

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN
PSİKOLOJİK SERMAYE BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kübra COŞKUN

ŞUBAT – 2018

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN
PSİKOLOJİK SERMAYE BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kübra COŞKUN

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Emel YILDIZ

ŞUBAT – 2018
GÜMÜŞHANE

KABUL VE ONAY

Yrd. Doç. Dr. Emel YILDIZ danışmanlığında, Kübra COŞKUN tarafından hazırlanan “Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Psikolojik Sermaye Bağlamında İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” isimli bu çalışma, 22 / 01 / 2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Tarhan OKAN (Başkan)

Yrd. Doç. Dr. Emel YILDIZ (Danışman)

Yrd. Doç. Dr. Selcen SARI AYTEKİN (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

22/01/2018

[imza]

Prof. Dr. Ekrem CENGİZ

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Yüksek Lisans olarak hazırlamış olduğum “Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Psikolojik Sermaye Bağlamında İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

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

☐	Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
☐	Tezim sadece Gümüşhane Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
☐	Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

.... / /

[İmza]

Kübra COŞKUN

ÖNSÖZ

Atatürk'ün "Bütün ilerlemeler, insan fikrinin eseridir. Fikri harekete getirmek birinci işimiz olmalıdır. Bir kere millet benliğine hakim olsun ve düşünebilsin, yeter. Başlangıçta hatalı düşünse de az zaman sonra bu hatayı düzeltebilir. Fikir bir kere faaliyete başladı mı, her şey yavaş yavaş düzene girer ve düzelir." sözlerini bilim yolunda pusula olarak görerek yazdığım bu Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Yrd. Doç. Dr. Emel YILDIZ yönetiminde hazırlanmıştır.

Tezimi yazdığım süre içerisinde ihtiyacım olan her an ulaşabildiğim, değerli vaktini ve bilgi birikimini, desteğini ve sevgisini büyük bir mütevazilikle paylaşan, sevgili danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Emel YILDIZ'a, tez konumun şekillenmesinde, verilerin analiz edilmesi ve yorumlanması kısmında ve ayrıca yüksek lisans ders dönemimde engin akademik bilgisinden faydalandığım, bilgi birikimime büyük katkı sağlayan değerli hocam Doç. Dr. Tarhan OKAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Dokuz Eylül Üniversitesi'nde İşletme lisans öğrencisi olduğum dönemde, akademik hayata atılma fikrimi perçinleyen değerli hocam Prof. Dr. Pınar SÜRAL ÖZER'e ve bu alana olan ilgimi arttıran, bilgisiyle, sevgisiyle, desteğiyle her zaman yanımda olan sevgili hocam Doç. Dr. Güler TOZKOPARAN'a ve üzerimde emeği bulunan tüm hocalarıma minnetlerimi sunuyorum.

En büyük mutluluk ve motivasyon kaynağım yeğenlerime, hayatımın her alanında ve akademik anlamda desteğini hep hissettiğim kuzenim Nihan KILIÇ'a, tez sürecimdeki yardımlarından dolayı arkadaşım Tuba Eda ARPA'ya ve son olarak mesleki yol ayrımına girdiğim dönemde hayallerimin peşinden gitmem için beni yüreklendiren ablam Şeyda KILIÇ'a, çok uzakta olsa da sevgisini ve desteğini hissettiğim ablam Zehra ÇAKIR'a, bu süreçte maddi manevi her türlü destekleri ve sevgileriyle yanımda olan anneme, babama ve abime sevgilerimi sunuyor ve teşekkür ediyorum.

Gümüşhane, 2018

Kübra COŞKUN

ÖZET

[COŞKUN, Kübra] Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Psikolojik Sermaye Bağlamında İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, 2018, (XI+56)

Kişilerin geliştirilebilir ve ölçülebilir pozitif psikolojik kapasitelerini temsil eden psikolojik sermaye, son zamanlarda hizmet sektöründe öneminin fark edilmesiyle birlikte pozitif örgütsel davranış bilimcileri için oldukça dikkat çeken bir kavram haline gelmiştir. Hizmet sektöründe çalışanların duygularını örgüt beklentilerine göre düzenleyerek sergilemeleri adına harcadıkları çaba olarak tanımlayabileceğimiz duygusal emek kavramı da yine son yıllarda üzerinde durulan bir başka kavramdır. Çalışmada kullanılan üçüncü kavram ise tükenmişlik kavramıdır. Tükenmişlik, psikolojik sermaye ve duygusal emeğe nazaran üzerinde daha fazla araştırma yapılmış bir konudur.

Bu çalışmada duygusal emek – tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici (moderatör) etkisi olup olmadığı sağlık çalışanları üzerinde araştırılmıştır. Araştırmada 150 sağlık personeli (doktor, hemşire, tıbbi sekreter ve tıp teknisyenleri) ile yapılan anket sonuçları SPSS programı ile moderatör analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre psikolojik sermayenin yalnızca umut boyutunun tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, duyguların bastırılması) üzerinde düzenleyici etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre sağlık sektöründe, yöneticiler umut düzeyi yüksek bireylere işe alımlarda öncelik vererek duygusal tükenmenin doğuracağı olumsuz sonuçlardan kaçınabilirler ve çalışanlarının kısa eğitimlerle ya da motivasyonel süreçlerle umut düzeylerinde artış yaratmaya çabalayabilirler.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye, Tükenmişlik, Duygusal Emek, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

[COŞKUN, Kübra] An Analysis Of Emotional Labour Behavior On Burnout İn Psychological Capital Context: A Study On Health Providers, Yüksek Lisans Tezi, 2018, (XI+56)

Psychological capital, which briefly represents the improvable and measurable positive capacities of individuals, has become a more essential concept lately; especially for positive organizational behavioral scientists, as its importance is being appreciated more in service sector now. Likewise, emotional labour concept, which can be described as the effort that employers working in service sector put, by arranging their emotions according to the expectations of the organization, has also gained importance lately. The third concept that takes place in this study is burnout syndrome. There have been numerous studies on burnout syndrome compared to psychological capital and emotional labour concepts that take place in this study.

This study demonstrates whether psychological capital has a moderating effect in the relationship between emotional labour and burnout syndrome or not, based on the research conducted on healthcare providers. In this research, the results of a questionnaire which was carried out with 150 healthcare providers (doctors, nurses, medical secretaries, and medical technicians) are analyzed. The survey was conducted through SPSS programme and moderator analysis method. The research showed that only the hope dimension of psychological capital has a moderating effect on burnout syndrome. Based on this result, administrators in health care services can avoid possible negative consequences of emotional burnout by giving priority to employ individuals who have high hope levels; and they may try to increase the hope levels of their employees through short term trainings and motivational processes.

Keywords: Psychological Capital, Burnout, Emotional Labour, Health Providers

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK	
İÇ KAPAK	
KABUL VE ONAY	III
BİLDİRİM	III
ÖNSÖZ	IV
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VII
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
KISALTMALAR LİSTESİ	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1. Duygusal Emek Kavramı Ve Yaklaşımları	4
1.2. Duygusal Emegin Boyutları	7
1.2.1. Yüzeysel Davranış	8
1.2.2. Derin Davranış	8
1.2.3. Samimi Davranış	10
1.2.4. Duyguların Bastırılması	10
1.3. Tükenmişlik Kavramı, Temel Yaklaşım ve Modelleri	11
1.4. Tükenmişliğin Boyutları	13
1.4.1. Duygusal Tükenme	14
1.4.2. Duyarsızlaşma	14
1.4.3. Kişisel Başarı Hissinde Azalma	15
1.5. Pozitif Psikoloji Kavramı	16
1.6. Psikolojik Sermaye	17

1.7. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları	18
1.7.1. Umut	18
1.7.2. Psikolojik Dayanıklılık	19
1.7.3. İyimserlik	19
1.7.4. Öz yeterlilik	20

İKİNCİ BÖLÜM

2. LİTERATÜR TARAMASI VE HİPOTEZLER	21
2.1. Sağlık Sektöründe Duygusal Emek ve Tükenmişlik.....	21
2.2. Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi.....	26
2.3. Psikolojik Sermaye'nin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi.....	30
2.4. Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Moderatör Etkisi	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.METODOLOJİ.....	35
3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları.....	35
3.2. Araştırmanın Modeli.....	35
3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları	36
3.4. Araştırmanın Örneklemi Ve Veri Toplama Süreci	37
3.5. Verilerin Analizi Ve Bulgular.....	41
3.5.1. Korelasyon Analizi ve Tanımlayıcı İstatistik Verileri	41
3.5.2. Açımlayıcı Faktör Analizi Ve Güvenirlik.....	43
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	53
KAYNAKÇA.....	57
ÖZGEÇMİŞ	72
EKLER	73

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Kişilerin Yaş Dağılımı	38
Tablo 3.2. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyet Dağılımları	38
Tablo 3.3. Araştırmaya Katılan Kişilerin Medeni Durum Dağılımı	38
Tablo 3.4. Araştırmaya Katılan Kişilerin Mesleki Dağılımları	39
Tablo 3.5. Araştırmaya Katılan Kişilerin Meslekte Çalıştıkları Süreye Göre Dağılımları	39
Tablo 3.6. Araştırmaya Katılan Kişilerin Aynı Hastanede Çalıştıkları Yıla Göre Dağılımları	39
Tablo 3.7. Araştırmaya Katılan Kişilerin Aylık Gelirlerine Göre Dağılımları	40
Tablo 3.8. Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Boyutları Arası Korelasyon Analizi ve Tanımlayıcı İstatistikler	41
Tablo 3.9. Tükenmişlik Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları	44
Tablo 3.10. Psikolojik Sermaye Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları	45
Tablo 3.11. Duygusal Emek Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları	46
Tablo 3.12. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Değişkenleri Arasındaki Etkileşim İle Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki İçin Moderatör Analiz Sonuçları	49
Tablo 3.13. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Değişkenleri Arasındaki Etkileşim İle Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki İçin Moderatör Analiz Sonuçları	50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Duygusal Emek Modeli (Kruml & Geddes, 2000).....	17
Şekil 3: Moderatör Model.....	45



KISALTMALAR LİSTESİ

Vd.,	: Ve Diğerleri
TDK	: Türk Dil Kurumu
YÜZEYSEL	: Yüzeysel davranış
DERİN	: Derin davranış
ÖZYETER	: Özyeterlilik
DAYANIK	: Dayanıklılık
DUYGULARIN BAS. ; DUYGULAR.	: Duyguların bastırılması

GİRİŞ

Günümüzde sanayileşme bir hayli gelişmiş olmasına rağmen ‘insan’ faktörü işletmelerin olmazsa olmazıdır. Ayrıca insanın olduğu yerde duyguların da varlığından söz etmek gerekir. Duyguları anlama ve duygu yönetimi iş hayatı için oldukça önemli bir konudur (Ashkanasy ve Daus, 2002). Üretilen ürünün pazarlanmasında müşteriyle birebir iletişim halinde olan veya direkt olarak hizmet sunan sektörlerde başrolde olan insanın bağlı olduğu örgütün kimliğine bürünerek hareket etmekle yükümlü olduğu görülmektedir. Son yıllarda duyguların örgüt yaşamındaki yeri, örgütsel başarıdaki rolü önem kazanmaya başlamış ve bu alandaki çalışmalar giderek çoğalmıştır (Seçer, 2005).

Bu çalışmada duygusal emek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye kavramları üzerinde çalışılmıştır. Yoğun rekabet koşullarına uyum sağlaması gereken hizmet işletmeleri özellikle insan kaynakları anlamında farklı yollara, yeni kavramlara yönelmektedirler. Bu kavramlardan biri olan psikolojik sermayenin son yıllarda, çalışan performansı üzerinden verimliliği arttırmayı amaçlayan hizmet işletmeleri için oldukça önemli bir kavram haline geldiği görülmektedir. Çalışanların ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir psikolojik kapasiteleri olarak tanımlanan psikolojik sermaye insan kaynakları gelişimi ve performans yönetimi için gerekli görülen olumlu bir yaklaşımdır (Luthans vd., 2002). Psikolojik sermayenin alt boyutları umut, iyimserlik, dayanıklılık, özyeterlilik geliştirilerek işgörenin hem bireysel yaşamında hem de iş yaşamında doyuma ulaşması ve performansının artırılması sağlanabilmektedir. Sağlık sektörünün zor çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda psikolojik sermayesi yüksek çalışanların sağlık sektörü için katma değer yaratması beklenmektedir.

Hochschild (1983)’in kavramsallaştırdığı, duyguların ve davranışların örgüt amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi olarak tanımlanan duygusal emek, genel iş gücü içerisinde büyük bir kısmı kapsayan hizmet sektöründe baş gösteren önemli bir sorundur. Duygusal emeğin sonuçlarından biri olarak gösterilen (Lashley, 2002) tükenmişlik kavramı ise çalışmada incelenen bir diğer kavramdır.

Gittikçe artan rekabet ortamında hayatta kalabilmek için rekabet koşullarına ayak uydurması gereken bu işletmeler örgütsel davranış üzerinde düşünmeye, hizmet kalitelerini arttırmak için çalışanlarının davranışsal sorunlarını çözmeye ve bu anlamda çeşitli çıkış yolları aramaya başlamıştır. Hizmetin kalitesini belirleyen en önemli unsurlardan biri olarak kabul edilen (Hochschild, 1983) duygusal emek, müşteri memnuniyetini sağlamak üzere oluşturulan bir takım davranış ve duygu gösterim kurallarına uyum çabası olarak da tanımlanabilmekte, söz konusu kuralların oluşumu örgütün bölgesel/kültürel özellikler, müşterilerden alınan geri bildirimler, geçmiş deneyimler gibi empati süreçleriyle elde ettikleri bulgular ile sağlanmaktadır (Kaya, 2014). Müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla gerçekleştirilen duygusal emek gösterimi bazen işgörenin tükenmişlik yaşamasına ve performansının zayıflayarak çalışmasının verimsiz hale gelmesine sebep olmaktadır. Bu durum ise örgüt için istenmeyen bir durumdur.

Duygusal emek yoğun çalışılan sektörlerden biri olan sağlık sektöründe, örgütlerin kurumsal amaçlarına ulaşabilmesi çalışanlarının performanslarıyla, örgüt amaçlarına uygun çalışıp çalışmadıklarıyla ve ne ölçüde müşteri memnuniyeti yarattıklarıyla doğrudan ilgilidir. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar ile hastalar arasındaki yüz yüze iletişim sonucunda hastaların sağlık personeline karşı platonik duygusal yaklaşımları olduğu gözlenmekte (Gray, 2008) ve bu da duygusal emek gösteriminin sağlık sektörü için önemini arttırmaktadır. Sağlık işletmelerinin rekabet edebilirliğini arttıran en önemli unsurlardan biri hasta tatmini olup bu anlamda sağlık personelinin kişilik özellikleri, nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, özellikle hasta-sağlık personeli ilişkisi hasta tatmini üzerinde önemli rol oynamaktadır (Varinli ve Çakır, 2004). Hasta tatmininde etkili olan en büyük faktör ise iletişim ve gerekli konularda hastayı yeterince bilgilendirmektir. Çünkü hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmeleri temelde sağlık personelinin hasta ile olan iletişimüne bağlı olmaktadır (Varinli ve Çakır, 2004). Sağlık sektöründe yapılan çalışmalar, hastaların genel olarak hastanelerde en fazla rahatsızlık duydukları konulardan biri hekimlerin kendilerine karşı gösterdikleri tutum ve davranışları olduğunu göstermektedir (Tükel vd., 2004).

