyucu aile adaylarının başvuruları alınmakta, başvuran bireylerin psikososyal, ekonomik ve çevresel koşulları detaylı bir sosyal inceleme süreciyle değerlendirilmektedir. Uygun bulunan adaylar hizmete hazırlanmak üzere gerekli bilgilendirme ve eğitime yönlendirilmekte, eğitimi tamamlayan bireyler çocuklarla eşleştirme sürecine dâhil edilmektedir.

Koruyucu aile birimi çalışanları, çocukların kişisel özelliklerini ve ihtiyaçlarını gözeterek en uygun koruyucu aileyle eşleştirilmesini planlamakta, eşleştirme kararının komisyonca onaylanmasını takiben yerleştirme sürecini yürütmekte ve koruyucu aile sözleşmesinin imzalanmasına eşlik etmektedir.

Koruyucu Aile Yönetmeliği'nde, yerleştirilecek çocuklara ilişkin özel kriterler açıkça tanımlanmamış olup, bu konuda değerlendirme ve yönlendirme sorumluluğu ilgili kurumdaki uzman personelin takdirine bırakılmıştır (Şenocak, 2006).

Çocuğun koruyucu aile yanındaki gelişimi, uyumu, bakım koşulları ve aile içi ilişkileri düzenli ev ziyaretleriyle izlenmekte; izleme bulguları raporlanmakta ve gerektiğinde mesleki müdahale planları geliştirilmektedir. Aynı zamanda, çocuğun öz ailesiyle olan ilişkilerinin ne şekilde sürdürüleceği koruyucu aile birimi çalışanları gözetiminde planlanmakta, aile birleşmesi hedefleniyorsa bu sürece yönelik hazırlıklar yürütülmektedir.

Hizmet süresince çocuğun eğitim, sağlık, güvenlik ve sosyal gelişim gibi temel ihtiyaçları izlenmekte, bu alanlarda destekleyici kurumlara yönlendirme yapılmaktadır. Gerektiğinde,

çocuğun koruyucu aileden alınarak başka bir bakım modeline yönlendirilmesi süreci de koruyucu aile birimi çalışanının hazırlayacağı mesleki raporlar doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Ayrıca hizmetin her aşamasında sistematik biçimde kayıt tutulmakta, izlemeler ve karar süreçleri resmi raporlarla belgelenmektedir. Koruyucu ailelerin bilgi düzeyini artırmak amacıyla hizmet içi eğitimler planlanmakta, hizmetin toplumda daha fazla benimsenmesi için topluma yönelik bilgilendirme ve tanıtım faaliyetleri de yürütülmektedir. Tüm bu süreçlerde koruyucu aile birimi çalışanları, yalnızca uygulayıcı değil; aynı zamanda çocuğun yararını gözeten, aileyi destekleyen ve hizmetin niteliğini artırmaya katkı sunan mesleki aktörler olarak kritik bir rol üstlenmektedir.

Koruyucu aile hizmetinin sahadaki yürütümünde, koruyucu aile birimi çalışanlarının yalnızca yerleştirme süreçlerini değil; aynı zamanda çocukların yeni aile ortamına uyumlarını destekleyici danışmanlık rollerini de üstlenmeleri gerekmektedir. Yapılan araştırmalarda, koruyucu aile yanına yerleştirilen çocuklarda ilk dönemlerde çeşitli davranışsal ve gelişimsel uyum problemleri yaşandığı; bu durumun, ailelerin profesyonel desteğe duyduğu ihtiyacı artırdığı belirtilmiştir (Kahraman, 2007; Erbay, Çalış, 2021).

Koruyucu aile hizmetinde yerleştirme ve izleme süreçleri, çoğu zaman farklı disiplinlerden uzmanlar tarafından yürütülebilecek standart işlemler gibi algılansa da aslında oldukça karmaşık ve yüksek düzeyde uzmanlık gerektiren uygulamalardır. Çocuğun aile yanına yerleştirilmesinden önce yürütülen değerlendirme süreci, yalnızca mevcut koşulları analiz etmekle sınırlı kalmamakta; aynı zamanda ilerleyen dönemlerde ortaya çıkabilecek olası sorunlara yönelik öngörüler geliştirmeyi ve riskleri minimize edecek müdahale planlarını da içermektedir. Fish ve Chapman'a (2004) göre, koruyucu aile yanındaki çocuklar, psikolojik ve fiziksel sağlık açısından hassas bir risk grubunu oluşturmaktadır. Benzer şekilde, Becker ve arkadaşları (2006) bu çocukların davranışsal sorunlara yatkınlıklarının daha yüksek olduğunu vurgulamaktadır.

Bu nedenle, yerleştirme öncesinde çocukla ailenin ihtiyaçlarını çok boyutlu biçimde değerlendirebilecek nitelikte bir hazırlık sürecinin yürütülmesi gereklidir. Söz konusu riskler, ancak bu alanda özel eğitim almış ve deneyim sahibi olan meslek elemanları tarafından erken aşamada fark edilerek önleyici müdahaleler geliştirilebilir. Bu noktada, koruyucu aile biriminde görev yapan sosyal çalışma görevlilerinin rolü kritik önemdedir; zira yerinde ve zamanında yapılacak uzman müdahaleler, çocuğun örselenme olasılığını

azaltmanın yanı sıra, yerleştirmenin uzun vadeli başarısını da belirleyici biçimde etkilemektedir (Özbesler, 2009).

Çocukların aile kurallarına uyum sağlama, öz bakım alışkanlıkları ve sosyal etkileşim biçimlerinde zorluklar yaşaması, koruyucu ailelerin bu süreçte rehberliğe olan gereksinimini ortaya koymaktadır. Öte yandan, bazı ailelerin başlangıçta evlat edinme motivasyonu ile başvurduğu ve süreç içerisinde koruyucu aile olmaya yönlendirildikleri; bu durumun çocukla kurulan bağ üzerinde farklı beklentiler doğurduğu da ifade edilmektedir (Certel, 2016). Ayrıca, çocukların biyolojik aileleriyle sürdürülen görüşmelerin duygusal açıdan hassas bir denge gerektirdiği; bu sürecin hem çocuk hem de bakım veren aile açısından desteklenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu noktada koruyucu aile birimi çalışanları, yalnızca izleme ve değerlendirme değil; aynı zamanda arabuluculuk, aile içi rehberlik ve kriz yönetimi gibi çok yönlü görevler üstlenmektedir. Tüm bu süreçler, duygusal emek, yüksek sorumluluk ve etik hassasiyet gerektirmektedir. Nitekim çocuk hizmetlerinde görev yapan uzmanların; ikincil travma, iş yükü, bürokratik kısıtlamalar ve mesleki tükenmişlik gibi risk faktörleriyle karşı karşıya oldukları da alan yazında sıkça dile getirilmektedir (Karahana, 2024).

Koruyucu aile hizmetlerinin sahada etkin ve sürdürülebilir biçimde uygulanabilmesi, yalnızca mevzuatın oluşturulması ya da modelin yaygınlaştırılmasıyla sınırlı değildir; aynı zamanda bu hizmetin yürütücüsü olan koruyucu aile birimi çalışanlarının hem nicelik hem de nitelik açısından yeterli kapasiteye sahip olması gerekir. Karataş (2007), çocuk koruma alanında çalışan profesyonel sayısının yetersizliği ve çalışma koşullarındaki düzensizliklerin, hizmet kalitesini olumsuz etkilediğine dikkat çekmektedir. Benzer şekilde, Erbay ve Çalış (2021), koruyucu ailelerle çalışan uzmanların sınırlı sayıda olmasının, sistemin destekleyici ve izleyici yönünü zayıflattığını belirtmiştir. Nitekim 2024 yılı verilerine göre, Türkiye genelinde devlet koruması altındaki çocuk sayısı 7.641 iken (ASHB, 2024a), Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı taşra teşkilatında görev yapan sosyal hizmet uzmanı sayısı yalnızca 2.752'dir; psikolog sayısı 1.652, çocuk gelişimci sayısı ise 781 olarak bildirilmiştir (ASHB, 2024a). Üstelik bu uzmanlar yalnızca koruyucu aile hizmetinde değil, çocuk evleri, evlat edinme, sosyal ve ekonomik destek, danışmanlık gibi birçok farklı hizmet alanında da görev almaktadır. Aynı yıl içinde yayımlanan koruyucu aile istatistikleri incelendiğinde, bazı illerde 100'ün üzerinde çocuğun koruyucu aile yanında bakım altında olduğu ancak bu hizmeti yürüten kadrolarda yalnızca birkaç uzman personelin bulunduğu

görülmektedir (ASHB, 2024b). Bu tablo, hizmet sunumunda insan kaynağı eksikliğini açıkça ortaya koymakta; personel başına düşen çocuk sayısının fazlalığı, izleme ve danışmanlık gibi kritik uygulamalarda aksamalara neden olabilmektedir. Ayrıca, artan iş yükü sadece hizmet niteliğini değil, aynı zamanda çalışanların mesleki refahını da olumsuz etkilemekte; tükenmişlik riski, motivasyon kaybı ve iş doyumu gibi sorunları beraberinde getirebilmektedir. Dolayısıyla koruyucu aile hizmetlerinin nitelikli ve sürdürülebilir biçimde yürütülmesi, yalnızca yapısal düzenlemelere değil, bu yapının taşıyıcısı olan insan kaynağının güçlendirilmesine de bağlıdır.

Ferguson (2017), sosyal hizmet uzmanlarının yoğun duygusal baskı, kurumsal destek eksikliği ve karmaşık aile ilişkileri nedeniyle çocuklara yönelik açık ve güvenli bir müdahale geliştirmekte zorlandıklarını belirtmektedir. Benzer şekilde yapılan çocuk koruma çalışmalarında yüksek çatışma ve direncin uzmanlarda ya kaçınma ya da ebeveynle aşırı özdeşleşme gibi tepkilere yol açarak çocuk odaklı yaklaşımın zayıflamasına neden olduğunu vurgulanmaktadır (Laird, 2013; Tuck, 2013). Bu bulgular, profesyonellerin çocukla sağlıklı ilişki kurabilmesi için yapısal ve duygusal desteğe ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Koruyucu aile birimi çalışanlarının görev tanımları gereği yürüttükleri izleme, sosyal inceleme ve yerinde değerlendirme uygulamaları, çocuk koruma sisteminin en görünmez ancak en kritik bileşenleri arasında yer almaktadır. Ferguson (2009), sosyal hizmet uzmanlarının çocukların yaşam alanlarına girerek onları doğrudan gözlemleme ve ilişki kurma yeterliliğinin, kendilerini sahaya çıkarken ne denli güvende ve kurumsal olarak desteklenmiş hissettikleriyle yakından ilişkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu çerçevede, izleme ve değerlendirme süreçlerinde yaşanan yoğun duygusal ve örgütsel yükün, yalnızca teknik değil aynı zamanda ilişki temelli bir mesleki çaba olduğu unutulmamalıdır. Kurumsal yapıların, bu süreci destekleyici mekanizmalarla güçlendirmesi hem çalışan refahı hem de hizmet niteliği açısından gereklidir.

Tham ve Meagher (2009), İsveç'te gerçekleştirdikleri araştırmada çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, diğer kamu hizmeti çalışanlarına kıyasla daha yoğun iş yükü, yüksek duygusal talepler, rol çatışmaları ve örgütsel destek eksikliği yaşadıklarını ortaya koymuştur. Bu uzmanlar, karar alma süreçlerinde belirli bir özerkliğe sahip olsalar da, yoğun zaman baskısı ve karmaşık vakalar nedeniyle bu özerkliğin koruyucu bir etki yaratmadığı vurgulanmıştır. Özellikle çocukların korunmasına ilişkin değerlendirmelerde,

sosyal hizmet uzmanları hem çocuk hem de ebeveyn ihtiyaçlarını dengeleme baskısı altında kalmakta; bu durum da rol belirsizliğini artırmakta ve mesleki tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır. Ayrıca araştırmada, çocuk koruma çalışanlarının örgütleri tarafından yeterince desteklenmediğini düşündükleri, kendilerini görünmez hissettikleri ve işyerinde yenilikçiliğin teşvik edilmediğini ifade ettikleri görülmüştür. Yoğun talepler, düşük takdir ve sınırlı kaynaklarla yürütülen bu meslek, çalışanların mesleki yeterlik duygusunu zedeleyerek çocuk refahı sistemlerinde istihdam sürekliliğini tehdit etmektedir.

Koruyucu aile biriminde görev yapan sosyal çalışma görevlileri, çocuk ihmal ve istismarı gibi yüksek duygusal yük içeren konularla doğrudan çalıştıkları için mesleki doyum kadar tükenmişlik riski de taşımaktadır. Uslu'nun (2019) bulgularına göre, bu alanda çalışan birçok profesyonel kendini üzgün ve yetersiz hissetmekte, bu duygular sıklıkla tükenmişlikle birlikte görülmektedir. LeCroy ve Rank (1987) ise çocuk refahı alanında çalışanların diğer sosyal hizmet uzmanlarına kıyasla daha fazla duygusal tükenme yaşadığını ortaya koymuştur. Acker (1999) ve Demirel (2023), yoğun vaka yükü, yetersiz ücret, mesleki destek eksikliği ve hizmetin yeterince değer görmemesinin, sadece çalışanlar değil, aynı zamanda hizmetin niteliği açısından da ciddi riskler barındırdığını vurgulamaktadır. Bu koşullar, çalışanların psikolojik iyi oluşlarını zedeleyerek hem kişisel yaşamlarını hem de mesleki devamlılıklarını olumsuz etkileyebilmektedir.

Çocuk refahı sistemleri, çocukların güvenliği, esenliği ve kalıcı aile ortamlarında yetiştirilmesini hedeflerken; bu sistemde görev yapan uzmanlar, genellikle birincil ve ikincil travmalarla doğrudan temas hâlinindedir. The Center for Child Welfare Trauma-Informed Policies, Programs, and Practices & O'Malley-Laursen (2021) tarafından vurgulandığı üzere travmaya maruz kalmış bireylerle sürekli etkileşim içinde olan çalışanlar, zamanla travma öykülerini içselleştirebilir, kendi dünya görüşlerinde değişim yaşayabilir ve “yansımali travma” olarak tanımlanan duygusal etkilerle karşı karşıya kalabilirler. Bu etkiler, travmanın bireysel düzeydeki sonuçlarıyla sınırlı kalmayıp, örgütsel düzeyde de iletişim bozuklukları, güven eksikliği ve duygusal olarak bastırılmış bir işyeri kültürünün gelişmesiyle kendini gösterebilir. Ayrıca, merhamet yorgunluğu, tükenmişlik ve ahlaki sıkıntı gibi olgular; çocuk refahı çalışanlarının mesleki doyumunu azaltmakta, duygusal dayanıklılıklarını zedelemekte ve yardım etme kapasitelerini sınırlamaktadır (The National Child Traumatic Stress Network, 2021).

Ortega (2021), sosyal hizmet alanındaki araştırmaların genellikle danışanlara odaklandığını; ancak travmatik öykülerle sürekli temas hâlinde olan uzmanların ikincil travma stresi geliştirme riskinin yüksek olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle yüksek empati kapasitesine sahip profesyonellerin STS semptomlarına daha yatkın olması, bu uzmanların hem duygusal tükenmişlik hem de mesleki sürdürülebilirlik açısından kırılgan hâle gelmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet eğitimi veren kurumların ve hizmet sağlayıcı kuruluşların, öğrencilikten itibaren öz bakım, süpervizyon ilişkisi, akran desteği ve psikolojik hizmetlere erişim gibi önleyici stratejileri sistematik biçimde yapılandırması gerektiği belirtilmektedir (The National Child Traumatic Stress Network, 2021; Ortega, 2021).

Koruyucu aile biriminde görev yapan sosyal çalışma görevlileri, istismar, ihmal ve aile içi şiddet gibi travmatik öyküler içeren vakalarla çalıştıkları için yoğun bir duygusal yük taşımaktadır. Choi'nin (2010) bulguları, bu tür çalışma ortamlarında psikolojik dayanıklılığı desteklemek için kurumsal destek ağlarının güçlendirilmesi ve çalışanların karar alma süreçlerine katılımının teşvik edilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Koruyucu aile birimi çalışanlarının aynı anda çocuk, koruyucu aile ve biyolojik aile gibi birden fazla dinamikle çalışması, mesleki baskıyı artırmakta ve kurumsal desteği daha da önemli hâle getirmektedir.

2.2. Psikolojik Esneklik

Literatürde psikolojik esneklik, bireyin içsel yaşantılarıyla açık, bilinçli ve değer odaklı bir şekilde ilişki kurarak yaşamında anlamlı adımlar atabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Hayes, Strosahl ve Wilson, 2011: 5-9).

Psikolojik esneklik, son yıllarda özellikle Kabul ve Kararlılık Terapisi (ACT) çerçevesinde ön plana çıkan bir kavram haline gelmiş olsa da, bu yapı temelde yalnızca ACT ile sınırlı değildir. Kavram, geçmişten bu yana farklı disiplinlerde farklı isimlerle ele alınmış ve çeşitli psikolojik süreçlerle ilişkilendirilmiştir. Örneğin, Block'un (1961) "ego dayanıklılığı", Posner ve Rothbart'ın (1998) "yürütücü kontrol" kavramsallaştırması ve Muraven ve Baumeister'in (2000) "öz düzenleme" modeli, bireyin çevresel talepler karşısında davranışsal ve bilişsel uyum becerilerini açıklamaya yönelik erken dönem çabalarıdır. Benzer şekilde Kashdan ve Rottenberg (2010), psikolojik esnekliğin çeşitli kuramsal geleneklerde farklı adlar altında ele alındığını ve bu çeşitliliğin kavramsal yakınsama sağlanmasını

güçleştirdiğini belirtmiştir (Block, 1961 akt. Malo, Acier ve Bulteau, 2024). Cherry ve arkadaşları (2021) da, psikolojik esnekliğin bilişsel, davranışsal ve duygusal bileşenleri olan çok katmanlı bir süreç olduğunu ve yalnızca ACT'ye indirgenemeyeceğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla ACT yaklaşımı, psikolojik esnekliği klinik bağlamda işlevsel biçimde yapılandıran güncel bir model sunmakla birlikte (Hayes vd., 2004; Monestès, Baeyens, 2016 akt. Malo, Acier ve Bulteau, 2024), bu kavramın evrimi çok daha geniş bir psikolojik çerçeve içerisinde değerlendirilmelidir. Bu tarihsel ve kuramsal çeşitliliğe rağmen, psikolojik esnekliğin yapılandırılmış ve ölçülebilir bir model çerçevesinde ele alınmasını mümkün kılan yaklaşımlardan biri Kabul ve Kararlılık Terapisi'dir. Bu doğrultuda, bir sonraki bölümde psikolojik esnekliğin ACT kuramı kapsamında nasıl kavramsallaştırıldığı ve bu modele göre hangi temel süreçler üzerinden açıklandığı ayrıntılı olarak incelenecektir..

2.2.1. Kabul ve kararlılık terapisi (ACT)

Psikolojik esneklik, üçüncü dalga davranış terapileri arasında yer alan Kabul ve Kararlılık Terapisi (Acceptance and Commitment Therapy-ACT) yaklaşımının temel kavramlarından biri olarak değerlendirilmektedir (Yavuz, 2015; Karakuş, Akbay, 2020). Üçüncü dalga terapiler, psikolojik zorlukların kaynağının düşünce ve duyguların içeriğinden çok, bireylerin bu deneyimlerle kurduğu ilişkide ve onların işlevinde olduğunu savunmakta olup terapötik değişim için düşünce içeriğini değiştirmek yerine, düşüncelerin deneyimlendiği bağlamı dönüştürmenin gerekli olduğunu vurgulamaktadır (Usta, 2017). Psikolojik süreçleri yalnızca biçimleriyle değil bağlamları ve işlevleriyle ele alan ampirik temelli yaklaşıma sahip üçüncü dalga terapiler; farkındalık ve kabul anlayışıyla bireylerin esnek ve işlevsel davranış repertuarlarını geliştirmesine olanak sağlamaktadır (Hayes, Strosahl ve Wilson, 2011: 5-6).

ACT, üçüncü nesil davranış terapilerinin temel özellikleriyle uyumlu bir yaklaşım olarak doğrudan davranış terapisi ya da bilişsel davranışçı terapi ile örtüşmemektedir (Hayes, Strosahl ve Wilson, 2011: 5-6). ACT, bireylerin olumsuz duygular ve düşüncelerle başa çıkmalarını sağlayan yöntemlere odaklanan bir terapi yaklaşımı olarak insanların yalnızca değerleri doğrultusunda yaşadıklarında daha sağlıklı olabileceklerini vurgulayarak geleneksel bilişsel davranışçılığın tanı odaklı yöntemlerini kullanmamaktadır (Hayes, Luoma, Bond, Masuda ve Lillis, 2012). Bireylerden olumsuz duyguları kabul etmeleri ve onları bir misafir gibi görmelerini bekleyerek şimdiki anı yaşamalarına yardımcı olan ACT,

bireyleri sorunlu olarak değerlendirmez ve onların anlamlı yaşam yaratma sürecinin bir parçası olarak görmektedir (Hayes, Luoma, Bond, Masuda ve Lillis, 2006; Hayes ve Lillis, 2012).

Cullen (2008), ACT'nin kökeninin Skinner'ın radikal davranışçılığında olduğunu aktarırken Zettle (2005), 1976'da Steven Hayes'in ilk doktora öğrencisi olarak ACT'nin evrimini araştırmaya başlayıp, dilin klinik koşullardaki rolünü incelemiş, bu konunun Skinner tarafından geniş yelpazede incelenerek radikal davranışçılığın temel tartışmalarından biri olduğunu vurgulamıştır (Cullen, 2008; Catania ve Harnad, 1988 akt. Cullen, 2008). Zettle ve Hayes (1982), radikal davranışçılığın ve davranış analizinin bilişsel davranış terapileri için uygun bir felsefi ve bilimsel temel sağladığını savunmuşlardır (Zettle ve Hayes, 1982 akt. Cullen, 2008). ACT, içsel yaşantının değiştirilmesi amacı taşımasıyla müdahale alanları yönünden geleneksel bilişsel davranışçı terapiden ayrılmakta; felsefi ve bilimsel yöntem açıdan farklılık göstermektedir (Beck, 1993 akt. Yavuz, 2015; Yavuz, 2015). Tüm bu önermeler çerçevesinde ACT'nin bilişsel davranışçı terapi grubunun bir parçası olduğu kuramcılar tarafından belirtilmiştir (Hayes, Strosahl ve Wilson, 1999 akt. Yavuz, 2015).

Skinner'ın radikal davranışçılığının pragmatist yorumuyla geliştirilen bağlamsal davranış bilimi ve dayandığı işlevsel bağlamlılık, psikolojik önermelerin doğruluğunu işlevselliğine göre değerlendirerek davranışın bağlamdan ayrı düşünülemeyeceğini savunur (Hayes, 1993 akt. Yavuz, 2015). ACT'nin temelindeki bağlamlı felsefeye göre, psikolojik olaylar, tüm organizmanın bir bütün olarak hareketleri olarak ele alınır ve bağlam içinde ve bağlamla etkileşim içinde değerlendirilir (Hayes ve Pierson, 2005).

İşlevsel bağlamlılık yaklaşımı, psikolojik olaylara yönelik olarak bireyin bilinçli bir şekilde açık olmasını ve kabul geliştirmesini temel alır. Bu yaklaşıma göre asıl sorun, olayın kendisinden değil, onun bağlamsal işlevi ve anlamından kaynaklanmaktadır (Usta, 2017). ACT işlevsel bağlamlılık çerçevesinde psikolojik olayları değiştirmek yerine onların işlevini ve bağlamsal anlamını dönüştürmeyi amaçlar (Hayes vd. 2006). İşlevsel bağlamlılık, düşünce ve duyguların kendiliğinden kötü ya da zararlı olmadığını, ancak bireyin onlarla kurduğu ilişkinin belirleyici olduğunu öne sürerek ACT ile bireyin içsel deneyimlerine yönelik farkındalık geliştirmesine, onlarla mücadele etmek yerine uyumlu bir şekilde yaşamayı öğrenmesine ve değerleri doğrultusunda anlamlı eylemlerde bulunmasına yardımcı olur (Tirch, Schoendorff ve Silberstein, 2014).

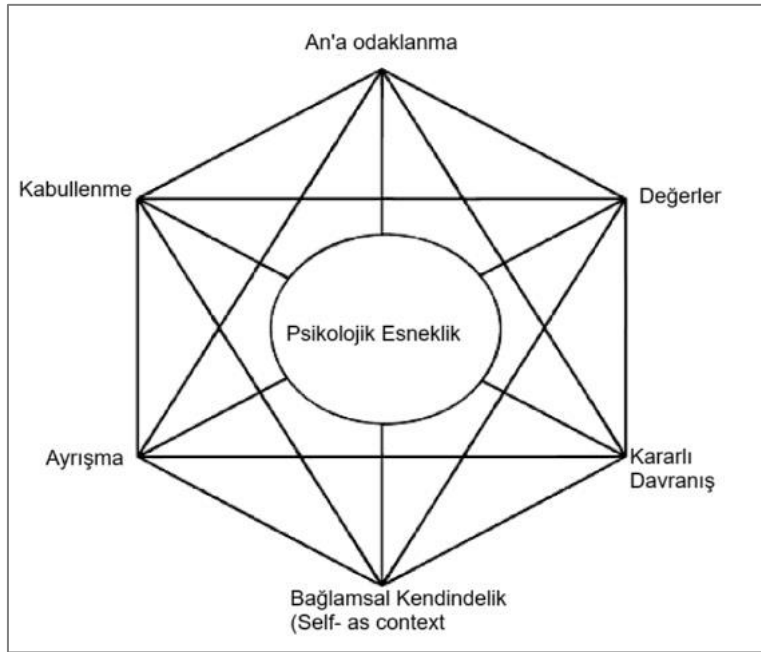
İşlevsel bağlamlıcılığın temel oluşturduğu İlişkisel Çerçeve Kuramı (Relational Frame Theory - RFT), ACT yaklaşımının dayandığı bir diğer teori olup insan dili ve bilişini bağlamsal, işlevsel bir bakış açısıyla ele almaktadır (Hayes, Strosahl ve Wilson, 2011: 40-41). RFT, ACT'nin temel psikolojik süreçlerini açıklayarak, bireylerin düşünce ve duygularını nasıl ilişkilendirdiğini, bunların davranışlarını nasıl etkilediğini ve bu süreçlerin nasıl işlevsel hale getirilebileceğini gösterir (Barnes-Holmes, Hayes, Barnes-Holmes ve Roche, 2001). ACT, bireylerin düşüncelerini ve duygularını kabul ederek onlarla daha bilinçli bir şekilde hareket etmelerini hedeflerken, RFT bu kabul sürecinin nasıl çalıştığını teorik bir çerçeve içinde açıklar. Bu etkileşim, ACT'nin duygusal zorlanmalarla başa çıkma ve bireyleri değerleri doğrultusunda eyleme geçirme süreçlerine katkı sağlar (Barnes-Holmes, Hayes, Barnes-Holmes ve Roche, 2001).

ACT, işlevsel bağlamlılık, İlişkisel Çerçeve Kuramı (RFT) ve psikolojik esneklik ve psikolojik katılık modellerine dayanan güçlü ve kapsamlı bir temele sahiptir (Tanhan, Yavuz, Young, Nalbant ve Arslan, 2020). ACT'ın temel amacı, bireylerin psikolojik esneklik düzeylerini artırarak işlevsel davranışları sürdürebilme veya gerektiğinde değiştirebilme becerilerini geliştirmektir" (Hayes, 2004, s. 13-14). ACT, psikolojik esneklik modeli ile bireyin değerli hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmayı ve insanlar için zorluk yaratan dilsel ve bilişsel süreçleri tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmadığı gibi bu süreçleri bağlamsal kontrol altına almayı amaçlar. (Hayes, 2004: 13-14). Psikolojik esneklik modeli ACT'yi doğru bir şekilde anlamak ve uygulamak için en önemli bileşendir (Tanhan vd. 2020).

ACT, bireylerin olumsuz düşünce ve duygularla doğrudan mücadele etmek yerine, bu deneyimlere yönelik farkındalık ve kabul geliştirmelerine odaklanmaktadır. Bu yaklaşım, bireylerin yaşamlarında karşılaştıkları zorluklara rağmen, değerleri doğrultusunda anlamlı ve esnek bir şekilde ilerlemelerini desteklemektedir. ACT, bireyin içsel yaşantılarıyla işlevsel bir ilişki kurmasına aracılık ederek, psikolojik esneklik düzeyinin artmasına katkı sağlar. Bu çerçevede, psikolojik esnekliği oluşturan temel süreçlerin kavranması, yaklaşımın anlaşılmasını ve etkili bir şekilde uygulanmasını mümkün kılmaktadır.

2.2.2. Psikolojik esneklik modeli

Psikolojik esneklik, kişilerin düşüncelerini ve duygularını kabul etme, tamamen deneyimleme ve değer temelli davranışlarda bulunma yeteneğidir (Browne vd., 2022). ACT, bireylerin psikolojik esnekliklerini artırarak ruhsal iyilik hallerini geliştirmeyi hedefler ve psikolojik esnekliğe odaklanan bu model, aynı zamanda bir psikolojik müdahale modeli olarak da kabul edilmektedir. (Kaplaner, 2019).



Şekil 2.1. ACT'nin temelinde yer alan değişim modeline göre, psikolojik esnekliğin yönleri (Hayes vd. 2004: 16)

Psikolojik esneklik modeli, psikopatolojinin bir modeli psikolojik katılık ve insan işleyişinin, iyi oluşun ve canlılığın bir modeli psikolojik esneklik olarak iki temel yapıdan oluşur (Tanhan, 2019). ACT, psikopatolojiyi açıklarken psikolojik katılık modelini temel almakta ve bu modelde altı temel problem alanı tanımlanmaktadır. Bu alanlar; kavramsal benliğe bağlanma, bilişsel birleşme, deneyimsel kaçınma, an ile temasın kaybolması, değerlerden uzaklaşma ve kaçınma, kaçma ve dürtüsellik temelli davranışlardır (Harris, 2009). Bununla beraber Şekil 2.1.'de yer alan psikolojik esnekliğin altı temel süreci olan an'a odaklanma, kabullenme, ayırışma, bağlamsal kendilik, kararlı davranış ve değerler ile bağlantılıdır; ancak bazıları diğerleriyle daha güçlü bir ilişkiye sahiptir (Hayes vd., 2012; Luoma, Hayes ve Walser, 2010). Bu bölümde psikolojik esneklik ve psikolojik katılık kavramları karşılaştırmalı olarak yer alacaktır.

Kabul/ deneyimsel kaçınma

Kabul, deneyimsel kaçınmaya bir alternatif olarak ele alınmakta olup, bireyin geçmiş deneyimlerinden kaynaklanan özel olayları, psikolojik zarar riskini artıracak şekilde sıklıklarını veya biçimlerini değiştirmeye çalışmaksızın, bilinçli ve aktif bir şekilde kucaklamasını içeren bir süreçtir (Hayes vd., 2006). Kabul, bireyin hoş olmayan duygu, his, dürtü veya deneyimlerle mücadele etmek, kaçınmak ya da aşırı odaklanmak yerine, onları bilinçli bir şekilde deneyimleyerek doğal akışına bırakmasını içerir (Hayes vd., 2006; Harris, 2006 akt Dalkılıç, 2024).

Kabul, bireyin kendiliğinden gelişen ve bazen rahatsız edici olabilen duygu ve bedensel hisleri, bunları değiştirmeye çalışmaksızın olduğu gibi deneyimlemesini içeren bir süreçtir; çünkü psikolojik esneklik modeli, duyguların içeriğinden ziyade onlardan kaçınmanın yaşam kalitesine zarar verdiğini savunmaktadır (Bond, Hayes ve Barnes-Holmes, 2006).

Kabul süreci, bireyin içsel deneyimlerle mücadele etmek yerine, onları bilinçli bir şekilde kabul ederek psikolojik esnekliğini artırmasına yardımcı olmaktadır.

Bilişsel ayrışma (defüzyon) / bilişsel birleşme (kaynaşma)

Bilişsel ayrışma, ilişkisel öğrenme yoluyla oluşan olumsuz işlevleri destekleyen bağlamları değiştirerek, bireyin düşüncelerle kurduğu ilişki sürecini, bu düşüncelerin sonuçlarından daha baskın hale getirmeye çalışır. Bilişsel ayrışma, belirli ipuçları ve stratejiler kullanarak, dilin bireyin davranışları üzerindeki etkisini dönüştürmeyi amaçla yani diğer bir ifadeyle bilişsel ayrışma, düşünceleri merak ve tarafsızlıkla gözlemlemeyi öğrenmektir (Zhang vd., 2018). Bilişsel ayrışma teknikleri, düşüncelerin ve diğer öznel deneyimlerin doğrudan biçimini, sıklığını veya bağlamsal duyarlılığını değiştirmek yerine, onların birey üzerindeki etkisini azaltmayı amaçlar (Hayes ve Strosahl, 2005). Bu teknikler, bireyin kavramsallaştırılmış benlikle olan kaynaşmasını zayıflatarak, zorlayıcı düşünce ve duyguların kendilik algısını tehdit etme etkisini azaltır; örneğin, depresif düşünceler bireyin "normal" olduğu inancını sarsarken, aslında tehdit altında olan, onun katı ve değişmez olarak gördüğü benlik algısıdır. (Hayes, Strosahl, 2005: 10).

Bilişsel birleşme durumunda ise birey, düşünceleriyle kaynaşmış olup, zihni baskın bir otorite gibi işlev görerek onu etkisi altına alır; bu süreçte, tıpkı depresyondaki bireylerde

gözlemlendiği gibi bireyin kendine yönelik farkındalığı ve şimdiki anla teması önemli ölçüde azalır (Karakuş, Akbay, 2020)

Şimdiki an ile temas kurmak / an ile temasın kaybolması

An'da olma bireyin “şimdi ve burada” olma halidir (Karakuş, Akbay, 2020). Şimdiki anla temas, bireyin mevcut deneyimlerine odaklanmasını teşvik ederek düşünce ve duyguların yalnızca birer deneyim olarak gözlemlenmesini sağlamasıyla bilişsel ayrışma ve kabul süreçlerini güçlendirir (Fletcher, Hayes, 2005). İnsanlar problem çözme ve planlama konusunda yetkin olsa da geçmişe takılmak veya geleceğe dair kaygılar taşımak, şimdiki an farkındalığını zayıflatabilir. Şimdiki anla temas, kabul ve bilişsel ayrışma süreçleriyle birlikte çalışarak bireyin mevcut koşullara daha uyumlu tepkiler vermesini destekler (Bond vd., 2006).

Geçmiş ve geleceğin kavramsal olarak baskın hale gelmesi, bilişsel kaynaşma ve deneyimsel kaçınmanın bir sonucu olarak bireyin şimdiki anla bağlantısını kaybetmesi ve mevcut deneyime odaklanamamasıdır. Bu durum, bireyin geçmişte yaşadığı olumsuz deneyimler üzerine sürekli düşünmesi, ruminasyon yapması ya da gelecekte karşılaşılabileceği olası durumlarla ilgili yoğun kaygı duyması şeklinde ortaya çıkabilir (Harris, 2009 akt. Özeren, 2024). ACT'nin farkındalık süreçleri, bireyin dikkatini genişleterek şimdiki anla bağlantısını artırır ve böylece psikolojik esnekliği güçlendirir (Fletcher, Hayes, 2005).

Bağlamsal benlik/ kavramsal benliğe bağlanma

Bağlam olarak benlik, bireyin roller, düşünceler, duygular ve bedensel deneyimlerin ötesinde var olduğu duygusunu oluşturmasıyla sabit bir kimlikten ziyade, sürekli bir farkındalık hali olarak değerlendirilebilir (Fletcher, Hayes, 2005). Zhang ve arkadaşları (2018), bağlam olarak benliğin, bireyin kendi davranışlarını belirli bir perspektiften değerlendirmesine ve gözlemlemesine olanak tanıyan bilişsel becerileri ifade ettiğini ve bu beceriler geliştiğinde, bireyin kendine yönelik sözel anlatımları daha geniş bir farkındalık çerçevesinde ele alabileceğini; olumsuz kendilik ifadelerinin psikolojik etkisini azaltabileceğini belirtir (Zhang vd., 2018).

Özetle, bağlamsal kendilik/benlik, bireyin düşünce ve duygularını dışarıdan bir gözlemci gibi fark edebilmesi ve deneyimlerinin sürekli değiştiğini bilince çıkarabilmesidir (Harris, 2019 akt. Özeren, 2024).

Kavramsallaştırılmış, benlik bireyin yaşantılarından yola çıkarak zihninde oluşturduğu benlik algısını ve bireyin kendisiyle ilgili sahip olduğu düşünce ve inançlara sıkı sıkıya bağlı kalarak, her durumda bu doğrultuda hareket etmesini ifade eder (Usta, 2017; Barnes-Holmes, 2001). Bireyin kendisiyle ilgili oluşturduğu ve sıkı sıkıya bağlı kaldığı kimlik, roller, güçlü ve zayıf yönler, deneyimler ve duygusal yaşantılardan oluşan anlatı kavramsal benliğe bağlanma olarak kavramsallaştırılmıştır (Harris, 2009 akt. Karakuş, Akbay, 2020). Kişi, benliğini yalnızca bu hikâyeden ibaret gördüğünde, psikolojik esneklik kaybı yaşayabilir (Barnes-Holmes ve ark., 2001).

Değerler/değerlerin olmaması

Değerler, bireyin doğrudan ulaşamayacağı ancak anlık olarak deneyimleyebileceği, seçilmiş ve zaman içinde değişebilen yaşam yönelimleri olup işlevsel bağlamcılık temelinde ACT, bireyin uzun vadeli değerleri doğrultusunda hareket edip etmediğini değerlendirir (Yavuz, 2015). Değerler, belirli bir noktada sonlanan sabit hedefler değil, bireyin yaşam boyu sürdürebileceği yönelimler olup bireyin mevcut davranışlarının istediği yaşam tarzıyla ne ölçüde uyumlu olduğu ve bu uyumu sağlamak için nasıl bir planlama yapılabileceği değerlerin netleşmesiyle mümkün olur (Hayes vd., 2006; Yavuz, 2015)

Kabul, bilişsel ayrışma, anda kalma ve bağlamsal benlik gibi müdahaleler, doğrudan birer hedef olarak değil; bireyin değerleri doğrultusunda daha esnek, anlamlı ve işlevsel davranışlar geliştirmesine yardımcı olan araçlar olarak kullanılmaktadır (Yavuz, 2015). Bu süreçlerin temel dayanağını oluşturan değerler süreklilik, kapsayıcılık ve istenen olma gibi özellikler taşır. Süreklilik, bireyin kendisi, çevresi ve ilişkileri doğrultusunda değerlerine uygun davranışlarını tutarlı bir biçimde sürdürebilmesini ifade eder (Özveren, 2024).

Değerlerin olmaması, bireyin yaşamında bir yön kaybı anlamına gelir ve olumsuz düşüncelerle bilişsel birleşme ve yaşantıdan kaçınma, bu kayba yol açar. Psikolojik bozukluklar, genellikle değerlerin kaybedilmesiyle bağlantılıdır; bu da yaşamın anlamını, amacını ve canlılığını yitirmeye, psikolojik esnekliğin zayıflamasına ve psikopatolojik

rahatsızlıkların gelişmesine neden olur (Harris, 2009). Kashdan ve Rottenberg (2010) psikolojik esnekliğin bireylerin değerleri doğrultusunda yaşamlarını şekillendirmelerini sağlayarak anlam ve mutluluk kazanmalarına yardımcı olduğunu belirtir.

Kararlı davranış (adanmış eylem) / eylemsizlik, kaçınma ve dürtüsellik (işlevsiz eylemler)

Psikolojik esneklik, bireyin içinde bulunduğu koşullara göre davranışlarını sürdürebilme yeteneğini ifade eder ve bu modelin temel unsurlarından biri "kararlı davranış"dır. Bilgen (2021), kararlı davranış/adanmış eylemi bireyin kendi değerleri doğrultusunda bilinçli ve anlamlı davranışlar sergilemesi olarak tanımlamıştır. Anlamlı bir yaşam, ancak kişinin değerleri uğruna harekete geçmesiyle mümkündür (Bilgen, 2021: 84). Kararlı davranış, bireyin değerleri ve hedefleri doğrultusunda istikrarlı bir şekilde hareket etmesini sağlarken, davranışları yalnızca biçimsel özelliklerine göre değil, işlevselliği ve çevresel faktörlerle etkileşimi açısından da ele almayı gerektirir (McCracken, 2013).

ACT, bireylerin sadece düşünce düzeyinde değil, eylemler yoluyla da değerleriyle uyumlu bir yaşam sürdürmelerini destekler; bu süreçte, değerler doğrultusunda somut hedefler belirlenir ve psikolojik esneklik becerileri kullanılarak karşılaşılan engeller aşılmaya çalışılır (Doorley, Goodman, Kelso ve Kashdan, 2020; Zhang, vd., 2018).

İşlevsiz eylemler bireyin mevcut anla bağıını koparmasına, değerlerinden uzaklaşmasına ve yaşamını anlamlandırmasını zorlaştıran davranış kalıplarına yönelmesini ifade eder (Harris, 2009). Bireyin değerleri doğrultusunda bilinçli seçimler yaparak tutarlı eylemlerde bulunamaması, psikolojik esnekliğin zayıflamasına neden olur. Bu durum, yaşamın anlamına ilişkin farkındalığın azalmasına ve davranışsal yönelimin bozulmasına yol açabilir (Harris, 2009).

ACT, bireyin düşünceleriyle olan etkileşimini dönüştürerek psikolojik esnekliği geliştirmeyi hedefleyen bir müdahale modelidir (Cullen, 2008). Bilişsel ayrışma, kabul, şimdiki an farkındalığı ve bağlam olarak benlik süreçleri psikolojik esneklik modeli içinde farkındalığın işlevsel bir tanımını sunarken, değerler ve kararlı eylem bireyin sağlıklı davranış değişikliklerini sürdürmesine katkı sağlar (Zhang vd., 2018).

Psikolojik esneklik modeli, bireyin içsel deneyimlerine karşı geliştirdiği açık, farkındalıklı ve değer odaklı tutumu temel almakta ve bireyin yaşamsal işlevselliğini korumasına olanak tanımaktadır. Bu modelde yer alan süreçler, bireylerin değişen koşullar karşısında daha uyumlu ve anlamlı davranışlar sergileyebilmeleri için gerekli psikolojik becerilerin yapıtaşlarını oluşturmaktadır. Psikolojik esnekliğin yalnızca bireysel iyilik hali açısından değil, aynı zamanda iş yaşamındaki performans, dayanıklılık ve tükenmişlik gibi sonuçlar üzerinde de önemli etkileri olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bir sonraki bölümde, psikolojik esnekliğin iş yaşamındaki yansımaları ve önemi ele alınacaktır.

2.2.3. İş yaşamında psikolojik esneklik

Psikolojik esneklik, bireylerin zorluklar karşısında değerleri doğrultusunda hareket etmelerine yardımcı olurken psikolojik esneklik düzeyi iş yerinde karşılaşılan stres kaynaklarıyla başa çıkma ve bireylerin yaşantısal kaçınma davranışlarında belirleyici rol oynamaktadır (Aydın, Aydın ve Özdemir, 2020). Bu bağlamda, psikolojik esneklik, yalnızca bireysel iyilik hâlini korumakla kalmayıp, iş yaşamındaki değişken talepler karşısında sürdürülebilir bir uyum sürecinin de temelini oluşturmaktadır.

Psikolojik esneklik, öncelikle ruh sağlığı bağlamında ele alınmış olsa da bireylerin iş ortamındaki pekiştirme koşullarına duyarlılığını artırarak performanslarını ve uyum becerilerini geliştirmelerine katkı sağlamakta; iş yaşamında başarıyı önemli gören bireyler için görevlerini daha etkili bir şekilde yerine getirmelerine ve değerlere dayalı olumlu pekiştirme süreçleriyle etkileşimlerini artırmalarına olanak tanımaktadır (Bond, Hayes ve Barnes-Holmes, 2013). Bu bağlamda, psikolojik esnekliğin örgütsel davranış üzerindeki etkileri giderek daha fazla araştırılmakta ve bulgular bu ilişkinin önemini desteklemektedir (Bond, Hayes ve Barnes-Holmes, 2013). Dolayısıyla psikolojik esneklik, çalışanların örgütsel hedeflerle kişisel değerler arasında anlamlı bir köprü kurlarını kolaylaştıran kritik bir bireysel kaynak olarak değerlendirilebilir.

İş yerindeki ruh sağlığı (psikolojik iyi oluş) ile psikolojik esneklik arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Genellikle esneklik düzeyi arttıkça çalışanların ruh sağlığı göstergeleri olumluya gitmekte olup, psikolojik esnekliği yüksek çalışanların iş kaynaklı stres karşısında daha az zarar gördüğü, tükenmişlik ve anksiyete gibi sorunları daha az yaşadığı görülmektedir. Nitekim yapılan çalışmalar, “psikolojik esneklik düzeyi yüksek olan

Çalışanların bir yıl sonra ölçülen ruh sağlıklarının daha iyi olduğu” (Bond ve Bunce, 2003) ve esnek bireylerin iş stresine karşı daha dirençli olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Ayrıca psikolojik esnekliği yüksek çalışanların, işle ilgili değerlerine sık sık temas ederek kendilerini olumlu yönde motive edebildikleri; değer merkezli bu yaklaşımla daha fazla olumlu pekiştireç (r. başarı duygusu, yaptığı işte anlam bulma) deneyimleyip daha iyi zihinsel sağlık düzeyi korudukları bulgulanmıştır (Bond, Flaxman, 2006). Bu durum, psikolojik esnekliğin yalnızca stres yönetiminde değil, aynı zamanda uzun vadeli zihinsel sağlık göstergelerinde de belirleyici bir faktör olduğunu göstermektedir.

İş yaşamında psikolojik esnekliği yüksek çalışanların, performans hedeflerini yakalama ve aşma konusunda daha başarılı oldukları; yeni beceri ve bilgilere daha açık olup öğrenme süreçlerinde daha başarılı oldukları ve iş kaynaklı stresle daha etkili başa çıkarak ruh sağlıklarını koruyabildiklerini görülmüştür (Bond, Hayes ve Barnes-Holmes, 2013). Örneğin, psikolojik esnekliği yüksek çalışanların, "bir işyerinde stres yönetimi eğitimi sonrasında psikolojik esneklik puanlarında artış; buna paralel olarak stres düzeylerinde azalma ve işte yenilikçi davranışlarda artış" sergiledikleri bulunmuştur (Bond, Bunce, 2000). Yapılan alışmalar psikolojik esnekliğin, çalışanların zihinsel sağlıklarını korumalarına, iş performanslarını artırmalarına ve öğrenme süreçlerini iyileştirmelerine yardımcı olan kritik bir bireysel özellik olduğunu ortaya koymaktadır (Bond, Hayes ve Barnes-Holmes, 2006).