Bu sorunlar ve bilgiler dikkate alındığında, duygusal emek kullanımının doğuracağı olumsuz sonuçlar sağlık kurumu yöneticileri tarafından bertaraf edilmek

istenmektedir. Bu çalışmada duygusal emek davranışı sonucu tükenmişlik yaşayan işgörenlerin psikolojik sermayelerinin tükenmişlik seviyeleri üzerinde düzenleyici bir rol üstlenip üstlenmediği araştırılmış ve bu çalışmanın hem literatüre katkı sağlaması hem de sağlık yöneticilerine insan kaynakları yönetimi konusunda ışık tutması amaçlanmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duygusal emek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye değişkenlerinin kavramsallaştıkları günden bu yana yapılan farklı tanımlarından, alt boyutlarından, yaklaşımlarından ve bu konuda yapılmış araştırmalardan bahsedilmektedir. Başka bir deyişle bu bölümde kavramlar üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde kavramların birbirleriyle olan etkileşimlerinden, bu etkileşimlerle ilgili yapılan araştırmalardan ve bu bağlamda geliştirilen hipotezlerden bahsedilmektedir.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise çalışmanın örneklemi, amacı, kısıtları metodolojisi, modeli ve ölçme tekniklerinden bahsedildikten sonra anket verilerinin analiz sonuçları yorumlanmaktadır. Veri analizleri kısmında ilk olarak tanımlayıcı istatistikler yorumlanmış, ardından korelasyon matrisi ve açıklayıcı faktör analizi sonuçları değerlendirilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen en temel bulgu, psikolojik sermayenin umut boyutunun duygusal emek–tükenmişlik ilişkisinde negatif yönlü bir düzenleyici etkiye sahip olduğudur.

Bu çalışmanın özgün yanı psikolojik sermaye, tükenmişlik ve duygusal emek kavramlarının birlikte tek bir modelde incelendiği ve ayrıca psikolojik sermayenin düzenleyici etkisinin incelendiği az sayıdaki çalışmadan biri olmasıdır. Bu çalışmanın ilgili yazına nicelik ve nitelik olarak katkıda bulunması, konuyla ilgili yeni çalışmalara yol göstermesi ve gerek sağlık kurumları yöneticilerine gerekse akademisyenlere fayda sağlaması beklenmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygusal Emek Kavramı Ve Yaklaşımları

Duygusal emek ilk kez Hochschild tarafından 1983 yılında kavramsallaştırılmıştır. Hochschild 1983: 7) hostesler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında duygusal emeği “*kişilerin duygularını yönetip düzenleyerek, dışarıdan gözlemlenebilen yüz ifadelerini, hareketlerini, ses tonunu uygun şekilde yansıtması*” olarak tanımlamıştır. Hochschild’in örneğine göre duvar kağıdı fabrikasında çalışan birinin yaptığı işte, kol ve omuz ile zihin arasında senkronizasyon gerektirdiği ve bu işe fiziksel emek dendiği ancak bir uçuş görevlisinin acil iniş durumlarında sergilediği emeğin duygusal emek olarak tanımlanabileceği belirtilmektedir (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild (1983), duygusal emeği daha somut bir şekilde ifade edebilmek adına, dünyayı; “*Her aktörün kendi rolünü oynadığı bir tiyatro sahnesi*” olarak kabul eden dramaturjik yaklaşım içerisinde değerlendirmekte, dramaturjik teorinin temsilcisi olan Goffman (1956)’ın bir dizi kavramını kullanarak, bir oyun benzetmesinde bulunmaktadır (Aktaran: Oğuz ve Özkul, 2016: 132). Buna göre duygusal emeği, hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak nitelendirildiği bir oyun olarak görmektedir ve duygusal emeği, “herkes tarafından gözlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimlerde bulunmak için duyguların yönetilmesi; ücretle satılan, bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” (Chu ve Murrmann, 2006: 1183, aktaran: Oğuz ve Özkul, 2016: 132) olarak tanımlamaktadır.

Weiss ve Crapanzano (1996: 45) tarafından geliştirilen Duygusal Olaylar Teorisi duyguların ve ruh hallerinin birey davranışları üzerindeki etkilerini açıklamaya çalışmaktadır. Bu teoriye göre bireylerin geçmişte yaşadıkları ve etkilendikleri duygusal deneyimler bugünkü örgütsel davranışlarını etkilemektedir. Bireylerin geçmişte yaşadıkları farklı nitelikteki (pozitif veya negatif) olaylar bugünkü iş yaşamında

duygusal bazı tepkilere neden olmaktadır. Teori, örgütsel davranış araştırmacılarının dikkatini zihni değerlendirmelere ve deneyimlere çekmektedir. Teori, mutlaka çok eskiden yaşanan duygusal olaylarla ilgili değildir. Gün içerisindeki bir olayın da bireyin o günün geri kalanındaki davranışlarını etkilediği söylemektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 45, aktaran: Özdevecioğlu, 2014: 184). Buna göre bireylerin örgütsel yaşamlarındaki davranışlarının altında, kişisel özellikleri ve örgütün özelliklerinin dışında yaşadığı duygusal olayların da bulunduğu, bu olayların bireylerin tutumlarını ve davranışlarını da etkilemekte olduğu belirtilmektedir (Özdevecioğlu, 2014: 184). Örgütsel davranışla ilgili çalışmalarda algılama, tutum veya davranışla ilgili verilerde veya sonuçlarda duygusal olayların etkisi olup olmadığı, örneğin bireyin algıladığı destek ölçülürken o gün veya geçmişte yaşadığı ve etkilendiği duygusal bir olayın bireyin algılamasını etkilemiş olabileceği akla gelen bir sorudur (Özdevecioğlu, 2014: 184). Veya bireyin örgütsel vatandaşlık davranışı belirlenmeye çalışılırken, soruları yanıtlarken yaşadığı bazı duygusal olayların etkisinde kalmış olabileceği Duygusal Olaylar Teorisine göre olası bir durumdur ve dolayısıyla bireyler etki altında bulunmakta ve bu etki duygular veya gün içindeki ruh halleri şeklinde bireyde baş göstermektedir (Özdevecioğlu, 2014: 184).

Müşteri memnuniyeti sürdürülebilir rekabeti sağlayan en önemli unsurlardan biri olarak kabul edilir. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ürünün nasıl sunulduğuyla da doğrudan ilgili olduğu için, hizmet sektöründe çalışanların duygusal emek davranışlarının örgüt tarafından öngörülen şekilde sunulması istenmektedir (Hochschild, 1983:7). Örgütün belirlediği kurallar çalışanlarından pozitif duygularını sergilemelerini, negatif duygularını ise gizlemeleri gerektiğine yönelik kurallardır (Austin vd., 2008:679). Aynı zamanda Hochschild'e göre duygusal emek ücret karşılığı alınıp satılabilir ve dolayısıyla ticari bir değere sahiptir (Hochschild, 1983: 118-119).

Duygusal emek kavramı Hochschild'in tanımından da anlaşılacağı üzere hizmetin kalitesini belirleyen en önemli unsurlardan biri olarak kabul edilmektedir ve Hochschild'in yaklaşımından sonra bu alanda yapılan diğer bir çalışma Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından yapılmıştır. Duygusal Emek Ashforth ve Humphrey (1993: 91) tarafından duyguları uygun şekilde yansıtmak olarak tanımlanırken Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği duyguların müşterilerle ilişkiler sırasında örgütün

beklentisi doğrultusunda ifade edilmesi için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamaktadır.

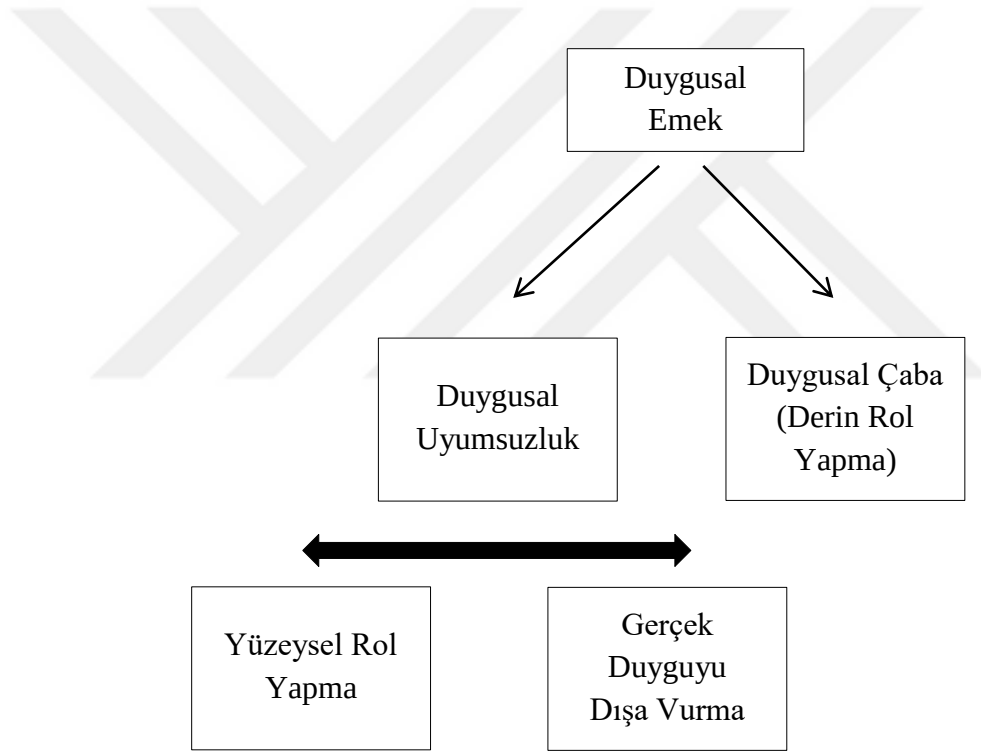
Duygusal emek, Ashforth ve Humphrey (1993: 90) tarafından uygun duygu gösterimi olarak tanımlamakla birlikte aynı zamanda bir izlenim yönetimi olarak da ifade edilmektedir. Bu yaklaşımın Hochschild (1983)'in yaklaşımından farkı, davranışın altında yatan duygularla değil, doğrudan davranışın kendisiyle ilgileniyor olmasıdır. Ayrıca duygusal emeğe yaklaşımları konusunda Ashforth ve Humphrey (1993)'i Hochschild (1983)'ten ayıran iki önemli nokta dikkat çekmektedir. Bunlardan birincisi bireylerin kendilerini ve başka insanları çeşitli sosyal grupların bir parçası olarak algılayarak o grup kurallarını içselleştirmeleri ve grupla bütünleşmiş hissetmeleri dolayısıyla rol yapma gereği duymamaları, ikincisi ise işgörenlerin sürekli aynı işi yapmalarından kaynaklı olarak o işe artık alışmaları ve işleri gereği yaptıkları duygusal emek içeren davranışların otomatikleşmesi dolayısıyla herhangi bir rol yapmadan sergiledikleri davranışları hissederek sergiliyor olmalarıdır. Bu davranış yazarlar tarafından samimi davranış olarak duygusal emeğin bir boyutu olarak kabul edilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:33) ve onlara göre duygusallık ve örgütsel yaşam birbirinin ayrılmaz ve bütünleyici bir parçasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1995: 119).

Grandey (2000: 102), duygusal emek gösteriminin olumlu ya da olumsuz olabileceğini ve bunun mesleklere göre farklılaşabileceğini belirtmekte ve olumlu duygular yansıtması beklenen meslek grubu olarak ofis çalışanlarını, olumsuz duygular yansıtması beklenen meslek gruplarına borç tahsildarlarını, nötr olması beklenen meslek gruplarına ise hakimleri ve terapistleri örnek olarak göstermektedir. Grandey (2000:103), daha önce öne sürülen tüm yaklaşımların birleşimi niteliğinde bir duygusal emek modeli geliştirmekte ve bu modelde kişinin bir uyarana karşılaşması halinde duygularını kontrol etmesi ve duygu durumunu dengede tutarak uygun tepkiler geliştirmesi anlamına gelen 'duygu düzenlemesi' kavramı bulmaktadır.

Kruml ve Geddes (2000: 177) duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak adlandırdıkları iki boyuttan oluşan bir yapı ortaya koymuşlardır. Duygusal uyumsuzluk boyutu işgörenin işini yaparken sergilediği duyguların gerçek duygularından ne derece farklı olduğunu ifade eder. Bu boyut bir ucunda yüzeysel rol yapmanın, diğer ucunda gerçek duyguyu dışavurmanın olduğu bir süreklilik arz eder. Yüzeysel rol yapma

yukarıda da ifade edildiği gibi kişinin kendi içinde işinin gerektirdiği duygulardan farklı duygular hissetmesini ifade eder. Gerçek duyguyu dışavurma ise kişinin işinin gerektirdiği duyguyu gerçekten hissetmesidir. Duygusal çaba boyutu ise derin rol yapmayı içermektedir, kişi işinin gerektirdiği duyguyu hissetmek için çaba sarf etmektedir. Kruml ve Geddes (2000: 177) gerçek duyguyu dışavurma ucundan yüzeysel rol yapma ucuna gidildikçe duygusal uyumsuzluğun arttığını belirtmektedirler (Kruml & Geddes: 2000, aktaran: Başbuğ vd., 2010: 257). Duygusal emeğin bu modellendirilmesi Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 1: Duygusal Emek Modeli



Kaynak: (Kruml & Geddes: 2000, aktaran: Başbuğ vd., 2010: 257)

1.2. Duygusal Emeğin Boyutları

Literatürde duygusal emeğin üç boyutundan bahsedilmektedir. Bunlardan ikisi Hochschild (1983: 35-42)’in ortaya koyduğu yüzeysel davranış ve derin davranış iken bir diğeri ise Asforth ve Humphrey (1993: 92-94) tarafından ortaya koyulan samimi davranış boyutudur.

1.2.1. Yüzeysel Davranış

Örgüt çalışanlarının gerçek hislerini değiştirmeden, duygu gösterimlerini kontrol etmek suretiyle beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimine yüzeysel davranış denmektedir. (Grandey, 2003: 86-87).

Demirel (2015: 11)'e göre yüzeysel davranış, *“İşletmenin istediği duyguları sergilemesi için bireylerin sözlü veya sözsüz ifadeler sayesinde gerçekte hissettiği duygulardan farklı duygular sergilemesidir.”* Dijk ve Kirk (2007: 159) yüzeysel davranış, bireyin bir aktör gibi aslında hissedilmeyen duyguları söz, işaret, jest mimik, ses tonu gibi ifade yöntemleriyle karşısındaki kişilere hissediyormuş gibi göstermesi olarak tanımlamaktadır.

Yüzeysel davranış, aslında olmayan bir duygunun gösterimi olabileceği gibi olan bir duygunun yansıtılmaması şeklinde de olabilir (Çukur ve Şahin, 2007: 484). Bir işgörenin agresif bir müşteri ile karşılaştığında öfkesini gizleyerek güler yüzlü olmaya çalışmasını yüzeysel davranışa örnek olarak gösterilebilir. Çünkü burada işgörenin gösterdiği duygu ile gerçekte hissettiği duygu birbirinden tamamen farklıdır, işgören davranış kuralları gereği öyleymiş gibi yapma zorunluluğu ile hareket etmektedir (Köksel, 2009: 7). Duygusal davranış kurallarına göre güler yüzle karşılanan bir müşterinin ürünü satın alma olasılığı artmaktadır (Polatkan, 2016: 32)

Yüzeysel davranış bir tepki düzenleme içermektedir, yani bireyin duygusal tepkisini psikolojik, deneyimsel ve davranışsal açılardan etkileyerek yansıtmasıdır (Gross, 1998: 285). Bu yöntemle göre birey duygusal tepkisini hissettiği şekilde değil karşısındakinin görmesi gerektiği şekilde gösterir. Yani birey tepki gösterimini kontrol ederek yüzeysel davranış sergilemektedir (Grandey, 2000: 99).

1.2.2. Derin Davranış

Bireyin örgütün istediği davranışı sergileyebilmek adına duygusunu değiştirme çabasına derin davranış denmektedir (Grandey, 2003: 87). Yüzeysel davranışta sadece görünürdeki duygular değiştirilirken derin davranışta ise gerçekte hissedilen duygularda da bir değişim çabası gerekmektedir. Örneğin, bir hemşire hastaların sabırsızlıkla daha önce sordukları soruları tekrar tekrar sorup cevap beklemesinden rahatsızlık duyabilir fakat bu duruma anlayış göstererek ve hastaları her defasında dinleyerek derin davranış sergilemiş olur (Naring vd.,2007; aktaran: Polatkan 2016: 32).

Hochschild (1983: 35-42) derin davranış kavramını bireyin örgüt tarafından belirlenmiş uygun kurallar doğrultusunda müşteriye sergilemesi gereken duyguları hissedebilmesi için gösterdiği çaba olarak tanımlamaktadır. Hochschild (1983: 35-37) derin davranış gösteriminin çalışan tarafından iki şekilde gösterildiğini belirtmektedir. Bunlardan birincisi bireyin göstermesi gereken duyguyu hissetmek için kendini zorlamasıdır ki burada işgören hissettiği gerçek duyguları bastırmak durumundadır. Örneğin; öfke duygusunu bastırmaya çalışıp sakin bir tavır sergileyebilir. İkinci durumda ise işgören güler yüzlü ve pozitif duygulara bürünebilmek ya da müşteri memnuniyetini sağlayacak gerekli duygulanıma erişmek için hayal gücünü kullanarak kendini mutlu hissettiği bir anıyı ya da bu konuda aldığı eğitimi hatırlamak suretiyle kendisinden gösterilmesi beklenen duyguyu hissetmek için çabalar. Bununla ilgili Hochschild (1983: 8)'in Delta uçuş firması hostesleri ile yaptığı araştırmadan bir örnek verilebilir; Hochschild (1983: 8), hosteslere verdiği eğitimde yolcuları evlerine gelen misafirler gibi düşünmelerini, o şekilde yaklaşmalarını söylediğini belirtmiştir. Böylece hostesler yolcularla ilgili sıkıntılı bir durum yaşadıklarında onları misafir olarak görerek kibar davranmayı daha kolay başarabilecektir.

Grandey (2003: 87), derin davranışı işgörenin kendi içinde olumlu duygular uyandırmaya çabalaması olarak tanımlamaktadır. Grandey (2003: 87)'e göre örgütün çalışanlardan güler yüzlü ve pozitif olmaları gibi beklentileri çalışanları derin davranış eyleminde bulunmaya iter ve işgörenler örgütlerine olan bağlılıklarını gerçek duygularını değiştirmeye çalışmak suretiyle sergiledikleri derin davranış gösterimleri ile ortaya koymaktadır.

Derin davranışta işgörenin hissettiği duyguyu kontrol edip davranış kurallarına uygun hale getirdikten sonra müşteriye sunması duygusal anlamda oldukça yoğun bir çaba gerektirdiği için Kruml ve Geddes (2000: 11) tarafından duygusal emek kavramının temeli kabul edilmektedir.

Derin davranışla ilgili diğer bir görüşte ise sürekli gerçek duyguları ile işin gerektirdiği davranış gereksinimlerini kıyaslayarak uyum yakalamaya çabalayan işgörenler bir süre sonra bu durumu içselleştirerek duygularını kontrol etme becerisi kazanmakta ve bu farkındalık durumu işgörenin mantıklı düşünmesinin sonucu olarak kabul edilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112).

1.2.3. Samimi Davranış

İşgörenler örgüt beklentilerine uygun olarak hissetmeleri gereken duyguları zaten hissediyor iseler ortaya çıkan davranış samimi davranış olarak adlandırılmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Ashforth ve Humphrey (1993: 89) duygusal emeği sosyal kimlik kuramına göre; çalışanların sahip olduğu sosyal kimliğin duygusal emek gösterimi ile uyumlu olduğunda negatif etkileri azaltıp, pozitif etkileri güçlendireceğini savunan sosyal kimlik kuramı çerçevesinde incelemişler ve duygusal emeği uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade etmişlerdir.

Ashforth ve Humphrey (1993: 94) işgörenlerin bazen de sergilemeleri gereken duyguları bireyin çaba sarf etmeden kendiliğinden hissedebileceğini savunmuş ve samimi davranış boyutunu ortaya koymuşlardır ve bu duruma bir hemşirenin hasta olan bir çocukla içtenlikle ilgilenirken rol yapmaması ya da bir tur liderinin turistlerden birinin yaptığı espriye gerçekten komik bulduğu için gülmesi örneğini göstermektedirler.

Samimi davranışta işgörenler direkt bir duygu düzenlemesinde bulunmasalar bile (Çukur, 2009: 535) duygu gösterimlerinin örgütün belirlemiş olduğu duygu gösterim kuralları ile örtüşmesi için belli bir miktar duygusal çaba sarf etmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Samimi davranış genellikle kişi-iş uyumunun sağlandığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Biçkes vd., 2014: 113).

1.2.4. Duyguların Bastırılması

Duygusal emeğin boyutları yazında tartışmalı bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Pala ve Sürgevil, 2016: 776).

Duyguların bastırılması boyutunun bireyin uygun davranışı sergilemek için gerçek duygularını kontrol etmesi adına gösterdiği çaba ile ilgili olduğunu belirten Köse ve arkadaşları (2011: 175) da duyguların bastırılması boyutunu sağlık sektöründe gerçekleştirdikleri bir araştırmada uyguladıkları faktör analizi sonucunda dördüncü boyut olarak duygusal emek boyutlarına dahil etmektedirler.

Naring ve arkadaşları (2006) duygusal emeği yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış ve duygusal uyum (samimi davranış) olmak üzere dört boyutta kavramsallaştırmaktadırlar (Aktaran: Pala ve Sürgevil, 2016: 781).

Pala ve Sürgevil (2016: 781) ise ölçek uyarlama çalışmalarında yaptıkları odak grup çalışması puanlaması sonucunda samimi davranışı ölçekten çıkararak duyguların bastırılması boyutunu ölçeğe dahil etmişlerdir.

1.3.Tükenmişlik Kavramı, Temel Yaklaşım ve Modelleri

Tükenmişlik kavramı TDK (<http://www.tdk.gov.tr>)’da “*gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu*” olarak tanımlanmaktadır. Ancak literatür incelendiğinde konuyla ilgili çeşitli tanımların yer aldığı görülmektedir. Tükenmişlik kavramını literatüre kazandıran ilk kişi Psikiyatrist Herbet Freudenberger (1974)’dir. Uyuşturucu bağımlısı çalışanlar üzerinde klinik incelemelerde bulunan Freudenberger (1974), mesleki bir sendrom olarak nitelendirdiği tükenmişliğin, insanların duygusal olarak tükenmeleri, kişisel başarısızlık hissinde bulunmaları ve toplumdan uzaklaşmaları sonucu yaşadıkları psikolojik rahatsızlık şeklinde tanımlamaktadır (Freudenberger, 1974, aktaran: Barutçu ve Serinkan, 2008: 545).

Tükenmişliğin en yaygın olarak bilinen tanımı ise Maslach (Maslach ve Jackson, 1981) tarafından yapılmıştır. Maslach (Maslach ve Zimbardo, 1982; Maslach, Schufeli ve Leiter, 2001’den aktaran: Sürgevil, 2006: 7)’a göre tükenmişlik: “*İşi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıtılması ile oluşan bir sendrom*” olarak tanımlanmıştır. Maslach (Leiter ve Maslach, 1988: 297)’a göre tükenmişlik iş ve çalışan arasında oluşan uyumsuzluktan kaynaklanır ve bu durum kroniktir.

Maslach (Maslach ve Leiter, 1981: 99)’ın geliştirdiği Tükenmişlik Modeli’ne göre tükenmişlik, sürekli insanlarla yüz yüze etkileşimde bulunulan meslek çalışanlarının karşılaştığı bir psikolojik rahatsızlık durumudur (Oral ve Köse, 2011: 471; Morris ve Feldman, 1997: 1000) Özellikle hizmet sektöründe, müşteriyle uzun süreli birebir iletişim halinde bulunması gereken işgörenlerin yaşadığı stres tükenmişliğe yol açmakta olup, bu da duygusal emek yoğun çalışılan işlerde tükenmişliğin daha fazla görülmesinin mümkün olduğunu göstermektedir (Akça, 2008: 112-113).

Kronolojik olarak tükenmişlik kavramının literatürdeki tanımlarına bakılacak olursa; Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği “*başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında*

meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade ederken, Cherniss (1980: 5) ise tükenmişliği “*aşırı adanmışlık hissi*” olarak görmekte tükenmişliği “*işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, çalışanların davranış ve alışkanlıklarını olumsuz etkileyen bir süreç*” olarak değerlendirmekte ve tükenmişlik yaşayan bireyin kendini işinden soyutlayacağını belirtmektedir. Cardinell (1981: 45)’e göre tükenmişlik, “*insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi*” iken Shirom (1989: 25-48) ise tükenmişliği “*bireysel düzeyde olumsuz duygusal yaşantıyı kapsayan kronik ve sürekli yaşanan bir duygusal bunalım*” olarak tanımlamaktadır.

Tükenmişlik için mum metaforundan bahsedilmektedir; bir mumun ışık verirken yanmasını sağlayan kaynaklarını tüketiyor olması, çalışanlar açısından düşünüldüğünde işin başarılmasında etkili olan başarıma ve işe bağlılık kapasitesinin tüketilmesi tükenmişliği açıklamak için kullanılan bir metafor örneğidir (Schaufeli vd., 2009: 205).

Pearlman ve Hartman 1982 yılına dek yapılan tükenmişlik tanımlarını “çoklu kavramlaştırma” adı altında toplamışlardır. Çoklu kavramlaştırma tanımları şu şekildedir (Perlman ve Hartman, 1982, aktaran: Polatçı, 2007):

- * Başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme,
- * Yaratıcılığı yitirme,
- * İşe bağlılığı yitirme,
- * Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve kuruma karşı yabancılaşma,
- * Kronik strese verilen bir tepki,
- * Genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak, bireyin kendisine ve müşterilerine yönelik uygun olmayan davranışlar sergilemesi.

Yukarıda detaylı bir biçimde ifade edilen tükenmişlik kavramının ortaya çıkmasında pek çok etken rol oynamaktadır. Pines (2003: 97)’e göre tükenmişlik, motivasyonu yüksek olan, yüksek kariyer beklentilerine sahip çalışanların motivasyonlarını kaybetmeleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Akça (2008: 116)’ya göre de tükenmişliğe sebep olan etkenler iletişim eksikliği, çalışma temposunun gereğinden az ya da fazla olması, eğitim yetersizliği, ilişki yoğunluğu, rol karmaşası, yetersiz fiziksel çalışma koşulları olarak gösterilmektedir. Yine Akça (2008: 116)’ya göre aynı zamanda örgütsel adalet kavramının zedelenmesi de işgörenlerin tükenmişliğine sebep olan önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir.

Tükenmişlik birtakım belirtilerle kendini göstermektedir. Bu belirtiler şunlardır (Sweeney ve Summers, 2002: 227; Kaçmaz, 2005: 30; Lambie, 2007: 83; aktaran: Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008):

Duygusal belirtiler: Motivasyon eksikliği, kişisel güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, kaygı, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, çabuk öfkelenme, tatminsizlik, konsantrasyon bozuklukları, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama.

Davranışsal belirtiler: Ani tepkisellik ve eleştiriye aşırı duyarlılık, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, alınganlık, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, rasyonelleştirme, çevre ile ilişkilerde bozulmalar.

Bedensel belirtiler: Kronik yorgunluk, enerji kaybı, uyku bozuklukları, nefes darlığı, mide problemleri.

Bu belirtilerin tek başına tükenmişlik dışında başka sorunlara da yol açabileceği düşünülse de örgütsel bağlamda özellikle yapılan iş ile birlikte düşünüldüğünde bu belirtileri tükenmişliğe yormak sorunun erken teşhisi anlamında önem arz etmektedir (Arı ve Bal, 2008: 142).

1.4.Tükenmişliğin Boyutları

Freudenberger (1974: 159) tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlarken Maslach (Maslach ve Jackson 1981: 99)'ın geliştirdiği üç boyutlu tükenmişlik ölçeği modeli duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutlarını kapsamaktadır. Modele göre bireyin duygusal tükenme düzeyi ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki varken bu iki boyutun kişisel başarı üzerinde azaltıcı etkisi bulunmaktadır.

Golembiewski Modeli'nde ise süreç duyarsızlaşma ile başlar. Duyarsızlaşma kişinin performansına yansır ve başarıya ilişkin değerlendirmelerini etkileyerek kişisel başarıda düşme hissine neden olur ve son aşamada birey tükenmişlik hissi yaşar. Golembiewski Modeli'ne göre duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissine sebep olurken kişisel başarıda düşme hissi de duygusal tükenmeye sebep olmaktadır (Arı ve Bal 2008: 134-135).

1.4.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin en temel boyutu olarak gösterilen duygusal tükenme (Lee ve Ashforth, 1993: 303) en kısa ve öz tanımıyla, işe gitme düşünüldüğünde bireyin kendini yorgun hissetmesidir. Duygusal tükenme “*bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı*” gösterir (Maslach, 1982: 15). Aynı zamanda Duygusal tükenme, bireyin başkalarıyla yoğun ilişkiler içerisinde olması nedeniyle kendini duygusal anlamda büyük bir yük altında ve yorgun hissetmesi durumudur (Leiter ve Maslach, 1988: 297).

Tükenmişliğin en açık şekilde gözlenebilen boyutu olan duygusal tükenme (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 215) hissine kapılan işgörenin başkalarına karşı olumsuz ve alaycı bir tavır sergilediği, enerji ve duygusal kaynaklarında tükenme hissi yaşayarak başarma hissini azaldığı görülmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011, 89). Örgütün işgörenden psikolojik taleplerinde olan artışın duygusal tükenmişlik seviyesini arttırdığı gözlemlenmiştir (Lewing ve Dolard, 2003).

Özellikle insan etkileşiminin yoğun olduğu işlerde ve iş stresinin yönetilemediği durumlarda ortaya çıkan duygusal tükenme yalnızca örgütsel değil bireysel sebeplerden (demografik değişkenler, kişilik özellikleri ve sosyal destek) de kaynaklanabilmektedir (Basım vd., 2013: 479).

Duygusal tükenme yaşayan çalışanların performansları düşmekte ve bu düşüşten hoşnutsuz olan çalışanlar gerilim ve durumu engelleme hissine kapılmaktadır. (Ersoy ve Utku, 2005: 44).

1.4.2. Duyarsızlaşma

Genellikle duygusal tükenmeye bir tepki olarak doğmakta olan duyarsızlaşma, bireyin işine olan ilgisinin azalmasına ve umursamaz tavırlar sergilemeye başlamasına sebep olmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004: 860). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan duygusuzlaşarak başkalarını görmezden gelmekte ve karşısındaki kişilere olumsuz tepkiler vermektedir (Eroğlu, 2014: 150).

Duyarsızlaşan çalışanların genellikle küçümseyici bir üslup kullandıkları, insanları kategorizeledikleri, sert kurallar benimseyerek çalışmalarına devam ettikleri ve endişeli halleri dikkat çekmektedir (Torun, 1997: 47), ayrıca hizmet sundukları bireylere ve kuruma umursamaz, kinayeli ve mesafeli bir tavır sergilemekten de rahatsızlık duymamaktadırlar (Çimen, 2000: 6).