İş yerindeki psikolojik esnekliğin düzeyi sadece bireysel özelliklere bağlı değil, aynı zamanda örgüt kültürü ve yönetim uygulamalarıyla da yakından ilişkili olarak açıklanmaktadır. “Değer odaklı ve destekleyici bir kültür, çalışanların kendi kişisel değerleriyle iş hedefleri arasında bağ kurmasına yardımcı olarak onların zor durumlarda bile değerlerine sarılıp esnek kalmasını teşvik eder”; buna karşın, “katı, cezalandırıcı veya belirsizliği tolere etmeyen bir örgüt kültürü, çalışanların hata yapmaktan korkup ie kapanmasına, duygularını bastırmasına ve değişime direnç göstermesine yol açabilir” (Bond ve arkadaşları 2006; Bond, Hayes, 2002). Yönetim yaklaşımında ise, destekleyici, katılımcı ve değer odaklı bir liderliğin, çalışanların açık ve esnek davranışlar sergilemesini kolaylaştırdığı çalışmalarda görülmüştür. “Psikolojik esnekliği destekleyen bir yönetim yaklaşımı, çalışanların stresle başa çıkmalarına ve performanslarını artırmalarına yardımcı olabilir” (Bond, Flaxman, 2006). Örgüt kültürünün ve yönetim yaklaşımlarının psikolojik esnekliği destekler nitelikte olması, çalışan bağlılığı ve örgütsel dayanıklılık üzerinde uzun vadeli etkiler yaratabildiği görülmektedir.

Donaldson ve Bond (2004) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, psikolojik esneklik ve duygusal zekanın zihinsel sağlık, fiziksel sağlık semptomları ve iş tatmini üzerindeki etkileri karşılaştırılmıştır. Bulgular, psikolojik esnekliğin zihinsel ve fiziksel sağlık sonuçlarını güçlü bir şekilde yordadığını, buna karşın duygusal zekanın bu ilişkiyi açıklamada daha zayıf kaldığını göstermektedir. Araştırmacılar, psikolojik esnekliğin bireylerin içsel deneyimlerini kabul etmelerini sağlayarak sağlık ve iş performansı ile daha güçlü bir ilişki gösterdiğini belirtmektedir (Donaldson, Bond, 2004). Bu bulgular, iş yaşamı müdahalelerinde psikolojik esnekliğin geliştirilmesine öncelik verilmesi gerektiğini destekleyen önemli kanıtlar sunmaktadır.

COVID-19 pandemisi sırasında sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmalar da psikolojik esnekliğin koruyucu rolünü vurgulamaktadır. Frey, Chong, Chien ve Gloster (2025) tarafından Doğu ve Batı kültürel bağlamlarındaki hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, tükenmişlik, uykusuzluk ve işten ayrılma niyeti kültürel bağlamlara göre karşılaştırılmıştır. Sonuçlar, psikolojik esnekliği yüksek bireylerin hangi kültürde olursa olsun daha düşük tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti sergilediklerini ortaya koymuştur. Bu bulgu, psikolojik esnekliğin kültürel farklardan bağımsız olarak çalışan refahını artıran bir faktör olduğunu göstermektedir (Frey vd., 2025). Böylece psikolojik esnekliğin, kriz dönemlerinde kültürel farklılıklar gözetmeksizin koruyucu bir faktör olarak işlev gördüğü anlaşılmaktadır. Bu bulgular, iş yaşamı müdahalelerinde psikolojik esnekliğin geliştirilmesine öncelik verilmesi gerektiğini destekleyen önemli kanıtlar sunmaktadır.

Benzer şekilde, Iglesias, Vallejo ve Fuentes (2010) tarafından İspanya'daki yoğun bakım hemşireleri üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, tükenmişlik sendromu ile deneyimsel kaçınma arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada, deneyimsel kaçınma psikolojik katılık değişkeninin ölçüldüğü bir çerçevede ele alınmış; yapılan analizler sonucunda, psikolojik katılık düzeyleri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir istatistiksel ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Alan yazınında, psikolojik katılığın psikolojik esnekliğin karşıtı olarak değerlendirildiğini ve bu nedenle katılığın ölçülmesinin esnekliği değerlendirmekle eşdeğer olduğunu öne sürmektedir (Çelik, 2023).

İş-aile çatışması ve psikolojik esnekliğin iş performansı üzerindeki etkileri de araştırmalarda ele alınmıştır. Mahmood ve arkadaşları (2025) tarafından Çinli eczacılar üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, psikolojik esnekliğin iş performansı üzerinde olumlu etkisi

olduğu bulunmuştur. Araştırmacılar, iş yerinde psikolojik esnekliğin desteklenmesiyle çalışanların verimliliğinin ve refahının artırılabilirliğini öne sürmektedir (Mahmood, Khizar, Imtiaz vd., 2025).

Eğitim sektörü bağlamında yapılan araştırmalar da psikolojik esnekliğin mesleki stresle başa çıkma sürecindeki kritik rolünü ortaya koymaktadır. Yıldırım, Dilekçi ve Manap (2024) tarafından öğretmenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, mesleki stres ile iş tatmini, iş performansı ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkilerde psikolojik esnekliğin ve yaşamın anlamının aracı roller üstlendiği bulunmuştur. Çalışmanın bulguları, psikolojik esnekliğin ve yaşamın anlamının, mesleki stresin olumsuz etkilerini azaltarak iş tatmini ve performansı artırırken psikolojik sıkıntıyı hafiflettiğini göstermektedir (Yıldırım, Dilekçi ve Manap, 2024).

Tüm bu çalışmaların yanında sosyal hizmet alanında da psikolojik esnekliğin mesleki esnekliği artırıcı rolü çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. İsveç'te sosyal çalışmacılar üzerinde gerçekleştirilen randomize kontrollü bir çalışmada, ACT temelli bir stres yönetimi programına katılan sosyal çalışmacıların, psikolojik esneklik düzeylerinde anlamlı bir artış yaşadığı ve bu durumun stres ve tükenmişlik düzeylerinde azalmaya yol açtığı bulunmuştur (Brinkborg, Michanek, Hesser ve Berglund, 2011). Bu araştırmada, stres düzeyi başlangıçta yüksek olan sosyal çalışmacılar, ACT müdahalesi sonrasında klinik olarak anlamlı iyileşmeler göstermiş; psikolojik esnekliğin iş stresine karşı bir tampon görevi gördüğünü ve bireylerin stres kaynaklı tükenmişliği önleyerek mesleklerine bağlı kalmalarına katkı sağladığını ortaya koymuştur (Brinkborg vd.,2011). Sosyal hizmet gibi yüksek duygusal talep içeren mesleklerde psikolojik esnekliğin artırılması, yalnızca bireysel iyi oluşu değil, mesleki sürekliliği de destekleyen stratejik bir müdahale alanı sunmaktadır.

Bu kapsamda çalışanların psikolojik esnekliğini geliştirmeye yönelik bireysel ve örgütsel düzeyde müdahaleler, iş yerinde refahı desteklemek adına önemli araçlar olarak değerlendirilmektedir. Sosyal çalışma görevlileri gibi yoğun stres altında çalışan meslek gruplarında, psikolojik esnekliği artırmaya yönelik ACT temelli programlar ve örgütsel destek mekanizmaları hem bireysel iyilik halini hem de mesleki sürdürülebilirliği güçlendiren stratejiler olarak öne çıkmaktadır.

İş yaşamında psikolojik esneklik, bireylerin stresle başa çıkma, mesleki doyum sağlama ve ruh sağlıklarını koruma süreçlerinde kritik bir rol oynamaktadır. Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde, çalışanların sadece iş performansları değil, aynı zamanda duygusal tepkilerini düzenleme becerileri de büyük önem taşımaktadır. Bu noktada, duygusal emek kavramı, çalışanların iş rolleri kapsamında duygularını yönetme biçimlerini ve bu süreçlerin bireysel ve örgütsel sonuçlarını anlamak açısından önemli bir kavramsal çerçeve sunmaktadır. Bu bölümde duygusal emek kavramı ve ilgili yaklaşımlar ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.3. Duygusal Emek

Duygu kavramı, bireyin içsel dünyasında oluşan ve çeşitli fizyolojik, psikolojik ve sosyal süreçlerle şekillenen bir his durumu olarak ifade edilmektedir (Ashforth, Humphrey, 1995). Duygular, bireyin bir durumu değerlendirmesi, fizyolojik tepkiler, yüz ifadeleri ve kültürel anlamlandırmalar gibi bileşenlerle oluşmaktadır (Thoits, 1989, s. 318 akt. Seçer, 2005).

Duygu olgusu, tarih boyunca farklı disiplinler tarafından incelenmiş ve özellikle 1980'lerden sonra iş yaşamındaki rolü daha fazla tartışılmaya başlanmıştır. Örgütleri tamamen akılcılık anlayışıyla şekillendirmeyi amaçlayan Taylorist yaklaşım, insanı da diğer örgütsel kaynaklar gibi verimli ve etkili kullanmanın yollarını ararken, onun duygusal yönünü büyük ölçüde ihmal etmiştir. Ancak, Hawthorne çalışmalarıyla insanın duygusal yönü de yönetim anlayışına dâhil edilmiş ve çalışma ortamının yalnızca akılcı değil, aynı zamanda duyguların da deneyimlendiği bir alan olduğu kabul edilmiştir (Seçer, 2005).

İş ortamında bireylerin hissettikleri duygular kadar, çalışanın işi gereği sergilediği duygusal ifadeler de önemli bir araştırma alanı haline gelmiş ve özellikle müşteri, hasta veya hizmet alan bireylerle etkileşim gerektiren mesleklerde, çalışanın belirli bir duygu ifadesi takınması, karşı tarafta bir his uyandırması için gereklilikleri arasına girmiştir. Literatürde, bu sürecin gerektirdiği çaba "duygusal emek" kavramı ile ifade edilmektedir (Seçer, 2005).

Duygusal emek kavramı, sosyoloji, psikoloji, yönetim ve davranış bilimleri gibi çeşitli disiplinlerde geniş çapta incelenen bir kavram olup, özellikle hizmet sektöründe çalışanlar için büyük bir gereklilik haline gelmiştir. Organizasyonlarda çalışanların duygusal emek sergilemesi kaçınılmaz olurken, öğretmenler, sağlık çalışanları, güvenlik görevlileri, turizm

sektörü çalışanları, banka personeli, çağrı merkezi çalışanları, ev hizmetlileri, rehberler, restoran personeli, yöneticiler, kamu çalışanları ve bazı serbest meslek grupları gibi pek çok meslek, görevlerini yerine getirirken duygusal emek harcamayı zorunlu kılmaktadır (Güler, 2021: 2). Bireyin içinde bulunduğu örgütte performansını bilinçli şekilde yükseltme çabası, duygusal bağlılık, gönüllü katılım ve verimlilik üzerinde doğrudan etkili olabilmektedir (Töremen, Çankaya, 2008).

Duygusal emek, birçok hizmet sektörü ve meslek grubunda sıkça karşılaşılan temel bir unsur olarak kabul edilmekte; duygu ve emek kavramlarının birleşimiyle, bireyin bilinçli şekilde yürüttüğü iş süreçlerinin kendi iç dünyasında oluşturduğu etkiyi ifade etmektedir. Bu yönüyle örgütsel davranış alanı ve ilgili alt disiplinlerde araştırmacıların dikkatini çeken önemli bir kavram haline gelmiştir (Basım, Beğenirbaş, 2012).

Duygusal emek kavramı, bireyin iş yaşamında duygularını nasıl yönettiğini ve bu süreçte hangi stratejileri kullandığını anlamak açısından önemli bir çerçeve sunmaktadır. Ancak bu kavramın daha derinlemesine kavranabilmesi için, literatürde geliştirilmiş farklı teorik yaklaşımların ve modellerin incelenmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda bir sonraki bölümde, duygusal emek kavramının gelişimine yön veren temel yaklaşımlar ele alınacaktır.

2.3.1. Duygusal emek yaklaşımları

Bu çalışmada, duygusal emek literatüründe önemli bir yere sahip olan farklı yaklaşımlar ele alınmıştır. Bu kapsamda sırasıyla; Hochschild'ın Duygusal Emek Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı, Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı ile Grandey'in Yaklaşımı incelenmiştir.

Hochschild'ın duygusal emek yaklaşımı

Duygusal emek kavramı, literatüre ilk kez Arlie Russell Hochschild'in "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" başlıklı eserinde kazandırılmıştır. Hochschild, çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimi bir tiyatro sahnesine benzetmiş ve bu bağlamda müşterileri izleyici, çalışanları ise sahnedeki aktörler olarak değerlendirmiştir. Çalışanların, iş süreçlerinde belirli duyguları sergilemesi gerektiğini vurgulayan Hochschild, duyguların belirli kurallar çerçevesinde düzenlendiğini ve işverenler tarafından kontrol edilebildiğini ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 7; Güler, 2021:3).

Hochschild (1983), hizmet etkileşimlerinde bireylerden belirli duygusal tepkiler göstermelerinin beklendiğini öne sürmüştür. Bu beklentiler, hangi duyguların hissedilmesi gerektiğini, bunların yoğunluğunu, süresini ve yöneldiği kişiyi belirleyen duygu normlarını oluşturur. Bu doğrultuda, örgütler çalışanlardan belirli durumlarda belirli duygusal ifadeler göstermelerini, bazı duyguları ise bastırmalarını talep edebilir. Bu sürecin yönetilmesi, hizmet sektöründe kalitenin sağlanması açısından kritik bir faktör olarak görülmektedir (Hochschild, 1983: 2; Köse, Oral & Türesin, 2011). Özellikle hizmet sektöründe, müşteriyle doğrudan etkileşim halinde olan çalışanlar için, sergilenen duygular işin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle, çalışanların başarısı, duygularını ne derece etkili yönetebildikleri ile doğrudan ilişkilidir. Örneğin, bir uçuş görevlisinin güler yüzlü ve cana yakın ve bir hemşirenin anlayışlı ve destekleyici olması beklenebilir (Hochschild, 1979; Ashforth, Humprey, 1993).

Hochschild (1983), çalışanların duygusal emek sürecinde iki temel strateji kullandığını belirtmektedir: yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış (Güler, 2021:3). Yüzeysel davranış, çalışanın gerçekte hissetmediği bir duyguyu dışa vurmasıdır. Yüzeysel davranış uygulayan hizmet sektörü çalışanın içsel duygu dünyası ile sergilediği davranışlar arasında bir uyumsuzluk söz konusudur (Köse, Oral ve Türesin, 2011). Derinlemesine davranış ise bireyin kendi duygularını değiştirerek, gerçekten hissetmesi gereken duyguyu içselleştirmesi sürecidir. Böylece çalışan, iş gerekliliklerine uygun bir duygu durumuna uyum sağlayarak, sahte bir duygu sergilemek yerine bu duyguyu gerçekten deneyimler (Hochschild, 1983 akt. Beğenirbaş, Meydan, 2012).

Örgütler, belirli duygusal ifadelerin sergilenmesini bekleyerek çalışanların duygularını kontrol etmelerini zorunlu hale getirmesiyle duyguların metalaşmasına yol açar (Grandey, 2000: 96). Hochschild'a göre (1983), bu durum bireylerin içsel hislerini işin gerekliliklerine göre şekillendirmesi gerektiği bir sistem yaratır ve özellikle zor müşterilerle başa çıkarken çalışanlar için ciddi bir psikolojik yük oluşturur. Bu nedenle, duygusal emeğin tükenmişlik ve iş stresi ile yakından ilişkili olduğu öne sürülmektedir (Grandey, 2000; Ashforth ve Humprey, 1993; Hochschild, 1983: 569).

Ashforth ve Humprey yaklaşımı

Ashforth ve Humprey (1993), duyguların kurumsal beklentiler doğrultusunda dışa vurulmasını, örgütsel düzeyde izlenim oluşturma sürecine katkı sağlayan bir davranış biçimi olarak ele almışlardır (Grandey, 2000). Hochschild, hizmet sektöründe çalışanların belirli duyguları deneyimlemeleri ve dışa vurmalarının beklendiğini, ancak bu sürecin çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik etkiler yaratabileceğini öne sürmüştür. Ashforth ve Humprey (1993), Hochschild'in görüşlerini yeniden ele almış; duygusal emek daha sistematik bir biçimde tanımlanırken hizmet bağlamındaki işlevleri tartışılmıştır (Ashforth ve Humprey, 1993: 90).

Hizmet yönetimi literatürüne göre, duygusal emek, hizmet etkileşimlerinde belirleyici bir rol oynayan birkaç önemli faktör nedeniyle kritik bir kavramdır (Bowen, Siehl, Schneider, 1989; Rafaeli, Sutton, 1989; Brown, Gummeson, Edvardsson ve Gustavsson, 1991). Hizmet personeli, örgütün dış dünyadaki temsilcisi olarak müşterilere (danışan, hasta, öğrenci vb.) doğrudan hizmet sunar ve bu süreç genellikle yüz yüze etkileşimleri içerir. Müşterilerin hizmet sürecine aktif katılımı, etkileşimleri dinamik ve öngörülemez hâle getirirken, hizmetlerin soyut yapısı kalite değerlendirmesini zorlaştırmaktadır. Bu faktörler, hizmet sağlayıcıların davranışlarını kritik kılar ve müşterilerin hem hizmet sürecine hem de sunulan hizmetin kalitesine ilişkin algılarını doğrudan etkiler (Ashforth ve Humprey, 1993: 90-91; Bowen ve diğerleri, 1989 :82).

Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, duygusal emek, çalışanların duygusal ifadelerinin toplumsal ve örgütsel normlara uygun hâle getirilmesi sürecidir ve iki temel işleve sahiptir. İlk olarak, duygusal emek, çalışanların müşteri ve örgütsel paydaşlarla olan etkileşimlerini düzenleyerek görev performansını artırır ve kişilerarası sorunları önler (Rafaeli, Sutton, 1989:3). Özellikle hizmet sektöründe, sergilenen duygular, hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyebilmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993). Bu bağlamda Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların duygusal emek sürecinde duygu gösterim kurallarına uyum sağlamak için üç temel strateji — yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve samimi davranış — kullandığını belirtmektedir (Güler, 2021:5). İkinci olarak, duygusal emek, bireyin kimliğini ifade etmesine ve kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunabilir. Ayrıca, bireyin örgütsel rolüyle özdeşleşmesi, duygusal emeğin psikolojik maliyetini azaltarak olumlu duygular yaratabilir ve iyi oluşu destekleyebilir (Ashforth ve Mael, 1989).

Duygusal emeğin psikolojik etkileri, bireyin örgütsel rolüyle kurduğu kimlik bağının gücüne bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Sosyal kimlik teorisine göre, bireyler hem kişisel özelliklerine hem de sosyal gruplara olan aidiyetlerine dayalı bir benlik algısı geliştirirler (Ashforth, Mael, 1989; Tajfel, Turner, 2010: 85). Bireyin bir hizmet rolüyle güçlü bir kimliksel bağ kurması, duygu sergileme kurallarına uyumu kolaylaştırırken, bu kimliğin bireyin kişisel değerleriyle çelişmesi, duygusal uyumsuzluk ve benlik yabancılaşmasına yol açabilir. Rol kimliği ile kişisel kimliği arasında tutarsızlık yaşayan bireylerde, örgütsel beklentilere uyum sağlama çabası tükenmişlik ve psikolojik stres gibi çeşitli olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Burke, Brief, George, Roberson, ve Webster, 1989; Ashforth ve Humphrey, 1993: 99).

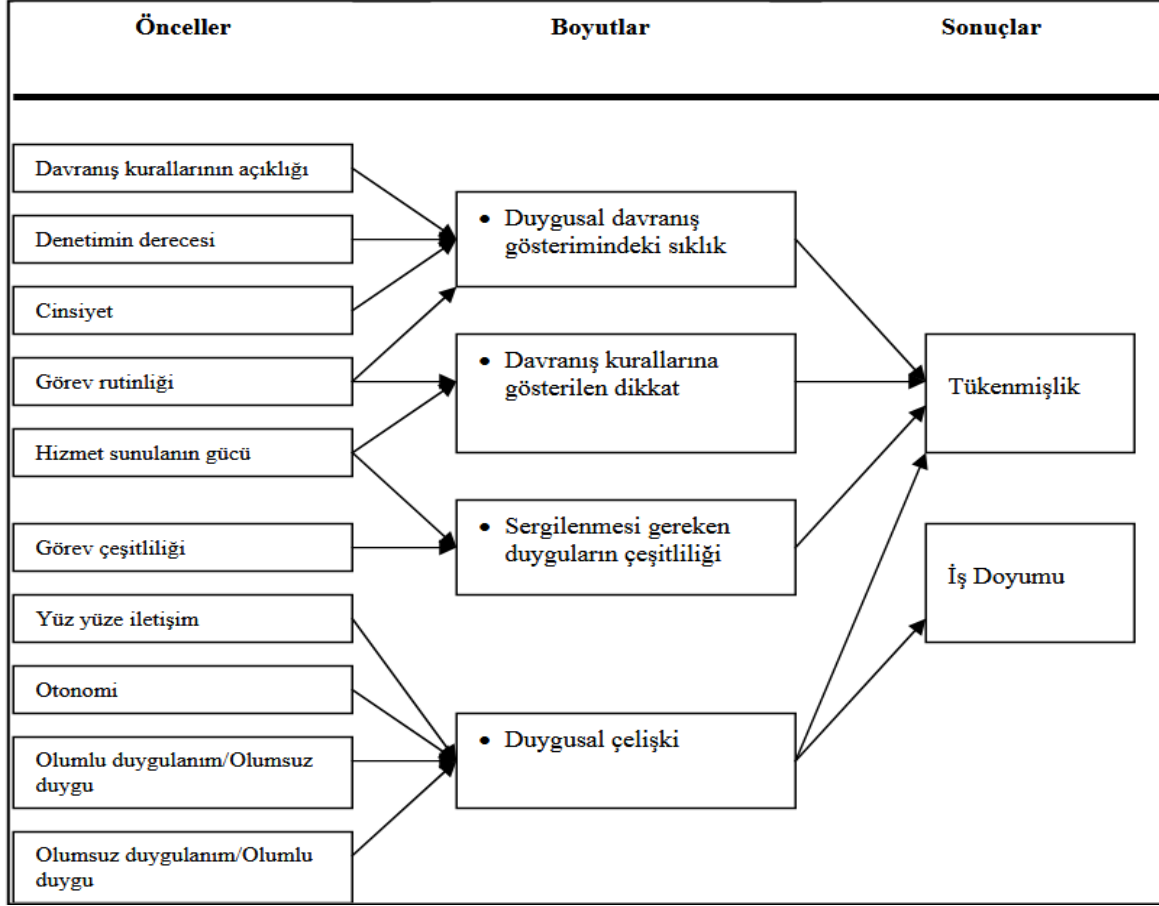
Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin birey üzerinde içsel ve dışsal baskılarla oluştuğunu belirtmektedir. İçsel baskılar, bireyin kimlik algısını değiştirirken, dışsal baskılar örgütlerin işe alım, sosyalleştirme ve ödüllendirme süreçleri aracılığıyla çalışanların duygusal emeği içselleştirmesini teşvik etmesiyle ortaya çıkar (Hochschild, 1990; Salancik, 1977). Ancak, duygusal emeğin örgütsel kontrol mekanizmalarıyla zorla benimsetilmesi çalışanlarda direnç ve psikolojik rahatsızlığa yol açabilir (Argyris, 1957 akt. Ashforth ve Humphrey, 1993). Aşırı kimliklenme, duygusal tükenmeye ve özsaygı kaybına neden olabilirken, örgütsel rol bireye aidiyet ve anlam duygusu da sağlayabilir (Ashforth, Mael, 1989). Bu bağlamda Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre bireyin örgütsel kimliğiyle kurduğu bağın gücü, duygusal emeğin olumlu veya olumsuz etkilerini belirleyen temel bir faktördür.

Morris ve Feldman yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği "kişilerarası etkileşimler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguların ifade edilmesi için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol süreci" olarak tanımlamıştır (Morris, Feldman, 1996: 98). Bu tanımla ile etkileşimci bir yaklaşımdan hareketle, duyguların sosyal çevrede ifade edildiğini ve kısmen bu çevre tarafından belirlendiğini öne sürmesiyle Hochschild (1979: 560) ve Ashforth ile Humphrey'nin (1993) yaklaşımlarıyla örtüşmektedir.

Morris ve Feldman'a (1996) göre duygusal emek, dört temel boyut çerçevesinde incelenebilecek çok yönlü bir yapıdır: etkileşimlerin (duygu gösterim) sıklığı, dikkat ve özen

(duyguların yoğunluğu ve etkileşimin süresi), ifade edilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki (uyumsuzluk) (Morris, Feldman, 1996: 986- 1010).



Şekil 2.2. Morris ve Feldman duygusal emek modeli (Köksel, 2009)

Duygusal davranış gösteriminin sıklığı, işin doğası gereği ne kadar duygu ifadesi gerektirdiğiyle doğrudan ilişkilidir. Bir iş ne kadar sık duygusal gösterim gerektiriyorsa, örgütte bu süreci düzenleyen kuralların sayısı da o kadar fazla olacaktır. Bu doğrultuda, modelin ilk öncülü duygusal davranış kurallarının açıklığıdır; yani, çalışanların duygusal ifadelerinin örgütsel performans açısından ne kadar önemli olduğu arttıkça, örgüt tarafından belirlenen kuralların netliği de artacaktır. İkinci öncül olan denetim düzeyi ise çalışanların duygusal ifadelerini ne kadar sıkı bir kontrol altında sergilediklerini belirler; denetim arttıkça, çalışanların gerekli duyguları ifade etmekten kaçınma ihtimali azalır. Ayrıca, modelde kadınların erkeklere kıyasla daha fazla duygusal davranış sergileme eğiliminde olduğu belirtilmiştir. Son olarak, görev rutinliği de duygusal gösterim sıklığını etkileyen bir diğer faktördür; iş ne kadar yapılandırılmış ve tekrarlayan bir hale gelirse, çalışanlardan beklenen duygusal ifadelerin sıklığı da o ölçüde artacaktır (Morris, Feldman, 1996; Köksel,

2009; Güler, 2021). Bununla beraber Morris ve Feldman (1997), etkileşim sıklığı ve süresi arttıkça, çalışanların duygusal emek düzeyinin yükselmesinin tükenmişlik, iş doyumu ve rol içselleştirme gibi iş sonuçları üzerinde önemli etkilere yol açtığını ortaya koymuştur.

Dikkat ve özen, duygusal davranış kurallarına verilen dikkati ifade eder. Gerekli davranış kurallarına verilen önem arttıkça, çalışanların doğru duyguyu sergileyebilmek için harcadıkları psikolojik ve fiziksel çaba da buna paralel olarak artacaktır. İlgili modele göre, çalışanların bu duygu kurallarına ne düzeyde önem verdiği iki temel unsur tarafından şekillendirilmektedir: duygusal tepkilerin süresi ve yoğunluk düzeyi. Duygusal davranış süresi, çalışanın müşteriyle kurduğu etkileşimin ne kadar sürdüğünü ifade ederken; duygusal davranışın yoğunluğu, sergilenmesi beklenen duyguların gücü ve önemini vurgulamaktadır. Buna göre, müşteriyle temas süresi uzadıkça ve gösterilmesi gereken duyguların yoğunluğu arttıkça, çalışanın sarf edeceği duygusal emek de yükselir. Bu boyutun belirleyicileri arasında görev rutinliği ve hizmet verilen kişinin gücü bulunmaktadır. Model kapsamında, görev rutinliği arttıkça çalışanların duygu kurallarına gösterdiği özenin azaldığı, yani bu iki değişken arasında negatif bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır. Bunun nedeni, rutin hale gelen ve sıkça tekrarlanan duygusal davranışlarda, çalışanın içtenliğinden çok hizmetin sunum hızının ön plana çıkmasıdır. Öte yandan, hizmet verilen bireyin sosyal statüsü, çalışanların duygusal ifadelerini şekillendiren önemli bir faktördür. Sosyal statü farkları, hizmet sunan kişinin, karşısındaki bireyin konumuna göre davranışlarını ayarlamasına neden olabilir. Bu doğrultuda, hizmet sunulan kişinin statüsü arttıkça, çalışanların gerekli duygu gösterim kurallarına daha fazla dikkat göstermesi beklenir. Duygusal emeğin ikinci boyutu olan bu süreç, işin gerektirdiği kurallara ne kadar titizlikle uyulduğunu ifade eder. Çalışanlar, belirlenen duygu sergileme kurallarına ne kadar bağlı kalırlarsa, organizasyon da onlardan o kadar fazla çaba ve enerji talep eder. Bunun sonucunda, çalışanların daha fazla duygusal emek göstermeleri kaçınılmaz hale gelir (Morris, Feldman, 1996: 989; Köksel, 2000; Kaya, 2023). Meslekler arasında etkileşim sıklığı farklılık gösterebilir; örneğin, bir resepsiyonist saat başına tek bir müşteriyle iletişim kurarken, bir kasiyer aynı sürede on müşteriyle ilgilenmek durumunda olabilir (Güngör, 2009).

İfade edilmesi gereken duyguların çeşitliliği, çalışanların müşterilere yönelik farklı duygusal tepkiler sergilemesini gerektirir. Morris ve Feldman (1997: 991), görev kapsamında gösterilmesi beklenen duyguların çeşitliliği arttıkça, çalışanların duygu ve davranışlarını yönetme ihtiyacının yükseldiğini ve buna bağlı olarak duygusal emek harcama seviyelerinin

arttığını belirtmiştir. Bu boyutun temel belirleyicileri arasında hizmet sunulan kişinin gücü ve çalışanın görev çeşitliliği bulunmaktadır. Güçlü bir müşteri veya hizmet alıcısına genellikle olumlu duygular gösterilmesi beklendiğinden, duygu çeşitliliği daha sınırlı olur ve duygusal uyum gereksinimi azalır. Öte yandan, çalışan farklı roller üstlendiğinde, her bir görev farklı duygusal ifadeler gerektirdiği için duygu yönetimi üzerindeki kontrol artar ve harcanan duygusal emek seviyesi yükselir (Morris ve Feldman, 1997: 991).

Çalışanların sergilemesi beklenen duygular arttıkça, duygusal emek gereksinimi de buna paralel şekilde artmaktadır. Kurumsal beklentilere uygun olarak çeşitli duyguları yansıtmaması gereken çalışanlar, duygusal ifadelerini bilinçli bir şekilde planlamalı ve yönetmelidir. Bu süreç, zihinsel ve duygusal açıdan ek çaba gerektirmektedir. Morris ve Feldman (1997), duygusal gösterimleri olumlu, olumsuz ve tarafsız olmak üzere üç kategoriye ayırmaktadır. Olumlu duygular, müşteri ilişkilerini güçlendirirken, olumsuz duygular otorite sağlama veya kontrol mekanizması oluşturma amacı taşıyabilir. Tarafsız duygular ise çalışanın statüsünü ve yetkisini vurgulamak için kullanılır (Morris ve Feldman, 1997; Güler, 2021; Köksel, 2009).

Duygusal uyumsuzluk (çelişki), belirlenen davranış kuralları ile çalışanların duygularının çelişki yarattığı durumları yansıtmaktadır. Hochschild (1983), duygusal uyumsuzluğu, bireyin gerçek hisleri ile sergilemek zorunda olduğu duygular arasındaki uyumsuzluğun yarattığı içsel gerilim olarak tanımlamıştır. Ashforth & Humphrey (1993) de bu süreci ele alarak, bireylerin bu uyumsuzlukla başa çıkmak için yüzeysel ve derin rol yapma (surface acting & deep acting) stratejilerini kullandığını öne sürmüştür (Grandey, 2000).

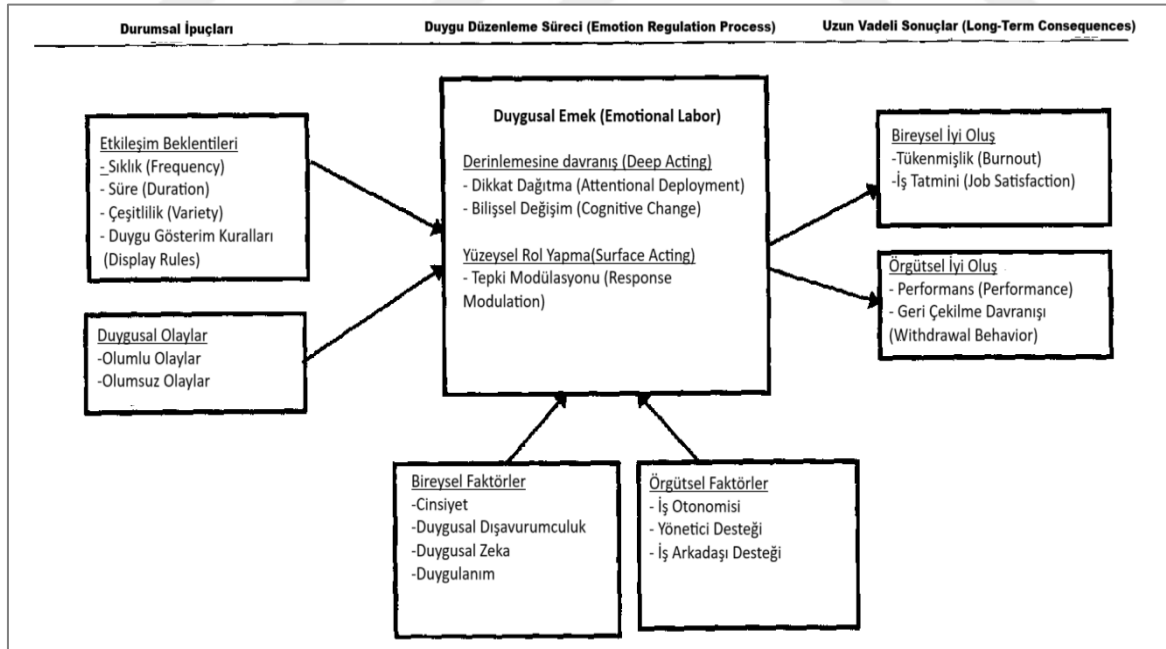
Morris ve Feldman (1997), duygusal uyumsuzluğu duygusal emeğin temel boyutlarından biri olarak değerlendirmiş ve bu sürecin çalışanlar üzerinde iş tatminsizliği ve duygusal tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabileceğini öne sürmüştür (Morris ve Feldman, 1997). Ancak, bu sonuçların hangi mekanizmalar aracılığıyla ortaya çıktığı konusunda modelde net bir açıklama sunulmamaktadır (Grandey, 2000).

Morris ve Feldman'ın modelinde yüzeysel ve derin rol yapma, duygusal emeğin dikkatlilik (attentiveness) boyutunun bir alt bileşeni olarak ele alınmıştır. Ancak, bazı araştırmacılar duygusal uyumsuzluğun duygusal emeğin tüm boyutlarını kapsamadığını ve sadece belirli yönlerine odaklandığını savunmaktadır. Bu nedenle, duygusal emeğin etkilerini daha iyi

anlamak için yalnızca duygusal uyumsuzluk üzerine yoğunlaşmanın yetersiz olduğu düşünülmektedir (Kruml, Geddes, 2000; Grandey, 2000).

Grandey yaklaşımı

Grandey, duygusal emeği açıklarken çalışanların duygularını örgütsel beklentiler doğrultusunda düzenleme süreçlerini, duygu düzenleme kuramı çerçevesinde değerlendirmiştir. Grandey, duygusal emeğin iki temel bileşeni olduğunu öne sürer: yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma. Yüzeysel rol yapma, çalışanların hissetmedikleri duyguları sergileyerek veya gerçek duygularını bastırarak dışa vurumlarını kontrol etmesi anlamına gelir. Bu süreçte çalışanlar, zoraki gülümseme veya beden dilini kontrol etme gibi stratejiler kullanarak duygularını dışsal olarak yönetir. Buna karşılık, derin rol yapma, çalışanın kendi duygularını örgütsel beklentilere uygun hale getirmek için içsel bir dönüşüm sağlamasını ifade eder. Bu süreçte çalışanlar, gerçekten istenen duyguları hissetmeye odaklanarak, olayları farklı bir bakış açısıyla değerlendirme veya bilinçli duygu değişimi yapma yoluna giderler (Grandey, 2000).



Şekil 2.3. Grandey duygusal emek modeli

Grandey'in yaklaşımı, duygusal emeğin bireysel ve örgütsel sonuçları açısından önemli etkiler yarattığını öne sürer. Yüzeysel rol yapmanın, çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamasına neden olduğu ve bu durumun tükenmişlik, stres ve iş tatminsizliği ile doğrudan

ilişkili olduğu belirtilmiştir. Buna karşın, derin rol yapma süreci, daha az stres yaratırken, çalışanların iş performansı ve müşteri memnuniyeti açısından daha olumlu sonuçlar doğurabilir. Ancak, her iki süreç de çalışanlar üzerinde belirli bir duygusal yük yaratmakta ve uzun vadede fiziksel ve psikolojik sağlık üzerinde etkili olabilmektedir (Grandey, 2000).

Duygusal emeğin iş ortamındaki etkilerini daha iyi anlamak için Grandey, duygu düzenleme teorisi çerçevesinde öncül ve tepkisel duygu düzenleme süreçlerini açıklamıştır. Öncül odaklı duygu düzenleme, duyguların ortaya çıkmadan önce yönetilmesi sürecini kapsarken, tepkisel duygu düzenleme, duyguların ifade edilme anında kontrol edilmesini içerir. Grandey'e göre, çalışanların duygusal emeği nasıl deneyimledikleri, iş ortamındaki koşullara ve bireysel farklılıklara bağlıdır. İş otonomisi, örgütsel destek ve yöneticilerin tutumları, çalışanların duygusal emeğin olumsuz etkileriyle başa çıkmalarında önemli rol oynar. Ayrıca, çalışanın kişilik özellikleri ve duygusal zekâ düzeyi de duygusal emeğin bireysel sonuçlarını belirleyebilmektedir (Grandey, 2000).

Grandey'in duygusal emek modeli, iş dünyasında duyguların yönetilmesi sürecine yönelik kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Yüzeysel ve derin rol yapma kavramları, çalışanların duygusal emeği nasıl deneyimlediklerini anlamak için temel süreçleri oluştururken, örgütsel ve bireysel faktörler bu sürecin işleyişini ve sonuçlarını şekillendirmektedir. Grandey'in yaklaşımı, duygusal emeğin yalnızca bireysel düzeyde değil, örgütsel performans ve müşteri ilişkileri açısından da önemli sonuçlar doğurduğunu vurgulamaktadır (Grandey, 2000; Güler, 2021:8). Bu bağlamda, duygusal emeğin iş ortamında sağlıklı biçimde yönlendirilmesi, hem çalışanların psikolojik iyilik hâlinin sürdürülmesi hem de sunulan hizmetin niteliğinin yükseltilmesi açısından önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Duygusal emek kavramı, Hochschild'ın öncülüğünde iş yaşamındaki duygusal süreçlerin görünür kılınmasıyla birlikte önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Hochschild, çalışanların duygu gösterim kurallarına uyum sağlarken yüzeysel ve derin davranış stratejileri geliştirdiğini ortaya koyarken; Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği sosyal kimlik ve örgütsel normlar çerçevesinde ele alarak bireyin kimlik algısına vurgu yapmıştır. Morris ve Feldman ise duygusal emeği etkileşim sıklığı, dikkat ve özen, duygusal çeşitlilik ve duygusal uyumsuzluk boyutlarında yapılandırmış; Grandey ise duygu düzenleme teorisi üzerinden yüzeysel ve derin rol yapma kavramlarını sistematik olarak açıklamıştır. Tüm bu

yaklaşımlar, duygusal emeğin bireysel ve örgütsel düzeydeki etkilerini daha derinlemesine anlamaya katkı sağlamaktadır.

Duygusal emek yaklaşımlarının ortaya koyduğu farklı boyutlar ve süreçler, çalışanların iş yaşamında duygularını nasıl yönettiklerini ve bu süreçlerin nasıl sonuçlar doğurduğunu anlamak için önemli bir temel sunmaktadır. Bu çerçevede bir sonraki bölümde, duygusal emeğin ortaya çıkışında çalışanların duygusal taleplerle başa çıkarken kullandıkları temel duygusal emek stratejileri ele alınacaktır.

2.3.2. Duygusal emek stratejileri

Çalışanların örgütsel beklentilere uygun duygusal ifadeler sergilemek için üç temel strateji kullandığı görülmektedir: yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duyguların (samimi davranış) ifadesi (Ashfort ve Humphrey 1993; Diedendorff, Croyle ve Gosserand, 2003).

Grandey (2003), yüzeysel rol yapmayı "samimiyetsiz taklit", derinlemesine rol yapmayı ise "duygusal dönüşüm çabası" olarak değerlendirmiştir. Yüzeysel rol yapma, bireyin yalnızca dışsal olarak uygun bir izlenim yaratmasını sağlarken, derinlemesine rol yapma bireyin iç dünyasında da değişim yaratmaya yönelik bir süreçtir. Birçok çalışma yüzeysel ve derinlemesine rol yapma stratejileri üzerine yoğunlaşmış olsa da (Brotheridge ve Lee, 2002; Grandey, 2003); Ashforth ve Humphrey (1993), yalnızca yüzeysel ve derinlemesine rol yapmanın ele alınmasının eksik bir yaklaşım olduğunu savunarak, çalışanların doğal olarak hissettikleri duyguları ifade etmelerinin de bir duygusal emek biçimi olarak değerlendirilmesi gerektiğini öne sürmektedir (Diedendorff, Croyle ve Gosserand, 2003).

Yüzeysel davranış

Yüzeysel davranış, çalışanların içsel duygularını değiştirmeden, yalnızca dışsal ifadelerini duygu sergileme kurallarına uygun hâle getirme süreci; hissetmediği duyguları gösterdiği veya gerçek duygularını bastırarak işin gerektirdiği şekilde bir ifade takınması olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1979). Yüzeysel davranış, bireyin yalnızca dışsal bir değişiklik yapmasını gerektirdiği için genellikle "samimiyetsiz taklit" olarak değerlendirilir (Rafaeli, Sutton, 1987; Grandey, 2003). Birey, içsel olarak bir duygu değişimi yaşamaz, yalnızca dış dünyaya uygun bir duygu ifadesi sunmaya çalışır (Grandey, 2003).

Bireyler, yüzeysel davranış stratejisini kullanarak iç dünyalarında farklı duygular deneyimlemeye devam ederken (Ashforth ve Humphrey, 1993), hissetmedikleri duyguları sergilemek zorunda kaldıklarında Hochschild'in (1983) duygusal uyumsuzluk olarak tanımladığı bir gerilim yaşayabilir ve bu durum onların kendilerini sahte veya samimiyetsiz hissetmelerine neden olabilir (Grandey, 2003). Loseke ve Cahill'in (1986) çalışması, sosyal hizmet öğrencilerinin benzer bir ikilemle karşılaştığını göstermektedir. Danışanlarına yardımcı olabilmek için duygularını kontrol etmek zorunda kalan bu öğrenciler, sergiledikleri yapay ifadelerin mesleki kimliklerini zedelediğini ve kendilerini gerçek bir sosyal hizmet uzmanı gibi hissetmemelerine neden olduğunu belirtmişlerdir (Loseke ve Cahill, 1986; Ashforth ve Humphrey, 1993).

Yüzeysel davranış, bireyin örgütsel beklentilere uyum sağlamasına yardımcı olsa da yarattığı duygusal uyumsuzluk ile uzun vadede çalışanların psikolojik sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir (Hochschild, 1979; Morris, Feldman, 1997). Araştırmalar, bu stratejinin uzun vadede iş tatminini azaltarak tükenmişlik riskini artırdığını ortaya koymaktadır (Brotheridge, Grandey, 2002). Rafaeli ve Sutton (1987), bu stratejiyi "samimiyetsiz bir uyum çabası" olarak tanımlamış ve çalışanların işlerine yönelik içten bir bağlılık geliştirmesini engelleyebileceğini öne sürmüştür. Yüzeysel davranışın bir diğer sonucu, çalışanın uzun süre bastırılmış duygularla hareket etmesi sonucu artan stres ve tükenmişlik nedeniyle, istemeden gerçek duygularını açığa vurması ve bunun müşteriyle etkileşimleri olumsuz etkileyerek hizmet kalitesinin düşmesine yol açmasıdır (Grandey, 2000). Yapılan araştırmalar, yüzeysel davranış düzeyi yüksek olan çalışanların müşteri gözünde daha az samimi algılandığını ve müşteri memnuniyetinin bu nedenle düştüğünü göstermektedir (Ekman, 1988; Bettencourt, Gwinner, Meuter, 2001 akt. Grandey, 2003).

Yüzeysel davranış, çalışanların belirli duygusal standartlara uyum sağlamasını kolaylaştırırsa da uzun vadede psikolojik tükenmişlik, iş tatminsizliği ve müşteri ilişkilerinde olumsuzluklar yaratabilecek bir strateji olarak görülmektedir (Hochschild, 1979; Grandey, 2000).

Derin davranış

Literatürde "derinlemesine rol yapma" veya "derinlemesine davranış" olarak ifade edilen kavram (Hochschild, 1979; Grandey, 2000; Rafaeli, Sutton, 1987; Güler, 2021), Pala ve

Sürgevil'in (2016) geliştirdiği Duygusal Emek Ölçeğinde "derin davranış" olarak ele alındığından, bu çalışmada da aynı terim kullanılacaktır.

Derin davranış, çalışanın içsel duygusal durumunu değiştirerek, sergilemesi beklenen duyguları içselleştirmesini sağlayan bir stratejidir (Grandey, 2000). Bu stratejiyi kullanan bireyler, belirli bir duyguyu samimi bir şekilde hissetmek için kendi düşünce ve algılarını bilinçli olarak yönlendirirler (Gross, 1998). Örneğin, müşteriyle olumlu bir etkileşim sağlamak isteyen bir çalışanın, kendisini müşterinin yerine koyarak empati geliştirmesi ve içten bir şekilde glmseyebilmesi derinlemesine rol yapmanın bir örneğidir (Grandey, 2000). Rafaeli ve Sutton (1987) derin davranışı "iyi niyetle yapılan sahtekrlık" olarak tanımlamış ve bu stratejinin, yüzeysel davranışa kıyasla daha sürdürülebilir bir yöntem olduğunu öne sürmüştür.

Grandey (2003) ve Diefendorff ve Gosserand (2003), derin davranışın yalnızca organizasyonel beklentilere uyum sağlamak için değil, aynı zamanda bireyin kendi duygusal durumunu daha uyumlu hale getirmek için de kullanılabileceğini belirtmiştir. Bu bağlamda, derin davranış yalnızca dışa dönük bir davranışsal düzenleme değil, aynı zamanda bireyin kendi içsel duygularını dönüştürdüğü bir süreçtir. Çalışanların yüzeysel davranış yerine derin davranışa yönlendirilmesi, onların iş tatminini artırabilir ve duygusal tükenmişlik riskini azaltabilir (Brotheridge, Grandey, 2002).