Tükenmişliğin kişilerarası iletişim boyutunu temsil eden (Maslach ve Goldberg, 1998) duyarsızlaşma boyutu sonucunda, çalışanın olumsuz duygularını sadece hizmet alanlara değil, iş arkadaşları ve yöneticilerine de yansıtması ve aynı duyarsızlıkla davranmaya başlaması (Aktaran: Özen vd., 2010: 66) sonucu kişilerarası ilişkilerde bozulmalar meydana gelmekte ve bu da tükenmişliğin bireysel bir problem olmaktan çıkıp salgın bir hastalık gibi örgüt geneline yayılmasına sebep olmaktadır (Polatçı, 2007: 40).

Duyarsızlaşma çalışanların beklentileri ile gerçekte oluşan katkılarının örtüşmediği hissine kapılmalarına dolayısıyla kendilerini yetersiz hissetmelerine neden olmaktadır ve bu durum çalışanın öz yeterliliğini azaltmaktadır (Singh vd., 2012: 84).

Maslach (1981) tükenmişlik modelinde duygusal tükenme yaşayan işgörenin kendisini insanların sorunlarını çözmek konusunda yetersiz hissettiğini ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak gördüğünü belirtmektedir (Aktaran: Kırıcı ve Özkoç, 2017: 23). Duyarsızlaşma durumunda güven kaybı yaşayan ve yalnız kalma isteği artan (Demirkaya, 2014: 23) işgören gördüğü psikolojik zararı azaltabilmek amacıyla insanlarla arasında bir tür “duygusal tampon” oluşturmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

1.4.3. Kişisel Başarı Hissinde Azalma

Kişisel başarı hissini düşmesi boyutu bir öz değerlendirme boyutu olmakla birlikte, beceriksizlik, başarı eksikliği, iş yerinde verimsizlik gibi duyguları ifade eden bu boyutta etkinliğin veya başarının azaldığı gözlemlenmektedir (Maslach vd. 2001: 399).

Tükenmişlik yaşayan işgören kendine yönelik olumsuz tutum içerisine girmeye ve yaptığı işlerle ilgili talepleri yerine getirmekte zorlanmaya başlamakta ve bu durum da çalışanda kişisel yeterlilik ve başarı duygularının azalmasına sebep olmakta (Bilgin vd., 2011: 215), birey kendini yetersiz bulmaya başlamaktadır (Beyhan vd., 2013: 7).

Kişinin düşük kişisel başarı hissi duyması kendisini yetersiz ve başarısız hissetmesine, kendisinden beklenen talepleri karşılayamadığını, ilerlemediğini hatta gerilediğini düşünmesine neden olmaktadır (Bolat, 2011: 69). Bu boyutta öz saygısını ve motivasyonunu yitiren birey (Uluköy vd., 2014: 196) çalışma arkadaşlarıyla iletişim kopuklukları yaşamakta ve iletişimde yetersiz kaldığını, sevilmediğini düşünerek, içine kapanmakta ve artık başarılı olamayacağı hissine kapılmaktadır (Gökoğlu 2010: 77).

Kişisel başarı hissi azalan işgörenin üretkenliğinin azaldığı, baskılar ile başa çıkmakta zorlandığı, iletişim sıkıntıları yaşadığı, öz saygınlığında azalma hissettiği belirtilmektedir (Dursun, 2000: 14-15).

1.5. Pozitif Psikoloji Kavramı

Pozitif psikolojinin temeli Maslow (1971) tarafından geliştirilen hümanistikinsancıl psikolojiye dayanmaktadır. Ancak fenomenolojik yaklaşıma dayalı insancıl psikoloji, nitel yöntemle insanı ve onun davranışını inceleyen bir yaklaşım iken pozitif psikoloji deneysel, nicel yöntemlerle insan davranışını ele almaktadır (Linley vd., 2006: 3-16). Rogers ve Fromm insancıl psikoloji (fenomenoloji) akımının öncüleri olarak bilinir (Aydın vd., 2013: 1473).

İnsancıl psikolojinin esasen insanın kendini gerçekleştirme yolunda güzele ve iyiye yöneldiği konusuna dikkat çeken Aydın ve arkadaşları (Aydın vd., 2013: 1473) ayrıca Maslow (1954)'un insanın ihtiyaçlarının insanı güdülediğini ve yönlendirdiğini belirtmektedirler (Aydın vd., 2013: 1473).

Pozitif psikoloji, insan modelinde mükemmel insanı değil sıradan insanın güçlü yönlerini konu edinmektedir. Dolayısıyla bu model Pollyannacı bir tutumla gerçekleri yadsımamakta (Faller, 2001) ya da hayatı tozpembe de görmemektedir (Gable ve Haidt, 2005: 103; aktaran: Göcen, 2013: 104). Seligman (2002: 12) amacı insanın mutluluğu olan (Biswas ve diğ., 2007: 29) pozitif psikoloji konusunda derin mutluluk, bilgelik, psikolojik, fiziksel ve sosyal iyi olma hali içindeki insanlardan yola çıkarak, bütün insanlarda var olan bu kapasitenin ortaya çıkması ve gelişmesine yönelik çalışmalar yapmakta olduğunu belirtmektedir (Aktaran: Göcen, 2013: 104).

İnsancıl psikolojinin temel ilkeleri Kuzgun (1985: 2-9) tarafından şu şekilde sıralanmıştır:

- 1) İnsan bir bütündür.
- 2) Davranışları bir bütün olarak incelenir.
- 3) İnsan doğası iyidir.
- 4) Davranış iç ve dış çevredeki uyarıcılara değil, uyarıcıların algılanan şekline tepkidir.
- 5) Davranışı anlamamanın en iyi yolu kişinin içsel başvuru çerçevesini anlamaktır.
- 6) İnsanda yaşantıları düzenleyen, bütünleştiren ve tepkilerini belirleyen bir “benlik kavramı” vardır.
- 7) Gelişme ve kendini gerçekleştirme güdüsü organizmanın tek ve temel güdüsüdür.

8) Özü gerçekleştirme genel gelişme eğiliminin en üst düzeydeki görünümüdür.

9) Psikolojik sağlık bir durum değil, bir süreçtir.

Pozitif psikolojinin önemli isimlerinden olan Csikszentmihalyi'nin (2005: 47) tarafından ortaya atılan “Akış Teorisi”ne göre kişi iç yaşamını denetleyerek mutluluğa yani ‘akışa’ ulaşmakta ve bilinç uyumlu bir düzen içerisinde tutulmaktadır. Ayrıca Csikszentmihalyi'ye göre (2005: 20-25) mutluluk şans eseri ya da rastlantı sonucu olan bir şey olmayıp kişinin yaşadığı dış olaylardan ziyade yaşananın kişi tarafından nasıl yorumlandığıyla ilgilidir.

İnsan davranışlarını ve bu davranışların altında yatan sebepleri inceleyen Psikoloji bilimi genelde, insanın güçlü ve olumlu yönlerini anlayıp geliştirmek yerine, hastalıklar ve insanın normal olmayan yönleri üzerine yoğunlaşmıştır pozitif psikoloji ise insanın hastalıkları ya da insanın eksiklikleri yerine onu güçlendirmeye ve kapasitesini geliştirmeye yönelirken, pozitif psikoloji bireylerin pozitif özelliklerinin geliştirilmesine, pozitif deneyimler yaşamalarına ve ruh sağlıklarının korunmasına odaklanmaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5). Seligman ve Csikszentmihalyi (2000: 7) bireyin güçlü yanlarına odaklanıp iyilik halinin geliştirilebileceğini ve akli hastalıkların ortaya çıkmadan önlenilebileceğini savunmaktadırlar.

Pozitif psikolojinin örgütsel psikolojiye yansıdığı alanlardan biri Luthans'ın öncülük ettiği pozitif örgütsel davranış olup bu alana özgü kavramlar olan umut, dayanıklılık, iyimserlik ve öz-yeterliliğin ise yapılan araştırma ve uygulamalar neticesinde “pozitif psikolojik sermaye” kavramı adı altında toplanmıştır (Çınar, 2011: 1-124)

1.6. Psikolojik Sermaye

Vaktinin önemli bir kısmını işinde ya da işiyle ilgili uğraşlarla geçiren günümüz insanının işteki doyum düzeyini ve dolayısıyla hayatlarındaki mutluluk seviyelerini artırma gereksinimine cevap vermekte geleneksel psikoloji yaklaşımları ve örgütsel araçların yetersiz kalması sebebi ile (Süral Özer vd., 2013: 438) temeli Maslow (1943)'un ihtiyaçlar hiyerarşisine dayanan pozitif psikolojinin yeniden gündeme geldiği görülmektedir. Pozitif psikoloji teorileri ve araştırmaları ile örgütsel ortama giren uygulamalar neticesinde ortaya çıkan (Çetin vd., 2013: 34) ‘Psikolojik Sermaye’ kavramı ilk kez Luthans ve arkadaşları (Luthans ve diğerleri, 2007b: 3) tarafından

ortaya koyulmuştur. Pozitif bakış açısına örgütsel davranış alanında da ihtiyaç duyulduğu kanısında olan Luthans insan kaynaklarının güçlü yönleri ve psikolojik kapasitesi üzerine odaklanan Pozitif Örgütsel Yaklaşım kavramını literatüre kazandırmıştır (Luthans, 2002b: 58). Bu yaklaşımın amacı işgörenlerin pozitif psikolojik sermayelerini ölçmek, geliştirmek ve bunun yanısıra etkin bir şekilde örgütsel çıktılara dönüşümünü sağlamaktır (Süral Özer vd., 2013: 437).

Luthans ve arkadaşlarına göre Psikolojik Sermaye,

“(1) Zorlu görevleri üstlenmek ve onları başarmak adına gerekli çabayı gösterebilmek için güven sahibi olmak (öz yeterlilik); (2) şimdi ve gelecekte başarılı olacağına dair pozitif atıf yapmak (iyimserlik), (3) başarmak için gerektiğinde amaçlara giden yolu yeniden belirlemek ve amaçlar doğrultusunda sebat etmek (umut), (4) zorluklar ve sorunlar ile kuşatıldığında kendini toparlayıp, başarmaya devam etmenin ötesine geçip daha başarılı olmak (dayanıklılık)” olarak tanımlanmıştır.

Aynı zamanda “bireyin pozitif psikolojik gelişme hali” olarak da tanımlanan psikolojik sermayenin en dikkat çeken yanı eğitim ve tecrübe ile gelişebilen özellikleri kapsıyor olmasıdır, psikolojik sermaye yoğun ve kısa grup eğitimleriyle geliştirilebilmektedir (Luthans ve Youssef, 2007: 777). Luthans ve arkadaşlarının (Luthans ve diğerleri, 2007: 542) psikolojik sermaye ile ilgili diğer bir tanımları ise şu şekildedir: “Günümüz çalışma hayatının gelişimi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir pozitif yönelimli olan insan kaynaklarına ilişkin güçlü yönler ve psikolojik kapasiteler üzerinde yapılan çalışma ve uygulamalar.”

Literatüre bakıldığında psikolojik sermaye bireyin değiştirilebilir ve geliştirilebilir yönlerine odaklanırken (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 304) psikologlar ise psikolojik sermayeyi bireysel verimliliğe katkı sağlayan kişisel özellikler olarak değerlendirmektedir (Gohel, 2012: 35).

1.7. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları

1.7.1. Umut

Umut kavramının tanımı pozitif psikoloji alanında ilk kez Snyder (2000:8-9) tarafından yapılmıştır. Snyder (Snyder, 2000: 8-9)’e göre umut, bireyin ulaşmak istediği bir amaç olması ve bu amaca yönelik enerjisi ile amacını gerçekleştirebilmek adına

alternatif yollar planlaması arasında geçen pozitif motivasyonel süreçtir. Bu pozitif motivasyon gücü, bireyin yaşam boyunca amaçlara ulaşma sürecinde karşılaşacağı engellere karşı katlanabilirliğini arttırmakta ve güç vermektedir (Snyder vd., 1991: 570).

Umut düzeyleri yüksek olan bireylerin amaçlarına ulaşma isteği ve motivasyonu yüksek olup, muhtemel engelleri öngörebilir ve kendilerini amaca götürecek alternatif yolları tespit edebilirler (Akçay, 2012: 126). Ayrıca umut seviyesi yüksek olan bireylerin kendileriyle ilgili beklentilerinin yüksek olması onları istedikleri sonuca ulaşabilmeleri için motive eder (Çetin vd., 2013: 35). Ayrıca Snyder (2000: 8-9) kişinin amacına yönelik enerjisi ve amacını elde etmek üzere çeşitli yollar planlaması konusundaki başarısına bağlı motivasyonel durumu da umut olarak tanımlamaktadır.

1.7.2. Psikolojik Dayanıklılık

Luthans (Luthans, 2002b: 702) dayanıklılığı, beklenmeyen bir durum, önemli bir değişiklik, belirsizlik, risk veya herhangi bir olumsuzluk durumuyla karşılaşıldığında duruma uyum sağlama ve başa çıkma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Dayanıklılık, pozitif değişimlerin yaşandığı anlarla karşı karşıya gelinmesi durumunda da görevin gerektirdiği çabayı artırarak sürdürmek olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002b: 702).

Çalışmalarında dayanıklılık varlıklarından bahseden Masten ve Reed (2002: 76-77) pozitif bir sonucu öngörebilen bir grup bireyin ve durumlarının ölçülebilir özellikleri olarak dayanıklılık varlıklarının olmasının risk düzeyine bakılmadan bireylere daha iyi bir adaptasyon sağlayarak daha iyi sonuçlara ulaşılacağını belirtmektedirler.

Dayanıklılık, bireyin zorlukları ve engelleri risk faktörü olarak görmesinin yanında aynı zamanda bu engelleri kişisel başarısı ve gelişimi için fırsat olarak değerlendirmesini kapsamaktadır (Luthans vd., 2007a: 118).

1.7.3. İyimserlik

İyimserlik Tiger (Tiger, 1971: 18)'a göre “kişinin zevkine veya avantajına uygun olarak, sosyal veya maddesel durumlarla ilişkili bir ruh durumu veya tutumu” olarak tanımlanmıştır.

Seligman (1998: 43-47)'ın atıf teorisine göre bireylerin karşılaştıkları kötü olayları değerlendirme biçimleri öne çıkmaktadır. “*Buna göre olumsuz durumlar için iyimserler dışsal (senin hatan değil), değişken (geçici başarısızlık) ve özgül (problem*

sadece bu durumda) şekilde atıflar yaparken, kötümserler ise, içsel (kendi hatam), değişmez (uzun bir süre kalacak) ve evrensel (yani yaptığın her şeyde sürececek) atıflar yapmaktadır.” (Topaloğlu, 2013: 23). Bu anlamda iyimserler engelleri başarısızlığa götüren bir süreç olarak görmeyip başarıya çevrilebilir fırsat gözüyle bakmaktadır (Çetin-Basım, 2012: 125).

Peterson ve arkadaşları (2011: 430) iyimserliği geleceğe yönelik pozitif odaklı beklentiler olarak tanımlarken Synder ve diğerleri (1991: 571), iyimserliği; kişinin amacına ulaşmak için gayretinde ısrarcı davranmasını sağlayan, hayatta genel olarak başına iyi şeyler geleceğine dair genellenmiş bir beklenti olarak açıklamaktadır.

1.7.4. Öz yeterlilik

Öz yeterlilik kavramını ilk kez ortaya atan Albert Bandura (1986: 30) öz yeterliliği bireylerin belirli bir performansa erişebilmelerini sağlayacak davranışları örgütleme ve sunma becerileri ile ilgili yargıları olarak açıklamaktadır. Başka bir tanımına göre ise öz yeterlilik bireyin gerekli etkinlik süreçlerini yönetmek için ihtiyaç duyduğu yetkinlikler hususunda kendi kapasitesi hakkındaki kanaatidir (Bandura, 1994: 72).

Öz yeterlilik, işgörenlerin üstlendiği görevi yerine getirebilmek için ihtiyacı olan motivasyonu, bilişsel kaynağı, başarabileceğine dair kendilerine duydukları inanç ve güven olarak tanımlanmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66). Özyeterlilik seviyeleri çok yüksek olan kişilerin kendilerine zorlayıcı görevler seçtiği ve görevlerini başarabileceklerine dair inançlarını aksilikler karşısında bile sürdürebildikleri görülmüştür (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66).

Öz yeterlilik, kişinin belirli şartlar altında bir görevi başarıyla gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu motivasyon, bilişsel kaynaklar ve bunların yanı sıra davranış biçimini yansıtır. Bu noktada kendine duyduğu güven ve kendiyle ilgili vardığı kanaat olarak da tanımlanmaktadır (Wood ve Bandura, 1989: 408; Stajković ve Luthans, 1998: 66)

İKİNCİ BÖLÜM

2. LİTERATÜR TARAMASI VE HİPOTEZLER

2.1. Sağlık Sektöründe Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Duygusal emek ve tükenmişlik konuları sağlık sektörünü yakından ilgilendiriyor olmakla beraber, literatürde sağlık çalışanları ile ilgili bu alanda sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Hastalar sağlık gibi hayati önem arz eden bir konuda aldıkları hizmeti değerlendirirken oldukça titiz davranmakta ve özellikle hekimin kendileri ile gerçekten ilgilenip ilgilenmediğini, sakin, stresli veya kendinden emin olup olmadığını, meşgul, yorgun ya da telaşlı olup olmadığını hissedebilmektedirler (Özlü, 2003). Hastaların hekimlere dava açmalarına sebep olan konular incelendiğinde bunun genellikle hasta tarafından olumsuz olarak algılanan hekim davranışları nedeni ile olduğu, çoğunlukla hastadan kaçınmak, sert ses tonu, asık bir yüz, sevecen davranmamak ve hastayla kısa temasta bulunmak olduğu dikkat çekmektedir (Özlü, 2003). Sağlık hizmeti verenlerin hastalar ile iletişim kurma becerileri hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde doğrudan rol oynamakta ve dolayısıyla hasta tatmininin sağlanmasında, hasta ile hizmet sunan arasında bir güven ilişkisinin oluşmasında iletişim ve de hastayı yeterli bilgilendirme en önemli faktörler olmaktadır (Varinli ve Çakır, 2004).

“Özel sektörün daha fazla piyasaya girmesi, kamu sektöründe performansa dayalı ücret sistemi, akreditasyon uygulamaları gibi etkenler nedeniyle “müşteri memnuniyeti” sağlık kuruluşları için birincil amaçlar arasındadır. Sağlık sektöründe talebin daha çok arzı sağlayanlarca belirlenmesi ve kalite konusunda genellikle talep edenlerin yetkin olmamasından kaynaklanan yapısal faktörlerin de etkisi ile müşteri tatminini belirleyen en önemli ölçütlerden birisi duygusal emek davranışlarının yoğunluğu olmuştur.” (Çaldağ, 2010).

Sağlık sektöründe direkt olarak insan canıyla ilgileniliyor olması ve bu anlamda büyük risk taşıması sağlık çalışanlarını diğer hizmet sektörü çalışanlarından ayıran en

önemli husustur. Tükenmişlik yaşayan bir sağlık personelinin yanlış ya da kaza ile yapılmış, olumsuz sonuç doğurabilecek bir hizmet sunma ihtimali bulunmaktadır (Wood ve Killion, 2007). Böyle ciddi sorunları önlemek sağlık yöneticileri için önemli bir konudur. Bu çalışmada yoğun duygusal emek gösteriminde bulunulması sonucu tükenmişlik yaşanan sağlık sektöründe çalışanların psikolojik sermayelerinin bu duruma etki edip etmediği araştırılarak sağlık sektöründeki bu önemli sorunun çözümüne katkı sağlamak amaçlanmıştır. Sağlık sektöründe yoğun iş yükü, duygusal destek vermede yaşanan güçlükler, ölümcül ve riskli hastalara bakım verme zorluğu, uyku düzenindeki bozulma, fazla nöbet tutma gibi faktörler stres kaynağı olmakta (Altay vd., 2010) ve sağlık çalışanlarını tükenmişliğe itmektedir. Kılıç ve Aytemiz Seymen (2011) de, işleri gereği hastalık, ağrı, acı çekme, ölüm, yalnızlık, güçsüzlük gibi olumsuz durumları olan bireylerle çok sık karşılaşp bu bireylere destekleyici bakım hizmeti veren sağlık çalışanlarının “tükenmişlik” açısından en fazla risk taşıyan meslek grupları arasında yer aldığını belirtmişlerdir.

Hemşirelerin çalıştıkları kurumun onlardan hastalara hayır ve bilmiyorum dememelerini, müşteri memnuniyeti için sürekli olumlu tutumlar sergilemek zorunda olup gerekirse özür dileyerek ‘müşteri haklıdır’ sloganını içselleştirmelerini beklemesi hemşireleri yüzeysel davranışta bulunmaya itmektedir (Değirmenci, 2016). Kişiler arası iletişim sırasında duyguların bastırılması ve bireyin duygularını örgütün istediği şekilde düzenlemesi büyük bir beceri gerektirmektedir (Morris ve Feldman 1996, Öz Ünler 2007, Köksel 2009). Örneğin, bir hemşire uzun zamandır bakmakla yükümlü olduğu hastasını kaybettiğinde gerçek duygularının sergilemesi gereken duygularla çatışmasına engel olmak adına duygularını bastırmak durumundadır ve bunun için davranışlarının daha fazla kontrollü ve özenli olması gerekmektedir (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Öz, 2007).

İlgili literatür incelendiğinde tükenmişliğin ilk olarak Freudenberg (1974) (Aktaran: Wood ve Killion, 2007)’in çalışmasıyla sağlık sektöründe, gönüllü sağlık çalışanları üzerinde araştırıldığı görülmektedir.

Deckard vd. (1992) tarafından yapılan çalışmaya katılan hekimlerin kişisel başarı düzeyleri yüksek çıkmasına karşın bu hekimlerin %43.5’inde yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik gözlenirken, %40.3’ünde ise yüksek düzeyde duyarsızlaşma olduğu gözlemlenmiştir.

Yardım (1995)'ın tez çalışmasına göre, tükenmişlik boyutları doktor ve hemşirelerde tehlikeli boyutlarda olmamakla birlikte duygusal tükenme boyutu doktor ve hemşireler için büyük bir sorun arz etmektedir.

Brotheridge ve Grandey (2002) ile Yang ve Chang (2008) da benzer şekilde çalışmalarında müşteriye gösterilen duygusal ifade süresi ile derin davranış arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Mollaoğlu vd. (2003) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada düşük ücret, vardiyalı çalışma, yoğun çalışma gibi etkenlerin hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini artırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Aslan vd. (2005) sağlık personeli üzerinde tükenmişliğe sebep olacak stres kaynakları olarak vardiyalı çalışma sistemi, çalışanların öğrenim düzeyi farklılıkları, altyapı ve yönetsel yetersizlikler, özlük hakları ile ilgili sorunlar, görev ve sorumlulukların açıkça belirtilmemiş olması, olumsuz çalışma şartları ve çalışma saatlerinin uzunluğu gibi nedenler olduğunu belirtmektedirler.

Uluslararası literatüre bakıldığında Diefendorff vd. (2005)'nin çalışması büyük önem arz etmektedir. Araştırmacılar çalışanların müşterilere gösterdikleri duygusal ifadelerin süresi ile yüzeysel davranış arasında negatif yönde bir etkileşim olduğunu ancak duygusal ifadelerin süreleri ile derin davranış ve duyguların doğal yolla ifadesinin ise pozitif yönde ilişkili olduğunu saptamışlardır (Diefendorff vd., 2005). Diefendorff ve arkadaşları (Diefendorff vd., 2005) müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin rutinliğinin yüzeysel davranışla pozitif, derin davranış ile ise negatif ilişkili olduğunu bulmuştur.

Kaya vd. (2007) de sürekli hassas bir dönemden geçmekte olan hastaların ve yakınlarının beklentileriyle ve hasta ihtiyaçlarıyla karşı karşıya kalmanın sağlık personelinin strese soktuğunu belirtmişlerdir.

Tunç (2008)'un tıp fakültesinde çalışan doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı çalışmasında, doktorların tükenmişliğin her üç boyutunda da düşük düzeyde tükenmişlik yaşarken, hemşirelerin duygusal tükenme boyutunda orta düzeyde, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarında ise düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, aynı zamanda 34 yaş altı çalışanların sonrasındakilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya koymuşlardır.

Akbolat ve Işık (2008) sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyini inceledikleri araştırmada sağlık çalışanları arasında tükenmişlik sendromunun bulunduğunu saptamışlardır.

Yine ilgili ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarının en fazla tükenmişlik riski altında olan meslek gruplarından olduğu görülmektedir (Çalgan vd., 2009; Altay vd., 2010).

Ergin vd. (2009) araştırmalarında dâhili kliniklerde görev yapan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin “orta düzey” olduğunu belirlemişlerdir. Altay vd., (2010) hemşirelerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin ise orta düzeyde olduğunu ortaya koymuşlardır.

Çaldağ (2010) duygusal emeğin iş sonuçlarına etkilerini sağlık çalışanları üzerinde incelediği tez çalışmasında hasta ve yakınlarına gösterilen duygusal ifadelerin çeşitliliğinin derin davranışla pozitif, yüzeysel davranışla negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Çaldağ (2010)’ın elde ettiği bir diğer sonuca göre müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin çeşitliliği arttıkça, yüzeysel davranış azalmaktadır. Çalışmaya göre müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin süresi, yüzeysel davranışla pozitif yönde ilişkili bulunduğundan, müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin süresi arttıkça, yüzeysel davranış gösterme düzeyi yükselmekte ve bu da o duygunun samimiyetini azaltmaktadır. Duygusal ifadelerin sıklığı ise yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların doğal yolla ifadesi ve duygusal emek davranışı üzerinde anlamlı etkiye sahip bulunmamıştır. Çaldağ (2010)’ın araştırmasının sonucu sağlık çalışanlarının duygusal emek boyutlarından en fazla yüzeysel davranışı sergilemeleri, duygusal emeğin içselleştirilmeden ve samimi olunmaksızın uygulandığını göstermektedir.

Değirmenci (2010), hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği tez çalışmasında erkek hemşirelerin kadınlara göre daha sık rol yapma ve duygularını bastırma davranışı gösterdiğini belirlemiştir. Hemşireler yaşları arttıkça, daha az rol yapma ve bastırma davranışında bulunurken, buna karşın derinlemesine davranış artmaktadır. Çalışmada ayrıca bekar hemşirelerin duygularını daha çok bastırdıkları, kurumsal deneyim arttıkça rol yapma ve bastırma boyutlarında azalma yaşandığı, derinlemesine davranış alt boyutunda ise artışın gözlemlendiği, servis hemşirelerinin daha çok rol yaptığı ve sürekli

gündüz çalışan hemşirelerin vardiyalı çalışanlara göre daha çok derinlemesine davrandıkları tespit edilmiştir.

Akpınar ve Taş (2011), çalışmalarında acil servis çalışanlarının duygusal tükenmişlik puanı ortalamasını orta düzeyde, duyarsızlaşma ortalamasını düşük düzeyde, kişisel başarı ortalamasını orta düzeyde saptamışlardır.

Duygusal emeğe gelindiğinde ise duygusal emek kullanımı gerektiren hizmet sektörü denildiğinde akla ilk sağlık hizmeti dolayısıyla hekimler gelmektedir (Oral ve Köse, 2011). Mesleğin doğası gereği hekimler insanlarla ilişkilerinin hayli yoğun olduğu bir iş ortamında çalışmakta ve dolayısıyla gün içerisinde birçok hasta ile yüz yüze iletişim kurmaktadır (Oral ve Köse, 2011). Oral ve Köse (2011)'nin çalışmasına göre yüzeysel davranışın hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma seviyelerini yükselttiği saptanırken kişisel başarı duygusu ile yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır.

Köse vd. (2011)'nin çalışmasında yüzeysel davranış ile duygusal çaba harcama arasında %47 düzeyinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı çalışmada derinlemesine davranış göstermenin duyarsızlaşmayla ters yönlü bir ilişkide olduğu saptanmıştır.

Sağlık-Sen (2012) “Türkiye’de Sağlık Çalışanları Tükenmişlik Araştırması Sonuçları” incelendiğinde, sağlık çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Karsavuran (2014), çalışmasında hastane yöneticilerinin tükenmişlik düzeyini incelemiştir. Analiz sonuçlarına göre, hastane yöneticileri düşük düzeyde tükenmişlik yaşarken, başhemşire ve başhemşire yardımcıları diğer yönetici gruplarına oranla daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Hemşirelerin tükenmişlik oranlarının ise yüksek olduğunu saptamıştır.

Yılmaz (2016)'ın dâhili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmanın sonucuna göre duygusal emek davranışlarından yüzeysel davranış ile kişisel başarı alt boyutları arasında pozitif yönde ve zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde derinlemesine davranış ve duygusal çaba alt boyutu ile tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında da

pozitif yönlü zayıf bir ilişki belirlenmiştir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile yaş arasında ise pozitif yönde ancak çok zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Kılıç ve Ak (2017)'in çalışmasında, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yaklaşık %40'ının tükenmişliğin her üç boyutundan da ortalamanın üzerinde puan alarak tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşıldığı görülmektedir.

Duygusal emeği hemşireler üzerinde yaptıkları çalışma ile inceleyen Doğan ve Sığı (2017), hemşirelerde duygusal emek eğilimini etkileyen faktörlerin, hemşirelerin kişilik özellikleri, kurumdaki pozisyonları, mesleki deneyimleri, hastaların bireysel ve kültürel özellikleri, hastalığın özelliği (uzun süreli ya da kısa süreli olması), hastanın hastanede kalış süresi ve iş ortamındaki stres durumlarının olduğu sonucuna ulaşmıştır. Hemşirelerin bu etkenlerle baş edebilmede iş arkadaşlarının ve amirlerin desteğinin önemli olduğu tespit edilirken, duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Çalışmada insanlarla birebir ve uzun süreli iletişim halinde olan hemşirelik mesleğinde duygusal emeğin boyutları değişen düzeylerde yaşanmakta ve bu süreçte çalışanın ve hastanın özellikleri kadar çevresel faktörlerin de rol oynamakta olduğu belirtilmektedir.

2.2. Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Bir çalışanın müşterilerle gerçekleştirdiği etkileşimlerin duygusal yönden aşırılık içermesi ve çalışanların duygusal kaynaklarını yenileyebilmesini sağlayacak imkânların bulunmaması durumlarında tükenmişlik meydana gelir. Çalışanların duygularını düzenlemek zorunda kaldığı tekrarlanan duygusal tepkilere neden olan bir durum meydana geldiği zaman, çalışanlar duygusal tükenme ya da enerji eksilmesi ve yorgunluk yaşayabilir.

Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi ile ilgili literatür incelendiğinde yapılan araştırmaların büyük bir kısmında duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü etkiler bulunduğu dikkat çekmektedir. Ancak yazında farklı sonuçların tespit edildiği araştırmalar da bulunmaktadır.

Grandey (1999) yönetici asistanlarla yaptığı derinlemesine görüşmeler ve gözlemler sonucunda yüzeysel davranış ile tükenmişliğin pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir.