Bireyin kişilik özellikleri, duygusal zekâ düzeyi ve duygulanım eğilimleri, derin davranış stratejisinin her birey için aynı derecede uygulanabilir olmadığını belirleyen temel faktörler olarak belirlenmiştir. (Diedendorff, Croyle ve Gosserand, 2003). Özellikle, pozitif duygulanım düzeyi yüksek olan bireylerin, derinlemesine rol yapmayı daha etkili kullanarak doğal duygularını sergileme olasılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Watson, Pennebaker, Folger, 1986 akt. Cheung ve Tang, 2009).

Derin davranışın, çalışanların belirli duyguları sergileme gerekliliğine uyum sağlarken içsel dengeyi korumalarına olanak tanıyan ve yüzeysel davranışa kıyasla daha sürdürülebilir bir strateji olmasıyla bu sürecin daha etkili yönetilebilmesi için organizasyonların duygu düzenleme eğitimi sağlaması önerilmektedir (Grandey, 2000; Totterdell & Holman, 2003).

Samimi/doğal davranış

Samimi davranış, çalışanların iş yerinde sergilemeleri beklenen duyguların, zaten içsel olarak hissettikleri duygularla örtüştüğü durumları ifade eder (Ashforth, Humphrey, 1993). Bu bağlamda, bireylerin duygusal emeğin bir parçası olarak yüzeysel ya da derin rol yapmalarına gerek kalmadan, doğal duygularını yansıttıkları bir strateji olduğu belirtilmektedir (Diedendorff, Croyle ve Gosserand, 2003). Ashforth ve Humphrey (1993), bireylerin iş rollerini yerine getirirken her zaman bir duygu düzenleme sürecine girmek zorunda olmadıklarını ve bazı durumlarda hissedilen ile sergilenmesi gereken duyguların örtüşebileceğini ifade etmişlerdir.

Morris ve Feldman (1996), bireylerin hissettikleri duygular örgütsel beklentilerle uyumlu olsa bile, bu duyguların belirli bir biçimde ifade edilmesi için yine de belli düzeyde emek harcamaları gerektiğini vurgulamaktadır. Örneğin, müşteri hizmetleri çalışanlarının iş gereği sıcak ve samimi bir iletişim kurmaları beklenirken, doğal olarak dostça hislere sahip olsalar bile, bu duyguların kurumsal beklentilere uygun biçimde ifade edilmesi ek bir çaba gerektirebilir. Bu bağlamda, samimi davranış, yüzeysel veya derin davranışa kıyasla daha az duygusal çaba gerektirse de tamamen çabasız bir süreç olarak görülmemelidir (Morris, Feldman, 1996).

Duygusal emek stratejilerini yalnızca yüzeysel ve derin davranışla sınırlandıran yaklaşımlar, bireylerin doğal olarak hissettikleri ve örgütsel beklentilerle örtüşen duygularını dışarıda bırakmaktadır (Pala, Sürgevil, 2016). Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların her durumda duygularını yönetmek zorunda olmadığını, bazı durumlarda içsel olarak deneyimlenen duyguların doğrudan sergilenebileceğini öne sürmektedir. Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanı mağdur bir çocuğa içtenlikle sempati duyduğunda, herhangi bir duygu düzenleme stratejisi uygulamaksızın, örgütün beklediği duyguyu doğal bir biçimde ifade edebilir. Bu doğrultuda, samimi davranış bireyin içsel duygu durumunun dışavurumunda kendiliğinden ortaya çıkarken, yüzeysel ve derin davranış bilinçli bir düzenleme süreci gerektiren stratejiler olarak değerlendirilmektedir (Pala ve Sürgevil, 2016).

Duyguların bastırılması

Bu çalışmada, kullanılan ölçeğin özgün yapısına uygun olarak, “duyguların bastırılması” stratejisi ayrı bir başlık altında incelenmiştir. Bu yaklaşım, yalnızca ölçme aracına uygunluk açısından değil, aynı zamanda bu stratejinin bireysel ve örgütsel sonuçları bakımından özgün etkilerini değerlendirebilmek açısından da önem taşımaktadır. Duyguların bastırılması, duygusal emek literatüründe başlangıçta ayrı bir boyut olarak ele alınmamış, ancak zamanla çeşitli ölçeklerde ve kavramsal çerçevelerde kendine yer bulmuştur.

Başlangıçta, duyguların bastırılması, yüzeysel davranış (surface acting) ile ele alınmıştır. Hochschild (1983) duygusal emeği tanımlarken, çalışanların hissetmedikleri duyguları göstermesi veya hissettikleri duyguları gizlemesi gerektiğini belirtmiş, ancak bu iki süreci net bir şekilde ayırmamıştır. Morris ve Feldman (1996), yüzeysel davranışın içsel çelişkiden kaynaklanan psikolojik bir yük oluşturduğunu vurgulamış, ancak bastırma ile duygusal uyumsuzluğu birlikte ele almıştır. Brotheridge ve Lee (2003), duygusal emek ölçeklerinde bastırmanın doğrudan yer almadığını, ancak yüzeysel davranışla örtüştüğünü öne sürmüştür. Özellikle, çalışanların hissettikleri duygularını bastırarak rol gereği uygun olan duyguları göstermelerinin, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile ilişkili olduğu ortaya konulmuş; bastırma genellikle "hissetmeme" veya "ifade etmeme" süreci olarak yüzeysel davranışın bir unsuru olarak ele alınmıştır.

Bastırmanın psikolojik ve fiziksel etkileri bağlamında Hochschild (1983), Van Maanen ve Kunda (1989), ve Mann (1999) gibi araştırmacılar, duyguların sürekli bastırılmasının stres, tükenmişlik ve sağlık sorunlarına neden olabileceğini göstermiştir.

Näring, Briët ve Brouwers (2006), Hollanda’da görev yapan 365 matematik öğretmeni üzerinden duygusal emeğin tükenmişlikle ilişkisini, Talep-Kontrol-Destek (DCD) modeli çerçevesinde incelemiştir. Kullanılan ölçekler aracılığıyla yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması ve duygusal uyum ölçülmüştür. Bulgular, yüzeysel davranışın hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Ancak duyguların bastırılması, sadece duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki göstermiş; duygusal tükenme ile ilişkili bulunmamıştır. Bu sonuç, bastırmanın bireyin duygusal mesafe koyma davranışını artırarak öğrencilerine karşı duyarsızlaşmasına yol açabileceğini ortaya koymuştur.

Sandi Mann (1999), İngiltere’de 12 şirket çalışanı üzerinde geliştirilen Duygusal Emek Envanteri (ELI) ile duyguların bastırılması ve taklit edilmesi stratejileri ölçülmüştür. Bu çalışmada duygusal emeğin üç boyutu (duygusal kurallar, bastırma, taklit) kavramsallaştırılmış ve bastırma stratejisinin özellikle içsel gerginlik ve psikolojik stres ile bağlantılı olduğu vurgulanmıştır. Mann, bastırmanın diğer stratejilerden bağımsız olarak çalışanların sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ve tükenmişlik, iş tatminsizliği gibi sonuçlarla ilişkili olduğunu belirtmiştir.

Bu araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeği (Pala, Sürgevil, 2016), Türkiye'deki hizmet alanlarının yapısal özellikleri dikkate alınarak uyarlanmış; yüzeysel davranış, derin davranış ve duyguların bastırılması olmak üzere üç temel boyut üzerinden yapılandırılmıştır. Ölçek, alan yazındaki araçlar ve odak grup verileri doğrultusunda oluşturulan 42 maddelik madde havuzuna dayanmaktadır. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda, duyguların bastırılması boyutu, literatürde çoğunlukla yüzeysel davranışla birlikte ele alınmasına karşın (Brotheridge , Lee, 2003), bu çalışmada ayrı bir faktör olarak belirlenmiş ve bağımsız bir strateji olarak değerlendirilmiştir (Näring vd., 2006).

Duygusal emek stratejileri, çalışanların iş yaşamında duygusal taleplerle başa çıkarken benimsedikleri yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması gibi farklı yolları kapsamaktadır. Bu stratejiler, bireylerin örgütsel beklentilere uygun duygusal ifadeler sergileme sürecinde duygularını nasıl yönettiklerini ve bu süreçlerin psikolojik sonuçlarını anlamak açısından önemli bir çerçeve sunmaktadır. Yüzeysel davranış daha çok dışsal bir düzenlemeyi ifade ederken, derin davranış bireyin içsel duygularında değişim yaratma çabasını içerir. Samimi davranış, hissedilen duyguların doğal bir şekilde ifade edilmesini mümkün kılarken, duyguların bastırılması ise özellikle uzun vadeli olumsuz etkileriyle dikkat çekmektedir. Tüm bu stratejiler, duygusal emeğin bireysel ve örgütsel etkilerini şekillendiren önemli dinamikleri ortaya koymaktadır.

Duygusal emek stratejilerinin bireysel farklılıklar ve iş ortamı faktörlerine bağlı olarak çeşitlenmesi, bu emeğin ortaya çıkışında hangi koşulların etkili olduğunu anlamayı da gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda bir sonraki bölümde, duygusal emeğin oluşumunda rol oynayan temel öncüller ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.3.3. Duygusal emeğin öncülleri

Sıklık

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin en önemli boyutlarından birinin, bireyin bu emeği ne sıklıkla gerçekleştirdiği olduğunu belirtmektedir. Duygusal emeğin sıklığı, çalışanın gün içerisinde duygusal düzenleme gerektiren etkileşimlere kaç kez girdiğini ifade eder. Bu sıklığın artması, duygusal çabanın düzeyini ve bireyin karşılaştığı stres miktarını doğrudan etkileyebilmektedir (Oğuz, Özkul, 2016). Ayrıca müşterilerle kurulan etkileşim sıklığı, hizmet verilen kurumun niteliği ve müşteri beklentilerine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir (Brotheridge, Grandey, 2002). Bu bağlamda Grandey'in (2000) çalışmasında yer alan katılımcılar, gün içinde birçok müşteriyle etkileşim kurduklarını ve bunun stres düzeylerini artırdığını belirtmişlerdir.

Bununla birlikte, duygusal emeğin sadece sıklığı üzerinden değerlendirilmesi yeterli değildir. Çünkü sıklık, duyguların planlanması, düzenlenmesi ve kontrol edilmesi gibi karmaşık süreçleri tam olarak yansıtmaz. Bu nedenle Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği açıklamak için ek boyutlara ihtiyaç olduğunu savunmaktadır.

Çeşitlilik

Duygusal emeğin ikinci boyutu, çalışanın iş gereği sergilemesi beklenen duyguların çeşitliliğidir. Morris ve Feldman'a (1996) göre, sergilenmesi gereken duygu sayısı arttıkça, çalışanın harcadığı duygusal emek de artmaktadır. Bu durumda bireyin daha fazla psikolojik çaba göstermesi gerekmektedir.

Çalışma ortamında üç tür duygu ifadesinden söz edilmektedir: olumlu, tarafsız ve olumsuz duygular. Olumlu duygular, müşteriyle sağlıklı ilişkiler kurmak amacıyla; tarafsız duygular, otoriteyi korumak ya da yansıtmak için; olumsuz duygular ise bazı durumlarda karşı taraf üzerinde baskı kurmak veya üstünlük sağlamak amacıyla kullanılabilir (Larsen, Ketelaar, 1991).

Örgütsel roller, belirli bir etkileşim içinde birden fazla türde duygunun sergilenmesini gerektirebilir. Bu çeşitlilik, çalışanın duygularını daha dikkatli organize etmesini ve duygusal çabasını artırmasını gerektirebilir. Gerçekten de birçok meslekte birden fazla

duygu aynı anda ifade edilmek durumunda kalınmakta; duygusal çeşitlilik yükseldikçe, çalışanların bu duyguları yönetmek için harcadığı emek de artış göstermektedir (Aydınoğlu, 2023).

Dikkat

Morris ve Feldman'a (1996) göre, duygusal emeğin dikkat gerektirdiği durumlarda çalışanlar daha fazla çaba ve enerji harcar. Duygusal emeğin dikkati, süre ve yoğunluk olmak üzere iki boyuttan oluşur. Etkileşim süresi uzadıkça, daha fazla dikkat gerekir ve çalışanlar, karşılarındaki kişi hakkında daha fazla bilgi edindikçe duygularını gizlemekte zorlanabilir. Ayrıca kısa süreli etkileşimler genellikle önceden yapılandırıldığı için daha az çaba gerektirir; uzun etkileşimlerde ise duygusal emek artar ve bu durum stres ile tükenmişliğe yol açabilir (Aydınoğlu, 2023).

Brotheridge ve Grandey'e (2002) göre duygusal emeğin sıklığı ve çeşitliliği pozitif ilişkilidir; etkileşim süresi ise derinlemesine rol yapma ile ilişkilidir (Pala & Tepeci, 2014). Brotheridge ve Lee'ye (2003) göre, duygusal yoğunluk, yaşanan duyguların şiddetini ifade eder. Diefendorff ve arkadaşlarına (2005) göre ise duygusal emek süresi ile yoğunluğu arasında pozitif bir ilişki vardır. Kısa etkileşimlerde yoğunluk düşükken, geçmişe dayalı ilişkilerde duygular daha yoğundur ve genellikle derinlemesine rol yapma ile ifade edilir. Farklı meslek gruplarında duygusal yoğunluk düzeyleri değişebilir (Aydınoğlu, 2023).

Duygusal uyumsuzluk

Duygusal uyumsuzluk, duygusal emeğin temel boyutlarından biri olarak kabul edilmekte olup, çalışanın iç dünyasında yaşadığı duygular ile mesleki rolü kapsamında dışa vurması beklenen duygular arasındaki çelişkiyi tanımlar (Abraham, 1998). Başlangıçta duygusal emeğin bir sonucu olarak ele alınsa da, daha sonraki çalışmalarda bu durumun kendisinin de duygusal emeğin temel bir boyutu olduğu vurgulanmıştır (Morris & Feldman, 1996).

Araştırmalar, çalışanların hissettikleriyle örtüşmeyen duyguları ifade etmeye zorlandıklarında daha fazla dikkat, kontrol ve beceriye ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Bu uyumsuzluk, bireyin doğal duygularını bastırmasına ve otantik olmayan bir biçimde davranmasına neden olmakta; bu durum zamanla stres, duygusal tükenme ve psikolojik maliyetin artması ile sonuçlanmaktadır (Güngör, 2009).

Özellikle yüzeysel davranış stratejisi, duygusal uyumsuzluğun en çok gözlendiği stratejidir. Bu stratejide kişi, hissetmediği duyguları sergileyerek kurumsal beklentileri yerine getirmeye çalışır. Bu süreç, duygusal uyumsuzluğu artırarak çalışanda içsel çatışma ve yabancılaşma hissine neden olabilir (Grandey, 2003). Nitekim Morris ve Feldman (1996), duygusal uyumsuzluğun duygusal emeğin temel psikolojik yüklerinden biri olduğunu vurgulamakta ve bu boyutun, özellikle duygusal emeğin olumsuz etkilerinin açıklanmasında merkezi bir rol oynadığını ifade etmektedir.

Duygusal emeğin ortaya çıkışında, etkileşimlerin sıklığı, sergilenmesi beklenen duyguların çeşitliliği, dikkat gereksinimi ve bireyin içsel deneyimleriyle dışsal ifadeleri arasındaki uyumsuzluk gibi faktörlerin belirleyici olduğu görülmektedir. Sıklık, çeşitlilik ve dikkat unsurları, çalışanın duygusal düzenleme sürecinde harcadığı çabanın düzeyini artırırken; duygusal uyumsuzluk, bireyin psikolojik dayanıklılığını zorlayan bir stres kaynağı haline gelmektedir. Bu öncüller, duygusal emeğin hem bireysel hem de örgütsel sonuçlarını etkileyen temel dinamikleri açıklamada önemli bir çerçeve sunmaktadır.

Duygusal emeğin hangi koşullarda ortaya çıktığı kadar, hangi bireysel özelliklerin bu süreci nasıl etkilediği de büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, bir sonraki bölümde duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.3.4. Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler

Araştırma kapsamında yapılan alan yazın taramasında duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlerin cinsiyet, duygulanım, duygusal zekâ, yaş, medeni durum, empati ve çalışma yılı sıralandığı görülmüştür.

Cinsiyet

Duygusal emek, toplumsal cinsiyet rolleriyle yakından ilişkili olup, işler sıklıkla cinsiyet kalıplarına göre yapılandırılmaktadır (Acker, 1990 akt. Erickson ve Ritter, 2011). Hochschild'ın (1983) çalışması, kadınların mutluluk ve sıcaklık gibi olumlu duyguları göstermeye, erkeklerin ise öfke ve duygusal mesafeyi stratejik olarak kullanmaya yönlendirildiğini ortaya koymuştur. Kadınların düşük toplumsal statüleri, duygusal emek üzerindeki kontrollerini sınırlamakta ve onları dışsal taleplere daha açık hâle getirmektedir (Hochschild, 1983:163).

Literatürde, kadınların erkeklere kıyasla daha sık ve daha yoğun duygusal emek sergilediği belirtilmektedir (Grandey, 2000; Hochschild, 1979; Morris, Feldman, 1996). Steiner ve Figart (1999b), sekreterlik ve resepsiyon gibi pozisyonlarda çalışan kadınlardan daha yüksek düzeyde arkadaşça ve çekici davranış beklendiğini vurgulamaktadır. Ancak kadınların ve erkeklerin görev aldığı mesleklerdeki duygusal emek türlerinin farklılaştığı, fakat bu farkın cinsiyet kaynaklı olup olmadığının tartışmalı olduğu ifade edilmektedir (Steiner, Figart, 1999a akt. Türkay, Ünal ve Taşar, 2011).

Erickson ve Ritter (2001), duygusal emeğin pozitif, negatif ve taşkın/tahrik edilmiş duyguların yönetimini içerdiğini; yalnızca son boyutun tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu, ancak genel olarak cinsiyetin anlamlı bir farklılık yaratmadığını belirtmiştir. Bununla birlikte Grandey (2000) ve Hochschild (2012), kadınların duygularını daha başarılı yönettiğini, bunun performansa olumlu katkı sağladığını; ancak bastırılan duyguların stres düzeyini artırabileceğini ifade etmektedir. Erkeklerin ise daha çok yüzeysel duygusal emek gösterdiği bulgulanmıştır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011).

Duygusal emeğin cinsiyetle ilişkisi, toplumsal roller, meslek dağılımı ve örgütsel beklentiler bağlamında şekillenmekte; kadınlar daha sık ve daha derinlemesine duygusal emek göstermektedir.

Medeni durum

Yapılan çalışmalarda farklı medeni duruma sahip çalışanların duygusal emek gösteriminde farklılıklar olduğu ortaya konulmuştur.

Chang ve Ju Mei'nin (2009), kadın kabin memurlarının duygusal emek düzeylerine ve duygusal tükenmişlik durumlarına ilişkin araştırmasında, bekâr kabin memurlarının, evli meslektaşlarına kıyasla daha yüksek düzeyde derinlemesine davranış sergilediği; benzer şekilde, medeni durumunu “diğer” olarak belirtenlerin de evli bireylere göre anlamlı düzeyde daha yoğun derinlemesine davranış eğiliminde oldukları belirlenmiştir. Bununla birlikte duygusal emek gösteriminde medeni durumun farklılık göstermediği çalışmalarda bulunmaktadır (Köse, Oral ve Türesin, 2011; Seçer ve Tınar, 2004).

Yaş

Duygusal emek literatüründe bireysel demografik değişkenlerin etkisi sıklıkla incelenmekte olup, bu bağlamda yaş önemli bir değişken olarak öne çıkmaktadır. Hochschild (1983), yaşlı çalışanların genç meslektaşlarına kıyasla daha fazla duygusal deneyim birikimine sahip olduklarını ve bu birikim sayesinde gerekli duyguları daha kolay oluşturup kontrol edebildiklerini ifade etmektedir. Bu görüşü destekleyen Kruml ve Geddes (2000), ileri yaş grubundaki bireylerin hem yüzeysel hem de derin duygusal emek stratejilerinde daha başarılı olduklarını ortaya koymuştur.

Yaşın duygusal kontrol üzerindeki etkisini ele alan Gross ve arkadaşları (1997), yaşlı bireylerin gençlere kıyasla daha az yoğunlukta negatif duygular yaşadıklarını ve duygularını daha yüksek düzeyde kontrol edebildiklerini belirtmiştir. Ayrıca, Gross ve John'un (2003) duygu düzenleme üzerine yaptığı çalışmada, bireyler arasındaki farklı duygu düzenleme stratejilerinin psikolojik iyi oluş üzerinde etkili olduğu ve yaşla birlikte bu stratejilerin daha etkili biçimde kullanıldığı vurgulanmaktadır.

Yapılan araştırmalar da bu kuramsal çerçeveyi desteklemektedir. Şahin (2024), ruh sağlığı çalışanlarıyla yürüttüğü çalışmada yaş ile yüzeysel davranışlar arasında negatif, samimi davranışlar arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptamıştır. Sadık (2024), yaşça büyük sağlık çalışanlarının olumsuz duygulara daha az maruz kaldıklarını ve bu duygularla daha kısa sürede başa çıktıklarını belirtmiştir. Baykan (2019), taksi şoförleriyle yaptığı araştırmada yaş ve kıdem düzeyindeki artışın yüzeysel davranış düzeylerini azalttığını ortaya koymuştur. Özcan (2024), 51 yaş ve üzeri öğretmenlerin 31–40 yaş grubuna kıyasla anlamlı düzeyde daha fazla yüzeysel ve derin duygusal emek sergilediklerini bildirmiştir. Bununla birlikte, bazı araştırmalar yaş değişkeninin duygusal emekle anlamlı bir ilişki göstermediğini ortaya koymuştur (Oral, Köse, 2011; Pala, 2014).

Duygulanım

Duygulanım, bireyin içinde bulunduğu duygusal durumu tanımlamakta ve duygusal emek stratejilerinin seçiminde belirleyici rol oynamaktadır. Çalışanın ruh hâli, yalnızca sergilenen duygusal davranışların niteliğini değil, aynı zamanda bu davranışların başkaları üzerindeki etkisini de şekillendirebilmektedir. Olumlu duygulanım eğilimindeki bireylerin

etkileşimlerinde daha olumlu ve yapıcı davranışlar sergiledikleri; buna karşın olumsuz duygulanım içindeki bireylerin, bu durumun hizmet kalitesi ve sosyal etkileşim üzerinde olumsuz etkiler yarattığı ifade edilmektedir (Oğuz, Özkul, 2016).

Grandey (2003), çalışanların yaşadıkları olumlu ya da olumsuz duyguların, yüzeysel ya da derin duygusal emek stratejilerinin kullanımını doğrudan etkilediğini ortaya koymuştur. Araştırma bulgularına göre yüzeysel stratejiler duygusal tükenmişlikle pozitif yönde; derin stratejiler ise düşük tükenmişlik ve yüksek hizmet kalitesiyle ilişkilidir. Totterdell ve Holman (2003) ise çalışanların günlük iş deneyimlerinin, özellikle müşteri kaynaklı olumsuz duyguların, duygusal emek davranışlarını önemli ölçüde etkilediğini belirtmiştir. Aynı çalışmada, çalışanların çoğu zaman hissettiklerinden daha fazla pozitif duygu ifade ettikleri; bu durumun da duygusal disonansa yol açtığı vurgulanmıştır (Totterdell, Hollman, 2003).

Zapf ve arkadaşları (1999), hissedilmeyen duyguların ifade edilmesinin duygusal disonansa yol açtığını ve bunun da duygusal tükenmişlik, yabancılaşma, düşük özsaygı ve iş doyumunda azalma gibi olumsuz sonuçlar doğurduğunu belirtmiştir (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini ve Isic, 1999)

Duygusal zeka

Duygusal zekâ, bireyin hem kendi hem de başkalarının duygularını algılama, anlama, özümseme ve yönetme yeteneğini kapsayan çok boyutlu bir bilişsel kapasite olarak tanımlanmaktadır (Salovey, Mayer, 1990: 189; Mayer, Caruso ve Salovey, 2000) Bu tanım, duyguların yalnızca içsel deneyimler değil, aynı zamanda sosyal bağlamda anlam taşıyan, davranışı yönlendiren bilişsel unsurlar olduğunu vurgulamaktadır (Schwarz, Clore, 1983; Mayer, Caruso, Salovey, 2000). Bu doğrultuda geliştirilen Dört Dallı Duygusal Zekâ Modeli, duyguların algılanması, duyguların düşüncüyü yönlendirmesi, duyguların anlaşılması ve yönetilmesi olmak üzere dört temel bileşenden oluşmaktadır (Mayer, Caruso ve Salovey, 2000).

Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modelinde, ilk bileşen, yüz ifadesi, ses tonu veya beden dili gibi yollarla duyguların doğru biçimde algılanmasını; ikinci bileşen ise duyguların düşüncüyü kolaylaştıracak biçimde kullanılmasını ifade etmektedir (Salovey, Mayer, 1990: 191; Mayer, Caruso ve Salovey, 2000). Üçüncü bileşen, duyguların anlamlarını, nedenlerini

ve zaman içindeki değişimlerini kavrama becerisini; dördüncü bileşen ise duyguların bireyin amaçları ve sosyal bağlam doğrultusunda düzenlenmesini kapsamaktadır. Bu yapıyı temel alan ampirik bulgular, duygusal zekânın yaşla birlikte geliştiğini, sözel zekâ ile orta düzeyde, empatiyle ise daha güçlü bir ilişki içinde olduğunu göstermektedir (Mayer, Geher, 1996; Davis, 1983).

Goleman (2001), duygusal zekâyı kendini motive edebilme, engeller karşısında direnç gösterebilme, dürtü kontrolü, empati ve umut gibi özelliklerden oluşan bir yetenek kümesi olarak tanımlamıştır. Modelinde duygusal zekânın beş temel bileşeni; benlik bilinci, kendini yönetme, iç motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir (Goleman, 2001: 50–53). Ayrıca, insan beyninin rasyonel ve duygusal olmak üzere iki farklı zihin yapısından oluştuğunu ve bu yapıların etkileşimiyle kararların şekillendiğini ifade etmiştir (Aysel, 2006 akt. Güler, 2021: 14).

Cooper ve Sawaf (2003) ise duygusal zekâyı yalnızca zihinsel değil, aynı zamanda kişisel gelişim ve liderlik kapasitesiyle ilişkilendiren karma bir model olarak sunmuştur. Bu model dört temel yapıtaşından oluşur: Duyguları öğrenmek (duygusal farkındalık), duygusal zindelik (içtenlik ve çatışma yönetimi), duygusal derinlik (bireyin değer ve amaçları doğrultusunda etki yaratma), ve duygusal simya (sezgi yoluyla fırsatları algılama ve geleceği şekillendirme) (Cooper, Sawaf, 2003: 288; Çakar, Arbak, 2004).

Bar-On (2006), duygusal zekâyı bireyin çevresiyle ve kendi iç dünyasıyla etkili başa çıkmasını sağlayan bir dizi duygusal ve sosyal yeterlilik, yetenek ve beceriler bütünü olarak tanımlamaktadır. Duygusal zekâyı; içsel dünya (öz farkındalık ve öz düzenleme), kişilerarası ilişkiler (empati ve sosyal sorumluluk), uyum (gerçekçilik ve esneklik), stresle başa çıkma (duygusal denge) ve genel ruh hali olmak üzere beş ana boyutta incelemiştir (Bar-On, 2006). Bu model, bireyin bilişsel olmayan özelliklerine ve yaşam başarısını belirleyen çok boyutlu duygusal-sosyal yetkinliklerine odaklanmaktadır.

Duygusal zekâ ve duygusal emek arasındaki ilişki, yapılan çeşitli araştırmalarla incelenmiş ve duygusal zekânın, duygusal emek davranışları üzerinde önemli bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Brotheridge (2006), duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin, kişilerarası etkileşimlerde duyguları derinlemesine hissetme çabasında olduklarını ve duygusal zekânın, derin oyunculuk stratejilerini teşvik ettiğini göstermiştir. Ayrıca, Mikolajczak, Menil ve

Luminet (2007), duygusal zekânın mesleki stres üzerinde koruyucu etkiler sağladığını ve duygusal emek süreçleriyle ilişkili olarak, yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların mesleki tükenmişlik ve somatik şikayetler konusunda daha iyi başa çıktığını ortaya koymuştur.

Benzer şekilde, Uysal ve Mammadov (2020) çalışmasında, duygusal zekâ ile duygusal emek arasında pozitif bir ilişki bulunduğu saptanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, çalışanlar kendi duygularını ve başkalarının duygularını algılama konusunda yeterli duygusal zekâyâ sahipken, bu zekâyı duygusal emeğe dönüştürme konusunda bazı zorluklar yaşadıkları, özellikle duyguların düzenlenmesi boyutunda eksiklikler gözlemlenmiştir. Yoğun iş temposu, bu eksikliklerin muhtemel nedeni olarak açıklanmıştır. Bu bağlamda, sadece duygusal zekâyâ sahip olmak değil, bunu etkili bir şekilde duygusal emeğe dönüştürebilmek, müşteri memnuniyetini artırmak için önemlidir. Şat, Amil ve Özdevecioğlu (2015) ise duygusal zekânın alt boyutları olan iyimserlik, ruh halini düzenleme, duyguların değişimi ve duygulardan faydalanma becerilerinin, çalışanların duygusal emek düzeyini artırarak derinlemesine duygusal emek stratejilerinin kullanımını teşvik ettiğini vurgulamaktadır.

Empati

Günümüzde, empati denildiğinde ilk akla gelen tanım, Carl Rogers'a ait olandır. Carl Rogers'a göre empati, bir bireyin karşısındaki kişinin belirli bir duruma yönelik duygu ve düşüncelerini doğru şekilde kavraması, onun yaşadığı duygusal deneyimi içsel olarak hissedebilmesi ve bu anlayışını sözlü ya da davranışsal yollarla yansıtabilmesi sürecidir (Rogers, 1983 akt. Dökmen, 2019). Bu tanım üç temel ögeye dayanır: empati kurulan konuya ilişkin anlayış, duygudaşlık ve bu anlayışın ifade edilmesi. Bu beceri, özellikle çocukluk döneminde sosyal ilişkilerin sağlıklı kurulmasında belirleyici bir rol oynar (Ersoy, Köşger, 2016).

Dökmen (2002: 159), empatinin üç temel bileşene dayandığını ifade eder. Bir kişiyle empati kurabilmek için, öncelikle empatiyi kuracak kişinin kendini karşısındaki bireyin yerine koyabilmesi gerekir. İkinci olarak, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini eksiksiz ve doğru bir biçimde kavrayabilmesi önemlidir. Son olarak ise, bu anlayışın karşı tarafa uygun bir şekilde iletilmesi gerekir. Karşıdaki birey anlaşılabilirse bile, bu durum ona aktarılmadığı sürece empati süreci tamamlanmış sayılmaz.

Hochschild (1983), empati yetisinin, duygusal emek davranışları üzerinde belirleyici bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Aynı zamanda, işverenlerin işe alım süreçlerinde empati kapasitesi yüksek bireyleri tercih ettiğini ifade etmektedir (Güler, 2021). Buna karşın, empati becerisi düşük olan çalışanların, müşterilerin sorunlarına karşı daha az duyarlılık gösterdiği ve bu nedenle müşteri memnuniyetini sağlama konusunda zorlandıkları bilinmektedir.

Kendini uyarlama

Kendini Uyarlama Teorisi (KUT), Snyder tarafından 1974'te geliştirilmiş olup, bireylerin sosyal çevrelerine uyum sağlama çabası içinde olduklarını ve bu sürecin, toplum içinde bıraktıkları izlenimi izleyip belli ölçüde kontrol etmeye çalışmalarına yansıdığını öne sürmektedir (Snyder, 1974).

Bireyler, durumlara göre davranışlarını uyarlama yetenekleri açısından farklılık gösterir. Yüksek düzeyde kendini uyarlayabilen kişiler, çevresel ipuçlarına duyarlı olup, istedikleri imajı oluşturmak adına davranışlarını bilinçli biçimde bağlama uygun şekilde düzenleyebilirler ((Premeaux ve Bedeian, s.1541 akt. Uçar, 2016). Bu bağlamda, yüksek düzeyde kendini uyarlayabilen bireyler, içinde bulundukları toplumsal yapının beklentilerine uygun biçimde davranışlarını şekillendirebilirken; düşük düzeyde uyarlama yetisine sahip bireyler, çevresel koşullara uyum sağlamakta güçlük çeker ve bağlamsal ipuçlarından sınırlı düzeyde etkilenirler (Uçar, 2016).

Grandey'e (2000) göre, kendini uyarlama becerisi yüksek bireyler, çevrelerindeki duygusal tepkileri daha hızlı algılayarak kendi duygularını daha kolay ve istekli bir şekilde uyarlayabilirler. Buna karşılık, düşük düzeyde uyum kapasitesine sahip bireyler, içsel duygularına daha fazla bağlı kalma eğilimindedir ve bu durum, örgütsel beklentilere uyum sağlama sürecini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, bu bireyler hizmet sektöründe daha fazla duygusal emek harcamakta ve daha yoğun stres yaşayabilmektedir. Araştırmalar, yüksek uyarlama düzeyine sahip bireylerin duygusal uyumsuzluk yaşamadan bu tür işlerde daha başarılı olabileceğini göstermektedir.

Çalışma süresi

Duygusal emek davranışını etkileyen önemli faktörlerden biri de iş deneyimi ve çalışma süresidir. Hur, Moon ve Han'a (2014) göre, mesleki deneyimi yüksek olan çalışanlar

duygularını içselleştirme eğilimindedir ve bu da onların daha fazla derin davranış stratejisini kullanmalarını sağlamaktadır. Bu bağlamda, söz konusu çalışanların duygusal emek düzeylerinin arttığı görülmektedir. Sandıkçı (2021) ise, iş deneyimi fazla olan çalışanlarla yeni başlayanlar arasında mesleki tecrübe açısından önemli farklılıklar olduğunu belirtmekte, yaş ilerledikçe bireyin yaşadığı duygu değişimlerinin iş hayatına etki ederek bu durumun mesleki tecrübeye katkı sağladığını vurgulamaktadır. Benzer şekilde Kaya ve Özhan (2012), çalışma süresi arttıkça bireylerin duygusal deneyimlerinin geliştiğini ve bunun duygusal emek davranışlarını daha etkili bir şekilde sergilemelerine katkı sağladığını vurgulamaktadır.

2.3.5. Duygusal emeği etkileyen kurumsal faktörler

Duygusal emeğe etki eden başlıca faktörler olarak; iş otonomisi, duygusal gösterim kuralları, sosyal destek/ etkileşim gösterilmektedir.

İş otonomisi

İş otonomisi, çalışanların görevlerini yerine getirirken ne ölçüde özgür ve bağımsız hareket edebildiklerini ifade eden önemli bir kavramdır (Hackman ve Oldham, 1976). Özellikle duygusal emek sürecinde, çalışanların sergilemesi gereken duygu ve davranışları, kendi tarzları doğrultusunda uyarlayabilmeleri iş otonomisinin temel göstergesi olarak kabul edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 999- 1000). Rafaeli ve Sutton'un (1989) çalışmaları, iş otonomisinin çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamalarında belirleyici bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre, çalışanlar duygusal ifadelerinde ne kadar özgürse, örgütsel duygu kuralları ile kendi hissettikleri duygular arasındaki çatışma da o kadar azalacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 999- 1000).

Morris ve Feldman (1996: 999), iş özerkliğini, çalışanın kendisinden beklenen davranışları kendi kişisel stiline uygun şekilde sergileme esnekliği olarak tanımlamaktadır. Örneğin, bir süpermarket çalışanı sergilemesi gereken davranışları belirli kurallar çerçevesinde yerine getirirken, bu davranışları nasıl ifade edeceği konusunda belli bir takdir yetkisine sahiptir. Bu durum, çalışanların kendilerine özgü iletişim biçimlerini kullanmalarına olanak tanımaktadır. Benzer şekilde, Grandey (2000) de iş otonomisinin, örgütsel kuralları bireyin kişisel özelliklerine göre uyarlama becerisi ile ilgili olduğunu ifade etmektedir. Hackman ve

Oldham (1976) ise iş otonomisinin, çalışanın işini planlama, yöntem seçme ve uygulama sürecinde sahip olduğu serbestlik düzeyi ile ilişkili olduğunu belirtmektedir.

Duygusal emek bağlamında değerlendirildiğinde, otonomi, çalışanın duygu ve davranışlarını yalnızca örgütsel beklentilere uygun şekilde değil, aynı zamanda kendi üslubuyla sergileyebilmesine imkân tanımaktadır (Morris ve Feldman, 1996:999- 1000). Öyle ki bu duygusal emekte önemli olanın çalışanın gösterdiği duygular ve karşı tarafta yarattığı etki olarak değerlendirilmektedir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal gösterim kuralları

Ekman'e göre (1973) iş ortamında çalışanların hangi duyguları, nasıl ifade edeceklerine dair algıları, duygusal gösterim kurallarıyla şekillenmektedir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005). Bu kurallar, özellikle hizmet sektöründe müşteriyle olan iletişimde davranış ve duygu standardı oluşturmayı amaçlar (Ekman, 1973 akt. Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005).

Morris ve Feldman (1996), çalışanların doğal duygu eğilimleri ile işin gerektirdiği duygusal ifadeler arasında bir çatışma yaşaması durumunda, duygusal uyumsuzluk düzeyinin arttığını ifade etmektedir. Grandey (2003) ise sergileme kurallarının, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma stratejileriyle pozitif yönde ilişkili olduğunu belirtmiştir.

Çalışma ortamında müşteriyle olan etkileşim sıklığı, süresi ve tekrarı, duygusal düzenleme ihtiyacını artıran diğer unsurlar arasındadır. Bu durum, yüzeysel ve derinlemesine rol yapmayı artırırken, doğal duyguların sergilenmesini ise azaltmaktadır (Köksel, 2009).

Duygusal davranış kuralları bazı durumlarda yazılı olarak açıkça belirtilirken, bazı örgütlerde ise çalışanlar arasında paylaşılmış olan yazılı olmayan normlar yoluyla aktarılabilir (Diefendorff, Richard ve Croyle, 2006). Bu durum, çalışanların sergilemeleri beklenen davranışları yorumlamasında farklılıklar yaratabilmektedir.

Rafaeli ve Sutton (1987) çalışanların hissettikleri duygular, sergiledikleri duygular ve örgütsel kurallar arasındaki ilişkiyi; duygusal uyum, duygusal çelişki ve duygusal sapma olmak üzere üç şekilde açıklamıştır. Duygusal uyum, bireyin gerçek duygularıyla sergilediği duyguların örtüştüğü ve kurallara uygun olduğu durumdur. Duygusal çelişki, çalışanın hissettikleriyle sergilediği duygular arasında farklılık olması ancak kurallara uygun

davranmasıdır. Duygusal sapma ise bireyin örgütün beklentisinin aksine, hissettiği duyguları olduğu gibi yansıtmamasıdır.

Duygusal davranış kurallarının uygulanabilirliğini artırmak için örgütler çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Bu yöntemler; işe alım sürecinde uygun kişilerin seçilmesi, eğitimlerle çalışanların bilgilendirilmesi ve ödül-ceza mekanizmalarıyla davranışlarının kontrol edilmesi şeklinde sıralanabilir (Sutton ve Rafaeli, 1988; Gosserand ve Diefendorff, 2005).

Son olarak, çalışanların bu kurallara duyduğu bağlılık da önemli bir faktör olarak görülmektedir. Gosserand ve Diefendorff (2005), kurallara bağlılık düzeyi arttıkça hem yüzeysel hem de derinlemesine rol yapma davranışlarının da arttığını ifade etmektedir.

Sosyal destek/etkileşim

Çalışma ortamında sağlanan sosyal destek, çalışanların duygusal emek davranışları üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olup özellikle yöneticilerden ve iş arkadaşlarından alınan desteğin, stres ve tükenmişlik düzeylerini azaltarak iş doyumunu artırdığı belirtilmektedir (Gross, 1998; Schneider & Bowen, 1985). Destekleyici bir iş ortamında çalışan bireylerin, stresle daha kolay başa çıktıkları ve işten ayrılma niyetlerinin azaldığı görülmektedir (Cropanzano, Howes, Grandey ve Toth, 1997; Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997 akt. Grandey, 2000).

Sosyal desteğin, çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşama düzeyini azaltarak iş tatminlerini olumlu yönde etkilediği ifade edilmektedir (Abraham, 1998). Ayrıca yöneticilerden sağlanan destek, çalışanların yüzeysel rol yapmaları durumunda tükenmişliğin olumsuz etkilerini hafifletirken; derinlemesine rol üstlenme eğiliminde olan bireylerde ise iş doyumunun artmasına yönelik olumlu katkıyı pekiştirmektedir (Bulutlar, Başkaya, 2015; Kahyaoğlu, 2023). Bu doğrultuda, çalışanların gördüğü destek arttıkça motivasyonları ve başarı oranları da yükselmektedir. Çalışanların hem iş arkadaşları hem de yöneticileri ile olan ilişkileri, bilgi paylaşımı ve iş doyumunu açısından önemli bir rol oynamaktadır (Güler, 2021:21).

Duygusal emeği etkileyen bireysel ve kurumsal faktörler, çalışanların duygusal düzenleme süreçlerini ve bu süreçlerin yoğunluğunu önemli ölçüde şekillendirmektedir. Cinsiyet, yaş,

medeni durum, duygulanım, duygusal zekâ, empati, kendini uyarlama yetisi ve çalışma süresi gibi bireysel değişkenler, çalışanların duygusal emek stratejilerini nasıl seçtiklerini ve uyguladıklarını etkilerken; iş otonomisi, duygusal gösterim kuralları ve sosyal destek gibi örgütsel unsurlar da bu süreci kolaylaştırıcı veya zorlaştırıcı bir rol oynamaktadır. Bireysel ve kurumsal faktörlerin etkileşimi, duygusal emeğin hem çalışan sağlığı hem de örgütsel verimlilik üzerindeki etkilerini daha iyi anlamamıza olanak tanımaktadır.

Duygusal emeğin nasıl ortaya çıktığını ve hangi faktörlerden etkilendiğini açıklamaya yönelik bu değerlendirmelerin ardından, duygusal emeğin bireysel ve örgütsel düzeydeki olumlu ve olumsuz sonuçları ele alınacaktır.

2.3.6. Duygusal emeğin sonuçları

Duygusal emek, hizmet sunan bireylerde hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabilen çok yönlü bir süreçtir. Olumlu etkiler arasında iş tatmini, performans artışı, motivasyon, psikolojik iyi oluş ve müşteri memnuniyeti sayılırken; tükenmişlik, stres, içsel çatışma ve işten ayrılma gibi olumsuzluklar da gözlemlenmektedir (Usta, Akova, 2015 akt. Özdemir, 2023; Abraham, 1998).

Olumlu sonuçlar

Duygusal emek, uygun stratejilerle yönetildiğinde hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olumlu çıktılar doğurabilen çok yönlü bir süreçtir. Ashforth ve Humphrey (1993), duyguların içselleştirilerek ifade edilmesinin çalışanların öz yeterlik inançlarını artırdığını ve görevlerini daha başarılı bir şekilde yerine getirme motivasyonu sağladığını belirtmiştir. Bu çerçevede, performans artışı, müşteri memnuniyeti ve olumlu kurum imajı gibi sonuçlar, duygusal emeğin örgüt lehine üretken yönlerini göstermektedir (Grandey, 2000; Köksel, 2009).

Duygusal emek, yalnızca hizmet sunumunu biçimlendiren bir süreç değil, aynı zamanda çalışanın örgüt içinde yarattığı olumlu etkiyle kurumsal başarıya katkıda bulunan stratejik bir araçtır (Morris, Feldman, 1996). Rafaeli ve Sutton (1987), müşteriyle kurulan olumlu duygusal etkileşimin hem çalışan hem de örgüt açısından ekonomik kazanç sağladığını belirtirken; Morris ve Feldman (1996), bu sürecin örgütsel olarak beklenen duyguların bilinçli biçimde sergilenmesini içerdiğini vurgular. Ayrıca çalışanların performansını

gönüllü olarak artırma yönündeki duygusal çabası, aidiyet hissini güçlendirerek çalışanların motivasyon ve verimliliğini etkileyebilmektedir (Töremen, 2008).

Birey düzeyinde duygusal emeğin olumlu etkileri, çalışanın içsel kaynaklarıyla kurduğu ilişki üzerinden şekillenmektedir. Gross'un (1998) geliştirdiği duygu düzenleme modeline göre, özellikle öncül odaklı stratejiler (örneğin bilişsel yeniden değerlendirme) pozitif duygularla ilişkili olup, çalışanların stresle baş etmesini kolaylaştırmakta ve psikolojik dayanıklılığı artırmaktadır (Gross, 1998; Grandey, 2000; Lee, Jang, 2019).

Eğitim alanında yapılan bazı çalışmalarda samimi ve içten duygularla kurulan etkileşimlerin iş doyumunu artırdığı (Uysal, 2007), duygusal emeğin içsel doyumu anlamlı şekilde yordadığı (Karakaş, Tösten, Kansu ve Aydın, 2016) ve doğal duygularla sergilenen davranışların işle bütünleşmeyi desteklediği saptanmıştır (Çarıkçı, 2020).

Duygusal emeğin yalnızca bireysel iyilik haliyle değil, aynı zamanda örgütsel bağlılık, müşteri memnuniyeti, kurumsal performans ve hizmet kalitesi gibi kritik çıktılarla da ilişkilendirilebileceğini görülmektedir. Bu nedenle duygusal emek yalnızca bir yük ya da baskı biçimi olarak değil, olumlu örgütsel süreçlere katkı sağlayan bir potansiyel olarak değerlendirilebilmektedir.

Olumsuz sonuçlar

Duygusal emek, örgüt açısından müşteri memnuniyeti ve kurumsal imaj gibi faydalar sağlasa da çalışanlar üzerinde özellikle psikolojik düzeyde önemli maliyetler yaratabilmektedir. Hochschild (1983), bireyin hissettiği gerçek duygular ile sergilemesi gereken duygular arasındaki uyumsuzluğun, zamanla bireyde stres, tükenmişlik ve benliğe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara yol açtığını ifade etmiştir. Bu bağlamda “duygusal uyumsuzluk”, özellikle yüzeysel rol yapma stratejisinde sıkça gözlemlenmekte ve çalışanların sahte duygular sergilemek zorunda kalması, uzun vadede içsel bir çatışmaya ve psikolojik yıpranmaya neden olmaktadır (Ashforth, Humphrey, 1993; Grandey, 2000).

Grandey (2000; 2003), duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamış; özellikle yüzeysel davranış stratejisinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı artırdığını, buna karşın derin davranış biçiminin bu etkileri

tamponlayabildiğini belirtmiştir. Abraham (1998), çalışanların sergilemek zorunda oldukları duyguların kendi değerleriyle çelişmesi durumunda yoğun stres yaşadıklarını ve bu stresin zamanla duygusal tükenmeyi artırdığını savunmuş; Kruml ve Geddes (2000) gibi bazı araştırmacılar da yüzeysel davranışın yüksek tükenmişlik düzeyleriyle ilişkili olduğunu ifade ederken, bazı çalışmalarda bu ilişkinin zayıf ya da anlamsız olduğu bulunmuştur (Seçer, Tınar, 2004; Wharton, 1993).

Duygusal emek sürecinde çalışanlar, duygusal kaynaklarını koruyabilmek için kimi zaman duyarsızlaşma ve nesneleştirme gibi savunma mekanizmalarına başvurmakta; bu da hem empatik kapasitenin zayıflamasına hem de kişisel başarı duygusunun azalmasına yol açmaktadır (Brotheridge, Grandey, 2002; Zapf, Holz, 2006). Ayrıca Naring ve arkadaşlarının (2006) öğretmenlerle yaptığı çalışmada, yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emeğin uzun vadeli etkileri arasında iş-aile çatışması, rol çatışması, psikolojik yorgunluk ve örgütten kopma eğilimi de yer almaktadır (Grandey, 2000; Usta, Akova, 2015 akt. Özdemir, 2023). Yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki belirleyici rolü, Côté ve Morgan (2002) ve Öz'ün (2007) çalışmalarıyla da desteklenmiştir.

Duygusal emeğin bir diğer olumsuz sonucu iş doyumunda düşüştür. Morris ve Feldman (1997) ile Pugliesi (1999), yüzeysel duygusal ifadelerin bireyde duygusal uyumsuzluk yaratarak iş tatminini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Grandey (1999) ise hem yüzeysel hem de derinlemesine davranışların tatmini düşürebileceğini öne sürmüştür. Öte yandan, bu ilişkiye dair literatürde farklı bulgular da söz konusudur. Wharton (1999) duygusal emeğin yüksek olduğu işlerde çalışan bireylerin işlerinden daha fazla doyum alabildiklerini ileri sürmektedir.

Literatürde duygusal emeğin olumsuz etkileri; stres, tükenmişlik, iş doyumunu düşüklüğü, işten ayrılma niyeti, duygusal uyumsuzluk ve psikolojik yıpranma gibi bireysel ve örgütsel düzeyde sonuçlara yol açmaktadır. Bu etkiler, özellikle yüzeysel rol yapma ve duygusal uyumsuzluk ekseninde yoğunlaşmakta; ancak şiddeti, bireysel özellikler, duygusal emek stratejisi (yüzeysel ya da derin) ve örgütsel bağlam gibi değişkenlere bağlı olarak farklılaşabilmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Akça, 2008 akt. Köse, Oral ve Türesin, 2011; Oral, Köse, 2011).

Duygusal emek, birey ve örgüt düzeyinde hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabilen çok yönlü bir kavramdır. Uygun duygusal emek stratejileri kullanıldığında iş tatmini, performans artışı, müşteri memnuniyeti ve psikolojik dayanıklılık gibi olumlu çıktılar elde edilirken; özellikle yüzeysel davranışın baskın olduğu durumlarda stres, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve duygusal uyumsuzluk gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu araştırma kapsamında koruyucu aile birimi çalışanları gibi duygusal etkileşimin yoğun olduğu meslek gruplarında, duygusal emek stratejilerinin bireysel ve mesleki iyi oluş üzerindeki etkileri daha da kritik hâle gelmektedir. Bu bağlamda, psikolojik esneklik düzeyinin çalışanların duygusal emek stratejileriyle nasıl ilişkili olduğunu ortaya koymak hem çalışan refahını desteklemek hem de hizmet kalitesini artırmak adına önemli bir araştırma alanı sunmaktadır. Bir sonraki bölümde, psikolojik esneklik ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi inceleyen mevcut araştırmalar ele alınacaktır.

2.4. İlgili Araştırmalar

Duygusal emek ve psikolojik esneklik kavramları, iş yaşamında bireysel ve örgütsel sonuçları açısından sıklıkla ele alınan yapılar arasında yer almakta; bu doğrultuda, literatürde her iki değişkenin de bağımsız olarak incelendiği çok sayıda araştırmaya rastlanmaktadır. Duygusal emeğin özellikle tükenmişlik, iş doyumunu ve bağlılık gibi sonuç değişkenleriyle olan ilişkileri; psikolojik esnekliğin ise psikolojik iyi oluş, yaşam doyumunu ve stresle başa çıkma becerileriyle olan bağlantıları yoğun biçimde araştırılmıştır. Ancak duygusal emek stratejileri ile psikolojik esneklik arasındaki doğrudan ilişkiyi ele alan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Bu bağlamda, aşağıda önce yurtdışında, ardından yurtiçinde gerçekleştirilen ve söz konusu değişkenleri inceleyen araştırmalara yer verilmiştir.

2.4.1. Yurtdışı araştırmalar

Adelman (1995), duygusal emeğin çalışanlar üzerinde potansiyel bir iş stresi kaynağı olup olmadığını araştırmak amacıyla, Michigan'daki Washtenaw County bölgesinde hizmet sektöründe çalışan garsonlarla bir anket çalışması yürütmüştür. Michigan Restaurant Association veritabanı kullanılarak belirlenen 43 restoran içerisinden 20'si araştırmaya katılmış, toplamda 90 katılımcıdan (77 kadın, 13 erkek) veri toplanmıştır. Katılımcılar, pozitif duyguların ifadesini ve hissedilmesini gerektiren duygusal emek biçimlerine yönelik olarak hazırlanmış ölçekleri doldurmuştur. Bulgular, genel olarak duygusal emeğin olumlu

iş tepkileriyle anlamlı ilişkiler gösterdiğini ortaya koymuş; ancak bu ilişki, kontrol, gelir ve işin karmaşıklığı gibi diğer olumlu iş özellikleri kontrol edildiğinde büyük ölçüde ortadan kalkmıştır. Bununla birlikte, duygusal ifadenin içsel deneyimle uyumlu olduğu çalışan grubunda, uyumsuzluk yaşayanlara kıyasla tüm iş çıktılarında daha olumlu sonuçlar gözlemlenmiştir. Bu durum, duygusal emek sürecinde hissedilen duygu ile ifade edilen duygu arasındaki tutarlılığın iş doyumunu, bağlılık ve performans gibi çıktılar üzerinde belirleyici olduğunu göstermiştir. Araştırma ayrıca, katılımcıların önemli bir bölümünün (yaklaşık %40) kronik düzeyde duygusal uyumsuzluk yaşadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, duygusal emeğin çalışanların iş tatmini ya da bağlılığı üzerinde doğrudan etkili olmadığına; ancak duygu-ifadeyle duygu-yaşantı arasındaki uyumsuzluğun olumsuz etkiler doğurabileceğine işaret etmektedir.

Côté ve Morgan (2002) tarafından yürütülen boylamsal araştırmada, duyguların bastırılması ve olumlu duyguların abartılması gibi duygusal düzenleme stratejilerinin iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini, çoğunluğu hizmet sektöründe çalışan ve duygusal emek gerektiren görevlerde bulunan 111 üniversite öğrencisi (78 kadın, 33 erkek; yaş ortalaması ≈ 19) oluşturmuştur. Katılımcıların verileri, dört hafta arayla iki zaman noktasında toplanmıştır. Hiyerarşik regresyon analizleri, kişilik, iş tipi ve demografik değişkenler kontrol edildikten sonra gerçekleştirilmiştir. Bulgulara göre, olumsuz duyguların bastırılması iş doyumunu azaltmakta ve bu azalma, işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Öte yandan, olumlu duyguların abartılması iş doyumunu artırmakta, dolaylı yoldan işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Bu sonuçlar, duygusal uyumsuzluk modelini desteklerken aynı zamanda sosyal etkileşim yoluyla iş doyumunu artırabilecek alternatif kuramsal açıklamaların da gerekliliğine işaret etmektedir. Çalışma, duygusal düzenlemenin her zaman olumsuz sonuçlar doğurmadığını, özellikle olumlu duyguların abartılmasının kişilerarası ilişkiler aracılığıyla olumlu iş deneyimlerini güçlendirebileceğini ortaya koymuştur.

Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, “insanla çalışma” olarak tanımlanan mesleklerdeki duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini iki farklı kuramsal çerçeve üzerinden incelemiştir: işe odaklı duygusal emek (duyguların ifadesine dair iş talepleri) ve çalışana odaklı duygusal emek (duyguların içsel olarak düzenlenmesi). Araştırma, hizmet/satış, insan hizmetleri, yönetici, büro çalışanı ve fiziksel işçi olmak üzere beş farklı meslek grubundan katılımcılarla yürütülmüştür. Bulgulara göre, yüzeysel davranış

(duyguları bastırarak davranma), tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordarken; derin davranış (duyguların içtenlikle düzenlenmesi), kişisel başarı hissiyle pozitif yönde ilişkilendirilmiştir. İnsan hizmetleri alanında çalışanlar, diğer gruplara kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarı bildirmiş ve daha düşük düzeyde duyarsızlaşma sergilemiştir. Ayrıca, pozitif duyguların gösterilmesine yönelik beklentiler, kişisel başarıyla; negatif duyguların bastırılması beklentisi ise duyarsızlaşmayla anlamlı düzeyde ilişkilendirilmiştir. Çalışanların duygusal taleplerle başa çıkma biçimlerinin (yüzeysel ya da derin davranış) tükenmişlik belirtileri üzerinde farklı etkiler yarattığı saptanmıştır. Bu bağlamda, duygusal emek stratejilerinin, özellikle kişisel başarı ve duyarsızlaşma gibi tükenmişlik boyutlarıyla olan ilişkisi öne çıkmaktadır. Çalışma, duygusal emeğin, iş talepleri ve bireysel düzenleme biçimleri üzerinden işe bağlılık ve tükenmişlik gibi sonuç değişkenleriyle birlikte ele alındığı önemli bir katkı sunmaktadır.

Nelson ve Merighi (2002) tarafından yürütülen niteliksel çalışmada, hastane ortamlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları duygusal uyumsuzluk (emotional dissonance) durumu incelenmiştir. Araştırma, yedi farklı hastaneden 47 sosyal hizmet uzmanının katıldığı küçük grup görüşmeleri ile gerçekleştirilmiş ve veriler grounded theory yaklaşımı ile analiz edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu kadınlar (%87) oluşturmuş ve örneklemdaki bireylerin %60'ı birden fazla uygulama ortamında çalıştığını ifade etmiştir. Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamında karşılaştıkları duygusal uyumsuzluğun; toplum, aile ve bireysel düzeydeki çeşitli ekolojik faktörlerden kaynaklandığını ortaya koymuştur. Özellikle kaynak eksiklikleri, tıbbi ve psikososyal bakım anlayışları arasındaki çelişkiler ve rol çatışmaları gibi yapısal faktörlerin duygusal tükenmeyi artırdığı görülmüştür. Bununla birlikte, çalışma arkadaşlarından alınan sosyal desteğin, bu uyumsuzluğun etkilerini hafiflettiği belirlenmiştir. Çalışma, duygusal emeğin sosyal hizmet uygulamalarında rol çatışması, kaynak yetersizliği ve tükenmişlik gibi değişkenlerle birlikte ele alındığını göstermektedir.

Grandey (2003) tarafından gerçekleştirilen bu araştırma, hizmet sektöründe çalışan 119 ön hat çalışanının duygu düzenleme stratejileri ile duygusal tükenmişlik ve hizmet sunum kalitesi arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili olduğu; buna karşın derin davranış ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı saptanmıştır. Ayrıca, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların, akranları tarafından daha düşük düzeyde olumlu hizmet sunumu (affective

delivery) ile değerlendirildiği; derin davranış gösterenlerin ise daha yüksek düzeyde olumlu hizmet sunumu gerçekleştirdiği gözlemlenmiştir. Yapısal eşitlik modelleme sonuçları, yüzeysel davranışın hem duygusal tükenmişlik hem de hizmet sunumu üzerinde olumsuz etkilerini ortaya koyarken; derin davranışın olumlu etkileşimler yarattığı ancak tükenmişlik düzeyiyle anlamlı bir ilişki göstermediği bulunmuştur. Çalışma, duygu düzenleme stratejilerinin iş doyumu, duygusal tükenmişlik ve algılanan hizmet performansı ile birlikte değerlendirildiği önemli araştırmalardan biridir.

Totterdell ve Holman (2003), Grandey'nin (2000) duygusal emek modelini test etmek amacıyla bir çağrı merkezinde çalışan 18 müşteri temsilcisiyle zaman örneklemesine dayalı bir çalışma yürütmüşlerdir. İki hafta boyunca elde edilen veriler, derin ve yüzeysel davranış stratejilerinin çalışanların duygu durumu, tükenmişlik ve performans üzerindeki farklı etkilerini ortaya koymuştur. Çalışmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenmişlik ile pozitif yönde ilişkili olduğu; buna karşın, derin davranışın tükenmişlikle anlamlı bir ilişki göstermediği bulunmuştur. Derin davranış, ayrıca yüksek hizmet kalitesi, olumlu duyguların sergilenmesi ve müşteriyle etkileşimde proaktif davranışlarla ilişkili bulunurken; yüzeysel davranış bu sonuçlarla ilişkilendirilmemiştir. Katılımcılar çoğunlukla hissettiklerinden daha olumlu duygular ifade etmiş; bu durum, duygusal uyumsuzluk olgusunu desteklemiştir. Çalışma, duygusal zekânın pozitif yeniden odaklanma stratejisini olumlu etkilediğini, ancak iş otonomisi ve denetleyici desteğin duygu düzenleme üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur. Bulgular, duygusal emek sürecinin çalışanların psikolojik iyilik hali ve hizmet performansı açısından derinlemesine anlaşılması gerektiğini göstermektedir.

Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover ve Holman (2007) tarafından İspanya'daki büyük bir kentsel bölgede çalışan 345 pratisyen hekimin katılımıyla yürütülen çalışmada, duygusal emeğin bileşenleri olan otomatik, yüzeysel ve derin duygusal düzenleme stratejilerinin, çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyiyle ilişkisi incelenmiştir. Araştırmada ayrıca, bu ilişkilerin nasıl ortaya çıktığını açıklamak üzere birer kişilerarası (hastayla etkileşimden duyulan memnuniyet) ve kişisel (psikolojik çaba) aracılık mekanizması test edilmiştir. Regresyon analizleri sonucunda, duyguların otomatik biçimde düzenlenmesinin duygusal tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili olduğu; yüzeysel davranışın pozitif, derin davranışın ise nötr bir ilişki sergilediği saptanmıştır. Otomatik düzenlemenin daha yüksek hasta memnuniyeti ile ilişkili olduğu ve bu memnuniyetin, otomatik düzenleme ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tamamen; yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye ise kısmen

aracı olduğu bulunmuştur. Yüzeysel davranışın ayrıca yüksek düzeyde psikolojik çaba gerektirdiği ve bu çabanın da duygusal tükenmişlik üzerindeki etkide aracılık rolü oynadığı gösterilmiştir. Derin davranışın ise yüksek psikolojik çaba ile ilişkili olmakla birlikte, hasta memnuniyetinden kaynaklanan olumlu etkiler nedeniyle bu çabanın dengelendiği ve duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Çalışmada, duygusal emek stratejileri kişilerarası etkileşimler ve bireysel kaynaklar üzerinden tükenmişlik düzeylerini farklı biçimlerde etkileyen mekanizmalarla açıklanmıştır.

Dahl, Wilson ve Nilsson (2004) tarafından gerçekleştirilen öncül deneysel çalışma, kronik stres ve ağrı semptomları nedeniyle uzun süreli iş göremezlik riski taşıyan kamu sağlık sektörü çalışanlarında ACT'ın temelli kısa süreli bir müdahalenin etkilerini incelemiştir. Rastgele atama yoluyla oluşturulan örnekleme, her iki grup da tıbbi tedaviye devam etmiş; deney grubu ek olarak dört hafta boyunca haftalık birer saatlik ACT seanslarına katılmıştır. Altı aylık izleme sürecinde ACT grubundaki katılımcıların hastalık izni kullanımı ve sağlık hizmetlerine başvuru düzeyleri kontrol grubuna kıyasla anlamlı biçimde azalmıştır. Bununla birlikte, stres ve ağrı düzeylerinde, semptomların işe atfedilmesinde ya da yaşam kalitesi puanlarında gruplar arasında anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Bu bulgu, ACT'nin tedavi etkisinin semptomların doğrudan ortadan kaldırılmasından ziyade, bireyin bu semptomlarla kurduğu ilişkiyi dönüştürmesine dayandığını göstermektedir. Araştırmacılar, psikolojik esnekliğin—yani bireyin stres ve ağrıyı kontrol etmeye çalışmak yerine bu deneyimlerle açık biçimde temas kurarak değer odaklı bir yaşam sürdürme kapasitesinin—işlevselliği artırabileceğini ve uzun vadeli sakatlık riskini azaltabileceğini ileri sürmektedir. Çalışma, 1.000 kamu çalışanının tarandığı bir ön değerlendirme süreci sonucunda uygun kriterleri karşılayan ve rastgele seçilen 19 katılımcı üzerinde gerçekleştirilmiş olup, psikolojik esnekliğin işlevsel iyilik hâlini artırmada semptom düzeylerinden bağımsız etkileri olabileceğine dair ön bulgular sunmaktadır.

Bond, Flaxman ve Bunce (2008) tarafından Birleşik Krallık'taki bir çağrı merkezinde gerçekleştirilen yarı deneysel çalışmada, psikolojik esnekliğin iş yeniden yapılandırma müdahalesinin sonuçları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada, 312 çalışandan oluşan örneklem iki bölgesel hizmet merkezinde değerlendirilmiş ve 14 ay süresince veri toplanmıştır. Katılımcıların zihinsel sağlık durumları, işe devamsızlık oranları, işe yönelik motivasyonları ve algılanan iş kontrol düzeyleri müdahale öncesi ve sonrası ölçülmüştür. Müdahale, katılımcıların iş kontrolünü artırmaya yönelik yapılandırılmıştır ve sonuçlar,

özellikle psikolojik esnekliği yüksek bireylerde zihinsel sağlıkta iyileşme ve devamsızlıkta azalma sağladığını göstermiştir. Yapılan aracı değişken analizleri, bu olumlu sonuçların, müdahalenin iş kontrolünü artırması yoluyla dolaylı olarak ortaya çıktığını göstermiştir. Buna göre, psikolojik esnekliği yüksek bireyler, müdahaleye daha duyarlı olmuş ve artan iş kontrolü algısı üzerinden daha fazla yarar sağlamıştır. Müdahalenin işe yönelik motivasyon üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamış; ancak, psikolojik esnekliğin hem müdahale etkisini pekiştirdiği hem de bu etkinin iş kontrolü aracılığıyla aktarıldığı sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışma, psikolojik esnekliğin müdahale süreçlerindeki aracılık ve etkileşimsel rolünü ortaya koyarak, iş yaşamında yeniden yapılandırma girişimlerinin bireysel farklılıklara göre şekillenebileceğini göstermektedir.

Brinkborg, Michanek, Hesser ve Berglund (2011) tarafından İsveç'te gerçekleştirilen yarı deneysel araştırma, çalışma yaşamında kronik stres yaşayan kamu çalışanlarına yönelik psikolojik esneklik temelli bir müdahalenin etkililiğini incelemiştir. Çalışma, 47 katılımcının rastgele şekilde deney ve kontrol gruplarına atanmasıyla yürütülmüş; deney grubuna 6 hafta süren, grup formatında uygulanan Kabul ve Kararlılık Terapisi (ACT) programı sunulmuştur. Müdahale sonucunda, deney grubunda yer alan bireylerin psikolojik sıkıntılarında (özellikle stres, anksiyete ve depresyon) anlamlı düzeyde azalma, psikolojik esnekliklerinde ve genel iyilik hallerinde ise anlamlı düzeyde artış görülmüştür. Ayrıca, katılımcılar stresle baş etme becerilerinde de gelişim bildirmiştir. Çalışma, iş yerinde uygulanan kısa süreli ACT temelli müdahalenin çalışanların ruh sağlığı üzerinde olumlu etkiler yaratabileceğini göstermesi açısından önemlidir. Psikolojik esnekliğin, bireylerin stresli durumlara karşı daha uyumlu ve değer odaklı tepkiler verebilme kapasitesini artırarak, duygusal dayanıklılığı güçlendirdiği ortaya konmuştur.

Atkins ve Parker (2012) tarafından yürütülen kuramsal bir çalışmada, örgütlerde bireysel düzeyde şefkatin nasıl geliştirilebileceği üzerine kavramsal bir model sunulmuştur. Yazarlar, bireysel şefkatin bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerini içeren genişletilmiş bir yapı önererek, bu bileşenlerin her birinde psikolojik esnekliğin (farkındalık ve değer odaklı eylem bileşenleriyle) düzenleyici ve kolaylaştırıcı bir rol üstlenebileceğini savunmuşlardır. Çalışmada, farkındalığın bireyin acıyı fark etmesini ve tepkisel yargılardan uzaklaşmasını; değer odaklı eylemin ise bireyin prososyal değerleri doğrultusunda eyleme geçmesini desteklediği vurgulanmıştır. Ayrıca, değerlilik atıfları, öz yeterlik inançları ve perspektif alma gibi bilişsel süreçlerin, şefkatli yanıtların gelişiminde belirleyici olduğu ifade

edilmiştir. Yazarlar, psikolojik esnekliğin, bireyin duygusal tepkilerini düzenleyerek kişisel sıkıntıya kapılmasını önlediğini ve bu sayede daha empatik ve düzenlenmiş şefkat davranışlarının ortaya çıkmasına olanak tanıdığını ileri sürmüşlerdir. Bu çerçevede, psikolojik esnekliğin örgütsel bağlamda şefkat geliştirme programlarının temel bileşenlerinden biri olarak ele alınması gerektiği önerilmektedir. Çalışma, psikolojik esnekliği bireysel şefkatin hem bilişsel değerlendirme süreçlerini hem de davranışsal motivasyonunu şekillendiren merkezi bir değişken olarak konumlandırmakta ve örgütsel bağlamda şefkatin işleyişine dair bütüncül bir anlayış sunmaktadır. Bu bağlamda, şefkat ve psikolojik esneklik kavramları, bireysel düzeyde iş yaşamındaki duygusal düzenleme, değer temelli eylem ve prososyal motivasyon süreçleriyle ilişkili olarak ele alınmıştır.

Biron ve van Veldhoven (2012) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, kâr amacı gütmeyen hizmet kuruluşlarında görev yapan 170 çalışanın katılımıyla psikolojik esnekliğin, günlük duygusal iş talepleri ve tükenmişlik üzerindeki etkisi çok düzeyli analizler yoluyla incelenmiştir. Katılımcılar öncelikle temel bir anket doldurmuş, ardından üç ardışık iş günü boyunca günlük tutarak duygusal talepler ve tükenmişlik düzeylerini raporlamışlardır. Araştırmada, bireysel düzeyde psikolojik esnekliğin, günlük duygusal tükenmişlik düzeylerini azalttığı; ayrıca bu değişkenin, gün içindeki duygusal talepler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi zayıflattığı bulunmuştur. Buna karşın yüzeysel davranış stratejisi bu ilişkiyi artırırken, derin davranış stratejisinin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilmemiştir. Psikolojik esnekliğin, çalışanların zorlayıcı duygusal durumları bastırmadan kabul ederek deneyimlemelerine olanak tanıdığı ve bu yönüyle daha az psikolojik maliyetle görevlerini yerine getirebildikleri ileri sürülmüştür. Araştırma kapsamında yüzeysel davranış, derin davranış ve psikolojik esneklik gibi stratejilerin bireylerde aynı anda bir arada bulunabileceği, ancak bu stratejilerden yalnızca birinin aktif biçimde kullanıldığı durumların öne çıktığı görülmüştür. Çalışma, psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejilerinin duygusal tükenmişlik ve iş talepleri değişkenleri ile birlikte değerlendirildiği uygulamalı örneklerden biridir.

Chang ve Chiu (2009) tarafından Tayvan'daki altı büyük havayolu şirketinde görev yapan 353 kadın kabin memuru ile yürütülen çalışmada, duygusal emek düzeyleri, duygusal tükenmişlik algıları ve aralarındaki ilişki incelenmiştir. Örneklem basit rastgele örnekleme yöntemiyle belirlenmiş; katılımcıların demografik özelliklerine göre duygusal emek ve tükenmişlik deneyimleri analiz edilmiştir. Çalışmada, Tayvan'a özgü geliştirilen 23

maddelik Duygusal Emek Ölçeği ve 5 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bulgular, katılımcıların duygusal emek düzeylerinin orta-yüksek düzeyde, duygusal tükenmişlik düzeylerinin ise orta düzeyde olduğunu göstermiştir. Duygusal emeğin tüm alt boyutları ile tükenmişlik arasında anlamlı pozitif ilişkiler saptanmış; özellikle derin davranış ve çok biçimlilik boyutlarının tükenmişliği anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur. Yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki deneyim süresi ve maaş düzeyi gibi değişkenlerin duygusal emek ve tükenmişlik üzerinde anlamlı farklılıklar oluşturduğu belirlenmiştir. Çoklu regresyon analizine göre, duygusal emeğin %14,7 oranında tükenmişliği açıkladığı görülmüştür. Yüksek duygusal emek düzeylerinin çalışanlarda mutsuzluk, özsaygı kaybı ve depresyon duygularını artırabileceği vurgulanmış; havacılık sektöründeki yönetimlerin, kabin memurlarının duygusal emek yükünü azaltmaya yönelik uygulamalar geliştirmesi gerektiği önerilmiştir.

Bond ve Donaldson-Feilder (2013) tarafından yürütülen çalışmada, psikolojik kabul ve duygusal zekânın iş yerindeki iyi oluş üzerindeki göreceli etkileri incelenmiştir. Birleşik Krallık'tan 290 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada, genel ruh sağlığı, fiziksel iyi oluş ve iş doyumu değişkenleri ele alınmış; ayrıca iş kontrolü düzeyi de analizlerde kontrol edilmiştir. Bulgular, psikolojik kabulün genel ruh sağlığı ve fiziksel iyi oluş üzerinde anlamlı ve olumlu etkiler gösterdiğini ortaya koyarken, duygusal zekânın bu değişkenler üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını göstermiştir. İş doyumu ise yalnızca iş kontrolüyle anlamlı ilişki sergilemiş; psikolojik kabul ve duygusal zekâ bu değişken üzerinde etkili olmamıştır. Bu sonuçlar, duyguları kontrol etmeye yönelik çabaların aksine, bireyin düşünce ve duygularını bastırmadan kabul etmesinin zihinsel iyi oluşa daha fazla katkı sunduğunu göstermektedir. Çalışma, psikolojik kabulün iş yaşamındaki iyilik hali açısından duygusal zekâyı kıyasla daha güçlü bir bireysel kaynak olabileceğini ortaya koymaktadır.

Yin, Wang, Huang ve Li (2016) tarafından Çin'de geniş bir örneklemle gerçekleştirilen bir araştırmada, pozitif duygu sergileme kurallarının algılanması, duygusal emek stratejileri (yüzeysel ve derin davranış), psikolojik sermaye (öz-yeterlik, umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık) ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemiştir. Yapısal eşitlik modellemesiyle yürütülen çalışmada, psikolojik sermayenin hem doğrudan hem de dolaylı yollarla duygusal tükenmişlik üzerindeki etkileri test edilmiş; psikolojik sermayenin, pozitif sergileme kurallarının algılanması ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol oynadığı belirlenmiştir. Bulgular, psikolojik sermayesi yüksek bireylerin daha fazla

derin davranış eğiliminde olduklarını ve bunun duygusal tükenmişliği azalttığını göstermiştir. Ancak dikkat çekici şekilde, yüzeysel davranış düzeyi yüksek olan bireylerde psikolojik sermaye düzeyi arttıkça tükenmişliğin daha da yükseldiği saptanmıştır. Bu sonuç, psikolojik sermayenin sadece olumlu duygusal düzenleme stratejilerinde koruyucu rol üstlendiğini, yüzeysel davranış gibi zorlayıcı stratejilerle birleştiğinde ise ideal-ben ve gerçek-ben arasındaki çatışmayı artırarak tükenmişliği şiddetlendirebildiğini ortaya koymuştur. Çalışma, duygusal emeğin sonuçlarını anlamada psikolojik sermayenin belirleyici bir bireysel kaynak olarak ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır.

Ramaci, Bellini, Presti ve Santisi (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, İtalya'nın Sicilya bölgesindeki bir kamu hastanesinde görev yapan 411 sağlık çalışanı ile iş yerindeki stres kaynaklarının bireysel sonuçları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Katılımcılar arasında hemşireler (43,1%), hekimler (19,5%), idari personel, psikologlar ve diğer sağlık meslek grupları yer almakta olup, yaş ortalamaları 49,16'dır. Araştırmada, psikolojik esneklik, farkındalık, mesleki stres faktörleri ve psikolojik-fiziksel sağlık düzeyleri çeşitli ölçeklerle ölçülmüştür. Bulgular, yönetsel faktörler, iş ilişkileri ve içsel iş kaynaklarının hem psikolojik hem de fiziksel sağlıkla kısmen negatif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Psikolojik esnekliğin bu ilişkide düzenleyici rolü istatistiksel olarak desteklenmemiş; buna karşılık farkındalık düzeyinin psikolojik ve fiziksel sağlık üzerindeki pozitif etkisi güçlü ve anlamlı bulunmuştur. Psikolojik esnekliğin genel yaşam bağlamına yönelik ölçülmesinin, iş ortamına özgü etkileri belirlemede yetersiz kalabileceği ifade edilmiştir. Bu nedenle, iş yaşamına özgü psikolojik esneklik ölçümlerine (örneğin WAAQ) olan ihtiyaç vurgulanmıştır. Çalışma, özellikle sağlık alanında çalışanlar için psikolojik esneklik ve farkındalık gibi süreçlerin mesleki stresin olumsuz etkilerini azaltmada potansiyel taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu araştırmada, psikolojik esneklik ve farkındalık, çalışanların ruhsal ve fiziksel iyilik halleriyle ilişkili bireysel faktörler olarak değerlendirilmiş; duygusal tükenmişlik, iş doyumu ve iş performansı gibi örgütsel çıktılarla ilişkili değişkenlere temel oluşturmuştur.

Oliveira, Mourão ve Martins (2024) tarafından yürütülen müdahale temelli çalışmada, örgütsel değişim sürecinde bulunan çalışanlarda psikolojik esneklik temelli bir uygulamanın iş yaşamındaki iyi oluş üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, öncelikle 16 kişilik bir pilot grupta uygulanmış, ardından örneklem genişletilerek 10 kişilik ikinci bir grupta yeniden gerçekleştirilmiştir. Müdahale üç yüz yüze oturumdan oluşmuş ve ACT kuramına

dayalı olarak yapılandırılmıştır. Müdahalenin etkililiği, katılımcıların müdahale öncesi ve sonrası puanları Jacobson ve Truax yöntemiyle karşılaştırılarak analiz edilmiştir. Bulgular, ikinci grupta yer alan katılımcıların 7'sinin işe katılım, 4'ünün ise örgütsel bağlılık düzeyinde anlamlı ve güvenilir artışlar gösterdiğini ortaya koymuştur. Ayrıca katılımcı ifadeleri, psikolojik esneklik becerilerinde gelişim, değer odaklı eylem, duygusal durumları yönetme ve iş ortamındaki olumsuz deneyimlere karşı yeniden çerçeveleme gibi kazanımlar elde ettiklerine işaret etmiştir. Bu çalışma, iş yaşamında psikolojik esnekliği artırmaya yönelik kısa süreli grup müdahalelerinin, işe bağlılık ve işte iyi oluş gibi sonuç değişkenleri üzerinde olumlu etkiler yaratabileceğine dair bulgular sunmaktadır.

Clarke, Rees, Mancini ve Breen (2024) tarafından gerçekleştirilen bu araştırmada, psikoterapi uygulayan psikologlar arasında duygusal uyumsuzluğun duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisi ile bu ilişkide öz-şefkat, psikolojik esneklik ve mesleki deneyimin düzenleyici rolü incelenmiştir. Uluslararası düzeyde ulaşılan 454 psikologdan elde edilen veriler doğrultusunda yapılan yol analizi, duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi azaltabilecek bireysel değişkenleri açıklamayı hedeflemiştir. Bulgular, öz-şefkatin duygusal uyumsuzluk aracılığıyla dolaylı olarak duygusal tükenmişliği etkileyebileceğini göstermiştir. Ayrıca, psikolojik esnekliğin, duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde koşullu bir etki yarattığı; psikolojik esnekliği yüksek bireylerde bu ilişkinin zayıfladığı belirlenmiştir. Mesleki deneyimin ise bu ilişkiler üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu Avustralya'da yaşamakta olup, klinik psikoloji en sık bildirilen uzmanlık alanıdır. Çalışma, duygusal emeğin alt boyutu olan duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik üzerindeki etkisini öz-şefkat ve psikolojik esneklik aracılığıyla açıklamakta ve bu bireysel kaynakların psikologların iyi oluşunu destekleyebileceğine dair ön bulgular sunmaktadır. Araştırma kapsamında, psikolojik esneklik ve duygusal emek kavramları tükenmişlik ile ilişkili değişkenler çerçevesinde birlikte değerlendirilmiştir.

Mahmood ve arkadaşları (2025) tarafından Çin'in Shenzhen bölgesinde 1.359 eczacıyla yürütülen nicel araştırmada, iş-aile çatışması, psikolojik esneklik ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Bulgular, iş-aile çatışmasının iş performansı üzerinde olumsuz etkisi olduğunu, psikolojik esnekliğin ise iş performansını anlamlı biçimde olumlu yönde yordadığını göstermiştir. Psikolojik esnekliği yüksek bireylerin iş-aile çatışması karşısında daha işlevsel baş etme stratejileri geliştirdiği ve bu sayede mesleki rollerini daha

verimli yerine getirebildiği belirlenmiştir. Ayrıca, şehir merkezinde çalışan eczacıların kırsal bölgedekilere kıyasla daha yüksek psikolojik esneklik düzeyine sahip oldukları, ancak iş performansı açısından anlamlı bir farklılık gözlenmediği rapor edilmiştir. Cinsiyete göre yapılan karşılaştırmalarda erkeklerin daha yüksek düzeyde psikolojik esneklik ve iş performansı puanına sahip olduğu görülmüş, ancak bu farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Çalışma genelinde, psikolojik esnekliğin iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini hafifletici bir değişken olarak öne çıktığı ve iş performansını artırmada önemli bir bireysel kaynak olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda, farkındalık temelli eğitimlerin, esnek çalışma saatlerinin ve kurumsal çocuk bakım hizmetlerinin hem psikolojik esnekliği destekleyici hem de iş-aile çatışmasını azaltıcı etki sağlayabileceği önerilmiştir.

2.4.2. Yurtiçi araştırmalar

Çelik ve arkadaşları (2010) tarafından Ankara’da bir kamu hastanesinde görev yapan 136 hemşire ile gerçekleştirilen çalışmada, duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Hemşirelerin iş yaşamında sergiledikleri duygusal emeği ve yaşadıkları tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla Çukur (2009) tarafından geliştirilen ve Türkiye’de geçerlik-güvenirlik çalışmaları yapılmış olan Duygusal Emek Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Örneklem seçiminde kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve toplam 250 kişiye uygulanan anketten analiz için uygun bulunan 136’sı değerlendirmeye alınmıştır. Bulgular, hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin genel olarak düşük olduğunu, duyguları oldukları gibi ifade etmeyi içeren otomatik duygu düzenleme ile tükenmişlik alt boyutları arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunduğunu ortaya koymuştur. Özellikle otomatik duygu düzenleme ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş, yüzeysel ve derin davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ise negatif yönde anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Araştırmacılar, bu durumun hemşirelerin “melek” rolünü içselleştirmeleriyle ve kamu hastanesinde müşteri odaklı baskıların görece daha düşük olmasının etkisiyle açıklanabileceğini ifade etmişlerdir. Ancak çalışmanın yalnızca bir kamu hastanesiyle sınırlı olması, bulguların genellenebilirliğini sınırlandırmakta olup; gelecekte özel hastaneleri de kapsayacak şekilde daha geniş örneklemle yapılacak karşılaştırmalı araştırmalar önerilmiştir.

Oral ve Köse (2011) tarafından gerçekleştirilen bu araştırmada, Manisa ilinde kamu ve özel sektöre bağlı kurumlarda görev yapan 136 hekimin duygusal emek düzeyleri ile iş doyumu

ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmada Grandey (1999) temelli Duygusal Emek Ölçeği, Michigan İş Doyumu Alt Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmış, veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Faktör analizinde duygusal emeğin dört boyutta (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygusal çaba, gerçek duyguları bastırma) yapılandığı saptanmıştır. Bulgulara göre yüzeysel davranış, tükenmişlik düzeylerini artırmakta ve iş doyumunu düşürmektedir; ancak derinlemesine davranış ile bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Kamu sektöründeki hekimlerin özel sektöre kıyasla daha yüksek düzeyde yüzeysel davranış ve duygusal çaba sergilediği, demografik değişkenlere göre ise anlamlı fark bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışma, duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Gülova, Palamutcuoğlu ve Palamutcuoğlu (2013) tarafından Ege Bölgesi'ndeki üç devlet üniversitesinin öğrenci işleri birimlerinde görev yapan 127 personel ile gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emek davranışlarının işe bağlılık üzerindeki etkisi ve bu ilişkide amir desteğinin rolü incelenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemiyle yürütülen araştırmada, veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmış; duygusal emek, işe bağlılık ve amir desteği algısını ölçen ölçeklerin güvenirlik ve geçerlik analizleri yapılmıştır. Hiyerarşik regresyon analizleri, tek yönlü varyans analizi ve bağımsız örneklemler t testi ile desteklenen bulgulara göre; derinlemesine davranış ve samimi davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler saptanmış; yüzeysel davranışın da beklentilerin aksine işe bağlılıkla pozitif ilişki gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca, amir desteğinin özellikle derinlemesine ve samimi duygusal emek davranışlarını olumlu etkilediği ve bu destek algısının işe bağlılık düzeyini güçlendirdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların duygusal emek düzeyleri ve amir desteği algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermezken; işe bağlılık düzeyleri görev türüne göre anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araştırma sonuçları, amir desteğinin çalışanların duygusal emeğini ve işe olan bağlılıklarını artırabileceğini ortaya koymakta; üniversite yönetimlerine çalışan destek programlarının önemine ilişkin ipuçları sunmaktadır.

Eroğlu (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, hizmet sektöründe faaliyet gösteren banka çalışanlarının duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma, Denizli il merkezindeki 12 bankanın çeşitli şubelerinde bireysel müşteri hizmetlerinde görev yapan çalışanlardan oluşan 268 kişilik bir örneklem üzerinde

yürütülmüş, veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Bulgular, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların daha yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığını göstermiştir. Öte yandan, derin davranış stratejisini benimseyen çalışanlarda bu olumsuz tükenmişlik boyutlarının daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Ancak çalışmada, derin davranışın kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunurken; derin davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Sonuç olarak, çalışanların müşteriyle kurduğu yoğun duygusal etkileşimlerde yüzeysel davranışın daha fazla tükenmişliğe yol açtığı, derin davranışın ise bu etkiyi azaltabileceği belirlenmiştir. Bu bulgular, duygusal emeğin özellikle yüzeysel boyutunun çalışanların iyi oluşunu olumsuz etkilediğini ve hizmet sektöründeki çalışanlar için ciddi bir risk faktörü oluşturduğunu ortaya koymaktadır.

Yücebalkan, Karasakal ve Yücebalkan (2016) tarafından Kocaeli Üniversitesi Meslek Yüksekokullarında görev yapan 184 akademisyenle yürütülen araştırmada, duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Duygusal emek, yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal duygular; tükenmişlik ise öğrenciyle, işle ilgili ve kişisel tükenmişlik olmak üzere alt boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Bulgular, yüzeysel davranış ile öğrenciye ve işe yönelik tükenmişlik arasında zayıf düzeyde de olsa anlamlı pozitif ilişkiler olduğunu; doğal duygular boyutunun ise tükenmişlikle negatif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Erkek akademisyenlerin yüzeysel ve derin davranış eğilimlerinin kadınlara göre daha yüksek olduğu; buna karşılık kadınların kişisel tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu bulunmuştur. Ayrıca yaş, mesleki deneyim ve düşük gelir düzeyi gibi demografik faktörlerin duygusal emek düzeylerini anlamlı biçimde etkilediği görülürken, tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık göstermemiştir.

Gürsoy (2016) tarafından yürütülen araştırma, Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda görev yapan personelin duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırmada, 221 çalışandan elde edilen veriler analiz edilmiş ve yüzeysel davranışın tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissiyle anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık, derinlemesine ve samimi davranış stratejilerinin bu tükenmişlik boyutlarıyla anlamlı ve ters yönlü ilişkiler gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların en sık samimi davranış sergiledikleri, bunu derinlemesine ve yüzeysel davranışların izlediği görülmüştür. Eğitim düzeyi arttıkça derinlemesine davranış düzeyinin

azaldığı; ancak gelir düzeyi düştükçe duygusal tükenmenin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyet, medeni durum ve yaş gibi demografik değişkenlere göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bulgular, sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin duygusal emek stratejilerinin tükenmişlik üzerinde farklı etkiler yarattığını ve bu durumun hem çalışanların hem de hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği açısından kritik olduğunu göstermektedir.

İpek (2020) tarafından yürütülen bu araştırmada, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş-aile yaşam çatışmasının aracılık rolü ve bu aracılığa kişi-iş uyumunun katkısı incelenmiştir. Araştırma, Türkiye’de bir havacılık firmasında görev yapan 209 kabin görevlisiyle yürütülmüş ve veriler Duygusal Emek Ölçeği, İş-Aile Çatışması Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Kişi-İş Uyum Ölçeği ile toplanmıştır. Bulgulara göre, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Özellikle yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi artırdığı, derin ve doğal davranış biçimlerinin ise duygusal tükenmeyi azalttığı gözlemlenmiştir. Ayrıca, duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasını artırdığı, bu çatışmanın da tükenmişliği yükselttiği saptanmıştır. Kişi-iş uyumu, duygusal emek ile iş-aile yaşam çatışması arasındaki ilişkide anlamlı bir etki oluşturmaktadır. Ancak, tüm değişkenlerin birlikte test edildiği modelde aracılık etkisi istatistiksel olarak doğrulanmamıştır. Çalışmada ayrıca, doğal davranışın iş-aile yaşam çatışmasını azaltıcı yönde etkide bulunduğu, buna karşın yüzeysel davranışın bu çatışmayı artırdığı belirlenmiştir. Sonuçlar, yüzeysel davranışın çalışanların iyi oluşuna zarar verirken, derin ve doğal davranış biçimlerinin koruyucu rol üstlenebileceğini ortaya koymaktadır. Bu bulgular doğrultusunda, çalışanların uygun duygusal emek stratejilerini geliştirebilmesi için empati temelli farkındalık eğitimlerinin önerildiği ifade edilmiştir.

Aydoğdu, Demir ve Demir (2023) tarafından yürütülen nicel bir araştırmada, öğretmenlerin psikolojik esneklik düzeylerinin yaşam doyumu üzerindeki yordayıcı etkisi ve demografik değişkenlere göre farklılaşma durumu incelenmiştir. 2021–2022 eğitim-öğretim yılında Bursa’da görev yapan 373 öğretmenden toplanan veriler, Psikolojik Esneklik Ölçeği ve Yaşam Doyumu Ölçeği aracılığıyla elde edilmiştir. Cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi değişkenlerin psikolojik esneklik üzerindeki etkisi bağımsız örneklemeler için t testi ile değerlendirilmiş; yaşam doyumunun psikolojik esneklik alt boyutlarıyla ilişkisi ise çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Bulgular, kadın öğretmenlerin psikolojik esneklik düzeylerinin erkek öğretmenlere kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu, ancak medeni durum ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmadığını ortaya

koymuştur. Ayrıca, psikolojik esnekliğin bazı alt boyutları olan anda olma, bağlamsal benlik, ayrışma ve değerler doğrultusunda davranmanın yaşam doyumunu anlamlı düzeyde yordadığı; buna karşın kabul boyutunun anlamlı bir yordayıcı olmadığı belirlenmiştir. Söz konusu alt boyutların, yaşam doyumundaki toplam varyansın %21'ini açıkladığı ifade edilmiştir. Bu yönüyle çalışma, psikolojik esneklik alt boyutları ile yaşam doyumu arasındaki ilişkileri ortaya koymasından alanyazına anlamlı bir katkı sunmaktadır.

Çelik (2023) tarafından yürütülen nicel ve ilişkisel araştırmada, öğretmenlerin psikolojik esneklik düzeylerinin, yaşamda anlam ve işe bağlılık değişkenleriyle ilişkisi incelenmiş; bu üç değişkenin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Araştırma kapsamında dört farklı örneklem grubundan toplam 1292 öğretmenden veri toplanmış, ilk üç grup ölçek geliştirme sürecinde (AFA ve DFA) kullanılırken, son grup modelin sınanmasında değerlendirilmiştir. Çalışma, 2021–2022 eğitim öğretim yılında Ankara ve Denizli’de MEB’e bağlı okullarda görev yapan öğretmenlerle yürütülmüştür. Geliştirilen Öğretmen Psikolojik Esneklik Ölçeği altı faktörlü yapıya sahip olup geçerlik ve güvenirlik analizleri sonucunda yeterli psikometrik özellikler göstermiştir. Bulgular, yaşamda anlamın ve işe bağlılığın psikolojik esnekliği pozitif yönde yordadığını ortaya koyarken, psikolojik esnekliğin doğrudan mesleki tükenmişliği yordamadığını göstermiştir. Öte yandan, işe bağlılık ve yaşamda anlam arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin azaldığı belirlenmiştir. Psikolojik esnekliğin bu iki değişkenle mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık rolü bulunmamıştır. Ayrıca kadın öğretmenlerin psikolojik esneklik düzeylerinin erkeklere kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu çalışma, psikolojik esneklik, yaşamda anlam, işe bağlılık ve tükenmişlik kavramlarını bir arada inceleyerek eğitim alanında özgün bir model önermektedir.

Yukarıda özetlenen araştırmalar, duygusal emek ve psikolojik esneklik değişkenlerinin iş yaşamındaki çeşitli sonuçlarla olan ilişkisini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda duygusal emek stratejileri genellikle tükenmişlik, işe bağlılık, iş doyumu, psikolojik iyi oluş ve iş-aile çatışması gibi kavramlarla birlikte ele alınmış; yüzeysel davranış çoğunlukla olumsuz sonuçlarla, derin davranış ise daha olumlu sonuçlarla ilişkilendirilmiştir. Psikolojik esneklik değişkeni ise daha çok mesleki tükenmişlik, yaşam doyumu, anlam arayışı, işe bağlılık ve öz duyarlılık gibi psikososyal göstergelerle ilişkilendirilmiştir. Ancak bu iki yapının birlikte ele alındığı araştırmaların oldukça sınırlı olduğu ve özellikle sosyal hizmet alanında, daha

da özelleştirilmiş olarak koruyucu aile birimi gibi duygusal emeğin yüksek düzeyde yaşandığı alanlarda yeterince araştırmaya yer verilmediği görülmektedir.