Manisa merkezdeki özel ve kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan hekimler üzerinde araştırma yapan Oral ve Köse (2011), yüzeysel davranış ile

tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ve yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükselttiğini, ayrıca tükenmişliğin kişisel başarı duygusu boyutu ile yüzeysel davranış arasında ise herhangi bir ilişki olmadığını belirtmişlerdir. Çalışmada derinlemesine davranışla tükenmişlik arasında güçlü bir bağ kurulamazken, derinlemesine davranış ile iş doyumu arasında da herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Noor ve Zainuddin (2011)'in öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada sadece yüzeysel davranışın tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğu, derin davranışın tükenmişlikle anlamlı bir ilişkisi olmadığı belirlenmiştir.

Çinli öğretmenler üzerinde yapılan bir incelemede ise (Cheung vd., 2011) yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında ve aynı şekilde duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir.

Lapointe vd. (2012) tarafından gerçekleştirilen bir diğer araştırmaya göre derin davranış, çoğu zaman duygusal tükenme ile doğrudan ilişkili olmazken derin davranış, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarına az da olsa etki etmektedir. Lapointe vd. hissedilen duyguları samimi bir şekilde ifade etmenin tükenmişlik düzeyine etki etmediğini ifade etmektedirler.

Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini bir ildeki hemşireler üzerinde inceleyen Ağırman (2012), hemşirelerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişliklerini artırdığını belirlemiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin sergiledikleri samimi ve yüzeysel davranışın, hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerini artırdığını belirtmiştir. Çalışma sonuçlarına göre çalışma süresi açısından sonuçlar değerlendirildiğinde, uzun süredir çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Etkileşim süresi değişkeni açısından ise hemşirelerin hastaları ile etkileşim süreleri azaldıkça tükenmişliklerinin de azaldığı saptanmıştır.

Yıldırım (2013) çalışmasında Aksaray ilindeki kamu ve özel hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği inceleme sonucu duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Eroğlu (2014)'nın duygusal emek ve tükenmişlik üzerine yaptığı çalışma incelendiğinde, olumsuz duygusal davranış kurallarının hem duygusal tükenmeyle hem de duyarsızlaşmayla pozitif ilişkili olduğu, olumlu duygusal davranış kuralları ile hem

duyarsızlaşma hem de kişisel başarı hissi arasındaki ilişkide derin davranışın pozitif yönlü kısmi aracılık etkisi olduğu ve olumsuz duygusal davranış kuralları ile hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma arasındaki ilişkide yüzeysel davranışın aracılık etkisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmada Eroğlu (2014) yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla pozitif, kişisel başarı hissi ile ise negatif ilişkili olduğu ve derin davranış ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olmadığını saptamakla birlikte derin davranış ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olmadığını kısmen desteklemektedir.

Yıldız (2014), Manavgat'taki beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelediği çalışmasında, yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında negatif, derin davranış ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı boyutunun yüzeysel davranış ile negatif derin davranış ile pozitif yönde ilişkili olduğu saptanırken duygusal tükenme boyutunun yüzeysel davranış ile pozitif derin davranış ile negatif yönde ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Araştırmada, duygusal emeğin tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde de pozitif yönde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilirken, tükenmişliğin diğer iki alt boyutuna kıyasla, duygusal emeğin duyarsızlaşma üzerindeki etkisi daha düşük düzeyde çıkmıştır. Araştırma duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Yılmaz (2016) dâhili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, duygusal emek ölçeği yüzeysel davranış alt boyutu ile Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını, yüzeysel davranış ile kişisel başarı alt boyutları arasında pozitif yönde ve zayıf bir ilişki olduğunu saptamış ve ayrıca derinlemesine davranış alt boyutu ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında pozitif ve zayıf bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Yüzeysel davranış arttıkça kişisel başarı puanının arttığı sonucuna varılan bu çalışmada ayrıca derinlemesine davranış alt boyutu ile duygusal tükenme arasında ve duyarsızlaşma boyutu ile kişisel başarı boyutu arasında pozitif ancak zayıf bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Gürsoy (2016) çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında; yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik, kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğunu

belirlemiştir. Çalışmaya göre derinlemesine davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olup, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenme az görülmektedir. Gürsoy (2016) ayrıca derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğu, samimi davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanların daha az tükenmişlik yaşadığı, samimi davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın az olduğu, samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu gibi sonuçlara ulaşmıştır.

Gürsoy (2016)'un Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde yaptığı çalışmasının veri analizlerine göre çalışanların duygusal emek davranış boyutlarından en çok samimi davranış sergiledikleri, onu ise derinlemesine davranışın ve yüzeysel davranışın izlediği ve çalışanların samimi davranış sergiledikleri için tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını az yaşadıkları saptanmıştır

Kaplan ve Ulutaş (2016), Nevşehir ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmasında derin davranış boyutunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde negatif yönde etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Çalışmada ayrıca yüzeysel davranışın duyarsızlaşmayı, derin davranışın da kişisel başarıyı pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Goldberg ve Grandey (2007)'in çalışmalarına göre, duygusal tükenme duygusal davranış kurallarından kaynaklanmakta, duygusal davranış kuralları, duygusal tükenme üzerinde etkili olmaktadır. Ayrıca, çalışmaya göre sadece yüzeysel davranış duygusal tükenme ile ilişkilidir.

Tüm bu bulguların yanı sıra literatür incelendiğinde farklı sonuçların bulgulandığı çalışmalar dikkat çekmektedir. Bu çalışmalardan biri olan Kaya ve Özhan (2012) tarafından turist rehberleri üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda söz konusu turist rehberlerinin işlerini benimsemelerine bağlı olarak samimi bir şekilde duygularını sergileyebildiklerini, dolayısıyla tükenme düzeylerinin düşük bulunduğunu belirtmişlerdir ancak tükenmişlik düzeyinin düşük çıkması sonucuna bir takım aracı faktörlerin (sosyal destek, otonomi, kişilik vb.) etken olup olmadığını belirlemek için daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğunu eklemişlerdir.

Altuntaş ve Altun (2015), hemşirelerin duygusal emekleri ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada duygusal emeğin düşük tükenmişlik seviyesine sebep olduğunu belirlemiştir.

Korkmaz vd. (2015) konuyla ilgili çalışmalarında derin davranışın duygusal tükenmeyi yüksek düzeyde negatif yönlü etkilediği ve derin davranışın duyarsızlaşmayı orta kuvvette negatif yönlü etkilediği sonuçlarına varmıştır.

Duygusal Emek ve Tükenmişliği Akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmayla inceleyen Yücebalkan ve Karasakal (2016), “yüzeysel davranış” ile “öğrenci ile ilgili tükenme” ve “iş ile ilgili tükenme” arasında zayıf da olsa pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirlenmiş ve ayrıca “doğal duygular” ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.

Bu bilgiler ışığında geliştirilen H1 hipotezi ve alt hipotezler şu şekildedir:

H1: Duygusal emeğin boyutları tükenmişlik boyutları üzerinde etkilidir.

H1a: Yüzeysel davranış boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1b: Yüzeysel davranış boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H1c: Derin davranış boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1d: Derin davranış boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1e: Duyguların bastırılması boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H1f: Duyguların bastırılması boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

2.3. Psikolojik Sermaye'nin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde psikolojik sermayenin tükenmişlikle ilişkisinin incelendiği çok az sayıda çalışma olduğu görülmektedir.

Herbert (2011) psikolojik sermaye-tükenmişlik ilişkisini incelediği çalışmada psikolojik sermaye ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Ocak ve Topcu (2012) Bosnalı öğretmenler üzerinde yaptıkları inceleme sonucunda psikolojik sermaye ile tükenmişlik algısının negatif yönlü bir ilişki içinde bulunduğunu belirtmektedirler.

Konuyla ilgili Çetin vd. (2013)' nin kamu çalışanları üzerindeki çalışmaları yerli literatürdeki en önemli araştırmalardan biri olup, bu araştırmada çalışanların öz yeterlilik algıları ile duyarsızlaşma hissi ve kişisel başarı hissi azalması arasında negatif yönde bir ilişki belirlenmişken, psikolojik dayanıklılık ile tükenmişliğin yalnızca duygusal tükenme boyutu arasında negatif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerde duygusal tükenmenin daha az olduğunun tespit edildiği araştırma sonucunda elde edilen en temel bulgunun; psikolojik sermayenin alt boyutlarından öz yeterlilik ve umut faktörlerinin tükenmişliği açıklamada ön plana çıkması olduğu belirtilmektedir. Çetin vd. (2013) tükenmişlik duygusunun bir süreç olarak öncelikle duygusal tükenmenin, daha sonra duyarsızlaşmanın ve sonuçta da kişisel başarı hissi azalması yaşanmasıyla gerçekleştiğini tespit etmişlerdir.

Bitmiş vd. (2013) çalışmalarında psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü incelemişlerdir. Çalışmada psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği doğrudan etkilediği saptanarak, işgörenlerin psikolojik dayanıklılıklarının eğitim programları ile geliştirilebilen bir özelliğe sahip olmasından ötürü bu konuda çeşitli eğitimler verilerek işgörenlerin zor şartlar altındaki dayanıklılıklarını artırılabilirliğini ve bireylerin daha az tükenmişlik yaşamalarını sağlayarak örgütsel etkinliğe ulaşılması anlamında örgütlere büyük katkı sağlayacağı belirtilmektedirler.

Lin (2013)'in turizm sektöründe yaptığı çalışmada da psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir.

Ayrıca Yang vd. (2013) de beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada öğrencilerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlikleri arasında negatif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğunu saptayarak literatüre katkıda bulunmaktadır.

Ali ve Ali (2014), konu ile ilgili Pakistan'da hemşireler üzerinde bir inceleme yaparak psikolojik sermaye alt boyutları ile tükenmişlik arasında negatif yönde bir etki olduğunu belirlemişlerdir.

Öğretmenlerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen Altınkurt vd. (2015) öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutunda orta, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise düşük olduğunu belirlemiştir. Öte yandan, psikolojik sermayenin boyutları ile duygusal tükenmişlik arasında ters yönlü ve düşük düzeyde; duyarsızlaşma ile ise ters yönlü ve orta düzeyde ilişki olduğu belirtilmiştir. Aynı çalışmada tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutu ile psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu arasında ters yönlü ve düşük; psikolojik dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik boyutları arasında ters yönlü ve orta düzeyde ilişkiler bulunurken, duyarsızlaşma ile psikolojik sermayenin umut boyutu arasında ters yönlü ve düşük düzeyde; kişisel başarısızlık ile umut ve öz yeterlilik boyutları arasında ters yönlü ve düşük düzeyde ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Ocak ve Güler (2016)'ın çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde psikolojik sermayelerinin etkisini Bosnalı öğretmenler üzerinde inceledikleri çalışmada psikolojik sermaye boyutlarının tükenmişlik boyutları ile ilişkisine bakıldığında umut ve psikolojik dayanıklılık boyutları ile kişisel başarı hissi azalması boyutu arasında pozitif yönlü, diğer tüm boyutlar arasında negatif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmaya göre örgütsel psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutunun tükenmişliğin kişisel başarı hissi azalması boyutu üzerinde, psikolojik dayanıklılık boyutunun duyarsızlaşma boyutu üzerinde negatif yönde anlamlı etkileri bulunurken, duygusal tükenme boyutunun duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisinin olduğu ve psikolojik sermayenin diğer boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerinde anlamlı etkilere sahip olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada psikolojik sermayenin iyimserlik boyutunun kişisel başarı hissi azalması üzerinde, psikolojik dayanıklılığın ise duyarsızlaşma üzerinde olumsuz yönde etkili olduğu sonuçlarına varılmıştır. Araştırmaya göre psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanların daha az tükenmişlik duygusu yaşamaları beklenirken, bu duruma bağlı olarak daha başarılı çalışan müşteri ilişkisi kurabilecekleri belirtilmektedir. Araştırmada iyimserliğin kişisel başarı azalması üzerinde negatif yönde etkiye sahip olduğu, psikolojik sermayenin umut ve öz yeterlilik boyutlarının ise tükenmişlik üzerinde anlamlı etkileri olmadığı belirtilmektedir. Yine bu çalışmada iyimserlik ve kişisel başarı hissi azalması boyutları ile psikolojik dayanıklılık ve duyarsızlaşma boyutları arasında anlamlı bir etkileşim gözlenemezken duygusal tükenmenin duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu, tükenmişlik

boyutları ile düşük başarı hissi arasında ise anlamlı bir etkileşim bulunmadığı belirtilmektedirler.

Tösten vd. (2017)'de yine öğretmenler üzerinde psikolojik sermaye – tükenmişlik ilişkisini inceleyerek yazına katkı sağlamışlardır. Bu çalışmada, öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye yeterlikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönde orta düzeyde bir ilişkinin olduğu, etki sırasına göre; umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve öz yeterliğin psikolojik sermayenin tükenmişliği %40 olarak açıkladığı belirtilmektedir.

Oral vd. (2017)'nin öğretmenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algılarının yüksek düzeyde ve tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu tespit edilirken diğer çalışmaların aksine bu çalışmada pozitif psikolojik sermaye algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ve pozitif psikolojik sermaye algılarının tükenmişliği etkilemediği saptanmıştır. Bu çalışmada diğerlerinden farklı bir sonuç çıkmasında ilgili araştırmacılar öğretmenlerin pozitif psikolojik “algıları” ölçmesinin payı olabileceğini belirtmektedirler.

Bu bilgiler ışında geliştirilen H2 hipotezi ve alt hipotezler şu şekildedir:

H2: Psikolojik sermaye boyutları tükenmişlik boyutları üzerinde etkilidir.

H2a: Umut boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2b: Umut boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2c: İyimserlik boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2d: İyimserlik boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2e: Dayanıklılık boyutu ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2f: Dayanıklılık boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2g: Özyeterlilik boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2h: Özyeterlilik boyutu ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

2.4. Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Moderatör Etkisi

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde psikolojik sermayenin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki moderatör etkisinin incelendiği alandaki boşluk göze çarpmaktadır. Bu çalışmanın amacı bu üç değişkeni birlikte inceleyerek literatüre bu anlamda katkı sağlamaktır. Psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırıldığı yazın incelendiğinde psikolojik sermayenin tükenmişliği azalttığı yönündeki bulgulardan (Herbert: 2011, Ocak ve Topcu: 2012, Çetin vd.: 2013, Bitmiş vd.: 2013, Lin: 2013, Yang vd.: 2013, Ali ve Ali: 2014, Altinkurt vd.: 2015, Oral vd.: 2017, Tösten vd.: 2017) yola çıkarak duygusal emek gösteriminde bulunan işgörenlerin tükenmişliklerinde psikolojik sermayenin etkisinin olabileceği düşünülmüş ve bu doğrultuda çalışmanın moderatör modeli oluşturulmuştur.

Cheung ve arkadaşları (2011) Çin'deki 264 öğretmen üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada psikolojik sermayenin duygusal emek, tükenmişlik ve iş doyumu ile ilişkili olduğunu bulgulamışlardır. Çalışmada psikolojik sermayenin yüksek olması halinde, yüzeysel davranışın ile duyarsızlaşma arasındaki pozitif ilişkinin zayıf olduğu tespit edilmiştir. Derin davranış ve iş doyumu arasındaki pozitif ilişkinin psikolojik sermayesi düşük olanların aksine yüksek bireylerde daha da arttığı da diğer bir bulgu olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca çalışmada psikolojik sermayenin duyarsızlaşma ve iş doyumu arasındaki ilişkisinin en fazla samimi davranışın sık kullanılmadığını bildiren denekler arasında belirgin olduğu belirtilmektedir.

Bu bağlamda geliştirilen H3 hipotezi ve alt hipotezler şu şekildedir:

H3: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin boyutları moderatör etkiye sahiptir.

H3a: Psikolojik sermayenin umut boyutunun duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide negatif yönlü düzenleyici etkisi vardır.

H3b: Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutunun duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide negatif yönlü düzenleyici etkisi vardır.

H3c: Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutunun duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide negatif yönlü düzenleyici etkisi vardır.

H3d: Psikolojik sermayenin özyeterlilik boyutunun duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide negatif yönlü düzenleyici etkisi vardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

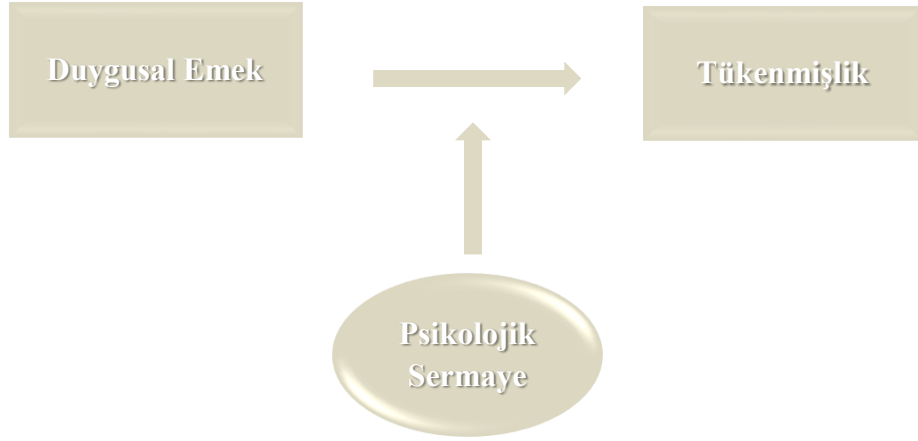
3.METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının tükenmişlikleri üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin moderatör rolünü incelemektir. Yazar tarafından ulusal ve uluslararası literatürde psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisindeki moderatör rolünü inceleyen yalnızca birkaç çalışmaya rastlanmıştır. Araştırmanın kısıtları, yalnızca bir ildeki sağlık çalışanlarını kapsıyor olması, sağlık çalışanlarının yoğun çalışma tempoları nedeniyle anketi cevaplamakta güçlük çekmeleri nedeniyle çok sayıda veri elde edilmemiş olması, üç değişkenin bulunduğu anket soru sayısının fazla olması ve sadece kamu hastanelerini kapsamaması olarak sıralanabilir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada duygusal emeğin tükenmişlik ile olan ilişkisinde psikolojik sermayenin moderatör etkisi araştırılmaktadır. Bu bağlamda şekil 4’de görülen model oluşturulmuştur. Bu model ile amaçlanan bağımsız değişken duygusal emeğin, bağımlı değişken tükenmişlik üzerindeki etkisini moderatör değişken psikolojik sermaye ile olan ilişkisi bakımından araştırmaktır.



Şekil 3. Moderatör Model

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Bölüm 3.2. (Araştırmanın Örneklemi ve Veri Yoplama Süreci)’de bahsedildiği gibi ankette deneklerin psikolojik sermayelerinin ölçüldüğü birinci bölümde, Luthans, Youssef ve Avolio (2007a) tarafından geliştirilen psikolojik sermaye ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte psikolojik sermayenin alt boyutları olan öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık kavramlarının her birini ölçen 6’şar soru bulunmaktadır. Yazarlar tarafından Türkçeye çevirisi yapılan ölçek soruları sağlık çalışanlarına göre düzenlenmiştir. Ölçekte 3 adet ters yönlü ifade bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi dayanıklılık boyutundan Dayanıklılık 1 sorusu olup, diğer iki soru ise iyimserlik boyutunda yer alan iyimserlik 2 ve iyimserlik 5 sorularıdır. Ters yönlü bu ifadeler yeniden kodlanmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde duygusal emeği ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Duygusal emek ölçeği olarak (Pala ve Sürgevil, 2016)’in yapmış olduğu ölçek uyarlama çalışmasından faydalanılmıştır. Bu ölçeğe göre beş maddesi Best, Downey ve Jones (1997)’un; bir tanesi Hochschild (1983)’in, bir tanesi Pugliesi (1999)’nin, bir tanesi Chu ve Murrman (2006)’ın, bir tanesi Grandey, Dickter ve Sin (2004)’in ölçeğinde yer alan ve üç maddesi de odak grup çalışması sonucu elde edilen toplam 12 maddeli ölçek kullanılmıştır. Boyutları konusu tartışmalı olan duygusal emeğin samimiyet boyutu odak grup çalışması sonucu ölçeğe dahil edilmeyip yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış boyutları kullanılmıştır. Hochschild (1983)’in duygusal emeği, çalışanların duygularını örgütün istediği şekilde yönetmesi

ve yine Morris ve Feldman(1997)'in duygularını göstermek için çaba sarf etmesi ya da istenmeyen duyguları kontrol etmesi olarak tanımlamaları, ayrıca Mann(1996) tarafından duygusal emeğin ancak duygusal uyumsuzluk anında ortaya çıkabileceğini, çalışanın hissettiği duyguyu yansıtmasının duygusal emek olmayacağını belirtmesi Pala ve Sürgevil (2016)'e göre samimi davranış boyutunun ölçek dışında kalmasını açıklamaktadır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise deneklerin Tükenmişliğini ölçmek üzere Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmeyi ölçen 9 (1,2,3,6,8,13,14,16,20), duyarsızlaşmayı ölçen 5 (5,10,11,15,22) ve düşük kişisel başarı hissini ölçen 8 (4,7,9,12,17,18,19,21) olmak üzere toplam 22 soru yer almaktadır. Ölçekte 4 adet ters soru bulunmaktadır. Bunlar Duygusal tükenme boyutundan 3, 6 ve 20. ve düşük kişisel başarı hissi boyutundan 19. sorular olup yeniden kodlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Örneklemi Ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın evrenini Gümüşhane'deki tüm sağlık çalışanları oluştururken, Gümüşhane'deki Kamu hastaneleri ve sağlık ocaklarında çalışan sağlık personeli içerisinde seçilen 150 sağlık çalışanı araştırmanın örneklemi oluşturmaktadır. Sağlık çalışanları kapsamına doktor ve hemşireler dışında tıbbi sekreterler, laborantlar gibi hasta ve yakınlarıyla birebir iletişim halinde olan çalışanlar dâhil edilmiştir. Çalışmanın verileri yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Sağlık çalışanlarının yoğun çalışma koşulları nedeniyle, çalışanlarına dağıtılan 180 anketten 158 adet anket toplanabilmiş, bunlardan 150 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma için Kamu hastaneleri birliğinden gerekli izinler alındıktan sonra anketler uygulanmıştır.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 24 soruluk Psikolojik sermaye ölçeği, ikinci bölümde 12 soruluk duygusal emek ölçeği, üçüncü bölümde 22 soruluk tükenmişlik ölçeği soruları ve son bölümde cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, meslek yılı, hastanede çalıştığı süre ve aylık gelir demografik soruları bulunmaktadır. İlk üç bölümde 1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum cevaplarından oluşan beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini gösteren tablolar aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Kişilerin Yaş Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
31 ve altı	90	60,0	60,0
30 ve 42 arası	50	33,3	93,3
43 ve üstü	10	6,7	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.1.'den araştırmaya katılanların yaş dağılımları incelendiğinde, katılımcıların %60'ının 31 yaş ve altı, %33,3'ünün 30 – 42 yaş aralığında, %6,7'sinin ise 43 yaşın üzerinde olduğu görülmektedir. Tablodan genç çalışanların örneklemin yarısından fazla bir kısmı oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.2. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
Kadın	112	74,7	74,7
Erkek	38	25,3	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.2.'ye bakıldığında araştırmaya 112'si kadın 38'i erkek olmak üzere toplam 150 kişinin katıldığı görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere kadın katılımcıların oranı erkeklerin iki katından daha fazladır.

Tablo 3.3.Araştırmaya Katılan Kişilerin Medeni Durum Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
Bekar	69	46,0	46,0
Evli	81	54,0	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.3.'te %46,0'sının bekar %54,0'ünün evli olduğu görülmektedir. Medeni durumlara bakıldığında oranların birbirine yakın olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 3.4. Araştırmaya Katılan Kişilerin Mesleki Dağılımları

Meslek	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
Doktor	74	49,3	49,3
Hemşire	41	27,3	76,7
Teknisyenler vd.	15	10,0	86,7
Tıbbi Sekreter	20	13,3	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.4.'te katılımcıların %49,3'ünün doktor, %27,3'ünün hemşire, %10'unun laboratuvar teknisyenleri, %13,3'ünün ise tıbbi sekreterdir. Oranlara bakıldığında örneklemin önemli bir kısmının doktorlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 3.5. Araştırmaya Katılan Kişilerin Meslekte Çalıştıkları Süreye Göre Dağılımları

Meslek Yılı	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
2 yıldan az	35	23,3	23,3
3-6 yıl arası	31	20,7	44,0
7-10 yıl arası	57	38,0	82,0
11-20 yıl arası	20	13,3	95,3
20 yıl üstü	7	4,7	100,0
Toplam			

Tablo 3.5.'e bakıldığında katılımcıların %23,3'ünün aynı mesleği 2 yıldan daha az süredir, %20,7'sinin 3-6 yıldır, %38'inin 7-10 yıldır, %13,3'ünün 11-20 yıldır ve %4,7'sinin ise 20 yıldan fazla süredir icra ettiği görülmektedir.

Tablo 3.6. Araştırmaya Katılan Kişilerin Aynı Hastanede Çalıştıkları Yıla Göre Dağılımları

Aynı Hastanede Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
2 yıldan az	77	51,3	51,3

3-6 yıl arası	42	28,0	79,3
7-10 yıl arası	24	16,0	95,3
11-20 yıl arası	7	4,7	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.6. katılımcıların aynı hastanede kaç yıldır çalışıyor olduklarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde aynı hastanede 2 yıldan az süredir çalışanların oranı %51,3, 3-6 yıl arası çalışanların oranı %28,0, 7-10 yıl arası çalışanların oranı %16,0 ve 11-20 yıl arası çalışanların oranı ise %4,7 olarak görülmektedir. Katılımcıların %51,3 gibi büyük bir çoğunluğunun hastanede 2 yıldan daha az bir süredir çalıştığı dikkat çekmektedir.

Tablo 3.7. Araştırmaya Katılan Kişilerin Aylık Gelirlerine Göre Dağılımları

Aylık gelir	Frekans	Yüzde(%)	Kümülatif
1300 TL - 1800 TL	30	20,0	20,0
1801 TL - 2500 TL	2	1,3	21,3
2501 TL - 3500 TL	42	28,0	49,3
3501 TL – 5000 TL	13	8,7	58,0
5001 – 10000 TL	50	33,3	91,3
10000 TL +	13	8,7	100,0
Toplam	150	100,0	

Tablo 3.7.'ye bakıldığında katılımcıların gelir durumlarıyla ilgili 1300 TL - 1800 TL geliri olanların %20, 1801 TL - 2500 TL arasında olanların %1,3, 2501 TL - 3500 TL arasında olanların %28, 3501 TL - 5000 TL arasında olanların %8,7, 5001 TL - 10000 TL arasında olanların %33,3 ve 10000 TL üstünde geliri olanların oranının ise %8,7 olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre katılımcıların gelir düzeyi %33,3 oranla en fazla 5001 TL ile 10000 TL arasında toplanmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi Ve Bulgular

3.5.1. Korelasyon Analizi ve Tanımlayıcı İstatistik Verileri

Bu çalışmada kullanılan ölçeklere ait boyutlar arası ilişkileri belirleyebilmek amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır. Tükenmişlik boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı; psikolojik sermaye boyutlarından olan özyeterlilik, dayanıklılık, umut, iyimserlik ve duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon matrisi tablo 3.8.'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8. Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Boyutları Arası Korelasyon Analizi ve Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Ort.	Std. Sap	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tükenmişlik												
1-Duygusal Tükenme	150	2,86	,932	1								
2-Duyarsızlaşma	150	2,16	,909	,611**	1							
3-Kişisel Başarı	150	3,83	,715	-,111	,121	1						
Psikolojik Sermaye												
4-Öz yeterlilik	150	3,79	,742	-,014	-,071	,220**	1					
5-Dayanıklılık	150	4,02	,686	-,175*	-,097	,350**	,297**	1				
6-Umut	150	4,09	,734	-,148	-,249**	,392**	,293**	,486**	1			
7-İyimserlik	150	3,61	,799	-,418**	-,229**	,305**	,345**	,387**	,463**	1		
Duygusal Emek												
8-Yüzeysel Davranış	150	3,24	,774	,272**	,148	,141	,455**	,116	,056	,067	1	
9-Duyguların Bast.	150	2,44	,980	,384**	,548**	,046	,043	-,084	-,045	-,118	,356**	1
10-Derin Davranış	150	3,63	,857	,049	,119	,282**	,238**	,302**	,271**	,268**	,301**	,286**

*P<0.01 **p<0.05

Tablo 3.8. incelendiğinde tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun; 2.86, duyarsızlaşma boyutunun; 2.16, kişisel başarı boyutunun ise 3.83 ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Buna göre deneklerin duygusal tükenme sorularına genellikle

“katılmıyorum”, duyarsızlaşma sorularına genellikle “kesinlikle katılmıyorum”, kişisel başarı sorularına ise genellikle “kesinlikle katılıyorum” cevabı verdikleri görülmektedir. Buna göre katılımcıların orta düzeyde tükenmişlik yaşadığı yorumunda bulunulabilir.

Psikolojik sermaye boyutlarına bakıldığında özyeterliliğin; 3.79, dayanıklılığın; 4.02, umudun; 4.09, iyimserliğin; 3.61 ortalamaya sahip olduklarını ve tüm boyutlarda katılımcıların genellikle “katılıyorum” cevabı verdiği görülmektedir. Buna göre katılımcıların psikolojik sermayelerinin yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

Duygusal emek boyutları incelendiğinde yüzeysel davranış boyutunun; 3.24, duyguların bastırılması boyutunun; 2.44, derin davranış boyutunun; 3.63 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Buna göre katılımcılar tarafından yüzeysel davranış sorularına genellikle “ne katılıyorum ne de katılmıyorum” cevabı, duyguların bastırılması sorularına genellikle katılmıyorum, derin davranış sorularına ise genellikle katılıyorum cevabı verildiği görülmektedir. Buna göre katılımcıların duygusal emek gösterimlerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 3.8.’de değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde ($p<0.01$), ($p<0.05$) olmak üzere, duygusal emek–tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında ($p<0.05$, $r: 0,272$) pozitif yönlü ilişki olduğu, duyguların bastırılması davranışı ile duygusal tükenme ($p<0.05$, $r: 0,384$) ve duyarsızlaşma ($p<0.05$, $r: 0,548$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlenirken yine derin davranış ile kişisel başarı ($p<0.05$, $r: 0,282$) arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması davranışının duygusal tükenmeyi ve yine duyguların bastırılmasının duyarsızlaşmayı arttırdığı, derin davranışın ise kişisel başarıyı arttırdığı sonucuna varmak mümkündür.

Tükenmişliğin psikolojik sermaye ile ilişkisine bakıldığında, psikolojik sermaye moderatör değişkeninin alt boyutlarından öz yeterliliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken öz yeterlilik ile kişisel başarı arasında ($p<0.05$, $r: 0,220$) pozitif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. Psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu ile duygusal tükenme ($p<0.01$, $r: -0,175$) arasında negatif yönlü, kişisel başarı ($p<0.05$, $r: 0,350$) ile arasında pozitif yönlü bir ilişki gözlenirken duyarsızlaşma boyutu ile arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Psikolojik sermayenin umut boyutu ile duyarsızlaşma ($p<0.05$, $r: -0,249$) arasında

negatif yönlü, kişisel başarı ($p<0.05$, $r: 0,392$) ile ise pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu ancak duygusal tükenme ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sermayenin iyimserlik boyutuna bakıldığında duygusal tükenme ($p<0.05$, $-0,418$) ve duyarsızlaşma ($p<0.05$, $-0,229$) ile arasında negatif yönlü kişisel başarıyı boyutu ($p<0.05$, $r: 0,305$) ile ise pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir..