Bu anlamda, Karahan (2024) tarafından gerçekleştirilen ve koruyucu aile birimi çalışanları örneklemini temel alan araştırma, her ne kadar duygusal emek stratejileri ile iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri arasındaki ilişkiyi birlikte ele almamış olsa da, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı koruyucu aile birimlerinde görev yapan 233 meslek elemanını kapsayan araştırma, duygusal emeğin yoğun olarak deneyimlendiği bu özel hizmet alanındaki psikososyal risk faktörlerini incelemesi bakımından literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır. Araştırmada, meslek elemanlarının orta düzeyde merhamet yorgunluğu yaşadığı; kadro durumu ile Bakanlıkta çalışma süresine göre bu düzeyin anlamlı biçimde farklılaştığı saptanmıştır. Özellikle sözleşmeli çalışanlar ile uzun süredir görev yapan personellerin daha yüksek düzeyde merhamet yorgunluğu yaşadığı belirlenmiştir. Ayrıca, ikincil travma ve mesleki tükenmişlik alt boyutlarıyla merhamet yorgunluğu arasında güçlü ve pozitif yönde ilişkiler bulunmuştur. Bu bulgular, koruyucu aile birimi çalışanlarının uzun süreli ve yoğun duygusal yük altında kalmalarının, psikolojik kaynaklarının tükenmesine yol açabileceğine işaret etmekte ve bu alanda yapılacak müdahalelerin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

İlgili bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizi kısımlarına yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamındaki psikolojik esneklik düzeyleri ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırma, nicel araştırma yöntemi kapsamında ilişkisel tarama modeli ile desenlenmiştir. İlişkisel tarama modeli, değişkenler üzerinde herhangi bir müdahalede bulunmadan, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkilerin yönü ve düzeyini belirlemeyi amaçlayan araştırma türüdür. Bu tür çalışmalar, değişkenlerin birlikte değişimlerini ortaya koyarak, ileri düzey araştırmalara temel oluşturabilecek ipuçları sağlar (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2022).

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Bu araştırmanın evrenini, 2024–2025 yılları arasında Türkiye genelinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na (ASHB) bağlı İl Müdürlükleri bünyesinde hizmet veren Koruyucu Aile Birimlerinde görev yapan koruyucu aile birimi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma başlamadan önce Bakanlıktan alınan resmi bilgiye göre, bu kapsamda Türkiye genelinde görev yapan toplam personel sayısı 518 olarak belirlenmiştir.

Araştırmada tam evrenin erişilebilir olması hedeflenmiş ve 518 çalışanın tamamına çevrim içi anket yoluyla ulaşılmıştır. Ancak, veriler yalnızca gönüllü katılım sağlayan 301 koruyucu aile birimi çalışanından elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın örneklemini, evrenden gönüllülük esasına göre seçilen bu 301 kişi oluşturmaktadır. Bu nedenle, araştırma örnekleme kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Kolayda örnekleme, araştırmacının erişimi kolay olan bireyleri örnekleme dâhil ettiği, olasılıksız (tesadüfi olmayan) bir örnekleme yöntemidir. Bu yöntemde veriler; hız, maliyet ve erişim kolaylığı göz önünde bulundurularak toplanır (Malhotra, 2004: 321 akt. Haşıloğlu, Baran, ve Aydın 2015).

Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini değerlendirmek amacıyla post hoc güç analizi yapılmıştır. Yapılan analizde; küçük etki büyüklüğünü temsil eden $d = 0.20$, anlamlılık

düzeyi $\alpha = 0.05$ ve örneklem sayısı $n = 301$ olarak alınmıştır. Bu koşullar altında çalışmanın istatistiksel gücü (power) %93 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, araştırmanın küçük düzeydeki etkileri dahi tespit edebilecek yeterli güce sahip olduğunu göstermektedir.

Ayrıca örneklem büyüklüğünün kuramsal olarak da yeterli olduğu değerlendirilmektedir. Özellikle büyük evrenlerde ($N \geq 100.000$) önerilen minimum örneklem büyüklüğü 384 birim olarak belirtilmektedir (Cohen, Manion ve Morrison, 2000). Bu çalışma kapsamında ise evren büyüklüğü $N = 518$ olduğundan, örneklem hacmi aşağıdaki formül aracılığıyla da desteklenmektedir (Naing, 2006):

$$n = (N \times Z^2 \times p \times (1 - p)) / ((N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)) \quad (3.1)$$

Formülde yer alan değerler şöyle alınmıştır:

$$N = 518$$

$$Z = 1.96 \text{ (güven düzeyi \%95)}$$

$$p = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = (518 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5) / ((518 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)$$

Bu hesaplama sonucunda örneklem büyüklüğü yaklaşık olarak $n \approx 221$ bulunmuştur. Bu da araştırmanın 301 kişilik örneklemle yürütülmesinin yeterli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarını tanıtıcı bilgiler (Kişisel Bilgi Formu), İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu ve Duygusal Emek Ölçeği ile elde edilmiştir.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Koruyucu aile birimi çalışanlarını tanıtıcı bilgiler araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Bu kapsamda koruyucu aile birimi çalışanlarına ilişkin bilgiler; yaş, cinsiyet, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, algılanan gelir durumu bilgilerini içermektedir. İş yaşamına ilişkin bilgiler; kadro unvanı, görev yapmakta olduğu ilin ülkenin hangi

bölgesinde yer aldığı, mesleki deneyim süresi, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda hizmet süresi, koruyucu aile biriminde hizmet süresi, sorumlu olduğu yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı, koruyucu aile birimi dışında görevi olup olmadığı ve koruyucu aile kademe eğitimlerinden birisini alıp almadığı bilgileri yer almaktadır.

3.3.2. İş Yaşamı Kabul ve Eylem Formu

Hayes vd. (2004) tarafından psikolojik esnekliği ölçmek için geliştirilen, 16 maddeden oluşan ve yüksek puanların kişinin psikolojik esnekliğe sahip olmadığını gösteren Kabul ve Eylem Formu'nun iç tutarlılık katsayısının yüksek olmaması sebebiyle Bond vd. (2011) tarafından yenilenerek yedi maddeden ve tek faktörlü bir yapıya sahip olan Kabul ve Eylem Formu II geliştirilmiştir. Bu formun psikolojik esnekliği ölçtüğü görüldü de iş yaşamında psikolojik esnekliğin ölçülmesine ilişkin daha özel bir araca ihtiyaç duyulması neticesinde Bond vd. (2013) tarafından 7'li likert tipinde ve yedi maddeden oluşan, yüksek puanın iş yaşamında psikolojik esnekliği sağladığını gösteren tek faktörlü yapıda bulunan İş Yaşamı Kabul ve Eylem Formu (Work-related Acceptance and Action Questionnaire; WAAQ) geliştirilmiştir.

Ölçek, Aydın ve arkadaşları (2020) tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. KMO değeri .80, Bartlett testi anlamlı bulunmuş ($\chi^2(21) = 264.914$, $p = .00$) ve örneklemin analiz için uygun olduğu belirlenmiştir. Açımlayıcı faktör analizi (EFA) sonucunda ölçeğin tek faktörlü bir yapı sergilediği, yamaç birikinti grafiği ile de doğrulandığı ve maddelerin faktör yüklerinin .33 ile .65 arasında değiştiği görülmüştür. Tek faktörlü yapının açıkladığı toplam varyans %51,86'dır. Ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa katsayısı .84 olarak hesaplanmıştır. Maddelerin ortalamaları ise 4.66 ile 5.60 arasında değişmektedir. Bu sonuçlar, ölçeğin Türkçe formunun orijinal yapısına uygun ve psikolojik esnekliği değerlendirmede güvenilir olduğunu göstermektedir. Formun tek faktörlü yapısının doğruluğunu test etmek için farklı bir örneklem ($n=180$) üzerinde Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Analiz öncesinde uç değerler, doğrusallık ve normallik gibi varsayımlar kontrol edilmiştir. Boxplot grafiğiyle 19 uç değer tespit edilip analizlerden çıkarılmıştır; verilerin normalliği histogramlarla doğrulanmıştır. DFA sonuçlarına göre ölçek, mükemmel uyum değerleri sergilemiştir ($\chi^2/df=1.23$; RMSEA=.036; GFI=.98; CFI=.99; NFI=.97). Madde 1-4 ve 2-7

için yapılan modifikasyonlar uyumu göstermiş; bu maddelerin benzer kavramları ölçtüğü belirlenmiştir. Madde yükleri .43 ile .79 arasında değişmiştir. İYKE ile Kabul ve Eylem Formu-II arasındaki korelasyon katsayısı $r=-.30$ olarak bulunmuş ve bu sonuç, ölçeğin orijinal formuyla uyumlu olmuştur. İş yaşamında psikolojik esnekliğin ölçülmesi için Türkçe'ye çevrilen formda, yüksek puan, iş yaşamında psikolojik esneklik seviyesinin yüksek olduğunu göstermekte olup ölçek içerisinde ters puanlanması gereken madde bulunmamaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha (CA) katsayıları hesaplanmıştır. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) için iç tutarlılık katsayısı 0.926 olarak bulunmuş, bu değer formun yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.3.3. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ), Pala ve Sürgevil (2016) tarafından Türkiye'deki hizmet sektörü çalışanlarına yönelik olarak geliştirilmiştir. Ölçek, duygusal emek kavramını yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış olmak üzere üç boyutta incelemektedir. Ölçek, 5'li Likert tipi bir ölçekte derecelendirilmektedir (1: Hiç katılmıyorum- 5: Tamamen katılıyorum). Ölçek puanlarının toplamı alınarak duygusal emek düzeyi belirlenir; yüksek puanlar daha fazla duygusal emek gösterdiğini işaret eder. Ölçek içerisinde ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Ölçek geliştirme sürecinde 38 maddelik bir madde havuzu oluşturulmuş; kapsam geçerliliği ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizi (EFA) sonucunda 12 maddeye indirgenmiş ve bu maddeler üç boyutlu yapıda toplanmıştır: yüzeysel davranış, çalışanların hissetmedikleri duyguları yüzeysel olarak göstermeleri; duyguların bastırılması, çalışanların gerçek duygularını bastırmaları; derin davranış, çalışanların örgütün istediği duyguları içsel olarak değiştirmeye çalışmaları. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.805, Bartlett testi anlamlı bulunmuş ($p < 0.05$) ve ölçeğin geçerli bir yapı sergilediği belirlenmiştir. Boyutların iç tutarlılık güvenirliği Cronbach Alfa katsayıları ise yüzeysel davranış için .778, duyguların bastırılması için .684, derin davranış için .531 olarak bulunmuştur. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uyum değerleri de modelin iyi uyum gösterdiğini ortaya koymuştur (RMSEA = 0.038; CFI = 0.98; GFI = 0.96).

Araştırma için Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) için ise Cronbach Alpha katsayısı 0.798 olarak hesaplanmış, bu sonuç da ölçeğin kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılık sağladığını ortaya koymaktadır.

Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiş ve istatistiksel sonuçlar bu sınır değere göre değerlendirilmiştir.

Yüzeysel davranış

Çalışanların içsel duygularında değişiklik yapmadan yüzeysel olarak dışa vurdukları davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır. Maddeleri, “İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.”, “Kendimi sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.”, “Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.”, “Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.”, “İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.”, “İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.”

Duyguların bastırılması

Çalışanların, iş yerinde gerçek duygularını gizlemeleri ya da bastırmalarını ifade etmektedir. Maddeleri, “İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.”, “Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.”, “İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.” Şeklindedir.

Derin davranış

Çalışanların, örgütün beklediği duyguları gerçekten hissetmeye ya da içselleştirmeye yönelik çabalarını ölçer. Maddeleri, “Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.”, “Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.”, “İşim için gerekli olan duyguları benimserim.” Şeklindedir.

Boyut-madde korelasyonu analizine göre, her bir maddenin kendi boyutu ile korelasyonunun 0.20’den büyük olması beklenmiştir. Bu koşula uygun olarak, yüzeysel davranış boyutu maddelerinin korelasyonları 0.539 ile 0.811 arasında, duyguların bastırılması boyutu maddelerinin korelasyonları 0.689 ile 0.771 arasında, derin davranış boyutu maddelerinin korelasyonları ise 0.799 ile 0.852 arasında bulunmuştur. Bu sonuçlar, her bir boyutun kendi

maddeleriyle yüksek ve anlamlı ilişkiler gösterdiğini, dolayısıyla ölçek maddelerinin boyutlarla tutarlı olduğunu göstermektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri, 07.12.2024 – 20.03.2025 tarihleri arasında Google Forms aracılığıyla çevrim içi ortamda toplanmıştır. Veri toplama sürecinde, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı İl Müdürlüklerinde görev yapan Koruyucu Aile Birimi çalışanlarına ulaşılarak, katılımları gönüllülük esasına göre sağlanmıştır. Anket formu, katılımcılara WhatsApp uygulaması üzerinden gönderilmiş; formun doldurulması ortalama 10 dakika sürmüştür. Araştırmada kullanılan İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) ve Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) için, veri toplama sürecinden önce ölçek geliştiricilerinden kullanım izinleri alınmıştır.

Tez çalışması için, Etik Komisyon ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndan bilimsel araştırmaya ilişkin izin gerekmektedir. Veriler toplanmadan önce E-14574941-302.08.01-108089 sayılı Gazi Üniversitesi Etik Komisyon izni; E-84459573-605.01-13945750 sayılı Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Makam Onayı alınmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, IBM SPSS Statistics 22 (SPSS Inc., Chicago, IL) programı kullanılarak uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Katılımcılara uygulanan İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) ve Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)'ne ait toplam puanların normallik dağılımı, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları incelenerek değerlendirilmiştir. Her iki ölçek için de bu değerlerin $\pm 1,5$ aralığında olduğu tespit edilmiş, bu nedenle ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir. Bu doğrultuda parametrik testler tercih edilmiştir.

Verilerin analizinde, kategorik değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler frekans (n) ve yüzde (%) değerleri ile, nicel değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler ise ortalama, standart sapma, minimum, maksimum, çarpıklık ve basıklık değerleri ile sunulmuştur.

İki grup ortalamalarının karşılaştırılması için Independent Samples t-Test, ikiden fazla grubun karşılaştırılması için ise One-Way ANOVA analizi kullanılmıştır. ANOVA

testlerinde anlamlı farklılık gözlemlendiği durumlarda, varyansların homojenliğine bağlı olarak Scheffe ya da Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. Grup sayısının 30'dan az olduğu bazı alt gruplarda ise gerektiğinde Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Nicel değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde Pearson Korelasyon Analizi, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinden önce normallik, çoklu doğrusal bağlantı (multikolineerlik) ve otokorelasyon varsayımları test edilmiş; VIF, tolerans ve Durbin-Watson değerleri uygun aralıklarda bulunmuştur.





4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen verilerin analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ve ölçme araçlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler sunulmuş; ardından, demografik ve mesleki değişkenlere göre anlamlı farklılıklar olup olmadığı incelenmiştir. Son olarak, sürekli değişkenler ile ölçek puanları arasındaki ilişkiler ile psikolojik esnekliğin yordayıcıları analiz edilmiştir.

Araştırmada psikolojik esnekliği değerlendirmek amacıyla İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF), duygusal emek düzeyini belirlemek amacıyla ise Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) kullanılmıştır. İlerleyen bölümlerde bu ölçek adları, parantez içindeki kısaltmaları ile ifade edilmiştir.

4.1. Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına Ait Kişisel Bilgiler

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim düzeyi, gelir durumu ve görev bölgesi gibi demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları sunulmuştur.

Çizelge 4.1. Koruyucu aile birimi çalışanlarının demografik özellikleri

Değişkenler	Kategoriler	Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	246	81,7
	Erkek	55	18,3
Medeni durum	Bekar	105	34,9
	Evli	183	60,8
	Boşanmış	12	4
Çocuk sahibi olma durumu	Evet	128	42,5
	Hayır	173	57,5
Eğitim düzeyi	Lisans	244	81,1
	Yüksek lisans	57	18,9
Algılanan Gelir durumu	Gelir giderden az	83	27,6
	Gelir gidere denk	150	49,8
	Gelir giderden fazla	68	22,6
	Çocuk gelişimi	47	15,61
Kadro unvanı	Psikolog	79	26,25
	Sosyal hizmet uzmanı	110	36,54
	Sosyolog	27	8,97
	Diğer	38	12,62
Görev yapılan coğrafi bölge	Akdeniz bölgesi	45	15
	Doğu Anadolu bölgesi	13	4,3
	Ege bölgesi	41	13,6
	Güneydoğu Anadolu bölgesi	34	11,3
	İç Anadolu bölgesi	42	14
	Karadeniz bölgesi	40	13,3
	Marmara bölgesi	86	28,6
Başka bir birimde görev yapma durumu	Evet	100	33,2
	Hayır	201	66,8
Kademe eğitimi alma durumu	Evet	183	60,8
	Hayır	118	39,2
Cevap evet ise alınan kademe eğitimi türü	1.Kademe eğitimi	177	96,7
	2. Kademe eğitimi	1	0,5
	Her ikisi de	5	2,7
Mesleki deneyim süresi	Ortalama $\pm$ SS	8,25 $\pm$ 5,25	
	Min-max	0-30	
Bakanlıkta toplam hizmet süresi (yıl)	Ortalama $\pm$ SS	7,32 $\pm$ 4,69	
	Min-max	1-30	
Koruyucu aile birimindeki hizmet süresi (yıl)	Ortalama $\pm$ SS	3,39 $\pm$ 3,25	
	Min-max	0-30	
Yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı	Ortalama $\pm$ SS	27,19 $\pm$ 23,16	
	Min-max	0-240	

Çizelge 4.1’de (sayı, %, ortalama, standart sapma, minimum, maksimum) katılımcılara ilişkin kişisel bilgilere yer verilmiştir. Cinsiyet değişkeni incelendiğinde, katılımcıların %81,7’sinin kadın, %18,3’ünün erkek olduğu görülmektedir. Medeni durumlarına

bakıldığında, %34,9'unun bekar, %60,8'inin evli, %4'ünün ise boşanmış olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %42,5'inin çocuk sahibi olduğu, %57,5'inin ise çocuk sahibi olmadığı saptanmıştır.

Eğitim düzeyine ilişkin veriler incelendiğinde, %81,1'inin lisans, %18,9'unun yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Algılanan gelir düzeyi açısından değerlendirildiğinde, %27,6'sının gelirinin giderinden az, %49,8'inin gelirinin gidere denk, %22,6'sının ise gelirinin giderinden fazla olduğu görülmektedir

Kadro unvanı dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %15,61'inin çocuk gelişimci, %26,25'inin psikolog, %36,54'ünün sosyal hizmet uzmanı, %8,97'sinin sosyolog ve %12,62'sinin ise diğer meslek gruplarında görev yaptığı anlaşılmaktadır.

Görev yapılan coğrafi bölgelere göre dağılımda ise katılımcıların %15'inin Akdeniz, %4,3'ünün Doğu Anadolu, %13,6'sının Ege, %11,3'ünün Güneydoğu Anadolu, %14'ünün İç Anadolu, %13,3'ünün Karadeniz ve %28,6'sının Marmara Bölgesi'nde görev yaptığı belirlenmiştir.

Başka bir birimde görev yapma durumu incelendiğinde, katılımcıların %33,2'sinin başka bir birimde de görev yaptığı, %66,8'inin yalnızca koruyucu aile biriminde görevli olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %60,8'inin koruyucu aile kademe eğitimlerinden en az birini aldığı, %39,2'sinin ise bu eğitimi almadığı belirlenmiştir. Kademe eğitimi alanların %96,7'sinin 1. kademe, %0,5'inin 2. kademe ve %2,7'sinin her iki kademeyi birden aldığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki deneyim süresi ortalamasının $8,25 \pm 5,25$ yıl (min: 0 – maks: 30) olduğu, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndaki hizmet süresi ortalamasının $7,32 \pm 4,69$ yıl (min: 1 – maks: 30) olduğu görülmektedir. Koruyucu aile biriminde hizmet süresi ortalaması $3,39 \pm 3,25$ yıl (min: 0 – maks: 30) olarak bulunmuştur. Katılımcıların sorumluluğundaki yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı ise $27,19 \pm 23,16$ (min: 0 – maks: 240) olarak tespit edilmiştir.

4.2. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) ile Duygusal Emek Ölçeği'ne (DEÖ) ilişkin ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerler verilmiştir.

Çizelge 4.2. İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Ölçekler	Ortalama $\pm$ SS	Min	Max	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
İYKVEF toplam puanı	32,93 $\pm$ 7,90	9	49	-0,392	-0,199
DEÖ toplam puanı	37,56 $\pm$ 6,55	22	60	0,249	0,043
DEÖ yüzeysel davranış puanı	16,99 $\pm$ 4,19	7	30	0,206	0,064
DEÖ duyguların bastırılması puanı	13,20 $\pm$ 2,92	4	20	-0,127	0,277
DEÖ derin davranış puanı	7,36 $\pm$ 1,65	2	10	-0,602	0,330

Çizelge 4.2'de, araştırmada kullanılan ölçme araçlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiksel veriler sunulmuştur. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puan ortalaması 32,93 $\pm$ 7,90; minimum puan 9, maksimum puan 49 olarak hesaplanmıştır. Bu forma ilişkin çarpıklık katsayısı-0,392; basıklık katsayısı ise-0,199'dur.

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puan ortalaması 37,56 $\pm$ 6,55; minimum 22, maksimum 60 olup, çarpıklık katsayısı 0,206, basıklık katsayısı 0,064'tür.

DEÖ alt boyutları incelendiğinde;

- Yüzeysel davranış puan ortalaması 13,66 $\pm$ 3,52 (min: 4 – maks: 20), çarpıklık katsayısı-0,373, basıklık katsayısı-0,277'dir.
- Duyguların bastırılması puan ortalaması 16,53 $\pm$ 3,23 (min: 8 – maks: 25), çarpıklık katsayısı 0,176, basıklık katsayısı-0,016'dir.
- Derin davranış puan ortalaması 7,36 $\pm$ 1,65 (min: 2 – maks: 10), çarpıklık katsayısı-0,602, basıklık katsayısı 0,330'dur.

Tüm ölçek ve alt boyut puanlarına ait çarpıklık ve basıklık katsayılarının $\pm 1,5$ aralığında yer aldığı görülmektedir. Bu sonuç, ölçeklerin normal dağıldığını ve analizlerde parametrik testlerin kullanılmasının uygun olduğunu göstermektedir.

4.3. Demografik Değişkenlere Göre Ölçek Puanları Karşılaştırmaları

Bu alt bölümde, demografik değişkenler (örneğin cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma) ile İYKVEF ve DEÖ puanları arasındaki farklar bağımsız örneklem t-testi veya ANOVA ile test edilmiştir.

Çizelge 4.3. Cinsiyete göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Cinsiyet	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	t değeri	p
İYKVEF toplam	Kadın	246	32,44 $\pm$ 7,94	-2,293	0,023
	Erkek	55	35,12 $\pm$ 7,40		
DEÖ toplam	Kadın	246	37,30 $\pm$ 6,43	-1,435	0,152
	Erkek	55	38,70 $\pm$ 7		
DEÖ yüzeysel davranış	Kadın	246	16,84 $\pm$ 4,14	-1,331	0,184
	Erkek	55	17,67 $\pm$ 4,37		
DEÖ duyguların bastırılması	Kadın	246	13,12 $\pm$ 2,84	-0,962	0,337
	Erkek	55	13,54 $\pm$ 3,25		
DEÖ derin davranış	Kadın	246	7,34 $\pm$ 1,62	-0,605	0,545
	Erkek	55	7,49 $\pm$ 1,79		

Çizelge 4.3’de , cinsiyet değişkenine göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu amaçla, bağımsız örneklem için t-testi uygulanmıştır.

Analiz sonucunda, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puan ortalamaları açısından kadın ve erkek katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Buna göre, kadın katılımcıların psikolojik esneklik puan ortalaması (ort = 32,44), erkek katılımcıların puan ortalamasından (ort = 35,12) daha düşük bulunmuştur. Bu sonuç, erkek çalışanların iş yaşamında psikolojik esneklik düzeylerinin kadınlara kıyasla daha yüksek olabileceğini göstermektedir.

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanları ile alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$). Anlamlılık düzeyine ulaşmasa da, tüm alt boyutlarda erkek katılımcıların ortalama puanlarının kadın katılımcılardan yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

- Yüzeysel davranış puanı kadınlarda 16,84 (SS = 4,14), erkeklerde 17,67 (SS = 4,37),
- Duyguların bastırılması kadınlarda 13,12 (SS = 2,84), erkeklerde 13,54 (SS = 3,25),
- Derin davranış kadınlarda 7,34 (SS = 1,62), erkeklerde 7,49 (SS = 1,79) bulunmuştur.

Çizelge 4.4. Medeni duruma göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Medeni durum	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	F değeri	p
İYKVEF toplam	Bekar	105	32,93 $\pm$ 7.77	0,298	0,743
	Evli	183	32,97 $\pm$ 7.95		
	Boşanmış	12	31,16 $\pm$ 7.87		
DEÖ toplam	Bekar	105	37,76 $\pm$ 6.99	0,399	0,672
	Evli	183	37,48 $\pm$ 6.27		
	Boşanmış	12	36 $\pm$ 6,23		
DEÖ yüzeysel davranış	Bekar	105	17,08 $\pm$ 4,42	0,217	0,805
	Evli	183	16,95 $\pm$ 4,07		
	Boşanmış	12	16,25 $\pm$ 3,91		
DEÖ duyguların bastırılması	Bekar	105	13,47 $\pm$ 3	1,148	0,319
	Evli	183	13,08 $\pm$ 2,88		
	Boşanmış	12	12,33 $\pm$ 2,67		
DEÖ derin davranış	Bekar	105	7,20 $\pm$ 1,82	0,761	0,468
	Evli	183	7,44 $\pm$ 1,50		
	Boşanmış	12	7,41 $\pm$ 2,19		

Çizelge 4.4’de, katılımcıların medeni durumlarına göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu amaçla Tek Yönlü Varyans Analizi yöntemi uygulanmıştır.

Analiz sonuçlarına göre, İYKVEF toplam puanı ile DEÖ toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puanları açısından medeni durumlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Bununla birlikte, puan ortalamalarına bakıldığında dikkat çekici bazı eğilimler gözlenmiştir. Örneğin:

- Psikolojik esneklik (İYKVEF) puanı en düşük olan grup boşanmış bireylerdir (ort = 31,16), en yüksek ortalama ise evli bireylerde görülmüştür (ort. = 32,97).
- Yüzeysel davranış puanı açısından bekarlar (ort. = 17,08) diğer gruplardan hafifçe yüksek düzeydedir.

- Duyguların bastırılması ortalaması bekar bireylerde 13,47, evlilerde 13,08, boşanmış bireylerde ise 12,33'tür. Bu durum, özellikle boşanmış bireylerin duygularını bastırma stratejisini daha az kullandığını düşündürülebilir.
- Derin davranış ortalamaları ise tüm gruplarda birbirine oldukça yakındır.

Her ne kadar bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da, duygusal emek stratejilerinin ve psikolojik esnekliğin medeni duruma göre farklı ortalamalarla dağıldığı görülmektedir.

Çizelge 4.5. Çocuk sahibi olma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Çocuk sahibi olma durumu	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	t değeri	p
İYKVEF toplam	Evet	128	32,93 $\pm$ 8,11	0,007	0,994
	Hayır	173	32,93 $\pm$ 7,76		
DEÖ toplam	Evet	128	37,14 $\pm$ 6,49	-0,948	0,344
	Hayır	173	37,87 $\pm$ 6,59		
DEÖ yüzeysel davranış	Evet	128	16,75 $\pm$ 4,21	-0,866	0,387
	Hayır	173	17,17 $\pm$ 4,17		
DEÖ duyguların bastırılması	Evet	128	12,85 $\pm$ 2,93	-1,759	0,080
	Hayır	173	13,45 $\pm$ 2,89		
DEÖ derin davranış	Evet	128	7,53 $\pm$ 1,59	1,541	0,124
	Hayır	173	7,24 $\pm$ 1,69		

Çizelge 4.5'de çocuk sahibi olan ve olmayan katılımcıların ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, bağımsız örneklem için t-testi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonucunda, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puanları açısından çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Çizelge 4.6. Eğitim durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Eğitim durumu	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	t değeri	p
İYKVEF toplam	Lisans	244	32,87 $\pm$ 8,18	-0,256	0,798
	Yüksek lisans	57	33,17 $\pm$ 6,63		
DEÖ toplam	Lisans	244	37,75 $\pm$ 6,54	1,037	0,301
	Yüksek lisans	57	36,75 $\pm$ 6,59		
DEÖ yüzeysel davranış	Lisans	244	17,18 $\pm$ 4,11	1,605	0,110
	Yüksek lisans	57	16,19 $\pm$ 4,46		
DEÖ duyguların bastırılması	Lisans	244	13,22 $\pm$ 2,47	0,229	0,819
	Yüksek lisans	57	13,12 $\pm$ 2,47		
DEÖ derin davranış	Lisans	244	7,35 $\pm$ 1,63	-0,354	0,724
	Yüksek lisans	57	7,43 $\pm$ 1,73		

Çizelge 4.6’da, katılımcıların eğitim düzeylerine göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgular yer almaktadır. Bu karşılaştırma, bağımsız örneklem için t-testi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puanları açısından eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Ancak ortalamalar incelendiğinde bazı dikkat çekici eğilimler gözlemlenmiştir:

- İYKVEF toplam puanı yüksek lisans mezunlarında ortalama 33,17, lisans mezunlarında ise 32,87 olarak bulunmuştur. Bu durum, yüksek lisans yapmış bireylerin iş yaşamında psikolojik esneklik düzeylerinin bir miktar daha yüksek olabileceğine işaret etmektedir.
- DEÖ toplam puanı lisans mezunlarında 37,75 ile daha yüksekken, yüksek lisans mezunlarında 36,75’tir. Bu fark, yüksek lisans mezunlarının genel olarak daha az duygusal emek gösterme eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir.
- Yüzeysel davranış alt boyutunda da benzer bir tablo görülmektedir; lisans mezunlarının puanı 17,18, yüksek lisans mezunlarının ise 16,19’dur.
- Derin davranış ve duyguların bastırılması alt boyutlarında ise gruplar arası fark oldukça sınırlıdır.

Bu sonuçlar, istatistiksel olarak anlamlı olmasa da eğitim düzeyi yükseldikçe psikolojik esnekliğin artabileceği, buna karşılık duygusal emek düzeylerinin, özellikle yüzeysel davranış boyutunda, azalabileceği yönünde bir eğilimi işaret etmektedir. Bu tür farkların ileride daha büyük örneklemelerle test edilmesi, anlamlı sonuçlar sağlayabilir.

Çizelge 4.7. Algılanan gelir durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Gelir durumu	Sayı	Ortalama $\bar{x}$ SS	F değeri	p	Fark
İYKVEF toplam	Algılanan gelir giderden az	83	31,53 $\pm$ 9,22 ⁽¹⁾	3,278	0,039	1-3
	Algılanan gelir gidere denk	150	32,86 $\pm$ 7,66 ⁽²⁾			
	Algılanan gelir giderden yüksek	68	34,80 $\pm$ 6,24 ⁽³⁾			
DEÖ toplam	Algılanan gelir giderden az	83	38,62 $\pm$ 6,98	1,915	0,149	
	Algılanan gelir gidere denk	150	36,89 $\pm$ 6,41			
	Algılanan gelir giderden yüksek	68	37,75 $\pm$ 6,20			
DEÖ yüzeysel davranış	Algılanan gelir giderden az	83	17,54 $\pm$ 4,12	1,018	0,363	
	Algılanan gelir gidere denk	150	16,73 $\pm$ 4,31			
	Algılanan gelir giderden yüksek	68	16,89 $\pm$ 3,98			
DEÖ duyguların bastırılması	Algılanan gelir giderden az	83	13,56 $\pm$ 3,19	1,423	0,243	
	Algılanan gelir gidere denk	150	12,92 $\pm$ 2,92			
	Algılanan gelir giderden yüksek	68	13,36 $\pm$ 2,52			
DEÖ derin davranış	Algılanan gelir giderden az	83	7,51 $\pm$ 1,64	1,011	0,365	
	Algılanan gelir gidere denk	150	7,23 $\pm$ 1,72			
	Algılanan gelir giderden yüksek	68	7,48 $\pm$ 1,51			

Çizelge 4.7’de, katılımcıların algılanan gelir düzeylerine göre İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, Tek Yönlü Varyans Analizi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonucunda, İYKVEF toplam puanları açısından gelir düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Scheffe post hoc testi sonucunda, geliri giderinden az olan katılımcıların İYKVEF puan ortalamasının ($ort = 31,53$), geliri giderinden

fazla olan katılımcılardan (ort = 34,80) anlamlı düzeyde daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, geliri giderinden fazla olan bireylerin iş yaşamında psikolojik esneklik düzeylerinin daha yüksek olabileceğini göstermektedir.

Duygusal Emek Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları açısından gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0.05$). Ancak ortalamalar incelendiğinde şu eğilimler dikkat çekmektedir:

- DEÖ toplam puanı en yüksek olan grup, geliri giderinden az olanlardır (ort. = 38,62); bunu geliri giderinden fazla olanlar (ort. = 37,75) ve geliri gidere denk olanlar (ort. = 36,89) izlemektedir.
- Yüzeysel davranış puanı da geliri giderinden az olan katılımcılarda daha yüksektir (ort. = 17,54) ve bu değer diğer iki gruptan daha fazladır.
- Duyguların bastırılması puanı açısından da en yüksek ortalamanın (ort. = 13,56) geliri giderinden az olan grupta olduğu görülmektedir.

Bu bulgular, istatistiksel anlamlılık taşımamakla birlikte, geliri düşük olan bireylerin duygusal emek stratejilerini –özellikle yüzeysel davranış ve bastırma– daha yoğun kullanma eğiliminde olabileceğini göstermektedir.

4.4. İş Yaşamına İlişkin Değişkenlere Göre Ölçek Puanları

Görev yapılan bölge, başka bir birimde görev yapma durumu, kademe eğitimi alma durumu gibi iş yaşamı değişkenlerine göre İYKVEF ve DEÖ puanları arasındaki farklar test edilmiştir.

Çizelge 4.8. Yaşanılan bölgeye göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Bölgeler	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	F değeri	p
İYKVEF toplam	Akdeniz Bölgesi	45	31,97 $\pm$ 8,21	0,237	0,964
	Doğu Anadolu Bölgesi	13	33,30 $\pm$ 8,80		
	Ege Bölgesi	41	33,17 $\pm$ 6,80		
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	34	32,76 $\pm$ 8,16		
	İç Anadolu Bölgesi	42	33,47 $\pm$ 7,24		
	Karadeniz Bölgesi	40	32,30 $\pm$ 8,14		
	Marmara Bölgesi	86	33,36 $\pm$ 8,36		
DEÖ toplam	Akdeniz Bölgesi	45	37,86 $\pm$ 5,57	0,748	0,612
	Doğu Anadolu Bölgesi	13	40,69 $\pm$ 9,33		
	Ege Bölgesi	41	38,17 $\pm$ 5,99		
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	34	37,11 $\pm$ 6,75		
	İç Anadolu Bölgesi	42	36,85 $\pm$ 6,75		
	Karadeniz Bölgesi	40	36,87 $\pm$ 7,38		
	Marmara Bölgesi	86	37,48 $\pm$ 6,49		
DEÖ yüzeysel davranış	Akdeniz Bölgesi	45	17,31 $\pm$ 3,61	1,183	0,315
	Doğu Anadolu Bölgesi	13	19,46 $\pm$ 5,39		
	Ege Bölgesi	41	17,53 $\pm$ 4,15		
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	34	16,91 $\pm$ 4,16		
	İç Anadolu Bölgesi	42	16,73 $\pm$ 3,74		
	Karadeniz Bölgesi	40	16,40 $\pm$ 4,28		
	Marmara Bölgesi	86	16,62 $\pm$ 4,42		
DEÖ duyguların bastırılması	Akdeniz Bölgesi	45	12,77 $\pm$ 2,77	0,623	0,712
	Doğu Anadolu Bölgesi	13	13,76 $\pm$ 3,03		
	Ege Bölgesi	41	13,53 $\pm$ 2,73		
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	34	12,91 $\pm$ 3,35		
	İç Anadolu Bölgesi	42	12,78 $\pm$ 2,83		
	Karadeniz Bölgesi	40	13,4 $\pm$ 3,29		
	Marmara Bölgesi	86	13,4 $\pm$ 2,78		
DEÖ derin davranış	Akdeniz Bölgesi	45	7,77 $\pm$ 1,24	0,911	0,487
	Doğu Anadolu Bölgesi	13	7,46 $\pm$ 1,89		
	Ege Bölgesi	41	7,09 $\pm$ 1,47		
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	34	7,29 $\pm$ 1,74		
	İç Anadolu Bölgesi	42	7,33 $\pm$ 1,64		
	Karadeniz Bölgesi	40	7,07 $\pm$ 1,92		
	Marmara Bölgesi	86	7,45 $\pm$ 1,71		

Çizelge 4.8’de, katılımcıların görev yaptığı coğrafi bölgelere göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, Tek Yönlü Varyans Analizi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İYKVEF toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği DEÖ toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları açısından görev yapılan bölgelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Bununla birlikte ortalamalar incelendiğinde bazı dikkat çekici farklılıklar gözlemlenmiştir:

- İYKVEF ortalaması en yüksek olan grup İç Anadolu Bölgesi'dir (ort. = 33,47), bunu Marmara (33,36) ve Doğu Anadolu (33,30) Bölgeleri takip etmektedir. En düşük ortalama ise Akdeniz Bölgesi'nde (ort. = 31,97) görülmektedir.
- DEÖ toplam puanı açısından en yüksek ortalamanın Doğu Anadolu Bölgesi'nde (ort. = 40,69) olduğu, en düşük ortalamanın ise İç Anadolu Bölgesi'nde (ort. = 36,85) olduğu dikkat çekmektedir.
- Yüzeysel davranış puanı bakımından da Doğu Anadolu Bölgesi öne çıkmaktadır (ort. = 19,46), bu da bu bölgedeki çalışanların daha fazla yüzeysel davranış sergileme eğiliminde olabileceğini göstermektedir.
- Duyguların bastırılması alt boyutunda Karadeniz ve Marmara Bölgeleri (sırasıyla ort. = 13,43 ve 13,42) yüksek puanlara sahiptir.
- Derin davranış puanı ise Akdeniz Bölgesi'nde en yüksektir (ort. = 7,77), bu da bu bölgede görev yapan çalışanların daha fazla içten ve samimi rol yapma eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir.

Bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da bölgesel faktörlerin çalışanların duygusal emek stratejilerini ve psikolojik esneklik düzeylerini belirli ölçülerde etkileyebileceğine işaret etmektedir. Bu durum, hizmet sunulan bölgenin sosyo-kültürel dinamiklerinin çalışan davranışları üzerindeki etkisini inceleyen ileriki çalışmalara temel oluşturabilir.

Çizelge 4.9. Koruyucu aile birimi dışında görev alma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Koruyucu aile birimi dışında görev alma durumu	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	t değeri	p
İYKVEF toplam	Evet	100	33,82 $\pm$ 7,26	1,375	0,170
	Hayır	201	32,49 $\pm$ 8,18		
DEÖ toplam	Evet	100	37,43 $\pm$ 6,27	-0,251	0,802
	Hayır	201	37,63 $\pm$ 6,70		
DEÖ yüzeysel davranış	Evet	100	16,68 $\pm$ 4,12	-0,914	0,361
	Hayır	201	17,14 $\pm$ 4,22		
DEÖ duyguların bastırılması	Evet	100	13,26 $\pm$ 2,96	0,240	0,811
	Hayır	201	13,17 $\pm$ 2,90		
DEÖ derin davranış	Evet	100	7,49 $\pm$ 1,61	0,897	0,370
	Hayır	201	7,30 $\pm$ 1,67		

Çizelge 4.9’da koruyucu aile birimindeki görevi dışında başka bir birimde görevli olanlarla olmayanların İYKVEF toplam puanı, DEÖ toplam puanı, DEÖ yüzeysel davranış puanı, DEÖ duyguların bastırılması ve DEÖ derin davranış puan ortalamaları bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Bununla birlikte;

Psikolojik esneklik puan ortalaması, başka bir birimde de görev yapan katılımcılarda 33,82 iken, sadece koruyucu aile biriminde çalışanlarda 32,49’dur. Bu durum, çoklu görev yürüten bireylerin daha yüksek psikolojik esnekliğe sahip olabileceğini düşündürmektedir.

Yüzeysel davranış ortalaması başka bir birimde görevli olmayanlarda (17,14) daha yüksek olup, bu çalışanların daha fazla yüzeysel duygusal emek gösterme eğiliminde olabileceğini ima etmektedir.

Duyguların bastırılması ve derin davranış boyutlarında ise gruplar arası ortalama farkları oldukça sınırlı kalmıştır.

Bu bulgular, istatistiksel olarak anlamlı olmasa da kurumsal olarak birden fazla birimde görev yapmanın, çalışanların psikolojik esneklik düzeylerini olumlu yönde etkileyebileceği; buna karşın duygusal emek stratejileri üzerinde daha sınırlı bir etkisi olabileceği yönünde ipuçları sunmaktadır.

Çizelge 4.10. Kademe eğitimi alma durumuna göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Kademe eğitimi alma durumu	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	t değeri	p
İYKVEF toplam	Evet	183		0,898	0,370
	Hayır	118	32,42 $\pm$ 8,48		
DEÖ toplam	Evet	183	37,68 $\pm$ 6,41	0,389	0,697
	Hayır	118	37,38 $\pm$ 6,78		
DEÖ yüzeysel davranış	Evet	183	17,10 $\pm$ 4,03	0,597	0,551
	Hayır	118	16,81 $\pm$ 4,43		
DEÖ duyguların bastırılması	Evet	183	13,16 $\pm$ 2,79	-0,286	0,775
	Hayır	118	13,26 $\pm$ 3,11		
DEÖ derin davranış	Evet	183	7,40 $\pm$ 1,64	0,536	0,592
	Hayır	118	7,30 $\pm$ 1,67		

Çizelge 4.10’da, koruyucu aile kademe eğitimlerinden en az birini alan ve almayan katılımcıların ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, bağımsız örneklem için t-testi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları açısından eğitim alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Yukarıdaki çizelgede, koruyucu aile kademe eğitimlerinden en az birini alan ve almayan katılımcıların İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, bağımsız örneklem için t-testi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İYKVEF toplam puanı ile DEÖ toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları açısından kademe eğitimi alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$).

Ancak puan ortalamaları incelendiğinde bazı dikkat çekici eğilimler gözlemlenmiştir:

- Psikolojik esneklik (İYKVEF) puanı, eğitimi alan katılımcılarda ortalama 33,26; eğitim almayanlarda ise 32,42 olarak hesaplanmıştır. Bu fark, eğitim almış bireylerin psikolojik esneklik düzeylerinin az da olsa daha yüksek olduğunu göstermektedir.
- Yüzeysel davranış puanı, eğitimi alan katılımcılarda 17,10; almayanlarda 16,81 olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde, bastırma ve derin davranış puanları da eğitim almış grupta çok az da olsa daha yüksektir.

Bu durum, kademe eğitimi almanın çalışanların duygusal emek stratejileri ve psikolojik esneklikleri üzerinde belirgin bir etkisi olmasa da, küçük ölçekli olumlu katkılar sağladığını düşündürmektedir.

Çizelge 4.11. Alınan kademe eğitim türüne göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Eğitim türü	Sayı	Ortalama Sıra sayısı	MW U	p
İYKVEF toplam	1.Kademe eğitimi	177	91,48	439	0,470
	2.Kademe eğitimi / her ikisi	6	107,33		
DEÖ toplam	1.Kademe eğitimi	177	92,18	499.5	0,805
	2.Kademe eğitimi / her ikisi	6	86,75		
DEÖ yüzeysel davranış	1.Kademe eğitimi	177	92,06	520	0,931
	2.Kademe eğitimi / her ikisi	6	90,17		
DEÖ duyguların bastırılması	1.Kademe eğitimi	177	91,95	522.5	0,946
	2.Kademe eğitimi / her ikisi	6	93,42		
DEÖ derin davranış	1.Kademe eğitimi	177	91,61	462	0,577
	2.Kademe eğitimi / her ikisi	6	103,5		

Çizelge 4.11’de koruyucu aile kademe eğitimlerinden 1. Kademe, 2. Kademe veya her iki kademeyi de almış olan katılımcıların ölçek puan ortancalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle karşılaştırmalar Mann-Whitney U testi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortancaları açısından kademe eğitimi türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$). Bununla birlikte, ortanca sıralamalar incelendiğinde dikkat çekici bazı eğilimler gözlemlenmiştir:

İYKVEF toplam puanı açısından, yalnızca 2. Kademe ya da her iki kademeyi almış olan katılımcıların ortanca sıralaması (107,33), sadece 1. Kademe eğitimi alan katılımcılardan (91,48) daha yüksektir. Bu durum, daha kapsamlı ya da ileri düzey kademe eğitimi alan bireylerin psikolojik esneklik düzeylerinin daha yüksek olabileceğine işaret etmektedir.

DEÖ alt boyutları açısından sıralamalar birbirine oldukça yakın olmakla birlikte, duyguların bastırılması boyutunda her iki kademeyi almış olan grubun ortanca sıralaması yine daha yüksektir (93,42 > 91,95).

Bu bulgular istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, daha kapsamlı eğitim almış olan çalışanların iş yaşamında psikolojik esneklik ve duygusal düzenleme becerilerinin görece daha yüksek olabileceğini düşündürmektedir. Katılımcı sayısının dengesizliği (1. kademe: n=177, diğer grup: n=6) göz önüne alındığında, bu sonuçlar ileriki çalışmalarda daha homojen gruplarla yeniden test edilmelidir.

Çizelge 4.12. Kadro unvanına göre İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Kadro unvanı	Sayı	Ortalama $\pm$ SS	F değeri	p
İYKVEF toplam	Çocuk gelişimi	47	32,12 $\pm$ 7,27	0,940	0,441
	Psikolog	79	32,92 $\pm$ 7,45		
	Sosyal hizmet uzmanı	110	33,7 $\pm$ 8,36		
	Sosyolog	27	30,70 $\pm$ 8,14		
	Diğer	38	33,31 $\pm$ 8,04		
DEÖ toplam	Çocuk gelişimi	47	37,25 $\pm$ 6,25	0,357	0,839
	Psikolog	79	37,91 $\pm$ 6,22		
	Sosyal hizmet uzmanı	110	37,87 $\pm$ 7,21		
	Sosyolog	27	36,55 $\pm$ 5,97		
	Diğer	38	37,05 $\pm$ 6,15		
DEÖ yüzeysel davranış	Çocuk gelişimi	47	17,17 $\pm$ 4,03	0,321	0,864
	Psikolog	79	17,29 $\pm$ 3,92		
	Sosyal hizmet uzmanı	110	16,91 $\pm$ 4,63		
	Sosyolog	27	16,29 $\pm$ 3,37		
	Diğer	38	16,86 $\pm$ 4,23		
DEÖ duyguların bastırılması	Çocuk gelişimi	47	12,95 $\pm$ 2,66	1,171	0,324
	Psikolog	79	13,51 $\pm$ 2,88		
	Sosyal hizmet uzmanı	110	13,42 $\pm$ 3,06		
	Sosyolog	27	12,77 $\pm$ 3,05		
	Diğer	38	12,5 $\pm$ 2,75		
DEÖ derin davranış	Çocuk gelişimi	47	7,12 $\pm$ 1,72	1,404	0,232
	Psikolog	79	7,10 $\pm$ 1,56		
	Sosyal hizmet uzmanı	110	7,52 $\pm$ 1,69		
	Sosyolog	27	7,48 $\pm$ 1,88		
	Diğer	38	7,68 $\pm$ 1,37		

Çizelge 4.12’de, katılımcıların görevli oldukları kadro unvanlarına göre ölçek puan ortalamalarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu karşılaştırma, Tek Yönlü Varyans Analizi ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, İYKVEF toplam puanı ile Duygusal Emek Ölçeği DEÖ toplam puanı ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları açısından kadro unvanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$). Ancak ortalamalar incelendiğinde bazı dikkat çekici farklılıklar gözlemlenmiştir:

İYKVEF toplam puanı en yüksek olan grup sosyal hizmet uzmanlarıdır (ort. = 33,78), en düşük ortalama ise sosyologlarda (ort. = 30,70) görülmektedir. Bu bulgu, sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamında psikolojik esnekliklerinin daha yüksek olabileceğine işaret etmektedir.

DEÖ toplam puanı en yüksek olan grup psikologlardır (ort. = 37,91), en düşük ortalama ise sosyolog grubundadır (ort. = 36,55).

Yüzeysel davranış puanı açısından ise çocuk gelişimi, psikoloji ve diğer unvanlar benzer düzeyde seyretmekte; sosyologlar bu boyutta daha düşük ortalamaya sahiptir (ort. = 16,29).

Duyguların bastırılması boyutunda psikologlar (ort. = 13,51) ve sosyal hizmet uzmanları (ort. = 13,42) daha yüksek düzeyde bastırma stratejisi sergilemektedir.

Derin davranış ortalamaları ise kadrolar arasında oldukça yakın olup, en yüksek değer “diğer” unvana sahip katılımcılarda görülmektedir (ort. = 7,68).

Bu sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da, farklı mesleki formasyonların psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejileri üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir.

4.5. Sürekli Değişkenler ile Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkiler

Yaş, hizmet süresi, çocuk sayısı ve yıllık vaka sayısı gibi sürekli değişkenler ile ölçek puanları arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Çizelge 4.13. Yaş, hizmet süresi, çocuk sayısı ve vaka sayısının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek Ölçeği puanları ile ilişkisi

Değişkenler		İYKVEF toplam	DEÖ toplam	DEÖ yüzeysel davranış	DEÖ duyguların bastırılması	DEÖ derin davranış
Yaş	r	0,059	-0,112	-0,095	-0,140*	0,044
	p	0,305	0,052	0,101	0,015	0,444
Mesleki deneyim süresi (yıl)	r	0,090	-0,071	-0,083	-0,085	0,079
	p	0,119	0,216	0,149	0,139	0,170
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda hizmet süresi (yıl)	r	0,014	-0,082	-0,086	-0,078	0,029
	p	0,814	0,154	0,136	0,180	0,615
Koruyucu aile biriminde hizmet süresi (yıl)	r	0,104	-0,032	-0,035	-0,052	0,055
	p	0,072	0,578	0,540	0,364	0,341
Sorumlu olduğu yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı (adet)	r	0,085	-0,063	-0,027	-0,118*	0,029
	p	0,141	0,279	0,642	0,041	0,622

Analiz sonuçlarına göre, yaş değişkeni ile İYKVEF toplam puanı ($r = 0,059$; $p = 0,305$) ve DEÖ toplam puanı ($r = -0,112$; $p = 0,052$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Ancak DEÖ toplam puanıyla yaş arasındaki negatif yönlü korelasyon değerinin anlamlılık sınırına oldukça yakın olması, yaş arttıkça duygusal emek kullanım düzeyinin kısmen azalabileceği yönünde bir eğilimi işaret etmektedir. Aynı zamanda, yaş ilerledikçe yüzeysel davranış puanlarının da hafifçe azaldığı görülmektedir ($r = -0,095$; $p = 0,101$). Bu durum, yaşla birlikte çalışanların duygularını daha az yüzeysel biçimde sergileme eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir.

İYKVEF toplam puanı ile yaş, deneyim süresi, kurum hizmet süresi ve koruyucu aile hizmet süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamakla birlikte; tüm bu değişkenlerle olan korelasyon değerlerinin pozitif olması, psikolojik esnekliğin mesleki zamanla hafifçe artış gösterdiği yönünde zayıf da olsa bir eğilim bulunduğunu göstermektedir.

Benzer şekilde, dosya sayısı ile DEÖ toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan ama pozitif yönlü bir ilişki ($r = -0,063$; $p = 0,279$) gözlemlenmiştir. Ancak dosya sayısı ile duyguların bastırılması alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,118$; $p = 0,041$). Bu durum, sorumlu olunan dosya sayısı arttıkça çalışanların duygularını bastırma eğiliminin azaldığını göstermektedir.

4.6. Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki

Psikolojik esneklik ile duygusal emek alt boyutları (yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış) arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ile test edilmiştir.

Çizelge 4.14. İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu ile Duygusal Emek alt boyutları arasındaki ilişkiler

Değişkenler		İYKVEF toplam	DEÖ toplam	DEÖ yüzeysel davranış	DEÖ duyguların bastırılması	DEÖ derin davranış
İYKVEF toplam	r	1				
	p					
DEÖ toplam	r	0,213**	1			
	p	0,001				
DEÖ yüzeysel davranış	r	0,014	0,839**	1		
	p	0,815	0,001			
DEÖ duyguların bastırılması	r	0,329**	0,744**	0,337**	1	
	p	0,001	0,001	0,001		
DEÖ derin davranış	r	0,228**	0,522**	0,192**	0,328**	1
	p	0,001	0,001	0,001	0,001	

Çizelge 4.14’de, İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) ile Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanları ve alt boyutları arasındaki ilişkilere ilişkin bulgular yer almaktadır. Bu amaçla Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

Analiz sonucuna göre, İYKVEF toplam puanı ile DEÖ toplam puanı, DEÖ’nün duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ve zayıf düzeyde ilişkiler bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu bulgular, iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyinin artmasının, duygusal emek düzeyinin genel olarak artmasıyla birlikte, duyguların bastırılması ve derinlemesine duygusal katılım davranışlarını da artırabileceğini göstermektedir.

Bununla birlikte, İYKVEF toplam puanı ile DEÖ’nün yüzeysel davranış alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($r = 0,014$; $p = 0,815$). Korelasyon katsayısının pozitif yönde, ancak oldukça düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

4.7. Regresyon Analizleri ve Varsayım Testleri

Regresyon analizinin güvenilir sonuçlar verebilmesi için bazı temel varsayımların sağlanması gerekmektedir. Bu kapsamda, bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı (multicollinearity) olup olmadığını belirlemek amacıyla Varyans Büyütme Faktörü (VIF) ve tolerans değerleri incelenmiştir. Bağımsız değişkenler arasında yüksek düzeyde ilişki bulunması durumunda, bu değişkenler yapısal model içinde ayrı değişkenler olarak algılanamaz ve modelin geçerliliği zarar görebilir.

VIF değerlerinin 10'un altında, tolerans değerlerinin ise 0.20'nin üzerinde olması, çoklu doğrusal bağlantı sorunu bulunmadığını göstermektedir.

Ayrıca, hata terimleri arasında otokorelasyon olup olmadığını değerlendirmek amacıyla Durbin-Watson (DW) katsayısı hesaplanmıştır. DW değerinin 1.5 ile 2.5 aralığında olması durumunda otokorelasyon olmadığı kabul edilmektedir.

Çizelge 4.15. Model 2'ye ilişkin çoklu bağlantı varsayımının incelenmesi: Tolerans ve VIF değerleri

Model	Durbin Watson	Tolerans	VIF
2	1,959	0,879	1,138
		0,815	1,228
		0,885	1,130

Çizelge 4.15'de DW, tolerans ve VIF değerleri incelendiğinde bağımsız değişkenler arasında otokorelasyon ve çoklu bağlantı sorunu olmadığı söylenebilmektedir.

Çizelge 4.16. Duygusal Emek Ölçeği toplam puanının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu puanı üzerindeki yordayıcı etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	β	t	p
İYKVEF toplam	Sabit terim	2,285	8,961	0,001
	DEÖ toplam	0,257	3,769	0,001

Bağımlı değişkenin İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı, bağımsız değişkenin ise Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) toplam puanı olarak belirlendiği regresyon analizine ilişkin model yukarıda sunulmaktadır. Kurulan regresyon denklemi,

modelin genel anlamlılığını, bağımsız değişkenin katkısını ve katsayılara ilişkin istatistiksel değerleri içermektedir.

Analiz sonucunda modelin anlamlı olduğu görülmüş ve belirlilik katsayısı (R^2) .045 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu, duygusal emek değişkeninin iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyini yaklaşık %4,5 oranında açıkladığını göstermektedir. Regresyon modeline ait F istatistiği anlamlı bulunmuştur ($p < .0,5$).

Ayrıca, duygusal emek puanının iş yaşamında psikolojik esneklik üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde modele anlamlı katkı sağladığı belirlenmiştir. Elde edilen regresyon katsayısına göre, duygusal emek puanındaki her 1 birimlik artış, iş yaşamında psikolojik esneklik puanında 0,257 birimlik bir artışa karşılık gelmektedir. Bu bulgular, duygusal emeğin iş yaşamında psikolojik esnekliği artırıcı bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Çizelge 4.17. Duygusal Emek Ölçeği alt boyutlarının İş yaşamında Kabul ve Eylem Formu puanı üzerindeki yordayıcı etkisi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	β	t	p
İYKVEF toplam	Sabit terim	20,215	7,790	0,001
	DEÖ yüzeysel davranış	-0,232	-2,143	0,033
	DEÖ duyguların bastırılması	0,872	5,300	0,001
	DEÖ derin davranış	0,700	0,146	0,011

Bağımlı değişkenin İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) toplam puanı, bağımsız değişkenlerin ise Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puanları olarak belirlendiği regresyon modeline ilişkin bulgular aşağıda sunulmaktadır. Modelin genel anlamlılığı incelendiğinde, F istatistiği anlamlı bulunmuş ve modelin belirlilik katsayısı (R^2) 0,138 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu, DEÖ alt boyutlarının iş yaşamında psikolojik esnekliği yaklaşık %13,8 oranında açıkladığını göstermektedir.

Regresyon katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenlerin modele 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı katkı sağladığı saptanmıştır. Buna göre:

- DEÖ yüzeysel davranış puanındaki her 1 birimlik artış, İYKVEF puanında 0,232 birimlik azalmaya neden olmaktadır.

- DEÖ duyguların bastırılması puanındaki her 1 birimlik artış, İYKVEF puanında 0,872 birimlik artışa neden olmaktadır.
- DEÖ derin davranış puanındaki her 1 birimlik artış ise, İYKVEF puanında 0,700 birimlik artışa yol açmaktadır.

Bu bulgular, yüzeysel davranışın iş yaşamında psikolojik esnekliği azalttığını; duyguların bastırılması ve derin davranış stratejilerinin ise psikolojik esnekliği artırdığını göstermektedir.



5. TARTIŞMA

Bu bölümde İş yaşamında psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejilerinin koruyucu aile biriminde çalışan sosyal çalışma görevlilerini tanıtıcı bilgilerin tartışılmasına yer verilmiştir.

5.1. İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ile Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına ilişkin Bilgilerin Tartışılması

Araştırma kapsamında psikolojik esneklik, yalnızca genel bir kişilik özelliği olarak değil, iş yaşamına özgü bağlamsal koşullar içinde ele alınmıştır. Literatürde psikolojik esnekliği inceleyen çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte, bu çalışmaların büyük bölümü genel popülasyona, klinik örneklemelere veya çok boyutlu yapılar üzerinden ölçülen psikolojik esnekliğe odaklanmaktadır. Oysa bu araştırmada, iş ortamındaki deneyimsel kaçınma, değer odaklı eylem ve duygusal süreçlerle baş etme becerilerini değerlendiren İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF) kullanılmış; bu doğrultuda yalnızca iş yaşamında psikolojik esnekliği inceleyen ve bu bağlama özgü geliştirilmiş literatürle karşılaştırma yapılmıştır. Alan yazında doğrudan iş yaşamına özgü psikolojik esneklik ölçen çalışmalar oldukça sınırlı olduğundan, bu araştırma ilgili literatüre özgün bir katkı sunmaktadır.

Araştırma bulgularına göre, katılımcıların cinsiyetine göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri anlamlı biçimde farklılık göstermektedir. Erkek katılımcılar daha yüksek ortalama puanlara sahip olup, kadın katılımcılara kıyasla daha yüksek psikolojik esnekliğe sahiptir. Bu durum, erkeklerin iş yaşamında karşılaştıkları içsel ve çevresel stresörlere karşı daha düşük yaşantısal kaçınma ve daha yüksek değer temelli eylem kapasiteleri sergilemiş olabileceğini düşündürmektedir. Duygusal Emek Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı bir fark saptanmamış olmakla birlikte, erkek katılımcıların puan ortalamalarının tüm alt boyutlarda kadınlardan daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (İYKVEF), bireylerin duygusal zorlanmalara rağmen işlevsel performanslarını sürdürebilme yeterliklerini ölçmektedir (Bond vd., 2013; Aydın vd., 2020). Koruyucu aile birimi çalışanları ise yüksek duygusal talepler ve kurumsal stresle karşı karşıyadır. Kadın çalışanların, toplumsal cinsiyet rollerinden kaynaklanan bakım yükümlülükleri ve rol çatışmaları nedeniyle daha fazla yaşantısal kaçınma gösterebileceği, bu durumun da ölçüm sonuçlarına yansımış olabileceği değerlendirilmektedir.

Benzer bulgular, Aldemir (2021) tarafından COVID-19 sürecinde acil sağlık çalışanlarıyla yürütülen çalışmada da ortaya konmuştur. Ancak, nver (2021), Orak (2025) ve Losa Iglesias ve arkadaşları'nın (2010) yaptığı çalışmalarda cinsiyetin anlamlı bir değişken olmadığı görülmüştür. Öte yandan, Subaşı (2022) ve elik (2023), kadınların bazı psikolojik esneklik alt boyutlarında (r. değer odaklı davranış, anda kalma) daha yüksek düzey sergilediklerini ortaya koymuştur.

Araştırma sonucu kuramsal açıdan değerlendirilecek olursa; Psikanalitik kuram, bireylerin cinsiyet rollerini erken çocukluk döneminde karşı cinsiyetteki ebeveyne duyulan ilgiyle başlayan Oedipus ve Elektra karmaşaları yoluyla geliştirdiklerini, bu sürecin çözülmesinin ise aynı cinsiyetteki ebeveynle kurulan özdeşim aracılığıyla gerçekleştiğini ne sürmektedir (Senemoğlu, 2005). Freud'a göre bu özdeşim süreci yalnızca cinsiyet rolünün değer, aynı zamanda süper egonun –yani bireyin iç denetim ve ahlaki standartlarının– gelişimini de sağlar (Damarlı, 2006). Bu çerçevede, bireylerin psikolojik esneklik gibi duygusal ve davranışsal düzenleme kapasitesini etkileyen temel yapıların, erken yaşlarda şekillendiği ve cinsiyet temelli farklar barındırabileceği değerlendirilebilir.

Ahlaki gelişim kuramı açısından değerlendirildiğinde, Kohlberg'in evre kuramı bireylerin bilişsel gelişimleriyle birlikte ahlaki muhakeme düzeylerinin ilerlediğini ne sürmekte; ancak bu kuram kadınların daha çok ‐iyi ocuk eğilimi‐ gibi geleneksel değerlere odaklandığını, erkeklerin ise daha soyut ve kural merkezli yargılar geliştirdiğini varsaymaktadır (Gilligan, 1979; Akt: şafak, 2008). Gilligan ise, bu yaklaşımı eleştirerek kadınların ilişkisel bağlamda gelişen bir sorumluluk ve bakım ahlakı sergilediğini, bu nedenle farklı bir ahlaki gelişim yapısına sahip olduklarını belirtmiştir (Gilligan, 1982; Akt: Hatunoğlu, 2003). Bu farklı ahlaki ereve, kadın çalışanların iş yaşamında karşılaştıkları stresörleri farklı şekillerde algılamalarına ve yönetmelerine neden olabilir.

Toplumsal cinsiyet rolleri de psikolojik esneklik üzerinde etkili bir faktör olarak değerlendirilmelidir. Bireyler, kadın ya da erkek olarak belirli rollerin ve davranış kalıplarının içerisine doğarlar. Sosyal ğrenme kuramı, bu rollerin ödül-ceza mekanizmaları, gözlemsel öğrenme ve model alma yoluyla işelleştirildiğini ileri sürer (Baran, 1995; Kadılar, 2011). Bu kuram kapsamında bireyin toplumsal cinsiyetine uygun davranışları sergilemesi pekiştirilmekte; böylece kadın ve erkekler belirli psikolojik özellikleri öne

çıkaran bir kişilik yapısı geliştirmektedir. Bu durum, bireylerin stresle başa çıkma biçimlerini ve değer odaklı davranma kapasitelerini de etkilemektedir.

Erkek katılımcıların psikolojik esneklik düzeylerinin kadınlardan daha yüksek bulunması, gelişimsel kuramlar (psikanalitik, ahlaki gelişim) ve sosyal öğrenme süreçleri ışığında değerlendirildiğinde, bireyin çocuklukta edindiği toplumsal cinsiyet rollerinin, özdeşim modellerinin ve öğrenme deneyimlerinin uzun vadede duygusal ve davranışsal esneklik kapasitesini etkileyebileceğini göstermektedir. Bu nedenle, psikolojik esnekliğin cinsiyete göre farklılıklarını değerlendirirken, yalnızca bireysel değil, aynı zamanda gelişimsel ve toplumsal dinamiklerin çok katmanlı etkileri dikkate alınmalıdır.

Araştırmada katılımcıların yaşı ile iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Nitekim Bond, Lloyd ve Guenole (2013) tarafından geliştirilen ve iş yaşamına özgü psikolojik esnekliği ölçen WAAQ ölçeğiyle yürütülen çalışmada da yaş ile psikolojik esneklik arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan zayıf ilişkiler saptanmıştır ($r = -0.10$ ila -0.17). Araştırmacılar, psikolojik esnekliğin yaşamsal koşullardan çok bilişsel-duygusal farkındalık ve işlevsel davranışsal yanıtlarla ilişkili olduğunu belirtmiştir. Losa Iglesias, Becerro de Bengoa Vallejo ve Salvadores Fuentes (2010) ise kritik bakım hemşireleriyle yürüttükleri çalışmada, yaş değişkeninin psikolojik esneklik üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını; buna karşın demografik değişkenlerin tükenmişlik gibi sonuç değişkenlerinde belirleyici olduğunu ifade etmiştir. Çelik (2023) tarafından öğretmenlerle yürütülen çalışmada da yaşa bağlı olarak psikolojik esneklik düzeylerinde anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Araştırma bulgularına göre, yaş ile psikolojik esneklik arasında anlamlı bir ilişki saptanmamış olsa da, yaş ilerledikçe puanların hafifçe yükseldiği gözlemlenmiştir. Ayrıca, yaş ile duyguların bastırılması stratejisi arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönlü ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Bu durum, yaşça daha büyük çalışanların duygularını bastırmak yerine daha doğrudan ifade etme eğiliminde olabileceklerini düşündürmektedir. Söz konusu eğilim, mesleki deneyimle gelişen duygusal farkındalık, otantik tepki verebilme ve etkili duygu düzenleme becerileriyle ilişkili olabilir (Gross, 1998). Koruyucu aile hizmetlerinin yüksek duygusal talepleri göz önünde bulundurulduğunda, yaşı bu stratejilere dolaylı yünden etki edebileceği ancak psikolojik esnekliğin gelişiminde belirleyici bir faktör olmadığı söylenebilir.

Yaş değişkeni ile ilgili bu bulgu, psikolojik esnekliğin kronolojik yaş gibi sabit demografik değişkenlerden ziyade, bireyin içsel farkındalık, yaşantısal kaçınma düzeyi ve değer odaklı davranış gibi öğrenilebilir süreçlerle ilişkili olabileceğini göstermektedir. Özellikle duygusal yükü yüksek olan koruyucu aile hizmet biriminde, çalışanların yaşlarının bu kapasite üzerinde belirleyici bir etki yaratmaması, psikolojik esnekliğin bağlamsal zorluklara karşı geliştirilebilir bir kişisel kaynak olduğunu desteklemektedir.

Araştırmada katılımcıların medeni durumlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş, ancak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu bulgu, bireyin evli, bekar ya da boşanmış olmasının psikolojik esneklik düzeyini belirlemede tek başına etkili bir faktör olmadığını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte betimsel istatistikler incelendiğinde, psikolojik esneklik puanı en düşük olan grubun boşanmış bireyler (Ort. = 31,16), en yüksek puana sahip olan grubun ise evli bireyler (Ort. = 32,97) olduğu görülmüştür. Bu durum, boşanma gibi yaşam olaylarının bireylerde kabul, değer odaklı davranış ve davranışsal esneklik gibi psikolojik esneklik bileşenlerinde zorluklara neden olabileceğini düşündürmektedir.

Benzer şekilde, Uğurel (2024) tarafından yürütülen çalışmada da, boşanmış bireylerin psikolojik esneklik düzeylerinin çeşitli demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ve bu grubun bazı psikososyal koşullarda daha düşük psikolojik esneklik gösterebildiği ifade edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, psikolojik esnekliğin artışıyla birlikte boşanmaya uyumun da arttığı; bunun da psikolojik esnekliğin, yaşam olayları karşısında bireyin uyum kapasitesini belirleyen önemli bir etken olduğunu ortaya koyduğu belirtilmiştir.

Diğer taraftan, literatürde medeni durumun psikolojik esneklik üzerindeki etkisini anlamlı bulmayan çalışmalar da mevcuttur. Losa Iglesias, Becerro de Bengoa Vallejo ve Salvadores Fuentes (2010), psikolojik esnekliğin medeni durumdan bağımsız olduğunu vurgulamıştır. Benzer şekilde, Orak (2025) ve Ünver (2021), psikolojik esnekliğin medeni durum gibi sosyodemografik değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediğini ifade etmişlerdir. Yücel (2022) de durum değişkenlerinin psikolojik esnekliği anlamlı düzeyde etkilemediğini belirtmiştir.

Bu çerçevede değerlendirildiğinde, koruyucu aile birimi gibi yoğun ilişki ve sorumluluk temelli etkileşimlerin yaşandığı hizmet alanlarında psikolojik esnekliğin bireyin medeni

statüsünden çok, değer temelli yönelim, içsel farkındalık ve davranışsal esneklik gibi kişisel süreçlerle şekillendiği söylenebilir. Bununla birlikte, boşanma gibi yaşam olaylarının bireylerin duygusal işleyişleri ve başa çıkma repertuarları üzerinde farklı etkiler doğurabileceği de göz ardı edilmemelidir. Bulgular, psikolojik esnekliğin yalnızca demografik bir değişken üzerinden değil, bireyin yaşam deneyimleri, destek sistemleri ve içsel kaynakları üzerinden değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların çocuk sahibi olma durumlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş, ancak gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Literatürde psikolojik esneklik ile ebeveynlik durumu arasında doğrudan karşılaştırma yapan çalışma sayısı sınırlıdır; ancak sosyal hizmet ve çocuk refahı alanlarında yapılan bazı araştırmalar, çocuk sahibi olmanın mesleki tutum, tükenmişlik ya da farkındalık düzeylerini etkileyebildiğine işaret etmektedir. Örneğin, Gómez-García ve arkadaşları'nın (2020), sosyal hizmet uzmanlarıyla gerçekleştirdikleri çalışmada, evde çocuk sahibi olmanın tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu azaltabildiğini ortaya koymuştur. Buna karşın, Türkiye’de kamu sağlığı çalışanlarıyla yapılan bir araştırmada, çocuk sayısındaki artışın iş doyumunu düşürdüğü görülmüş ve bu durum artan ebeveynlik sorumluluklarıyla açıklanmıştır (Kaya, Oğuzöncül, 2016). Niteliksel araştırmalar ise, özellikle çocuk koruma hizmetlerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının, kendi çocuklarına yeterince zaman ayıramamanın yarattığı stres ve suçluluk duygusunu sıklıkla dile getirdiğini göstermektedir (Mapp, 2023). Dolayısıyla, koruyucu aile birimi gibi yüksek düzeyde ilişki temelli sorumluluk gerektiren hizmet alanlarında, ebeveyn olmanın psikolojik esneklik üzerinde koruyucu ya da zorlayıcı yönde etkiler yaratabileceği düşünülse de bu araştırmada nicel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu durum, psikolojik esnekliğin ebeveynlik statüsünden ziyade, bireysel baş etme becerileri ve duygusal farkındalık düzeyleriyle daha yakından ilişkili olabileceğini göstermektedir.

Araştırmada katılımcıların eğitim durumlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri karşılaştırıldığında, anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu bulgu, bireylerin sahip oldukları akademik derece düzeyinin, iş yaşamındaki psikolojik esneklik kapasitelerini belirleyen tekil bir değişken olmadığını göstermektedir. Nitekim, Bond ve Flaxman (2006) ile Bond, Lloyd ve Guenole (2013) tarafından yürütülen araştırmalarda da eğitim düzeyinin psikolojik esneklik puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı bildirilmiştir. Öte yandan, bazı araştırmalarda sınırlı da olsa farklı sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin, Orak

(2025) öğretmenlerle yürüttüğü çalışmada eğitim düzeyine göre psikolojik esneklik puanlarının farklılaştığını belirtmiştir. Ancak bu tür bulguların bağlamı, eğitim düzeyinden çok eğitimin içeriğiyle ilişkilidir. Nitekim, mevcut çalışmada anlamlılık düzeyine ulaşmasa da İYKVEF toplam puanı yüksek lisans mezunlarında ortalama 33,17, lisans mezunlarında ise 32,87 olarak bulunmuştur. Bu durum, yüksek lisans yapmış bireylerin psikolojik esneklik düzeylerinin bir miktar daha yüksek olabileceğine dair bir eğilim olduğunu göstermektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların algılanan gelir durumlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Geliri giderinden fazla olan katılımcıların psikolojik esneklik düzeyleri, algılanan gelir düzeyi giderinden az olanlara kıyasla anlamlı biçimde daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu, ekonomik yeterlilik algısının, bireyin iş yaşamında karşılaştığı rol talepleri, belirsizlikler ve duygusal yüklenmeler karşısında esnek ve değer odaklı davranışlar geliştirmesini kolaylaştırabileceğini göstermektedir. Özellikle koruyucu aile birimi çalışanları açısından değerlendirildiğinde, ekonomik güvencenin yalnızca maddi yaşam koşullarını değil, aynı zamanda psikolojik iyilik hâlini ve mesleki bağlılık gibi sürdürülebilirlik göstergelerini de etkileyebileceği görülmektedir. Nitekim, İçağasıoğlu Çoban ve Özbesler (2016) gelirini yeterli bulan uzmanların dışsal iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğunu; Saruç ve Aslantürk (2018) ise sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bağlılık düzeylerinin gelirle anlamlı biçimde ilişkili olduğunu bildirmiştir. Ayrıca, Oğuzberk ve Aydın (2009) tarafından ruh sağlığı çalışanlarıyla yürütülen çalışmada, aylık geliri düşük olan bireylerin duyarsızlaşma alt boyutu ve toplam tükenmişlik puanlarının anlamlı biçimde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, Orak (2025) çalışmasında olduğu gibi bazı bulgularda gelir düzeyinin psikolojik esneklik üzerinde doğrudan belirleyici olmadığı görülmektedir; bu da gelir algısının etkisinin bağlamsal ve algısal faktörlere göre değişebileceğine işaret etmektedir. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde, daha yüksek gelir düzeyinin, çalışanların psikolojik kaynaklarını koruma, tükenmişliği azaltma ve esnek işlevsel davranışlar geliştirme açısından önemli bir koruyucu faktör olarak rol oynayabileceği söylenebilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların kadro unvanlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu bulgu, çalışanların kurumdaki görev unvanlarının, psikolojik esneklik düzeylerini belirlemede tek başına etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Benzer

şekilde, Aldemir (2021) tarafından acil sağlık çalışanlarıyla yürütülen bir çalışmada, farklı meslek gruplarının (ATT, hemşire, doktor vb.) psikolojik esneklik düzeylerinin birbirine yakın olduğu ve mesleki pozisyona göre anlamlı bir farklılık oluşmadığı bildirilmiştir. Koruyucu aile birimi gibi çok paydaşlı ve yüksek duygusal etkileşim içeren hizmet alanlarında, unvan farklılıkları olsa dahi, çalışanların karşılaştığı duygusal ve etik yükümlülükler benzerlik gösterdiğinden, psikolojik esneklik gibi bireysel kapasite temelli özelliklerin bu farklılıklardan görece bağımsız olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik esneklik puan ortalamasının diğer unvanlara kıyasla daha yüksek bulunması, lisans düzeyinde alınan mesleki eğitimin ve sahaya yönelik hazırlığın bu kapasiteyi destekleyici bir rol oynayabileceğini düşündürmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların yaşadıkları bölgelere göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş, ancak gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu, bireylerin coğrafi konumlarının, iş yaşamındaki psikolojik esneklik düzeyleri üzerinde belirleyici bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Losa Iglesias, Becerro de Bengoa Vallejo ve Salvadores Fuentes (2010) da kırsal ve kentsel bölgelerde çalışan hemşirelerin psikolojik esneklik düzeylerinde benzer şekilde anlamlı bir fark saptamamıştır. Koruyucu aile birimi çalışanları için değerlendirildiğinde bu sonuç, bölgesel hizmet farklarının psikolojik esnekliğe doğrudan yansımadığını, bu kapasitenin daha çok bireysel farkındalık, kabul ve değer odaklılık gibi içsel süreçlere dayandığını düşündürmektedir. Bununla birlikte, ortalama puanlar doğrultusunda bazı dikkat çekici eğilimler göze çarpmaktadır. Örneğin, İç Anadolu Bölgesi katılımcıları, en yüksek İYKVEF ortalamasına sahipken; Akdeniz Bölgesi çalışanlarının daha düşük psikolojik esneklik puanları dikkat çekmektedir. Bu durum, bölgesel olarak hizmet sunumunun niteliği, kurumsal destek yapıları ve vaka profillerindeki farklılıklarla ilişkilendirilebileceği değerlendirilse de psikolojik esnekliğin bu çevresel değişkenlerden görece bağımsız ve öğrenilebilir bir beceri olması, bulguyu açıklayan önemli bir unsurdur.

Araştırmada, katılımcıların mesleki deneyim süresi, bakanlık hizmet süresi ve koruyucu aile birimindeki hizmet süresi ile iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Bu bulgu, kıdemin tek başına psikolojik esneklik üzerinde belirleyici bir etken olmadığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, Çelik (2023) ve Bond ve Flaxman (2006) çalışmaların da da psikolojik esneklik ile mesleki kıdem arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca, Losa Iglesias ve arkadaşları (2010) tarafından sağlık çalışanlarıyla

yürütülen araştırmada, deneyim süresi ile psikolojik esneklik düzeyi arasında anlamlı bir fark saptanmamış, ancak uzun kıdemin tükenmişlik riskini artırabildiği belirtilmiştir. Öte yandan, Ramaci (2019) çalışmasında deneyim süresi arttıkça psikolojik esneklik ve bilinçli farkındalık düzeylerinin yükseldiği ifade edilmiştir. Bu çelişkili sonuçlar, deneyim süresinin etkisinin bağlamsal, bireysel ve örgütsel faktörlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Öte yandan, psikolojik esneklik ile yaş, mesleki deneyim süresi, kurum hizmet süresi ve koruyucu aile birimindeki hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamakla birlikte, tüm bu değişkenlerle olan korelasyon değerlerinin pozitif yönde olması, mesleki zamanla birlikte psikolojik esnekliğin hafifçe artış gösterdiği yönünde zayıf da olsa bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, alandaki deneyim birikiminin bireylerde esneklik kapasitesini destekleyebileceğini; ancak bu ilişkinin istatistiksel olarak belirginleşmesi için daha güçlü kurumsal destek mekanizmaları ve bireysel baş etme becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini düşündürmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların koruyucu aile birimi dışında başka bir birimde görev yapma durumlarına ve yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayılarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri incelenmiş; her iki değişken açısından da anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu bulgular, çalışanların psikolojik esneklik düzeylerinin, görev yaptıkları birimin niteliğinden veya yıllık iş yükünden doğrudan etkilenmediğini göstermektedir. Demir (2022) tarafından psikolojik danışmanlarla yürütülen çalışmada da görev yapılan kuruma göre psikolojik esneklik düzeylerinde anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Öte yandan, iş ortamının stres üretici niteliği — örneğin zaman baskısı, görevler arası belirsizlik veya yüksek dosya sorumluluğu — çalışanların psikolojik kaynaklarını zorlayabilmektedir. Henderson, Glozier ve Elliott (2005), bu tür stres faktörlerinin işe devamsızlık ve verimlilik kaybı gibi sonuçlara yol açabileceğini belirtmiştir. Ancak, Bond ve Flaxman (2006) psikolojik esnekliğin, bireyin iş ortamındaki kontrol algısını artırarak stresli durumlarla daha işlevsel baş etmesine olanak sağladığını ifade etmektedir. Bu bağlamda, koruyucu aile birimi çalışanlarının maruz kaldığı iş yükü çeşitlense de psikolojik esneklik düzeylerinin daha çok bireysel farkındalık, değer odaklılık ve kabul süreçleri gibi kişisel özellikler temelinde şekillendiği söylenebilir.

Bununla birlikte, İYKVEF toplam puanı ile yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı arasında negatif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişki bulunması, iş yükü arttıkça psikolojik esnekliğin hafifçe azalma eğilimi gösterebileceğini düşündürmektedir. Bu durum, yüksek

vaka sorumluluğunun duygusal yıpranmayı artırarak psikolojik esnekliği zorlayabileceğine; dolayısıyla esnekliğin yalnızca bireysel değil, aynı zamanda kurumsal destek ve iş yükü yönetimiyle de ilişkili olduğuna işaret etmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların koruyucu aile kademe eğitimlerinden birini alıp almama ve hangi kademeleri almış olma durumlarına göre iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri karşılaştırılmış; her iki durumda da gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu bulgular, söz konusu eğitimi almış olmanın ya da kademeler arasında farklılaşmanın, çalışanların psikolojik esneklik düzeylerini doğrudan etkileyen bir unsur olmadığını göstermektedir. Koruyucu aile hizmetlerinde uygulanan kademe eğitimleri, daha çok ailelerin bakım süreçlerine rehberlik etme, mevzuata uyum ve hizmet standartlarını sürdürme amacıyla yapılandırılmış içeriklere sahiptir. Bu yönüyle, çalışanların bilişsel-duygusal farkındalık, kabul ve değer odaklılık gibi psikolojik esneklik bileşenlerini doğrudan hedeflememektedir. Bununla birlikte, ortanca sıralamaların incelenmesi, yalnızca 2. kademe ya da her iki kademe eğitimi almış katılımcıların psikolojik esneklik düzeylerinin, yalnızca 1. kademe eğitimi alanlara kıyasla daha yüksek olabileceğine yönelik bir eğilim göstermesi; bu çalışanların kurumsal bağlılıklarının ve mesleki motivasyonlarının daha güçlü olabileceğini, eğitim modüllerinin çalışanların dolaylı olarak değer temelli ve farkındalık odaklı davranışlar geliştirmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

5.2. Duygusal Emek Stratejileri ile Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına İlişkin Bilgilerin Tartışılması

Araştırma kapsamında katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal emek stratejileri düzeyleri incelenmiş ve kadın ile erkekler arasında toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu bulgu, kadın ve erkek çalışanların duygusal emek stratejilerini benzer biçimde kullandığını göstermektedir. Ancak, örnekleme kadın oranının (%81,7) erkeklere göre belirgin şekilde yüksek olması, gruplar arası karşılaştırma gücünü sınırlamış olabilir. Ayrıca, kamu kurumlarında görevlerin büyük ölçüde benzeşmesi, kadın ve erkek çalışanların benzer duygusal taleplerle karşılaşmasına neden olmuş olabileceği değerlendirilmiştir. Literatür incelendiğinde, cinsiyet ile duygusal emek arasındaki ilişkiye dair farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bazı araştırmalarda, cinsiyete göre anlamlı bir fark saptanmamıştır (Oral ve Köse, 2011; Özbay, 2019; Önal, 2019; Sıgır ve Doğan,

2017). Benzer şekilde, Koçak ve Gürsoy (2018) ile Seçer ve Tınar (2004) çalışmalarında da duygusal emek düzeylerinde cinsiyete dayalı anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Buna karşın, Hochschild (1983), çalışma yaşamında duygusal emeğin herkes tarafından gerçekleştirildiğini, ancak kadınlardan bu emeğin daha fazla ve daha içselleştirilmiş biçimde sergilenmesinin beklendiğini vurgulamıştır. Grandey (2000) ve Morris ve Feldman (1996) da kadınların duygusal emeğe daha yatkın olduğunu belirtmiştir. Steiner ve Figart (1999b), sekreterlik ve resepsiyon gibi pozisyonlarda kadınlardan daha yüksek düzeyde arkadaşça ve çekici davranış beklendiğini ifade etmiştir. Ancak, kadın ve erkeklerin görev aldığı mesleklerdeki duygusal emek türlerinin farklılaşmasının, cinsiyet kaynaklı olup olmadığı tartışmalıdır (Steiner & Figart, 1999a akt. Türkay, Ünal ve Taşar, 2011). Bazı çalışmalarda ise, cinsiyet ile yalnızca belirli duygusal emek stratejileri arasında anlamlı farklar saptanmıştır. Türkay, Ünal ve Taşar (2011) ile Yücebalkan ve Karasakal (2016), erkeklerin yüzeysel duygusal emek düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Koç ve Keklik (2019) ile Ertürk, Kara ve Güneş (2016) ise erkeklerin kadınlara göre daha fazla derin davranış stratejisi kullandığını rapor etmiştir. Benzer şekilde, Yıldız (2019) çalışmasında erkeklerin “sahte duygular” faktöründe kadınlara göre daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Özkaplan (2009), hizmet sektörünün “feminizasyonu” ile kadınların müşteriyle yüz yüze, ilişkisel işlerde yoğunlaştığını ve bu işlerin düşük ücretlendirilmesinde “kadına özgü doğallık” algısının etkili olduğunu vurgulayarak duygusal emeğin, kadın işlerinin niteliğine ışık tutan bir ayna olarak değerlendirilmiştir. Mevcut araştırmada cinsiyete göre anlamlı bir fark saptanmamış olması, örneklemdaki kadın-erkek dengesizliği ve kamu sektöründeki standartlaşmış iş tanımlarının etkisiyle açıklanabilir. Literatürdeki bulguların çeşitliliği ise, duygusal emek stratejilerinin yalnızca toplumsal cinsiyet rolleriyle değil, aynı zamanda mesleki bağlam ve örgütsel kültürle de şekillendiğini göstermektedir. Kadınlara atfedilen “doğal” duygusal beceriler bu emeği görünmez kılarken (Özkaplan, 2009); erkeklerin yüzeysel ya da derin duygusal emek kullanımı, literatürde dikkat çeken bir eğilim olarak yer almaktadır. Dolayısıyla, duygusal emeğin cinsiyetle ilişkisi çok boyutlu ve bağlama duyarlı bir olgu olarak değerlendirilmelidir.

Bu araştırmada, yaş ile duyguların bastırılması stratejisi arasında anlamlı, negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu, katılımcıların yaşı arttıkça duygularını bastırma eğilimlerinin azaldığını göstermektedir. Literatürde, yaşın duygusal emek üzerindeki etkisi

karmaşık ve zaman zaman çelişkili bulgularla ortaya konmaktadır. Ancak genel eğilim, yaşın duygusal emek stratejilerinin kullanımında belirleyici bir faktör olabileceği yönündedir. Şahin (2024) ve Uzuntarla (2015) çalışmalarında, yaşın yüzeysel davranışla negatif, samimi davranışla ise pozitif ilişkili olduğunu; yaş ilerledikçe yüzeysel stratejilerin azaldığı ve daha içten, samimi duygusal tepkilerin arttığı rapor edilmiştir. Bu durum, yaşla birlikte artan duygusal olgunluk ve deneyimin, daha derin duygusal emek stratejilerinin kullanımını teşvik ettiğini göstermektedir.

İrigüler ve Güler (2016) de 61 yaş ve üzerindeki çalışanların derin rol yapma stratejisini daha fazla kullandığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, Hochschild (1983) ve Kruml ve Geddes'in (2000) yaşla birlikte duygusal deneyimin ve stratejik duygusal emek kullanımının arttığı yönündeki kuramsal çerçeveleri desteklemektedir. Araştırma kapsamında aynı zamanda, yaş ilerledikçe yüzeysel davranış puanlarının da hafifçe azaldığı görülmektedir. Bu durum, yaşla birlikte çalışanların duygularını daha az yüzeysel biçimde sergileme eğiliminde olabileceğini düşündürmekte olup, yaşın yalnızca duyguların bastırılması ile anlamlı ilişki göstermesi, yaşla birlikte bireylerin bu yüzeysel ve baskılayıcı stratejiden uzaklaşarak duygularını daha açık ifade etmeye yöneldiğini düşündürmektedir. Gross ve arkadaşlarının (1997) yaşlı bireylerin negatif duyguları daha az yoğunlukta yaşadığı ve duygularını daha etkin düzenleyebildiğine ilişkin bulguları da bu durumu desteklemektedir. Ancak, Delibaş (2021) çalışmasında duyguların bastırılması stratejisinde yaşa bağlı anlamlı bir fark saptanmamıştır; bu tür farklılıklar, örneklem yapısı ve mesleki bağlam gibi etkenlerden kaynaklanabilir.

Öte yandan, bazı araştırmalarda (Yıldız, 2019; Karakaş, Gökmen, 2017; Okan, 2009; Urnek, 2021) yaş ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu durum, duygusal emek stratejilerinin yalnızca yaş gibi bireysel demografik değişkenlerle değil, aynı zamanda mesleki deneyim, görev pozisyonu ve kurum kültürü gibi faktörlerle birlikte şekillendiğini göstermektedir. Nitekim Sadık (2024) tarafından yapılan bir çalışmada, sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin pozisyona göre anlamlı biçimde farklılık göstermediği bildirilmiştir. Bu bulgular, duygusal emeğin çok boyutlu ve bağlamsal bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır.

Hochschild'in (1983) ve Gross ve John'un (2003) duygusal düzenleme kuramları da yaşın duygusal emek stratejilerinin etkinliğini artırarak bireyin psikolojik iyi oluşuna katkı

sağladığını ileri sürmektedir. Bu bağlamda, araştırmamızın bulguları da bu kuramsal çerçeveyi desteklemekte; yaşla birlikte bastırma gibi olumsuz stratejilerin azaldığını ve daha sağlıklı duygusal düzenleme biçimlerinin benimsendiğini göstermektedir. Özellikle sağlık ve sosyal hizmet gibi yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren sektörlerde bu durumun, mesleki iyi oluş açısından önemli olduğu değerlendirilebilir. Sonuç olarak, yaşın duygusal emek stratejilerinin kullanımında etkili bir değişken olduğu, yaş ilerledikçe yüzeysel ve bastırıcı stratejilerin azaldığı; samimi ve derin duygusal emek stratejilerinin ise tercih edildiği anlaşılmaktadır. Ancak bu ilişkinin, mesleki bağlam, görev tipi, kurumsal normlar ve bireysel farklılıklar çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği unutulmamalıdır. Bu çerçevede, araştırmanın koruyucu aile birimi çalışanları ile gerçekleştirilmiş olması, bulgulara önemli bir bağlamsal derinlik kazandırmaktadır. Koruyucu aile biriminde görev yapan çalışanlar hem çocuklarla hem de ailelerle sürekli temas halinde olduklarından, yüksek düzeyde duygusal etkileşim içeren görevler yürütmektedir. Bu nedenle, yaşla birlikte bastırma gibi stratejilerin azalması, çalışanların duygusal yüküyle daha sağlıklı baş edebilmelerini ve hizmet verdikleri gruplarla daha şeffaf ve empatik ilişkiler kurabilmelerini sağlayabilir. Bu durum hem çalışan refahı hem de çocuk yararına sunulan hizmetin niteliği açısından dikkate değer bir gelişme olarak değerlendirilmelidir.

Araştırma kapsamında katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal emek stratejileri düzeyleri incelenmiş ve toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Katılımcıların %60,8'i evli, %34,9'u bekâr, %4'ü ise boşanmış bireylerden oluşmaktadır. Bu bulgu, koruyucu aile birimi çalışanlarının medeni durumdan bağımsız olarak benzer duygusal taleplerle karşılaştığını ve benzer stratejiler geliştirdiğini göstermektedir. Literatürde de benzer şekilde, medeni durumun duygusal emek düzeyleri üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını bildiren çalışmalar bulunmaktadır (Oral ve Köse, 2011; Yıldız, 2019; Doğan ve Sığrı, 2016). Ancak bazı araştırmalarda evli bireylerin daha fazla samimi davranış sergilediği (Karakaş ve Gökmen, 2017) ya da bekâr bireylerin daha yüksek düzeyde derinlemesine davranış gösterdiği (Chang ve Jue Mei, 2009) belirtilmiştir. Yin ve arkadaşları (2018) ise evlilik durumunun yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ile ise negatif ilişkili olduğunu saptamıştır. Bu tür bulgular ekseninde araştırmamızda yüzeysel davranış puanlarının bekâr bireylerde diğer gruplara kıyasla hafifçe yüksek olması, bu grubun daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşayıp dışsal beklentilere göre davranma eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir. Duyguların bastırılması stratejisi ise boşanmış

bireylerde en düşük düzeyde bulunmuş olup bu durum, yaşam deneyimi sonucu bireylerin duygularını bastırmak yerine ifade etme yönünde bir eğilim geliştirmiş olabileceğini göstermektedir. Her ne kadar bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da duygusal emek stratejileri ve psikolojik esneklik düzeylerinin medeni duruma göre farklı örüntüler sergilemesi, konunun çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ve bireysel yaşam deneyimlerinin iş yaşamına yansımalarının göz ardı edilmemesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca örneklemin sektörel ve kültürel bağlamına göre değişkenlik gösterebileceği de önemli bir konudur. Sonuç olarak, bu çalışmanın bulguları, duygusal emeğin medeni durumdan çok işin niteliği, kurumsal yapı ve mesleki bağlamla şekillendiğini göstermekte ve literatürdeki genel eğilimle örtüşmektedir.

Araştırma kapsamında, koruyucu aile biriminde görev yapan çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre duygusal emek stratejileri incelenmiş ve çocuk sahibi olanlar ile olmayanlar arasında toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Katılımcıların %58,5'i çocuk sahibi iken, %41,5'i çocuk sahibi değildir. Bu bulgu, çalışanların ebeveynlik statülerinin, iş ortamında kullandıkları duygusal emek stratejileri üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. Literatürde bu sonucu destekleyen çalışmalar mevcuttur. Örneğin Bakar (2018) ve Polatkan (2016), öğretmenlerin sahip oldukları çocuk sayısının duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını bildirmiştir. Benzer şekilde Savaş (2012) de öğretmenlerin çocuk sayısı ile duygusal emek stratejileri arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Buna karşın, Değirmenci'nin (2010) hemşireler üzerinde yürüttüğü çalışmada, çocuk sayısının artmasıyla derin davranışın arttığı saptanmıştır. Ayrıca, bazı bulgular çocuk sahibi olmayan bireylerin yüzeysel ve samimi davranış düzeylerinin daha yüksek, bir çocuk sahibi olanların ise daha fazla derin davranış sergilediği yönündedir. Ancak bu bulgular örneklem ve mesleki bağlam açısından farklılık gösterebilir. Koruyucu aile birimi çalışanları, görevleri gereği hem çocuklarla hem de koruyucu ailelerle sürekli ve yoğun bir duygusal etkileşim içindedir. Bu profesyonel bağlam, çalışanların ebeveynlik statüsünden bağımsız olarak benzer duygusal taleplerle karşılaşmalarına ve buna uygun stratejiler geliştirmelerine neden olabilir. Duygusal emeğin bu bağlamda daha çok mesleki rol ve örgütsel beklentiler doğrultusunda şekillendiği, bireysel demografik özelliklerin ise sınırlı etki gösterdiği söylenebilir. Sonuç olarak, elde edilen bulgular duygusal emeğin yalnızca bireysel özellikler üzerinden değil, mesleki bağlam, görev tanımı ve örgütsel kültür gibi çok boyutlu faktörler doğrultusunda

incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Koruyucu aile biriminde çalışan bireylerin ebeveynlik statülerinden bağımsız olarak benzer duygusal emek stratejileri sergilemeleri, duygusal emeğin bağlamsal koşullara duyarlı bir yapı arz ettiğini göstermektedir.

Araştırma kapsamında, koruyucu aile biriminde görev yapan çalışanların eğitim durumlarına göre duygusal emek stratejileri incelenmiş ve toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans (%69,8) ve lisansüstü (%28,9) eğitim düzeyine sahip olduğu göz önünde bulundurulduğunda, farklı eğitim düzeylerine sahip çalışanların benzer duygusal emek stratejileri geliştirmiş olması dikkat çekicidir. Bu bulgu, çalışanların eğitim düzeyinden bağımsız olarak benzer örgütsel koşullarda benzer duygusal taleplerle karşılaştıklarını göstermektedir. Koruyucu aile hizmeti, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu ve Koruyucu Aile Yönetmeliği çerçevesinde düzenlenmiş, çocukların bakım, gelişim ve psikososyal destek süreçlerinin sağlanmasını amaçlayan çok boyutlu bir hizmet alanıdır (ASHB). Koruyucu aile birimi çalışanları, yalnızca ailelerin fiziksel bakım sürecinin yönetilmesi değil; aynı zamanda duygusal destek sağlama, ailelerle iş birliği kurma ve kriz durumlarını yönetme gibi görevleri yerine getirmektedir. Bu bağlamda, duygusal emek, birim çalışanlarının görev tanımında dolaylı biçimde yer almakta ve mesleki standartların doğal bir parçası olarak örgütsel süreçlerce yönlendirilmektedir. Elde edilen bulgu, literatürdeki birçok çalışmayla örtüşmektedir. Karatepe (2019), Seçer ve Tınar (2004) ile Ertürk, Kara ve Güneş (2016), eğitim düzeyinin duygusal emek üzerinde belirleyici bir etkisinin bulunmadığını ortaya koymuşlardır. Benzer biçimde, İpek (2020), Erken (2016) ve Güçlü (2022) gibi araştırmalar da çalışanların eğitim düzeyine göre duygusal emek stratejilerinde anlamlı bir değişim gözlemlenmediğini belirtmiştir. Bu bulgular, duygusal emeğin yalnızca bireysel demografik değişkenlere değil; daha çok işin niteliğine ve örgütsel bağlama duyarlı olarak şekillendiğini göstermektedir.

Bununla birlikte, ortalama puanlar incelendiğinde bazı dikkat çekici eğilimler göze çarpmaktadır. Duygusal Emek Ölçeği toplam puanı lisans mezunlarında, yüksek lisans mezunlarına kıyasla daha yüksek bulunmuştur. Özellikle yüzeysel davranış alt boyutunda bu fark belirgin olduğu görülmektedir. Bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı olmasa da, eğitim düzeyi arttıkça bireylerin yüzeysel duygusal emek stratejilerini daha az kullandığı ve buna karşılık psikolojik esneklik düzeylerinde artış olabileceği yönünde bir eğilim dikkat çekmektedir. Bu durum, lisansüstü eğitim düzeyinin bireylerde daha gelişmiş bir duygusal

farkındalık, değer odaklılık ve kabul becerisi kazandırarak, daha işlevsel duygusal düzenleme stratejilerinin benimsenmesine katkı sunduğunu düşündürebilir. Ayrıca, yüksek lisans düzeyindeki bireylerin mesleki donanımının ve öz-yeterlik algısının daha yüksek olması, duygusal talepler karşısında daha sağlıklı ve bütünleşik baş etme yolları geliştirmelerini kolaylaştırıyor olabilir. Ancak bu eğilimlerin daha kesin biçimde yorumlanabilmesi için daha geniş örneklemelerle yapılacak ileri düzey analizlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Literatürde bazı çalışmalarda eğitim düzeyine bağlı farklılaşmalar gözlenmiştir. Yıldız ve Dumlu (2021), eğitim düzeyi daha düşük olan bireylerin daha yoğun yüzeysel ve derin davranışlar sergilediğini belirtirken; Koçak ve Gürsoy (2018), eğitim düzeyi arttıkça derinlemesine davranışın azaldığını ileri sürmüştür. Soydaş'ın (2023) medya çalışanlarıyla yaptığı çalışmada ise eğitim düzeyi arttıkça yüzeysel ve samimi davranış puanlarının da arttığı görülmüştür. Ancak bu tür bulgular, sektör, kültürel yapı ve örgütsel normlara göre farklılık gösterebilir. Koruyucu aile birimi çalışanları bağlamında değerlendirildiğinde, çalışanların örgütsel olarak standartlaştırılmış görev tanımları ve belirlenmiş duygusal hizmet yükümlülükleri, eğitim düzeyi farklılıklarının etkisini azaltmaktadır. Mevzuat ve kurumsal politika gereği tüm çalışanlardan benzer profesyonel davranış kalıpları beklenmekte; bu durum, duygusal emek stratejilerinin daha çok görev odaklı ve bağlamsal olarak biçimlenmesine neden olmaktadır. Bu nedenle, çalışmada eğitim düzeyine ilişkin anlamlı bir farklılık bulunmamış olması, duygusal emeğin kurumsal yapı ve hizmet alanının niteliğiyle sıkı ilişkili olduğunu desteklemektedir.

Bu araştırmada, koruyucu aile biriminde görev yapan çalışanların algılanan gelir düzeylerine göre duygusal emek stratejileri karşılaştırılmış; toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır. Katılımcıların %14,6'sı gelir durumunu "düşük", %59,8'i "orta" ve %25,6'sı "yüksek" olarak değerlendirmiştir. Bu bulgu, bireylerin ekonomik durumlarına ilişkin öznel algılarının, iş yaşamında sergiledikleri duygusal emek stratejileri üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını göstermektedir. Bu sonuç, literatürdeki çeşitli bulgularla paralellik göstermektedir. Örneğin Güçlü (2022), Yüce Yörük (2019) ve Yılmaz (2019) gibi kamu ve sağlık sektörü çalışanları üzerinde yapılan araştırmalarda, gelir düzeyi ile duygusal emek stratejileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Benzer biçimde, Başpınar (2020) çalışmasında gelir memnuniyetinin yalnızca "doğal duygular"

boyutunda anlamlı bir fark yarattığı; diğer stratejilerde farklılık oluşturmadığı raporlanmıştır. Bununla birlikte, çalışmamızda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamasına rağmen, ortalama puanlar bazı dikkat çekici eğilimler sunmaktadır. DEÖ toplam puanı ile yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması alt boyutları açısından, geliri giderinden az olan bireylerin daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür. Bu durum, ekonomik olarak daha kırılgan durumda olan bireylerin, iş ortamında daha kontrollü ve yüzeysel duygusal tepkiler geliştirme eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir. Yücebalkan ve Karasakal'ın (2016) da benzer şekilde düşük gelir grubundaki bireylerde daha yüksek duygusal emek düzeyi saptanmış olması, bu eğilimi destekler niteliktedir. Ancak her iki çalışmada da alt boyut düzeyinde anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

Öte yandan, bazı araştırmalarda gelir düzeyinin duygusal emek stratejilerinin belirli alt boyutları üzerinde etkili olabileceği ileri sürülmüştür. Yıldız (2019), “derin eylem” boyutunda anlamlı bir fark rapor etmiş; Kara'nın (2020) avukatlarla yürüttüğü çalışmada ise gelir düzeyi arttıkça duygusal emek kullanımının da arttığı saptanmıştır. Bununla birlikte, performansa dayalı ücret sistemlerinin uygulandığı sektörlerde çalışanların olumlu duygusal davranışlar sergilemesinin maddi kazançlarını artırdığı ve bu durumun duygusal emek ile gelir arasında dolaylı bir ilişki oluşturabileceği belirtilmiştir (Güngör, 2009; Kaya, Özhan, 2012; Wong, Wang, 2009; Chang, Ju Mei, 2009). Ancak, koruyucu aile birimi çalışanlarının iş tanımları çoğunlukla kamusal sorumluluk, kurumsal denetim ve sosyal hizmet ilkeleri çerçevesinde yapılandırılmıştır. Bu bağlamda, çalışanların duygusal emek stratejilerini kullanmaları, maddi geri bildirim ya da performansa dayalı prim sistemlerinden çok, hizmetin etik gerekleri ve çocukların üstün yararına odaklıdır. Örgütsel olarak tanımlanmış duygusal normlar, çalışanlar arasında bireysel ekonomik koşullardan bağımsız benzer tutum ve davranışları zorunlu kılabilir. Bu durum, gelir algısının duygusal emek üzerinde sınırlı etki göstermesini açıklamaktadır. Nitekim Hochschild (1983), duygusal emeğin ücret karşılığında satılan bir olgu olduğunu belirtmekle birlikte, kamu hizmeti temelli ve duygusal yükü yüksek mesleklerde duygusal emeğin daha çok profesyonel sorumluluk ve hizmet etiği çerçevesinde şekillendiğini vurgulamıştır.

Araştırmada, koruyucu aile biriminde görev yapan çalışanların kadro unvanlarına göre duygusal emek stratejileri incelenmiş; toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Katılımcıların %41,5'i sosyal hizmet uzmanı, %31,7'si

çocuk gelişimci, %19,5'i psikolog ve %7,3'ü öğretmendir. Bu bulgu, farklı mesleki unvanlara sahip çalışanların benzer duygusal emek stratejileri sergilediklerini göstermektedir. Koruyucu aile biriminde çalışan farklı meslek gruplarının duygusal emek stratejilerinde benzer örüntüler sergilemesi, bu profesyonellerin benzeşen görev alanları ve çalışma dinamikleriyle ilişkilendirilebilir.

Sosyal hizmet uzmanları, psikologlar ve benzeri meslek mensupları, yasal mevzuatta "sosyal çalışma görevlisi" tanımı altında toplanmakta ve çocuklarla aileler arasındaki bağın kurulması, sürdürülmesi ve desteklenmesi gibi görevlerde birlikte sorumluluk üstlenmektedir. Her biri farklı akademik disiplinlerden geliyor olsa da aynı hedef kitleyle çalışmaları, benzer psikososyal sorunlarla karşılaşmaları ve kurumsal hizmet anlayışı çerçevesinde yapılandırılmış görevleri paylaşmaları, duygusal emek kullanımlarında ortak pratiklerin gelişmesine zemin hazırlamaktadır. Ayrıca bu birimlerde çalışanların benzer hizmet içi eğitimlere katılması, ortak değerlendirme süreçlerinden geçmesi ve düzenli süpervizyon mekanizmalarıyla desteklenmesi, farklı mesleki kökenlere rağmen duygusal emek stratejilerinde bütünlük bir yapı oluşturabilmektedir.

Literatürde benzer bulgulara rastlanmaktadır. Örneğin, Gürsoy (2016), Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde görev yapan farklı unvanlardaki çalışanların duygusal emek stratejileri arasında anlamlı bir fark bulunmadığını bildirmiştir. Aynı şekilde Urnek (2021) ile Doğan ve Sıgır (2017), kamu kurumlarında pozisyonun duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koymuştur. Kamu kurumlarında çalışanların görevlerinin standardize edilmesi ve performansa dayalı ödül sistemlerinin sınırlı olması, duygusal emek stratejilerinde bireysel pozisyon farklılıklarının etkisini azaltabilmektedir. Bununla birlikte, bazı araştırmalar belirli alt boyutlarda sınırlı farklılıklara işaret etmektedir. Örneğin Soydaş (2023), medya çalışanları arasında yönetsel pozisyonundaki bireylerin daha yüksek düzeyde samimi davranış sergilediğini; Aslan ve Mert (2019) ise yöneticilerin işçilere kıyasla daha fazla samimi davranış gösterdiğini belirtmiştir. Bu bulgular, hiyerarşik farklılıkların samimi davranış üzerinde etkili olabileceğini düşündürse de koruyucu aile hizmetlerinde görev tanımlarının yatay örgütlenmesi bu farklılığın önüne geçtiği düşünülmektedir.

Araştırmamızda istatistiksel olarak anlamlı olmasa da, kadro unvanlarına göre elde edilen ortalama puanlar bazı eğilimlere işaret etmektedir. Örneğin, toplam duygusal emek puanı

açısından psikologlar diğer gruplara kıyasla daha yüksek ortalamaya sahiptir. Yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması stratejilerinde de psikologlar ve sosyal hizmet uzmanlarının diğer unvanlara göre daha yüksek puanlar aldığı görülmektedir. Bu durum, klinik becerilere dayalı formasyonların, duygusal süreçlerle daha yoğun temas içeren uygulamalara zemin hazırladığı ve bu meslek gruplarının daha fazla duygusal düzenleme çabası içinde olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Literatürde bu sonuca ilişkin de çeşitli araştırmalar mevcuttur. Mamacı (2018) ve Boru (2018), psikolojik danışmanların psikologlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergilediğini, psikiyatristlerin ise daha fazla yüzeysel davranış eğiliminde olduklarını belirtmiştir. Ancak bu çalışmaların örneklem dağılımları dengesiz olduğu için genellenebilirlik açısından sınırlı kalmaktadır. Nitekim, Wharton ve Erickson'un (1993) duygusal emek sınıflandırması da her mesleğin kendine özgü duygu kurallarına sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Öztürk (2009) ise sosyal hizmet çalışanlarının duygularını ve insani yönlerini mesleki kimlikleriyle bütünleştirmelerinin beklendiğini belirtmiştir. Bu açıdan bakıldığında, koruyucu aile birimi gibi çocukla doğrudan temasın yüksek olduğu, insani ilişkilerin ve duygusal dayanıklılığın ön planda olduğu alanlarda, meslekler arası duygusal emek stratejileri farklılık göstermekten çok ortaklaşa bir zeminde buluşmaktadır. Bu çalışmanın bulguları ve literatürdeki genel eğilim, kadro unvanı gibi yapısal değişkenlerin koruyucu aile birimi çalışanlarının duygusal emek stratejileri üzerinde belirleyici bir etkisi olmadığını göstermektedir. Bu durum, hizmetin kurumsal niteliği, hedef kitlenin ortaklığı ve duygusal emeğin mesleki sorumlulukla iç içe geçmiş olmasıyla açıklanabilir.

Araştırma kapsamında yapılan analizler, katılımcıların yaşadıkları coğrafi bölgelere göre toplam Duygusal Emek Ölçeği puanı ve alt boyutlarında (yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, bölgesel ortalamalara bakıldığında dikkat çekici bir dağılım gözlemlenmiştir: En yüksek DEÖ puanı ortalaması Doğu Anadolu Bölgesi'nde, en düşük ortalama ise İç Anadolu Bölgesi'nde raporlanmıştır. Bu fark istatistiksel anlamlılık düzeyine ulaşmasa da bölgesel bağlamda duygusal emeğin seyrine ilişkin önemli ipuçları sunmaktadır. Mevcut literatürde duygusal emek stratejilerinin coğrafi bölgelere göre farklılaşmasına ilişkin doğrudan bir bulguya rastlanmamıştır. Ancak, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın 2024 yılına ait "İllere Göre Koruyucu Aile İstatistikleri"ne göre Türkiye'de koruyucu aile dağılımı bölgeler arasında ciddi farklılıklar göstermektedir. Örneğin, Marmara ve Ege bölgeleri gibi büyükşehir yoğunluklu bölgelerde koruyucu aile

sayısı binin üzerindeyken, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu’da birçok ilde bu sayı onlar seviyesindedir. Bu farklılıklar, sadece hizmet sunum kapasitesine değil, aynı zamanda koruyucu aile birimi çalışanlarının karşılaştığı vaka türlerinin çeşitliliğine, hizmet talebinin yoğunluğuna ve toplumsal dinamiklere de işaret etmektedir. Bu bağlamda, özellikle Doğu Anadolu gibi geleneksel aile yapısının güçlü olduğu bölgelerde, çocukların bakımı çoğunlukla akrabalık ilişkileri çerçevesinde karşılanmakta ve bu durum kurumsal koruyucu aile uygulamalarının yaygınlaşmasını sınırlandırabilmektedir. Bu bağlamsal yapı, meslek elemanlarının karşılaştıkları vakaların kültürel örüntülerle iç içe geçmesine yol açmakta, dolayısıyla duygusal emek stratejileri yalnızca bireysel özelliklerle değil, toplumsal değerler ve kültürel normlarla da şekillenmektedir. Nitekim Türkiye’nin farklı coğrafi bölgelerinde gözlemlenen ataerkil yapılar, duygu ifadesine ilişkin toplumsal beklentiler ve sosyal ilişki biçimleri, meslek elemanlarının hizmet sunumundaki yaklaşım biçimlerini ve duygusal düzenleme stratejilerini dolaylı biçimde etkileyebilmektedir. Wharton ve Erickson’un (1993) da belirttiği gibi, duygusal emek yalnızca bireysel becerilerle değil, kültürel bağlamla da biçimlenmekte ve stratejiler meslekler arasında değil, bağlamlar arasında farklılık gösterebilmektedir.

Araştırmada, katılımcıların toplam mesleki deneyim süresi, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’ndaki hizmet süresi ve koruyucu aile birimindeki görev süresi ile duygusal emek stratejileri (DEÖ toplam, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu 6 yıl ve üzeri deneyime sahiptir. Bu bulgu gerek genel mesleki kıdemin gerekse kurumsal ve birim bazlı hizmet süresinin, çalışanların duygusal emek stratejilerini belirlemede tek başına belirleyici bir değişken olmadığını göstermektedir. Bu sonuç, literatürde yer alan bazı benzer bulgularla örtüşmektedir. Örneğin, Koçak ve Gürsoy (2018) Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü çalışanlarında, Urnek (2021) ise hemşirelerde, hizmet süresi ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Benzer şekilde, Boru (2022) tarafından yapılan analizlerde mesleki deneyim süresi ile duygusal emek stratejileri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bununla birlikte, Ertürk, Kara ve Güneş (2016), kıdem süresi arttıkça duygusal emek düzeylerinde artış olduğunu; Taş (2021) ise yalnızca “doğal duygular” alt boyutunda uzun süreli çalışanların daha yüksek puan aldığını belirtmiştir. Ayrıca, Baykan (2019) yaş ve kıdem artışının yüzeysel davranış düzeylerini azalttığını ifade etmiştir. Bu tür bulgular, deneyimin duygusal emek üzerindeki etkisinin alt boyutlara özgü ve bağlama duyarlı olabileceğini göstermektedir. Kuramsal

olarak, Kruml ve Geddes (2000), örgüt içi kıdemin duygusal emeği kolaylaştırıcı bir faktör olduğunu, uzun süre çalışan bireylerin duygusal uyum konusunda daha yetkin hale geldiklerini ve daha az çabayla duygusal regülasyon gerçekleştirdiklerini öne sürmektedir. Benzer şekilde, Oral ve Köse (2011), mesleki deneyim süresi arttıkça derinlemesine duygusal emek stratejilerinin kullanımının arttığını savunmaktadır. Buna karşın, literatürdeki bazı bulgular bu kuramsal çerçeveye çelişmektedir ve deneyimin duygusal emek üzerindeki etkisinin mesleki bağlam, örgütsel yapı, bireysel farklılıklar ve psikolojik kaynaklarla etkileşim içinde değerlendirildiğinde daha anlamlı hale geldiği görülmektedir. Çalışmamız kapsamında, koruyucu aile biriminde görev yapan meslek elemanlarının duygusal emek stratejileri ile mesleki kıdem, kurumsal hizmet süresi ve birim özelindeki deneyimleri arasında anlamlı bir fark bulunmamış olması, duygusal emeğin bireysel deneyimden ziyade kurumsal normlar, profesyonel roller ve hizmet alanının doğası tarafından şekillendiğini düşündürmektedir. Bu bağlamda, deneyimin duygusal emek üzerindeki etkisi, bağlamsal koşullarla birlikte ele alınmalıdır.

Araştırmada katılımcıların sorumlu oldukları yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı ile duyguların bastırılması stratejisi arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif ve zayıf bir ilişki saptanmıştır. Ortalama vaka sayısının 27,19 olarak belirlenmesi, Koruyucu Aile Yönetmeliği'nin 16. maddesinde yer alan "bir sosyal çalışma görevlisinin en fazla 20 vaka ile görevlendirilmesi" sınırının uygulamada aşıldığını göstermektedir. Bu durum, koruyucu aile birimi çalışanlarının normatif çerçevenin ötesinde bir iş yükü ile karşı karşıya olduğunu ortaya koymaktadır. Dosya sayısı arttıkça duyguların bastırılma eğiliminin azalması, çalışanların duygusal emek stratejilerinde daha doğrudan, açık ve otantik bir tutum geliştirdiklerini düşündürülebilir. Bu durum hem bir tür adaptif strateji gelişimine hem de bastırma davranışının sürdürülebilirliğinin sınırlılığına işaret etmektedir. Elde edilen bu bulgu, literatürdeki bazı çalışmalarla da örtüşmektedir. Örneğin, Duzcan'ın (2025) sağlık çalışanlarıyla yürüttüğü regresyon analizinde, artan iş yükünün samimi, yüzeysel ve derin davranış gibi duygusal emek stratejilerinde azalmaya yol açtığı ve bu ilişkinin orta düzeyde açıklayıcı güce sahip olduğu belirtilmiştir. Değirmenci (2010) ise hemşirelerle gerçekleştirdiği çalışmada, daha az sayıda vakayla kurulan yoğun iletişimin bastırma eğilimini artırabileceğini, ancak vaka sayısı arttıkça bu stratejinin sürdürülemez hale geldiğini ve bastırma düzeyinin düştüğünü ifade etmiştir. Bununla birlikte, Karahan'ın (2024) koruyucu aile birimi çalışanlarıyla yaptığı çalışmada, izleme sıklığı ve vaka sayısı gibi niceliksel göstergelerin merhamet yorgunluğunu açıklamada tek başına yeterli

olmadığı; bireysel başa çıkma becerileri, mesleki yeterlikler ve kurumsal destek mekanizmalarının da önemli belirleyiciler olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda, niceliksel iş yükünün belirli duygusal emek stratejileri üzerinde etkili olabileceği kabul edilmekle birlikte, bu ilişkinin karmaşık ve çok boyutlu olduğu dikkate alınmalıdır.

Ayrıca, bu araştırmada çalışanların koruyucu aile birimi dışında başka bir birimde görev alıp almama durumunun duygusal emek stratejileri üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı saptanmıştır. Bu bulgu, görev çeşitliliğinden çok görev yoğunluğunun—örneğin takip edilen dosya sayısının—duygusal emek stratejilerini şekillendirmede daha belirleyici bir rol oynadığını düşündürmektedir.

Araştırma kapsamında, katılımcıların koruyucu aile kademe eğitimlerinden birini alıp almama ve hangi kademeleri almış olma durumlarına göre duygusal emek stratejileri düzeyleri karşılaştırılmış; DEÖ toplam puanı ile yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış alt boyutlarında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu bulgu, söz konusu hizmet içi eğitimin çalışanların duygusal emek stratejilerini belirlemede doğrudan etkili olmadığını göstermektedir. Kademe eğitimleri, temel olarak koruyucu ailelerin çocuk bakımı, gelişimsel destek, haklar ve kurum iş birliği konularında bilgi düzeyini artırmayı hedefleyen, daha çok aile rehberliği ve hizmet içeriğinin standardizasyonuna yönelik programlardır. Çalışanlar bu eğitimi, ailelere destek sağlamak amacıyla almakta ve böylece hizmetin niteliğine dair daha sistematik bir bakış geliştirmektedirler. Nitekim Demirci ve Ersoy'un (2023) kademe eğitiminin koruyucu aileler nezdinde aidiyet duygusu, motivasyon ve eğitsel yarar sağladığı, ancak eğitimin kapsamının çocuğun yerleştirilmesinden sonra planlandığı ve uygulandığı vurgulanmıştır. Bu da eğitimin daha çok uygulama rehberliği sunduğunu, ancak duygusal becerileri artırmaya yönelik özel modüller içermediğini göstermektedir. Bu bağlamda, kademe eğitimlerinin çalışanların duygusal düzenleme becerileri veya empatik kapasiteleri gibi bireysel-psikososyal niteliklere doğrudan müdahale etmemesi, duygusal emek stratejilerinde anlamlı bir fark yaratmamasını açıklamaktadır.

5.3. İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri arasında İlişkinin Tartışılması

Mevcut araştırmada elde edilen bulgular, iş yaşamında psikolojik esneklik ile duygusal emek stratejileri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. İş yaşamında psikolojik esneklik ile yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması arasında negatif yönlü, derin

davranış ile ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu sonuçlar, psikolojik esnekliği yüksek bireylerin duygularını bastırma veya yüzeysel davranma eğilimlerinin daha düşük; buna karşılık içsel duygularını mesleki role uygun biçimde dönüştürme eğilimlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Söz konusu bulgular hem ACT kuramına hem de duygusal emek literatürüne dayanan araştırmalarla örtüşmektedir. Örneğin, Biron ve van Veldhoven (2012) ile Clarke ve arkadaşları (2024) psikolojik esnekliğin yüzeysel rol yapma eğilimini azalttığını ve duygusal tükenmişliğe karşı koruyucu bir rol üstlendiğini belirtmiştir. Aynı şekilde, Bond, Flaxman ve Bunce (2013), psikolojik esnekliğin bireyin yaşantısal kaçınma düzeyini azaltarak stres, tükenmişlik ve psikolojik uyumsuzluk gibi çıktılara karşı düzenleyici işlev gördüğünü vurgulamıştır.

Koruyucu aile birimi özelinde değerlendirildiğinde, bu sonuçlar daha da anlam kazanmaktadır. Çünkü bu alanda görev yapan sosyal çalışma görevlileri, hem devletin çocuk koruma yükümlülüklerini uygulamakla hem de bakım sürecindeki ailelerin rehberlik ihtiyacını karşılamakla sorumludur. Bu çerçevede, çalışanların maruz kaldığı duygusal talepler yalnızca hizmet alanına değil, aynı zamanda çocukların geçmiş travmalarına, aile dinamiklerine ve çalışanların karar alma baskısına da dayanmaktadır. Bu noktada psikolojik esneklik, çalışanların bu karmaşık duygusal koşullara değer temelli, bilinçli ve açık bir tutumla yanıt verebilmelerine olanak tanıyan kritik bir kişisel kaynaktır. JD-R Modeli'ne göre (Demerouti vd., 2001), yüksek iş taleplerinin olumsuz etkileri bireysel ve örgütsel kaynaklarla dengelenmediğinde tükenmişlik riski artmaktadır. Bu bağlamda, psikolojik esnekliğin bir “kişisel kaynak” olarak duygusal emek süreçlerini düzenleyici ve dengeleyici bir işlev üstlendiği söylenebilir.

Türkiye bağlamında geliştirilen İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu (Aydın, Aydın & Özdemir, 2020) ile elde edilen bu sonuçlar, psikolojik esnekliğin hem örgütsel sonuçlarla (iş doyumu, bağlılık, tükenmişlik) hem de bireysel iyi oluş göstergeleriyle anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, duygusal emeğin özellikle yüzeysel stratejiler yoluyla uygulandığında psikolojik iyi oluşu olumsuz etkilediği (Grandey, 2000; Clarke vd., 2024) ve psikolojik esnekliğin bu olumsuzluklara karşı dengeleyici bir yapı sunduğu bilinmektedir. Nitekim, bu araştırmada elde edilen bulgular da bu kuramsal öngörülerini desteklemektedir.

Sonuç olarak, psikolojik esneklik düzeyinin artması, koruyucu aile birimi çalışanlarının daha işlevsel duygusal emek stratejileri benimsemelerini kolaylaştırmakta; yüzeysel rol yapma ve duyguların bastırılması gibi tükenmişliğe zemin hazırlayan tepkiler yerine, daha içten, değer temelli ve mesleki anlamla bütünleşen bir duygusal ifade biçimini desteklemektedir. Bu bağlamda, psikolojik esnekliğin hem bireysel iyilik hâlini koruyucu hem de hizmetin niteliğini sürdürülebilir kılmaya yardımcı bir kapasite olduğu sonucuna varılabilir.





6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamında psikolojik esneklik düzeyleri ile kullandıkları duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Ayrıca, söz konusu değişkenlerin bazı sosyodemografik ve mesleki özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı da değerlendirilmiştir.

Araştırma bulgularına göre psikolojik esneklik düzeyi, cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Erkek katılımcıların psikolojik esneklik puanları kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur. Ancak yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim düzeyi, görev unvanı, görev yapılan bölge, farklı birimde görev alma, kademe eğitimi alma ve kamu hizmet süresi gibi değişkenler açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır. Algılanan gelir durumu açısından ise anlamlı bir farklılık gözlemlenmiş; algılanan geliri giderinden fazla olan katılımcıların psikolojik esneklik puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emek stratejileri incelendiğinde; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim düzeyi, kadro unvanı, görev bölgesi, gelir durumu ve kademe eğitimi değişkenlerine göre toplam ve alt boyut puanlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Psikolojik esneklik ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkilere bakıldığında ise, psikolojik esneklik ile yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Buna karşılık, derin davranış ve duyguların bastırılması alt boyutları ile psikolojik esneklik arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu bulgu, psikolojik esnekliğin bireyin içsel farkındalığı, kabul becerisi ve değer odaklı yönelimleriyle şekillenen bir süreç olduğunu ve duygusal emek stratejilerinde düzenleyici bir kaynak işlevi görebileceğini ortaya koymaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda, koruyucu aile birimi çalışanlarının psikolojik esnekliklerini desteklemeye ve duygusal emeğin daha işlevsel biçimlerde yönetilmesine yönelik olarak mikro, mezzo ve makro düzeyde öneriler geliştirilmiştir.

Mikro düzeyde

- Koruyucu aile birimi çalışanlarının duygusal emek süreçlerinde daha sağlıklı baş etme mekanizmaları geliştirmeleri, yalnızca örgütsel destekle değil, bireysel farkındalık ve

öz bakım uygulamalarıyla da mümkündür. Öz bakım farkındalığının artırılması ve öz düzenleme becerilerinin desteklenmesi amacıyla, çalışanlara yönelik kısa süreli, günlük olarak uygulanabilir öz bakım pratiklerinin tanıtılması ve teşvik edilmesi önemlidir. Çalışanların, kendi ihtiyaçlarını fark ederek işe yarayan öz bakım stratejilerini tanımlamaları ve bunları rutin hâle getirmeleri teşvik edilmelidir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve Glasser'in Seçim Teorisi doğrultusunda, bireyin temel fizyolojik, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılama düzeyi hem işlevselliğini hem de uzun vadeli mesleki sürdürülebilirliğini etkileyebilir. Bunlar arasında bilinçli nefes egzersizleri, duygu günlüğü tutma, yürüyüş sırasında farkındalık uygulamaları, olumlu içsel konuşma gibi düşük maliyetli ancak etkili yöntemler yer alabilir. Bu bireysel çalışmalar, bireyin hem iş hem yaşam dengesini korumasına hem de yaşantısal kaçınmayı azaltmasına katkı sunabilir.

- İş dışı zamanlarda bedensel ve zihinsel toparlanmayı destekleyecek aktif dinlenme pratikleri özendirilmelidir. Özellikle doğada zaman geçirmek, yaratıcı faaliyetlerde bulunmak (yazmak, çizmek, müzik yapmak), fiziksel egzersiz yapmak veya kaliteli sosyal ilişkiler kurmak gibi bireysel tercihlere dayalı anlamlı aktivitelerin düzenli hâle getirilmesi, psikolojik esnekliğin korunmasına katkı sağlayabilir.
- Çalışanların yüzeysel duygusal emek stratejilerinin yoğunlaştığı görevlerin belirlenmesi ve bu durumlara yönelik bireysel destek sunulabilmesi amacıyla, görev bazlı duygusal zorlanma izleme sistemlerinin kurulması önerilmektedir. Bu sistem, ACT'nin farkındalık ve kabul odaklı yapılarıyla birlikte bilişsel yeniden yapılandırma ilkeleriyle çalışanların iş yükü ve duygusal zorlanmalarını daha doğru tanımasına imkân tanıyacaktır.
- Kadın çalışanların iş yaşamındaki duygusal talepler karşısında daha fazla zorlanabildikleri görülmektedir. Bu bağlamda, kadın çalışanların öz-şefkat becerilerini artırmaya ve duygusal yükü daha işlevsel şekilde baş etmeye yönelik, farkındalık temelli psikolojik esneklik atölyeleri düzenlenmesi önerilmektedir. Bu tür yapılandırılmış grup çalışmaları, bireyin kişisel sınırlarını tanıması, yaşantısal kaçınmayı azaltması ve değer temelli stratejiler geliştirmesi açısından destekleyici bir kaynak işlevi görebilir.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesindeki mevcut idari koordinasyon sistemine ek olarak, çevrim içi süpervizyon, psikolojik destek ve geri bildirim temelli danışmanlık hizmetlerinin entegre edilmesi gerekmektedir. Bu sistemin, sadece teknik danışmanlık

değil, duygu düzenleme, değer temelli yönelim ve bilişsel değerlendirme süreçlerine dair destek sunması, çalışanların mesleki tükenmişlik riskini azaltacaktır. Bu yapı, aynı zamanda öz düzenleme kuramlarına dayalı bir müdahale çerçevesi sunarak, çalışanların uzun vadeli psikolojik kaynaklarını korumaya katkı sağlayacaktır.

- Periyodik izleme ve geri bildirim temelli yapılandırılmış danışmanlık görüşmeleri önerilmektedir. Bu görüşmelerde, çalışanın duygusal zorlanma anları, kullandığı başa çıkma stratejileri ve değer odaklı yönelimleri birlikte ele alınmalı; hem bilişsel hem de davranışsal düzeyde düzenleyici öneriler sunulmalıdır. Bu çok bileşenli yaklaşım, duygusal emeğin işlevsel boyutlarını desteklerken, tükenmişlik riskini azaltacak şekilde psikolojik esnekliği artırıcı bir müdahale seti sunabilir.

Mezzo düzeyde

- Koruyucu aile birimi çalışanlarının mesai saatleri dışında yürütmekle yükümlü oldukları ev ziyaretleri, kriz müdahaleleri ve yerleştirme sonrası izleme gibi yoğun ve esnek görev tanımları, çalışanların aile yaşamıyla iş yaşamı arasında denge kurmalarını zorlaştırmakta; bu durum ise duygusal kaynakların tükenmesine ve yüzeysel duygusal emek stratejilerinin daha sık kullanılmasına yol açabilmektedir. Kabul ve Kararlılık Terapisi (ACT) ve İş Talepleri-Kaynaklar (JD-R) modeli çerçevesinde, psikolojik esnekliğin sürdürülebilirliği yalnızca bireysel farkındalıkla değil, iş taleplerine karşılık gelen dışsal kaynaklarla da ilişkilidir. Bu bağlamda, il müdürlükleri düzeyinde çocuk bakım desteği, esnek vardiya planlaması ve çalışan-aile danışmanlığı gibi sistematik destek programlarının oluşturulması önerilmektedir. Bu tür uygulamalar, hem çalışanların ebeveynlik rollerini sürdürebilmelerini kolaylaştıracak hem de daha sağlıklı duygusal emek stratejileri geliştirmelerine olanak tanıyacaktır.
- Araştırma bulgularında hizmet süresi ile psikolojik esneklik arasında doğrudan anlamlı bir ilişki görülmemiş olsa da, çalışanların belirli çocuk, aile ve dosyalarla uzun süreli ve yoğun biçimde çalışmaları duygusal yıpranma riskini artırmaktadır. Bu nedenle, hizmet sürekliliğini bozmayacak şekilde yapılandırılmış, kısa süreli ve kontrollü dinlenme temelli görevlendirme modellerinin uygulanması önerilmektedir. Örneğin, belirli dönemlerde geçici olarak idari birimlerde görev verilmesi veya yeni dosya atamalarında geçici eşleştirmeler yapılması, çalışanların duygusal yükünü dengeleyerek psikolojik esnekliği koruma açısından yararlı olacaktır. *JD-R modeline* göre, bu tür yük dengeleme uygulamaları kişisel kaynakların tükenmesini önleyici rol oynamaktadır.

- Dosya sayısının yüksekliği ile psikolojik esneklik arasında anlamlı bir ilişki bulunmasa da, çalışanların aynı anda çok sayıda dosyadan sorumlu olması, özellikle tek başına hizmet sunmaları halinde, duygusal yük birikimini artırarak yüzeysel stratejilere yönelimi kolaylaştırabilmektedir. Bu nedenle, özellikle personel sayısının sınırlı olduğu bölgelerde, her dosyaya en az iki uzman atanması önerilmektedir. Bu model, yalnızca iş yükünü değil, duygusal yükü de paylaşmayı mümkün kılarak hem psikolojik dayanıklılığı hem de hizmet kalitesini artıracaktır. Ayrıca, kurum içi bilgi sürekliliği, kurumsal hafızanın güçlendirilmesi ve hizmette aksama riskinin azaltılması açısından da önemli bir yapısal destek sağlayacaktır.
- Tüm bu ihtiyaçlara yönelik etkili çözümler üretebilmek için öncelikle kapsamlı bir kurumsal ihtiyaç analizi yapılması gerekmektedir. Bu analiz, yalnızca idari değil, psikososyal değişkenleri de içerecek şekilde yapılandırılmalıdır. *Katılımcı odaklı anketler, odak grup görüşmeleri, yapılandırılmış gözlem formları ve mesleki tükenmişlik düzeyini değerlendiren ölçekler* gibi araçlarla veri toplanabilir. Elde edilen sonuçlara dayalı olarak, sahada çalışan personelin duygusal emek yükü, baş etme stratejileri ve psikolojik esneklik düzeyleri hakkında daha bütüncül bir tablo ortaya konulabilir. Bu veriler, hizmet içi eğitimlerin içerik ve yöntemlerinin belirlenmesinde temel alınmalıdır. Özellikle psikolojik esneklik, değer temelli davranış, öz-şefkat ve duygusal düzenleme becerilerine odaklanan eğitim programlarının geliştirilmesi, çalışanların hem bireysel hem de kurumsal düzeyde güçlenmesini sağlayacaktır. Ayrıca, yalnızca ACT tabanlı değil, bilişsel davranışçı terapi (BDT), öz-yeterlik kuramı ve duygusal zeka geliştirme yaklaşımları da bu eğitimlerin içeriğine entegre edilerek çok boyutlu bir destek modeli oluşturulabilir.

Makro düzeyde

- Araştırmada yer alan algılanan gelir düzeyine ilişkin bulgu ekonomik yeterliliğin bireyin duygusal taleplerle başa çıkma kapasitesini güçlendiren bir bireysel kaynak olarak işlev gördüğünü göstermektedir. Ancak kamu kurumlarında maaşlar merkezi olarak belirlendiğinden, doğrudan gelir artırımını mümkün değildir. Bu noktada, 2024–2025 yıllarını kapsayan 7. Dönem Toplu Sözleşme’nin 34. maddesinde geçen “yatılı sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan personel” ifadesine, açıkça “koruyucu aile biriminde görev yapan sosyal çalışma görevlileri” de eklenmelidir. Bu sayede aynı

hukuksal statüde çocuklarla çalışan personel arasında kurumsal adalet sağlanacak ve psikolojik esneklik dolaylı olarak desteklenecektir.

- Kamu maaşları merkezi olarak belirlendiğinden doğrudan ücret artışı mümkün olmasa da, çocuk görüşmesi, yerleştirme, kriz müdahalesi gibi yüksek duygusal yük içeren görevler için görev bazlı teşvik ödemeleri planlanabilir. Ayrıca Koruyucu Aile Yönetmeliği'nde yer alan "en fazla 20 dosya" sınırı sahada aşılmaktaysa, her ek dosya için dengeleme ödemesi yapılması önerilmektedir. Bu düzenlemeler, hem iş yükü adaletini sağlayacak hem de ACT kuramının öngördüğü şekilde değer temelli hizmet üretimini sürdürülebilir kılacaktır..
- Hâlihazırdaki kademe ve hizmet içi eğitimlerin daha çok teknik yeterliklere odaklandığı görülmektedir. Bu nedenle duygusal düzenleme becerilerini, değer temelli yönelimi ve öz farkındalığı destekleyen ACT temelli eğitim içerikleri eğitim programlarına entegre edilmelidir. Ayrıca, bilişsel davranışçı terapi (BDT) temelli stresle baş etme teknikleri ve öz-şefkat temelli yaklaşımlar da bu eğitimlerde yer almalıdır.
- Kurumsal refah programları yalnızca bireysel inisiyatife bırakılmamalı, sistemli şekilde yapılandırılmalıdır. Bu bağlamda, Google tarafından geliştirilen ve dünya çapında uygulanan Search Inside Yourself (SIY) programı örnek alınarak farkındalık temelli duygusal zekâ programları geliştirilebilir. Bu programlar, çalışanların meditasyon, öz-farkındalık ve stresle baş etme becerilerini artırırken, programa katılanlar ile katılmayanlar arasında duygusal dayanıklılık, iş tatmini ve psikolojik esneklik düzeylerine dair kıyaslamalı veriler sağlayacak bir izleme sistemine entegre edilebilir.
- 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun 40. maddesinde tanımlanan fiilî hizmet süresi zammının, yalnızca güvenlik personeliyle sınırlı kalmayıp, çocuk koruma sistmei içerisinde travma ve kriz durumlarında doğrudan görev yapan sosyal çalışma görevlilerine de uygulanması, çalışan sağlığını koruma açısından kritik önemdedir. JD-R modeline göre, yüksek iş taleplerine karşılık sunulan bu tür kurumsal destekler, çalışanların psikolojik kaynaklarını koruyarak hizmetin sürdürülebilirliğini desteklemektedir.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın stratejik planlarında, koruyucu aile birimi çalışanlarının karşılaştığı duygusal talepler, tükenmişlik riskleri ve psikolojik destek ihtiyaçları özel olarak tanımlanmalı; bu bağlamda çalışan iyilik hâli, yalnızca bireysel sorumluluk değil, kurumsal bir kamu politikası hedefi olarak ele alınmalıdır.

- Araştırmada, mevcut kademe ve hizmet içi eğitimlerin çalışanların içsel kaynaklarını geliştirmede yetersiz kaldığı görülmüştür. Bu nedenle, ACT temelli psikolojik esneklik programları, bilişsel davranışçı terapi (BDT) temelli stresle baş etme teknikleri, bilinçli farkındalık ve öz-şefkat uygulamaları gibi içeriklerle zenginleştirilmiş duygusal dayanıklılık odaklı eğitim programlarının hizmet içi eğitimlere entegre edilmesi önerilmektedir.
- Araştırma bulgularında, sosyal hizmet lisans mezunu olan katılımcıların psikolojik esneklik puanlarının, aynı görev tanımı kapsamında çalışan diğer lisans mezunlarına (örneğin psikoloji, PDR, sosyoloji, çocuk gelişimi) kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, sosyal hizmet eğitiminde alana özgü teorik altyapı, mesleki etik, travma bilgisi ve uygulama temelli ders içeriklerinin, sahaya geçiş sürecinde bireysel psikolojik kaynakları desteklediğini göstermektedir. JD-R modeline göre, mesleki yeterlilik ve hazırlık düzeyi, duygusal talepler karşısında bireyin kişisel kaynaklarını koruyabilmesi açısından belirleyici bir role sahiptir. Bu nedenle, sosyal hizmet dışındaki disiplinlerden gelen sosyal çalışma görevlilerinin, sahaya daha donanımlı bir şekilde hazırlanabilmeleri için lisans düzeyindeki öğretim programlarında sosyal hizmet alanına özgü duygusal emek, psikolojik esneklik, çocuk koruma sistemleri, travmaya duyarlı hizmet gibi içeriklere yer verilmesi önerilmektedir. Bu tür içerikler, henüz lisans sürecinde mesleki dayanıklılığın ve değer temelli yönelimin gelişmesini destekleyecek, kamuya atandıktan sonraki uyum sürecini kolaylaştıracaktır.

Bu araştırma, koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamındaki psikolojik esneklik düzeyleri ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi inceleyerek sosyal hizmet literatürüne hem kuramsal hem de uygulamaya dönük özgün katkılar sunmuştur. Ancak çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma verileri, belirli bir kamu kurumuna bağlı sınırlı sayıda personelden elde edildiği için, sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. Ayrıca bazı alt gruplarda örneklem büyüklüğünün düşük olması, demografik değişkenlere göre farklılıkların saptanmasında etkili olabilir.

Literatürde psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejilerini birlikte ele alan çalışmalar oldukça sınırlıdır; sosyal hizmet alanı özelinde ise neredeyse hiç bulunmamaktadır. Bu bağlamda, özellikle çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet personeli üzerinde yürütülen bu çalışma, alandaki ilk girişimlerden biri olarak dikkat çekmektedir.

Gelecek araştırmalarda bu iki kavramın tüklenmişlik, iş doyumu, işle özdeşleşme, psikolojik iyi oluş gibi değişkenlerle birlikte daha kapsamlı modellerle ve yapısal eşitlik modellemeleri ya da boylamsal tasarımlarla incelenmesi, kuramsal derinliği artıracaktır.

Çalışmanın bulguları, sosyal hizmet uygulamalarında psikolojik esnekliğin güçlendirilmesi, yüzeysel duygusal emeğin azaltılması ve duygusal yükün sürdürülebilir biçimde yönetilmesi açısından kurumlara, politika yapıcılara ve uygulayıcılara yönelik somut öneriler sunmuştur. Ayrıca sosyal hizmet eğitim programlarının içeriği ile hizmet içi eğitimlerin yapılandırılmasına yönelik katkılar da sağlamaktadır.





KAYNAKLAR

- Abraham, R. (1998). *Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health & Social Work*, 24(2), 112–119.
- Adelman, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. S. L. Sauter and L. R. Murphy (Der.), *Organizational risk factors for job stress* (s. 371–381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Aldemir, Z. (2021). *COVID-19 pandemisi sürecinde acil sağlık hizmetleri çalışanlarında anksiyete, koronavirüs fobisi, uyku kalitesi ve psikolojik esneklik durumlarının değerlendirilmesi* (Yüksek lisans tezi, Bezm-i Alem Vakıf Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afet Yönetimi Ana Bilim Dalı).
- Anayasa. (1982). *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*. Resmî Gazete, 2709 sayılı Kanun, 9 Kasım 1982.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995). Emotions in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Ashforth, B. E. and Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of management review*, 14(1), 20-39.
- Aslan, H. ve Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-72
- Ataç, İ. (2022). *Sosyal politika uygulaması olarak Türkiye'de koruyucu aile sistemi: Karşılaştırmalı bir analiz* (Yüksek lisans tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Atkins, P. W. B. and Parker, S. K. (2012). Understanding individual compassion in organizations: The role of appraisals and psychological flexibility. *Academy of Management Review*, 37(4), 524-546.
- Aydın, G. Aydın, Y. ve Özdemir, N. K. (2020). İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kariyer Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 3(1), 32-54.
- Aydınoglu, N. (2023). Tükenmişlik Algısı ve Duygusal Emek Davranışlarının Çalışan Performansına Etkisinde Yöneticiye Duyulan Güvenin Moderatör Rolü: Covid-19 Pandemi Sürecinde Huzurevi Çalışanları Üzerinde Bir Saha Çalışması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aydoğdu, F. Demir, M. ve Demir, B. (2023). Öğretmenlerde yaşam doyumunun bir yordayıcısı: Psikolojik esneklik. *Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(1), 78–95.
- Bakar, H. (2018). *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışı ile öznel iyi oluş düzeyleri ve aralarındaki ilişkilerin incelenmesi: Kastamonu ili örneği* (Yüksek lisans tezi). Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Barnes-Holmes, Y. Hayes, S. C. Barnes-Holmes, D., and Roche, B. (2001). *Relational frame theory: A post-Skinnerian account of human language and cognition*. National University of Ireland, Maynooth & University of Nevada, Ren.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 13-25.
- Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başpınar, T. (2020). *Duygusal emek davranışları ve depresyon arası ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü: Uçuş kabin ekibi örnekleme* (Yüksek lisans tezi, Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Programı).
- Bayar Özdemir, H. (2023). *Duygusal emek ve kurumsal itibar arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yayımlanmış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Malatya.
- Baykan, C. (2019). *Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki etkileşimde müşteri ilişkilerinin aracılık etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baysal, A. E. (2017). *Koruyucu aile uygulamaları ve sonuçları: İstanbul örneği* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Becker, M. Jordan, N. and Larsen, R. (2006). Behavioral health services use and costs among children in foster care. *Child Welfare*, 85(3), 633–647.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Bilgen, İ. (2021). *Terapide psikolojik esneklik: Kabul ve adanmışlık terapisi* (3. baskı). Epsilon Yayıncılık.
- Bilgin, M. (2022). Çocuk koruma sisteminde koruyucu ve destekleyici tedbir kararları. *Sosyal Hizmet Dergisi*, 36(2), 45–60
- Biron, M. and van Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259–1282. <https://doi.org/10.1177/0018726712447832>

- Bond, F. W. and Bunce, D. (2000). Outcomes and Mediators of Change in Emotion-Focused and Problem-Focused Worksite Stress Management Interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 156-163.
- Bond, F. W. and Bunce, D. (2003). The Role of Acceptance and Job Control in Mental Health, Job Satisfaction, and Work Performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1057.
- Bond, F. W. and Donaldson-Feilder, E. J. (2004). The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 187-20
- Bond, F. W. and Flaxman, P. E. (2006). The Ability of Psychological Flexibility and Job Control to Predict Learning, Job Performance, and Mental Health. *Journal of Organizational Behavior Management*, 26(1-2), 113-130.
- Bond, F. W. Flaxman, P. E. and Bunce, D. (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign: Mediated moderation of a work reorganization intervention. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 645-654
- Bond, F. W. Hayes, S. C., and Barnes-Holmes, D. (2013). Psychological flexibility, ACT, and organizational behavior. In S. C. Hayes, F. W. Bond, D. Barnes-Holmes, and J. Austin (Eds.), *Acceptance and mindfulness at work: Applying acceptance and commitment therapy and relational frame theory to organizational behavior management* (pp. 25-40). Routledge.
- Boru, İ. (2022). *Ruh sağlığı çalışanlarında psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Bowen, D. E., Siehl, C., and Schneider, B. (1985). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Bowen, D. E., Siehl, C., and Schneider, B. (1989). A framework for analyzing customer service orientations in manufacturing. *Academy of Management review*, 14(1), 75-95.
- Brinkborg, H., Michanek, J., Hesser, H., and Berglund, G. (2011). Acceptance and Commitment Therapy for the Treatment of Stress Among Social Workers: A Randomized Controlled Trial. *Behaviour Research and Therapy*, 49(6-7), 389-398.
- Brotheridge, C. M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands. *Psicothema*, 18, 139-144.
- Brotheridge, C. M., and Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., and Lee, R. T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.

- Brown, S. W. Gummeson, E., Edvardsson, B., and Gustavsson, B. (Eds.). (1991). Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives. Lexington Books.
- Browne, A. Stafford, O., Berry, A., Murphy, E., Taylor, L. K., Shevlin, M., ... and Burke, T. (2022). Psychological Flexibility Mediates Wellbeing for salancik with Adverse Childhood Experiences During COVID-19. *Journal of Clinical Medicine*, 11(2), 377.
- Bulutlar, F. and Başkaya, Z. N. (2015). The Role of Supervisor Support in Relationship Between Emotional Labour and Job Satisfaction and Burnout. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(4), 85-112.
- Burke, M. J., Brief, A. P., George, J. M., Roberson, L., and Webster, J. (1989). Measuring Affect at Work: Confirmatory Analyses of Competing Mood Structures with Conceptual Linkage to Cortical Regulatory Systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1091.
- Certel, N. (2019). Koruyucu aile derneklerine üye olan koruyucu ailelerin bu modele ilişkin deneyim ve değerlendirmeleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 147–165.
- Chang, C. P. and Ju-Mei, C. H. I. U. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., and Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151–1163.
- Cherry, K. M., Vander Hoeven, E., Patterson, T. S., and Lumley, M. N. (2021). Defning and measuring “psychological flexibility”: A narrative scoping review of diverse flexibility and rigidity constructs and perspectives. *Clinical Psychology Review*, 101973.
- Cheung, F. Y. L. and Tang, C. S. K. (2009). The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies at Work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
- Choi, G. Y. (2010, May). The influence of organizational characteristics and psychological empowerment on secondary traumatic stress of social workers working with family violence or sexual assault survivors. In National Symposium on Doctoral Research in Social Work (22nd). Ohio State University, College of Social Work.
- Clarke, J. J., Rees, C. S., Mancini, V. O., and Breen, L. J. (2024). Emotional labour and emotional exhaustion in psychologists: Preliminary evidence for the protective role of self-compassion and psychological flexibility. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 97(1), 88–104. <https://doi.org/10.1111/papt.12471>
- Cooper, R. K., Sawaf, A. (2000) Liderlikte Duygusal Zeka. Sistem. Yayıncılık: İstanbul.
- Côté, S. and Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947–962.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., and Toth, P. (1997). The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress. *Journal*

of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 18(2), 159-180.

- Cullen, C. (2008). Acceptance and commitment therapy (ACT): A third wave behaviour therapy. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 36(6), 667–673.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu zeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3).
- Çarıkcı, E. (2020). Lise Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İşle Bütünleşmeleri Arasındaki İlişki. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 37-50.
- Çelik, H. (2023). *Öğretmen mesleki tükenmişlik modeli: Psikolojik esneklik, yaşamda anlam ve işe bağlılığın rolü* (Yayımlanmış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M. P., Sıgır, Ü., and Turunç, Ö. (2010). The relationship between burnout and emotional labour of the employees in hospital sector. *International Journal of Business and Management Studies*, 2(1), 47–54.
- Çoban, A. İ. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- Çocuk Koruma Kanunu. (2005). 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu. Resmî Gazete, 25863, 15 Temmuz 2005.
- Dahl, J., Wilson, K. G., and Nilsson, A. (2004). Acceptance and commitment therapy and the treatment of persons at risk for long-term disability resulting from stress and pain symptoms: A preliminary randomized trial. *Behavior Therapy*, 35(4), 785–801. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(04\)80020-0](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(04)80020-0)
- Dalkılınc, G. (2024). *Psikolojik iyi oluşun belirsizliğe tahammülsüzlük, kendini sabotaj ve psikolojik esneklik açısından incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı).
- Davis, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126.
- Değirmenci, S. (2010). *Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı).
- Delibaş, M. B. (2021). *Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi* (Tıpta uzmanlık tezi). Sakarya Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Sakarya.1 11”

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demir, R., Türkmen, E., ve Doğan, A. (2015). Akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(4), 986–1008.
- Demirci, A., ve Ersoy, A. F. (2023). Koruyucu ailelerin koruyucu aile birinci kademe temel eğitimlerine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi Karabük örneği: Nitel bir çalışma. *Journal of Anatolian Cultural Research (JANCR)*, 7(3), 220-252.
- Demirel, A. C. (2023). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tükenmişlikleri: Sistematik Bir Derleme. *Sosyal Sağlık Dergisi*, 3(2), 39-51.
- Diefendorff, J. M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands. *Psicothema*, 18, 139-144.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., and Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., and Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273–298.
- Doğan, A. ve Sıgır, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Doğan, R. (2013). Bir koruma tedbiri olarak koruyucu aile kurumu ve koruyucu aile yönetmeliği. *Ankara Barosu Dergisi*, 2, 147-170.
- Doorley, J. D., Goodman, F. R., Kelso, K. C., and Kashdan, T. B. (2020). Psychological Flexibility: What We Know, What We Do Not Know, and What We Think We Know. *Social and Personality Psychology Compass*, 14(12), 1-11.
- Dökmen, Ü. (2002). İletişim Çalışmaları ve Empati. *Sistem Yayıncılık*, İstanbul.
- Dökmen, Ü. (2019). Empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişki. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 20(1), 183–207. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000001059
- Duzcan, A. (2025). *Özel sağlık hizmetlerinde görev yapan çalışanların duygusal emek deneyimleri ve aşırı iş yükünün etkisi* (Yüksek lisans tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı).
- Erdal, L. (2014). Türkiye’de sosyal politika ve koruyucu aile hizmet modeli. *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 2014(1), 171–192.
- Erickson, R. J., and Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.

- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: Bir kamu kurumu üzerinde araştırma* (Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı).
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147–160.
- Ersoy, E. ve Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve önemi / Empathy: Definition and its importance. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2), 9–17.
- Ertürk, A., Kara, S. B. K. ve Güneş, D. Z. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Ferguson, H. (2009) ‘Performing child protection: Home visiting, movement and the struggle to reach the abused child’. *Child and Family Social Work*, 14(4), pp. 471–80.
- Ferguson, H. (2017). How children become invisible in child protection work: Findings from research into day-to-day social work practice. *British Journal of Social Work*, 47(4), 1007-1023.
- Fish, B. and Chapman, B. (2004). Mental health risks to infants and toddlers in foster care. *Clinical Social Work Journal*, 32(2), 121–140.
- Flaxman, P. E. and Bond, F. W. (2010). Acceptance and Commitment Training: Promoting Psychological Flexibility in the Workplace. In R. Baer (Ed.), *Assessing Mindfulness and Acceptance Processes in Clients: Illuminating the Theory and Practice of Change* (pp. 281-292). New Harbinger Publications.
- Flaxman, P. E., Bond, F. W., and Livheim, F. (2013). *The mindful and effective employee: An acceptance and commitment therapy training manual for improving well-being and performance*. New Harbinger Publications.
- Fletcher, L. and Hayes, S. C. (2005). Relational frame theory, acceptance and commitment therapy, and a functional analytic definition of mindfulness. *Journal of rational-emotive and cognitive-behavior therapy*, 23, 315-336.
- Frey, E., Chong, Y. Y., Chien, W. T., and Gloster, A. T. (2025). Cross-Cultural Comparison of Burnout, Insomnia and Turnover Intention Among Nurses in Eastern and Western Cultures During the COVID-19 Pandemic: Protective and Risk Factors. *Nursing Reports*, 15(2), 52.
- Goleman, D. (2001). *Duygusal Zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gosserand, R. H. and Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256–1264.
- Gökçearslan Çifci, D. E. (2009). Türkiye’de ve Dünyada Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuklara Yönelik Hizmetlerin Tarihsel Gelişimi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 19(19), 53-66. <https://doi.org/10.21560/spcd.22269>

- Gökmen, G. (2017). *Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Bartın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- 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*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A. and Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 2(1), 323-349.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. and John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Gotestam Skorpen, C., and Hsu, A. Y. C. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and Aging*, 12(4), 590-599. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.12.4.590>
- Güçlü, E. N. (2022). *Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi: Bayburt, Gümüşhane illerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Bayburt Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı).
- Güler, H. N. (2021). *Stratejik insan kaynakları yönetiminde duygusal emeği anlama* (1. baskı, s. 2). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Gülova, A. A., Palamutcuoğlu, B. T., ve Palamutcuoğlu, A. T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gündüz, O. (2023). *Türkiye’de çocuk koruma sistemi*. G. G. Aslan (Ed.), *Dünyadaki örnekleriyle çocuk koruma sistemleri* (ss. 237-240). Nobel Yayınları.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürsoy, G. (2016). *Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri Bilim Dalı).
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.

- Harris, R. (2009). *ACT made simple: An easy-to-read primer on acceptance and commitment therapy*. New Harbinger Publications
- Haşiloğlu, S. B., Baran, T., ve Aydın, O. (2015). Pazarlama araştırmalarındaki potansiyel problemlere yönelik bir araştırma: Kolayda örnekleme ve sıklık ifadeli ölçek maddeleri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 44(1), 82–93
- Hayes, S. C. (2001). Relational frame theory: A post-Skinnerian account of human language and cognition. *Plenum Press*, 101–136.
- Hayes, S. C. (2004). *Mindfulness and Acceptance: Expanding the Cognitive-Behavioral Tradition*. (pp. 13-14). Guilford Press.
- Hayes, S. C. and Pierson, H. (2005). *Acceptance and Commitment Therapy* (pp. 1-4). Springer US.
- Hayes, S. C. and Strosahl, K. D. (Eds.). (2005). *A practical guide to acceptance and commitment therapy*. Springer Science, Business Media.
- Hayes, S. C. Luoma, J., Bond, F., Masuda, A., and Lillis, J. (2006). Acceptance and Commitment Therapy: Model, Processes, and Outcomes. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1-25. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2005.06.006>
- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., and Wilson, K. G. (2011). *Acceptance and Commitment Therapy: The Process and Practice of Mindful Change* (2nd ed.). Guilford Press.
- Henderson, M., Glozier, N., and Elliott, H. K. (2005). Long term sickness absence. *BMJ*, 330, 802–803. <https://doi.org/10.1136/bmj.330.7495.802>
- Hochschild, A. R. (1979). *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hur, W. M., Moon, T. W., and Han, S. J. (2014). The Role of Chronological Age and Work Experience on Emotional Labor: The Mediating Effect of Emotional Intelligence. *Career Development International*, 19(7), 734-754.
- Hüseyinoğlu, S. (2017). *Korunmaya muhtaç çocukların korunma altına alınma nedenleri: İstanbul örneği* (Yüksek lisans tezi). Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Iglesias, M. E. L., de Bengoa Vallejo, R. B., and Fuentes, P. S. (2010). The Relationship Between Experiential Avoidance and Burnout Syndrome in Critical Care Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(1), 30-37.
- ILO. (1999). *Worst Forms of Child Labour Convention (No. 182)*. International Labour Organization.

- İçağasıoğlu Çoban, A. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- İrigüler, F. and Güler, M. (2016). Emotional labor of tourist guides: How does it affect their job satisfaction and burnout levels? *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 11(42), 113–123. <https://doi.org/10.19168/jyu.28146>
- İş Kanunu. (2003). 4857 sayılı İş Kanunu. Resmî Gazete, 25134, 22 Mayıs 2003.
- Kahraman, F. (2007). Türkiye’de çocuk refahı alanında koruyucu aile hizmeti (Sakarya ve Kocaeli örneği) (Yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kaplaner, K. (2019). Spirituality in the Context of Acceptance and Commitment Therapy (ACT). *Spiritual Psychology and Counseling*, 4(3), 351-358.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., ve Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İşdoyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 15(56), 177-188.
- Karakuş, S. ve Akbay, S. E. (2020). Psikolojik esneklik ölçeği: Uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(1), 32-43.
- Karatepe, H. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkisi: Sivas Numune Hastanesi örneği (Yüksek lisans tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kashdan, T. B. and Rottenberg, J. (2010). Psychological Flexibility as a Fundamental Aspect of Health. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 865-878. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.03.001>
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Koç, A. D. ve Keklik, B. (2019). Hastane çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek üzerindeki etkisi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2018). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Köksel, L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köse, S., Oral, L., ve Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild’s work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

- Larsen, R. J. and Ketelaar, T. (1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states. *Journal of personality and social psychology*, 61(1), 132.
- LeCroy, C. W. and Rank, M. R. (1987). Factors associated with burnout in the social services: An exploratory study. *Journal of Social Service Research*, 10(1), 23-39.
- Lee, M. and Jang, K. S. (2019). Nurses' emotions, emotion regulation and emotional exhaustion. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5), 1409-1421.
- Lee, Y. H., Lee, S. H. B., and Chung, J. Y. (2019). Research on how emotional expressions of emotional labor workers and perception of customer feedbacks affect turnover intentions: Emphasis on moderating effects of emotional intelligence. *Frontiers in Psychology*, 9, Article 2526, 1–21. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02526>
- Losa Iglesias, M. E., Becerro de Bengoa Vallejo, R., and Salvadores Fuentes, P. (2010). The relationship between experiential avoidance and burnout syndrome in critical care nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(1), 30–37.
- Loseke, D. R. and Cahill, S. E. (1986). Actors in search of a character: Student social workers' quest for professional identity. *Symbolic Interaction*, 9(2), 245-258. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.06.014>
- Luoma, J. B., Hayes, S. C., and Walser, R. D. (2007). *Learning ACT: An Acceptance & Commitment Therapy Skills-Training Manual for Therapists*. Oakland, CA: New Harbinger Publications.
- Mahmood, R., Khizar, U., Imtiaz, M., Adnan, H., Rehman, T., Ebabu, E. A., ... and Al-Halani, A. A. (2025). Balancing acts: exploring work family conflict, psychological flexibility and job performance among Chinese pharmacists. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 18(1), 2450597.
- Malo, R., Acier, D., and Bulteau, S. (2024). Psychological flexibility: Toward a better understanding of a key concept. *Trends in Psychology*, 32, 734–759. <https://doi.org/10.1007/s43076-022-00188-1>
- Mamacı, M. (2021). Ruh sağlığı çalışanlarının çeşitli değişkenler açısından karşılaştırması: Duygusal emek, psikolojik sermaye ve iyi oluş. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(35), 2030-2051. <https://doi.org/10.26466/opus.801638>
- Mann, S. (1999). Emotion at work: to what extent are we expressing, suppressing, or faking it?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 347-369.
- Mapp, M. (2023, January 24). Why do we do social work, when it takes us away from our own children? *Community Care*. <https://www.communitycare.co.uk/2023/01/24/why-do-we-do-social-work-when-it-takes-us-away-from-our-own-children/>
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., and Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47.

- Mayer, J. D. and Geher, G. (1996). *Emotional Intelligence and the Identification of Emotion. Intelligence*, 22(2), 89–113. [https://doi.org/10.1016/S0160-2896\(96\)90011-2](https://doi.org/10.1016/S0160-2896(96)90011-2)
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., and Salovey, P. (1999). *Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. Intelligence*, 27(4), 267-298.
- McCracken, L. M. (2013). Committed Action: An Application of the Psychological Flexibility Model to Activity Patterns in Chronic Pain. *The Journal of Pain*, 14(8), 828-835. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jpain.2013.02.009>
- Mengenci, C. (2015). İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Mikolajczak, M., Menil, C., and Luminet, O. (2007). Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117.
- Miller, C. L. (2013). Adoption and foster family care. In W. B. Carey, C. Coleman, and E. Feldman (Eds.), *Development-Behavioral Pediatrics* (4th ed.). Saunders.
- Morkoç, T. P. (2014). *Otel çalışanlarında duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi: İzmir şehir otelleri örneği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 257-274.
- Muraven, M., and Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: *Does selfcontrol resemble a muscle?* *Psychological Bulletin*, 126(2), 247–259. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>.
- Naing, L., Winn, T., Rusli, B. N. (2006). Practical Issues in Calculating the Sample Size for Prevalence Studies, *Archives of Orofacial Sciences*, 1: 9-14.
- Näring, G., Briët, M., and Brouwers, A. (2006). Beyond Demand–Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Nelson, K. R. and Merighi, J. R. (2002). Emotional dissonance in medical social work practice. *Social Work in Health Care*, 36(3), 63–79. https://doi.org/10.1300/J010v36n03_04
- Oğuz, H., ve Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130–154. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.265476qq>
- Oğuzberk, M., ve Aydın, A. (2008). Ruh <sağlığı> çalışanlarında tükenmişlik. *Turkish Journal of Clinical Psychiatry*, 11(4), 167–179.

- Okan, T. (2019). *Hemşirelerin duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkisi* (Yüksek lisans tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Oliveira, A. S., Mourão, L., and Martins, L. F. (2024). The effects of a psychological flexibility intervention on well-being at work. *Psico-USF*, 29, e269673. <https://doi.org/10.1590/1413-82712024290103>
- Orak, Z. (2025). *Beden eğitimi ve diğer meslek öğretmenlerinin psikolojik esneklik, psikolojik iyi oluş ve mesleki kaygı düzeylerinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Muş Alparslan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muş.
- Oral, A. G. L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Ortega, C. M. (2021). *Preventing secondary traumatic stress in social workers: How to protect helping professionals* (Senior honors thesis, Eastern Michigan University). Senior Honors Theses & Projects, 705. <https://commons.emich.edu/honors/70>
- Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Öz, E. (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes* (Unpublished doctoral dissertation). Graduate School of Marmara University, İstanbul.
- Özbay, O. (2019). *Bir kamu hastanesi sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyi ve etkileyen faktörler* (Yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Özbesler, C. (2009). Koruyucu aile hizmetlerinde değerlendirme süreci. *Aile ve Toplum*, 4(16), 86–94.
- Özcan, R. (2024). *Öğretmenlerin psikolojik iklim algıları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi).
- Özeren, H. (2024). *Psikolojik dayanıklılık ile psikolojik esneklik ve mizah yoluyla başa çıkma arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Ana Bilim Dalı.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 15-24.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1).
- Parsons, T. D. and Phillips, A. S. (2016). Virtual reality for psychological assessment in clinical practice. *Practice Innovations*, 1(3), 197.

- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Aydın).
- 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. and Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. I. (1989). The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1), 1-42.
- Ramaci, T., Bellini, D., Cardaci, M., and Bajaramovic, M. (2019). Psychological flexibility and mindfulness as predictors of individual outcomes in hospital workers. *Frontiers in Psychology*, 10, 1302.
- Resmî Gazete. (1995). *Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme'nin onaylanması hakkında karar*. Resmî Gazete, 22138, 27 Ocak 1995.
- Sadık, H. (2024). *Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. *New directions in organizational behavior*, 1, 54.
- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sandıkçı, T. (2021). *Özel Okullarda Eğitim Veren Öğretmenlerin Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ).
- Saruç, S. ve Aslantürk, H. (2018). Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bağlılık düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Turkish Journal of Family Medicine & Primary Care (TJFMPC)*, 12(1), 24-33.
- Savaş, A. C. (2012). Okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna düzeylerine etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 139-148.
- Schneider, B., Bowen, D. E. (1985). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Schwarz, N., and Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 513–523. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.3.513>

- Seçer, Ş., Tınar, M. Y. (2004). İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, 16, 18.
- Snyder, M. (1974). Self-Monitoring of Expressive Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(4).
- Soydaş, N. (2023). *Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Medya çalışanları üzerine bir araştırma* (Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı).
- Subaşı, A. R. (2022). *Öğretmen adaylarının psikolojik esneklik düzeylerinin öz duyarlık ve psikolojik sağlamlık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı).
- Sutton, R. I., and Rafaeli, A. (1988). Untangling the Relationship Between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Stores. *The Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Şahin, B. (2024). *Ruh sağlığı çalışanlarında duygu düzenleme becerileri, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi).
- Şahin, H. (2024). *Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü). Gümüşhane.
- Şat, A. (2015). Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul öğretmenleri ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(39), 1-20.
- Şenocak, H. (2006). *Korunmaya muhtaç çocuklara sağlanan bakım yöntemleri*. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 51, 177–228. İstanbul Üniversitesi.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2012). *Koruyucu Aile Yönetmeliği*. *Resmî Gazete*, 14 Aralık 2012, Sayı: 28497.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı. (2018). *Cumhurbaşkanlığı teşkilatı hakkında Cumhurbaşkanlığı kararnamesi* (Kararname No: 1). *Resmî Gazete*, 10 Temmuz 2018, Sayı: 30474.
- Tajfel, H. (Ed.). (2010). *Social Identity and Intergroup Relations* (Vol. 7). Cambridge University Press.
- Taner, Y. ve Gökler, B. (2004). Çocuk istismarı ve ihmali: Psikiyatrik yönleri. *Acta Medica*, 35(2), 82–86.
- Tanhan, A. (2019). Acceptance and commitment therapy with ecological systems theory: Addressing Muslim mental health issues and wellbeing. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 3(2), 197–219

- Tanhan, A., Yavuz, K. F., Young, J. S., Nalbant, A., and Arslan, G. (2020). *A proposed framework based on literature review of online contextual mental health services to enhance wellbeing and address psychopathology during COVID-19*.
- Taş, M. (2021). *Duygusal emek ile iş doyumu ilişkisinde kendini ayarlayanın rolü: Akademisyenler üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Tham, P. and Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, 39(5), 807–827. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170>
- The Center for Child Welfare Trauma-Informed Policies, Programs, and Practices, and O'Malley-Laursen, A. (2021). *Secondary traumatic stress in child welfare practice: Trauma-informed guidelines for organizations* (2nd ed.). San Diego, CA: Chadwick Center for Children and Families.
- The National Child Traumatic Stress Network. (2021). *Secondary trauma and child welfare staff: Guidance for supervisors and administrators*. https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/secondary_trauma_child_welfare_staff_guidance_for_supervisors.pdf
- Tirch, D., Schoendorff, B., and Silberman, L. R. (2014). *The ACT practitioner's guide to the science of compassion: Tools for fostering psychological flexibility*. New Harbinger Publications.
- Toran, M. (2012). Çocukluğun ve erken çocukluk eğitiminin tarihi ve kuramsal temelleri. İçinde N. Avcı ve M. Toran (Ed.), *Okul öncesi eğitime giriş* (ss. 1–19). Eğiten Kitap.
- Totterdell, P., and Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 8(1), 55.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde etkili bir yaklaşım: Duygu yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1(1), 33-47.
- Türk Medeni Kanunu. (2001). 4721 sayılı *Türk Medeni Kanunu*. Resmî Gazete, 24607, 8 Aralık 2001.
- Türkay, O., Ünal, A., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Uçar, Z. (2016). İşgören Sessizliği: Teorik Yaklaşımlar Temelinde Betimsel Bir Analiz. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 1(1), 67-86.
- UNICEF. (1989). *Convention on the Rights of the Child: Convention text*. <https://www.unicef.org/child-rights-convention/convention-text>
- Uslu, G. (2019). *Çocuk ihmal ve istismarı alanında çalışan profesyonellerin sunulan hizmetlere ilişkin değerlendirilmesi* (Yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

- Usta, F. (2017). *Kabul ve kararlılık terapisi yönelimli psiko-eğitim programının ergenlerin sosyal görünüş kaygısı ve kabul ve eyleme geçme düzeylerine etkisi* (Doktora tezi, Sakarya Üniversitesi, Türkiye)
- Uysal, A. (2007). *Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin mesleki iş doyumu üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uysal, G., ve Mammadov, O. (2020). Duygusal Zeka ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki: İşletmelerde Duygu Yönetimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 33-40.
- Uzuntarla, Y. (2015). *Kişilik özellikleri ile empatik özellikler arasındaki ilişkide duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Hekimler üzerine bir araştırma* (Doktora tezi). Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA), Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ünver, L. (2021). *Psikiyatri hemşirelerinde psikolojik esneklik ve profesyonel yaşam kalitesi arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- VanMaanen, J., and Kunda, G. (1989). Real Feelings: Emotional Expression and Organizational Culture. *Research in Organizational Behavior*, 11, 43-103.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *Work and Occupations*, 26(2), 158-176.
- Yavuz, K. F. (2015). *Kabul ve Kararlılık Terapisi (ACT): Genel Bir Bakış*. Türkiye Klinikleri Journal of Psychiatry Special Topics, 8(2), 21-27.
- Yıldırım, M., Dilekçi, Ü., ve Manap, A. (2024). Mediating Roles of Meaning in Life and Psychological Flexibility in the Relationships Between Occupational Stress and Job Satisfaction, Job Performance, and Psychological Distress in Teachers. *Frontiers in Psychology*, 15, 1349726.
- Yıldırım, S. ve Hız, Ö. (2018). Türkiye’de çocuk refahı bağlamında korunmaya muhtaç çocuklara sunulan bir hizmet: Koruyucu aile hizmeti. *Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1), 95–114.
- Yıldız, S. (2019). *Gençlik ve Spor Bakanlığı taşra teşkilatı çalışanlarının duygusal emek boyutları ve iş tatmin düzeylerinin incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Sivas).
- Yıldız, S., Dumlu, B., ve İbrahimağaoğlu, Ö. (2021). Demografik özelliklere göre duygusal emek ve çalışan iyi oluş halindeki farklılıklar. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (31), 173-192.
- Yılmaz, B. (2019). *Hemşirelerde duygusal emek ile psikolojik belirtiler arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı).

- Yılmaz, E. (2016). *Dahili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi* (Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı).
- Yılmaz, G. (2006). Yetiştirme Yurdu ve Yuvalarda Yaşayan Çocuklar. *Türkiye Klinikleri Pediatric Sciences-Special Topics*, 2(2), 103-108.
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., and Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models. *Current Psychology*, 37, 343–356. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9516-3>
- Yüce Yörük, E. A. (2019). *Bir üniversite hastanesi yoğun bakım hemşirelerinde duygusal emek ve örgütsel stres ile ilişkili faktörler* (Tıpta uzmanlık tezi, Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı).
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 1(2), 187–200. <https://doi.org/10.21733/ibad.26>
- Yücel, D. (2022). *Kabul ve kararlılık yaklaşımına dayalı grup psikoeğitim programının hemşirelerin psikolojik esneklik düzeyleri üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Çankırı.
- Zapf, D., 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. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., and Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organizational psychology*, 8(3), 371-400.
- Zettle, R. D. (2005). Acceptance and Commitment Therapy vs. Traditional Cognitive Behavioral Therapy: Assessing Differential Treatment Mechanisms. *Behavior Analyst Today*, 6(2), 64-74.
- Zhang, C. Q., Leeming, E., Smith, P., Chung, P. K., Hagger, M. S., and Hayes, S. C. (2018). Acceptance and Commitment Therapy for Health Behavior Change: A Contextually-Driven Approach. *Frontiers in Psychology*, 8, 2350. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02350>



EKLER

EK-1. Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU**Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarının İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi****Kişisel Bilgi Formu**

Sayın Katılımcı, Bu anket koruyucu aile birimi çalışanlarının iş yaşamında psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı ve sosyodemografik değişkenler açısından incelenmesini amaçlamaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler bilimsel amaçla kullanılacaktır. Ankete verilen cevaplarınız paylaşılmayacak olup isim ve soy isim bilgileriniz alınmayacaktır. Çalışmamızda kullanılan veri toplama araçlarını doldurmanız yaklaşık 15- 20 dakikanızı alacaktır. Çalışmamıza verdiğiniz katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Saygılarımla.

SHU Gizem KILINÇ

G.Ü. S.B.E.

Sosyal Hizmet ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman

Prof. Dr. Fatma ARPACI

G.Ü. S.B.F.

Sosyal Hizmet Bölümü Başkanı

I. Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarını Tanıtıcı Bilgiler**1.1. Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarına İlişkin Bilgiler**

1.1.1. Yaş: Yaşında.

1.1.2. Cinsiyet durumu:

1. () Kadın 2. () Erkek

1.1.3. Medeni durumu:

1. () Bekar 2. () Evli 3. () Boşanmış

1.1.4. Çocuk sahibi olma durumu

1. () Var 2. () Yok

EK-1. (devam) Kişisel Bilgi Formu

1.1.5. Eğitim durumu

1. () Lisans 2. () Yüksek Lisans 3. () Doktora

1.1.6. Algılanan gelir durumu

1. () Düşük 2. () Orta 3. () Yüksek

1.2. İş Yaşamına İlişkin Bilgiler

1.2.1. Kadro unvanı

1. () Sosyal Hizmet Uzmanı
 2. () Psikolog
 3. () Öğretmen
 4. () Sosyolog
 5. () Çocuk Gelişimcisi
 6. () Psikolojik Danışman
 7. () Diğer (Açıklayınız)

1.2.2. Görev yapmakta olduğunuz il Türkiye'nin hangi bölgesinde yer almaktadır?

1. () Akdeniz Bölgesi
 2. () Ege Bölgesi
 3. () Güneydoğu Anadolu Bölgesi
 4. () İç Anadolu Bölgesi
 5. () Karadeniz Bölgesi
 6. () Marmara Bölgesi
 7. () Doğu Anadolu Bölgesi

1.2.3. Mesleki deneyiminizin süresi:..... yıl.

1.2.4. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda hizmet süresi: yıl.

1.2.5. Koruyucu aile biriminde hizmet süresi: yıl.

1.2.6. Sorumlu olduğu yıllık ortalama koruyucu aile dosya sayısı: adet.

EK-1. (devam) Kişisel Bilgi Formu

1.2.7. Koruyucu Aile Birimindeki göreviniz dışında başka bir birimde görevli misiniz?

1. () Evet

2. () Hayır

1.2.8. Koruyucu Aile kademe eğitimlerinden birini aldınız mı?

1. () Evet

2. () Hayır

Cevabınız evet ise:

1. () 1. Kademe Eğitimi
ikisi de

2. () 2. Kademe Eğitimi

3. () Her



EK-2. İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu

Aşağıda birtakım ifadeler göreceksiniz. Lütfen her bir ifadenin sizin için ne kadar doğru olduğunu aynı satırda bulunan ifadeleri işaretleyerek değerlendiriniz. Seçiminizi yandaki ölçeği kullanarak yapınız. Katılımcıların ölçekte her bir maddeye verecekleri cevaplar “hiçbir zaman doğru değil” cevabı 1 puan, “çok nadiren doğru” cevabı 2 puan, “nadiren doğru” cevabı 3 puan, “bazen doğru” cevabı 4 puan, “sıklıkla doğru” cevabı 5 puan, “neredeyse her zaman doğru” cevabı 6 puan ve “her zaman doğru” cevabı 7 puan olarak belirlenmiştir. Alınan yüksek bir puan, iş yaşamında psikolojik esnekliği sağlayabildiğini göstermektedir.

İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formu İşyerinde çalışırken:	Hiçbir zaman doğru değil	Çok nadiren doğru	Nadiren doğru	Bazen doğru	Sıklıkla doğru	Neredeyse her zaman doğru	Her zaman doğru
1.Kişisel endişelerime rağmen, etkili bir şekilde çalışabilirim.							
2.İş yerindeki hatalarımı kabul edebilir ve hala başarılı olabilirim.							
3.Herhangi bir şey hakkında sinirli olsam bile, yine de iş yerinde çok etkili bir şekilde çalışabilirim.							
4.Endişeler benim başarıma engel olmaz.							
5.O anda neler hissettiğimden bağımsız olarak işimde beklenen performansı gösterebilirim.							
6.Kendimden şüphe ettiğimde bile etkili bir şekilde çalışabilirim.							
7.Düşüncelerim ve duygularım işimi yapmama engel olmaz.							

EK-3. Duygusal Emek Ölçeği

Aşağıda birtakım ifadeler göreceksiniz. Lütfen her bir ifadenin sizin için ne kadar doğru olduğunu aynı satırda bulunan ifadeleri işaretleyerek değerlendiriniz. Katılımcıların ölçeğe her bir maddeye verecekleri cevaplar için “hiç katılmıyorum” cevabı 1 puan, “katılmıyorum” cevabı 2 puan, “kısmen katılıyorum” cevabı 3 puan, “katılıyorum” cevabı 4 puan ve “tamamen katılıyorum” cevabı 5 puan olarak belirlenmiştir. Seçiminizi yandaki ölçeği kullanarak yapınız. Yüksek puan daha fazla duygusal emek sarf edildiğini göstermektedir.

Duygusal Emek Ölçeği		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.	İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.					
2.	Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum					
3.	Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.					
4.	Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.					
5.	İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.					
6.	İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.					
7.	İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim					
8.	Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim					
9.	Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.					
10.	İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.					
11.	Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönündne bakmaya çalışırım.					
12.	Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.					

EK-4. Ölçek Kullanım İzni

Gizem KILINÇ 1 Ekil Sal 15:33 ☆ 😊 ↶ ⋮

Alıcı

Sayın hocam,

İsmim Gizem KILINÇ, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı Koruyucu Aile Biriminde görev yapan sosyal çalışmacı, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim dalı yüksek lisans öğrencisiyim. Danışmanlığım Prof. Dr. Fatma ARPACI'nın yürüteceği olduğu "İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Koruyucu Aile Birimi Çalışanları Örneği" isimli tez çalışmamızda izniniz olursa Duygusal Emek Ölçeğini kullanmak ve bir pdf kopyasını istemekteyiz.

Saygılarımla,
İyi çalışmalar dilerim.

Tuğba Pala 1 Ekil Sal 17:54 ☆ 😊 ↶ ⋮

Alıcı ben

Merhaba Gizem Hanım,

Ölçeğinizi kullanmanızdan memnun olunuz.

Ölçeğin son hal ekte göndermiş olduğum dokümanda Tablo 5'te yer almaktadır. 5 ilikert ölçeği kullanılmıştır. 1 (Hiç Katılmıyorum) 5 (Tamamen Katılmıyorum) şeklinde derecelenmiştir.

Ölçeğin kesim noktası yoktur. Yüksek puan daha fazla duygusal emek sarf edildiğini gösterir.

Çalışmanızda başarılar dilerim.

Saygılar,

Doç. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ

Gizem KILINÇ 1 Ekil Sal 15:32 ☆ 😊 ↶ ⋮

Alıcı

Sayın hocam,

İsmim Gizem KILINÇ, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı Koruyucu Aile Biriminde görev yapan sosyal çalışmacı, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim dalı yüksek lisans öğrencisiyim. Danışmanlığımı Prof. Dr. Fatma ARPACI'nın yürüteceği olduğu "İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Koruyucu Aile Birimi Çalışanları Örneği" isimli tez çalışmamızda izniniz olursa İş Yaşamında Kabul ve Eylem Formunu kullanmak ve bir pdf kopyasını istemekteyiz.

Saygılarımla,
İyi çalışmalar dilerim.

Gökçen Aydın 1 Ekil Sal 16:16 ☆ 😊 ↶ ⋮

Alıcı ben

Merhaba Sevgili Gizem,

İş Yaşamında Psikolojik Esneklik Ölçeğini tezinde memnuniyetle kullanabilirsin. Ekte ölçeği iletiyorum.

Çalışmanda başarılar ve kolaylıklar dilerim.

Saygılar,
Doç. Dr. Gökçen Aydın
TED Üniversitesi
PDR Anabilim Dalı

EK-5. Etik Komisyon İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 19.11.2024-E.1096100



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Komisyonu

Sayı : E-77082166-302.08.01-1096100
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

19.11.2024

DAĞITIM YERLERİNE

Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Gizem KILINÇ'ın, Prof.Dr. Fatma ARPACT'nın danışmanlığında yürüttüğü "*Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarının İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 12.11.2024 tarih ve 18 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

İlgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş ve karara ilişkin imza listesi ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Araştırma Kod No: 2024 - 1748

Prof. Dr. İsmail KARAKAYA
Komisyon Başkanı

Ek:1 Liste

DAĞITIM

Gereği:

Sayın Prof. Dr. Fatma ARPACT

Bilgi:

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne

Belge Doğrulama Kodu:BSR1JT11E3

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Tikiş Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/gazi-universitesi-ebys>

Emniyet Mahallesi Bandırma Caddesi No :6/1 06560 Yenimahalle/ANKARA
Tel:0 (312) 202 20 57 - 0 (312) 2... Faks:0 (312) 202 38 76
İnternet Adresi : <http://etikkomisyonu.gazi.edu.tr/>
Kep Adresi: gaziuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için :Nurzel Göner
Genel Evrak Sorumlusu
Telefon No:202 20 57



Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır

EK-5. (devam) Etik Komisyon İzni (devamı)

Evrak Tarih ve Sayısı: 19.11.2024-E.1096100 GAZİ ÜNİVERSİTESİ
ETİK KOMİSYONU KATILIM LİSTESİ

TOPLANTI TARİHİ : 12.11.2024		TOPLANTI SAYISI : 18	
ADI – SOYADI		İMZA	
Prof. Dr. İsmail KARAKAYA BAŞKAN			
Prof. Dr. Zehra GÖÇMEN BAYKARA BAŞKAN YRD.			
Prof. Dr. C. Haluk BODUR			
Prof. Dr. Seçil ÖZKAN			
Prof. Dr. İlkay ULUTAŞ			
Prof. Dr. Kemalettin DENİZ			
Prof. Dr. Makbule GEZMEN KARADAĞ			
Prof. Dr. İlyas OKUR			
Prof. Dr. Nihan KAFA			
Prof. Dr. Melek Gülşah ŞAHİN			
Doç. Dr. Gökhan DELİCEOĞLU			
Doç. Dr. Elvan İNCE AKA			
Doç. Dr. Adem TEKEREK			
Doç. Dr. Derya YÜREĞİLLİ GÖKSU			
Doç. Dr. Ahmet ÖZASLAN			

EK-6. Bakanlık Makam Onayı



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı



Sayı : E-84459573-605.01-13945750

03.12.2024

Konu : Veri Toplama (Gizem KILINÇ)

BAKANLIK MAKAMINA

İlgi : a) Kocaeli Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünün 26.11.2024 tarihli ve E-24431200-605.01-13838416 sayılı yazısı.
b) Personel Genel Müdürlüğünün 02.12.2024 tarihli ve E-41909392-605.01-13920074 sayılı yazısı.

İlgi (a)'da kayıtlı yazı ile İl Müdürlüğü emrinde sosyal çalışmacı olarak görev yapan, aynı zamanda Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi Gizem KILINÇ'ın "Koruyucu Aile Birimi Çalışanlarının İş Yaşamında Psikolojik Esneklik ve Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu araştırması kapsamında 2024-2025 yılında Türkiye'de yaşayan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı hizmet veren koruyucu aile biriminde görev yapan meslek elemanlarına anket uygulayabilme talebi Personel Genel Müdürlüğünün İlgi (b)'de kayıtlı yazısı ile olumlu değerlendirilmiştir.

Söz konusu araştırmanın il müdürlükleri koordinesinde ve il müdürlüklerinin işleyişini aksatmayacak şekilde ankete katılma zorunluluğu olmaksızın gönüllülük esasına dayalı olarak, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, gizlilik kurallarına dikkat edilerek, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce kurum izni alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Personel Genel Müdürlüğü ile Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşulları ile uygulanabilmesi hususunda;

Olurlarınızı arz ederim.

Hüseyin KAYA
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanı

OLUR
Leman YENİGÜN
Bakan a.
Bakan Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 03E8A370-1584-4AB0-92CC-F80270EE462B

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ashb-ebys>

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Posta Kodu: 06510

Çankaya/ Ankara

(312)705 57 00

(312)705 57 57

KEP Adresi : ashb@hs01.kep.tr

Bilgi için: Seval ÇETİN

Sosyal Çalışmacı

Telefon No: (312) 705 57 22



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : KILINÇ, Gizem
Uyruğu : T.C.

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi / Sosyal Hizmet Anabilim Dalı	Devam Ediyor
Lisans	Hacettepe Üniversitesi / Sosyal Hizmet Bölümü	2020
Lise	A.Fevzi Alaettinoğlu Anadolu Lisesi	2016

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2022-devam ediyor	ASHB	Sosyal Çalışmacı
2022	Sıhhat Projesi	Sosyal Hizmet Uzm.

Yayınlar

Kılınç, G., ve Arpacı, F. (2025, Mayıs). İş yaşamında psikolojik esneklik ve duygusal emek stratejileri: Sosyal hizmet alanı için kavramsal bir değerlendirme. *15. Uluslararası Başkent Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Kongresi Bildiri Kitabı* (Cilt 1, ss. 913–920). Ankara, Türkiye.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..