Tablodan duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiye bakıldığında psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutu ile yüzeysel davranış arasında ($p<0.05$, $r: 0,455$) pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüş ancak diğer psikolojik sermaye boyutları ile yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Ayrıca tablo incelendiğinde psikolojik sermaye boyutlarıyla duyguların bastırılması davranışı arasında da anlamlı bir etkileşim bulunamamıştır. Psikolojik sermayenin tüm alt boyutları ile derin davranış arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında ($p<0.05$, $r: 0,611$) pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Psikolojik sermayenin alt boyutlarının tümünün birbiriyle pozitif bir ilişki içerisinde olduğu, yani her bir boyutun bir diğerini arttırdığı gözlenmektedir.

Duygusal emek boyutları kendi aralarında incelendiğinde ise yüzeysel davranış ile duyguların bastırılması boyutları arasında ($p<0.05$, $r: 0,356$) ve aynı şekilde derin davranış boyutu ile yüzeysel davranış ($p<0.05$, $r: 0,301$) ve duyguların bastırılması ($p<0.05$, $r: 0,286$) boyutları arasında da pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

3.5.2. Açımlayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlik

“Faktör analizi birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek kavramsal olarak anlamlı az sayıda yeni değişkenler (faktörler veya boyutlar) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistik olarak tanımlanmaktadır” (Büyüköztürk, 2002). Faktör analizi, psikolojik ölçekleri değerlendirme ve geliştirme işlemlerinde en sık kullanılan analizlerden biridir (Floyd ve Widaman, 1995, aktaran: Eroğlu, 2014). Açımlayıcı faktör analizi genellikle gözlenen ölçümlerdeki varyansın ve kovaryansın kaynaklarını bulmak ve tanımlamak için kullanılmaktadır (Çokluk vd., 2012). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi de verilere açımlayıcı faktör analizi uygulanabilirliğini gösteren kıstaslardan biri olup KMO katsayısı değişkenler arasındaki kısmi korelasyonların düzeyini göstermektedir. İyi bir faktör analizi için bu değer 0,6 ve üzeri olması gerekir (Büyüköztürk, 2002). Bu çalışmada tükenmişlik boyutlarından

6, psikolojik sermaye boyutlarından 10, duygusal emek boyutlarından 3 soru çıkarılarak faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 3.9. Tükenmişlik Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Sorular;	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	,496		
Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	,698		
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	,821		
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	,804		
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	,583		
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	,683		
Bazı hastalarım sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.		,789	
Bu mesleğe başladığımdan beri katılaştığımı hissediyorum.		,735	
Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.		,580	
Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umrumda değil.		,698	
Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.		,620	
Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiğini anlayabilirim.			,452
Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.			,802
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.			,824
İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.			,712
Bu meslekte pek çok değerli iş başardım.			,579
Varyans	22,310	19,498	22,310
KMO	,810	,810	,810
Barlett	120	120	120
Cronbach	,844	,817	,726
Öz değer	5,237	2,428	1,522

Tablo 3.10. Psikolojik Sermaye Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Sorular;	Özyeterlilik	Dayanıklılık	Umut	İyimserlik
Uzun dönemli bir problemi analiz ederek uygun bir çözüm bulabilme konusunda kendime güveniyorum.		,735		
Hastane yönetimiyle ilişkilerimde, kliniğimi/departmanımı temsil etme konusunda kendime güveniyorum.		,766		
Hastanemizin uzun dönemli hedeflerinin oluşturulmasına katkı sağlama konusunda kendime güveniyorum.		,745		
Kliniğimin/departmanımın geleceğe yönelik hedeflerinin belirlenmesine katkı sağlama konusunda kendime güveniyorum.		,728		
İşimde herhangi bir zorluk karşısında pek çok çözüm yolu geliştirebilirim.			,706	
Hayatımın bu döneminde, şimdi, mesleki amaçlarıma ulaşmak gayretimi ısrarla sürdürüyorum.			,621	
Her problemin çok sayıda çözüm yolu olduğuna inanıyorum.			,788	
Eğer gerekirse, işimi yaparken rahatlıkla çok sayıda kişi ile konuşabilirim.	,769			
İşyerimde çoğu zaman aşılması gereken stresli işleri telaşa kapılmadan üstlenirim.	,762			
Daha önce işimde zorluklar yaşayarak edindiğim tecrübeler sayesinde zorlukların üstesinden gelebilirim.	,688			
Bu çalışma ortamında, aynı anda birkaç işi yapabilirim.	,802			
İşlerimde zorluklar ve problemler olsa bile her şeyin düzeleceğini ümit ederim.				,589
Her zaman işlerimin iyi ve olumlu yanına bakmayı tercih ederim.				,769
Mesleğim ve işimle ilgili olarak gelecekte olacaklar konusunda iyimserim.				,854
Varyans	18,856	18,788	15,309	14,221
KMO	,804	,804	,804	,804
Barlett	91	91	91	91
Cronbach	0,778	0,790	0,710	0,804
Öz değer	4,932	1,871	1,532	1,064

Tablo 3.11. Duygusal Emek Ölçeği İçin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Sorular;	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.		,598	
İnsanları dinlesem de dinliyormuş gibi yaparım.		,896	
İnsanların üzüntüleri saçma gelse de üzüntülerini paylaşıyormuşum gibi yaparım.		,855	
Hasta ve yakınlarının tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	,724		
Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında kızgınlığımı gizleyebilirim.	,778		
Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	,733		
İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	,765		
Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.			,771
Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.			,844
Varyans	27,636	23,003	17,816
KMO	,695	,695	,695
Barlett	36	36	36
Cronbach	0,768	0,761	0,611
Öz değer	3,368	1,554	1,239

Açımlayıcı faktör analizi sonuçlarının gösterildiği Tablo 3.9.'a bakıldığında tükenmişlik boyutunda Keiser-Meyer-Olkin değeri 0,810 olarak saptanmıştır. Barlett testine göre sonuçlar 0,000 düzeyinde anlamlı olup üç boyutun toplam varyansı açıklama yüzdesi 65,118 olarak belirlenmiştir. Duygusal tükenme boyutu %22,310, duyarsızlaşma boyutu %19,498, düşük kişisel başarı hissi boyutu ise %22,310 düzeyinde tükenmişlik olgusunu açıklamaktadır.

Cronbach Alfa katsayısına bakıldığında ise birinci boyutun 0,844, ikinci boyutun 0,817, üçüncü boyutun ise 0,726 olduğu görülmekte ve ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir.

Tablo 3.10. incelendiğinde psikolojik sermaye boyutları için Keiser-Meyer-Olkin değeri 0,804 olarak tespit edilmiştir. Barlett testine göre sonuçlar 0,000 düzeyinde anlamlıdır. Üç boyutun toplam varyansı açıklama yüzdesi 67,174 olarak belirlenmiştir.

Öz yeterlilik boyutu %18,856, dayanıklılık boyutu %18,788, umut boyutu %15,309, iyimserlik boyutu ise 14,221 düzeyinde psikolojik sermaye kavramını açıklamaktadır.

Cronbach Alfa katsayısına bakıldığında ise birinci boyutun 0,844, ikinci boyutun 0,817, üçüncü boyutun ise 0,726 olduğu görülmekte ve ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir.

Tablo 3.11.'e bakıldığında duygusal emek boyutunda Keiser-Meyer-Olkin değerinin 0,695 olduğu görülmektedir. Barlet testine göre sonuçlar 0,000 düzeyinde anlamlıdır. Üç boyutun toplam varyansı açıklama yüzdesi 68,455 olarak belirlenmiştir. Birinci boyut %27,636, ikinci boyut %23,003, üçüncü boyut %17,816 düzeyinde duygusal emek kavramını açıklamaktadır. İlk boyut, çalışanların işyerinde hissettikleri gerçek duygularını kendi içsel duygularını değiştirmeye çalışmadan yalnızca jest ve mimikler ile yüzeysel olarak dışa vurdukları için “yüzeysel davranış”; ikinci boyut, işyerinde çalışanların gerçek duygularını bastırmaya çalıştıklarını ifade eden maddeleri barındırdığı için “duyguların bastırılması”; üçüncü boyut, çalışanların örgütün gösterilmesini istediği duyguları içsel olarak değiştirmeye çabaladıklarından dolayı “derin davranış” olarak adlandırılmıştır (Pala ve Sürgevil, 2016)

Cronbach Alfa katsayısına bakıldığında ise birinci boyutun 0,768, ikinci boyutun 0,761. Üçüncü boyutun ise 0,611 olduğu görülmekte ve ölçek güvenilir olarak kabul edilmektedir.

3.5.3. Duygusal Emek İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Moderatör Etkisi İçin Moderatör Analiz ve Sonuçları

Çalışmada kullanılan moderatör analiz tekniğine göre, moderatör değişken (psikolojik sermaye), bağımlı değişken (tükenmişlik) ile bağımsız değişken (duygusal emek) arasındaki ilişkinin yönü ve büyüklüğü üzerinde bir etkiye sahiptir. Duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinde üçüncü değişkenin moderatör etkisi araştırılırken, psikolojik sermaye ile duygusal emek etkileşiminin tükenmişlik üzerindeki etkisi test edilmektedir. Psikolojik sermaye moderatör değişkeni ile duygusal emek bağımsız değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olmalıdır. Eğer beklendiği gibi iki değişken arasında anlamlı bir ilişki tespit edilirse bu ilişkinin tükenmişlik üzerinde de etkileşim yaratması beklenmektedir.

Değişkenlerin doğrudan etkilerinin anlamlılığı moderator hipotezi test etmek için kavramsal olarak önem taşımamaktadır (Baron ve Kenny, 1986: 1174, aktaran: Okan, 2012)



Tablo 3.12. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Değişkenleri Arasındaki Etkileşim İle Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki İçin Moderatör Analiz Sonuçları

Değişkenler ^a	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6	Model 7	Model 8	Model 9	Model 10	Model 11	Model 12	Model 13
Yüzeysel	0,180**	0,178**	0,215**	0,212**	0,225*	0,194**	0,195**	0,229*	0,162**	0,171**	0,179**	0,203*	0,196**
Derin	-0,106	0,002	-0,069	-0,078	-0,061	-0,048	-0,061	-0,095	-0,082	-0,064	0,030	0,022	0,025
Duyguların bas.	0,350	0,312	0,322	0,351	0,314	0,302*	0,317	0,318	0,352**	0,346	0,255*	0,263*	0,250*
Özyeterlilik		-0,201*	-0,109	-0,103									-
Dayanıklılık					-0,145	-0,146	-0,157**						
Umut								-0,112	-0,162**	-0,120			
İyimserlik											-0,421	-0,403	0,431
Özyeter*yüzeysel		-0,357											
Özyeter*derin			-0,099										
Özyeter*Duygular				-0,099									
Dayanık*yüzeysel					-0,099								
Dayanık r*derin						0,057							
Dayanık *Duygular							0,029						
Umut*yüzeysel								-0,126					
Umut*derin									-0,166**				
Umut*Duygular										-0,077			
İyimser*yüzeysel											0,046		
İyimser*derin												-0,30	
İyimser*Duygular													0,061
Model F Değeri	10,547	12,227	6,939	7,066	7,557	7,286	7,191	7,472	8,000	7,117	13,940	13,897	14,038
Adjusted R ²	0,161	0,274	0,166	0,169	0,180	0,174	0,172	0,178	0,190	0,170	0,303	0,302	0,304

Değişkenler^a : Standardize edilmiş değişkenler kullanılmıştır. Tablodaki değerler beta katsayılarını göstermektedir. ** P<,05; * P<,01

Tablo 3.13. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Değişkenleri Arasındaki Etkileşim İle Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki İçin Moderatör Analiz Sonuçları

Değişkenler ^a	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6	Model 7	Model 8	Model 9	Model 10	Model 11	Model 12	Model 13
Yüzeysel	-0,047	-0,019	-0,009	0,005	-0,030	-0,044	-0,042	-0,019	-0,067	-0,064	-0,088	-0,038	-0,054
Derin	-0,031	0,004	-0,014	-0,024	-0,021	-0,023	-0,029	0,027	0,023	0,047	0,038	0,023	0,026
Duyguları Bas	0,573	0,554	0,557	0,549	0,564	0,578	0,565	0,533	0,564	0,566	0,529	0,535	0,511
Özyeterlilik		-0,087	-0,087	-0,093									
Dayanıklılık					-0,035	-0,047	-0,049						
Umut								-0,226*	-0,277	-0,223*			
İyimserlik											-0,201*	-0,169**	-0,244*
Özyeter*Yüzeysel		-0,087											
Özyeter*Derin			0,014										
Özyeter*Duygular				0,050									
Dayanık*Yüzeysel					-0,044								
Dayanık*Derin						-0,047							
Dayanık*Duygular							0,680						
Umut*Yüzeysel								-0,066					
Umut*Derin									-0,197*				
Umut*Duygular										-0,150**			
İyimser*Yüzeysel											0,106		
İyimser*Derin												-0,003	
İyimser*Duygular													0,189
Model F Değeri	21,198	13,296	12,907	13,039	12,725	12,743	12,757	15,964	18,283	17,246	14,614	14,103	16,075
Adjusted R ²	0,303	0,292	0,285	0,288	0,282	0,283	0,283	0,334	0,367	0,375	0,314	0,305	0,336

Değişkenler^a : Standardize edilmiş değişkenler kullanılmıştır. Tablodaki değerler beta katsayılarını göstermektedir. ** P<,05; * P<,01

Duygusal emek ve psikolojik sermaye boyutları arasındaki etkileşimin tükenmişlik üzerindeki etkisi psikolojik sermayenin tüm boyutları için ayrı ayrı modellenmiştir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki etkileşim ile duygusal tükenme arasındaki ilişki için elde edilen veriler Tablo 3.12.'da özetlenmiştir. Tabloya göre oluşturulan 13 modelin tümünde yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre yüzeysel davranış sergileyen çalışanın duygusal tükenme oranı artmaktadır. Derin davranış ile duygusal tükenme arasındaki etkileşimler incelendiğinde aralarında anlamlı bir etkileşim görülememiştir. Duyguların bastırılması boyutu ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiye bakıldığında Model 6 ($\beta=0,302$ $p<0,01$), Model 11($\beta=0,255$ $p<0,01$), Model 12 ($\beta=0,263$ $p<0,01$) ve Model 13 ($\beta=0,250$ $p<0,01$) incelendiğinde duyguların bastırılması boyutu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre duyguların bastırılmasının duygusal tükenmeye yol açtığı söylenebilir.

Psikolojik sermaye boyutları incelendiğinde Model 2 ($\beta= -0,201$ $p<0,01$)'de öz yeterlilik, Model 7 ($\beta= -0,157$ $p<0,05$)'de dayanıklılık ve Model 9 ($\beta=-0,162$ $p<0,05$)'da umut boyutları ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İyimserlik ile duygusal tükenme arasında ise anlamlı bir ilişki gözlenmemektedir. Yine Model 9 ($\beta=-0,162$ $p<0,05$)'da derin davranış ve umut etkileşiminin duygusal tükenme ile negatif yönlü ilişkisi tespit edilmiştir. Bu da bize derin davranışın duygusal tükenme üzerindeki etkisini umut boyutunun azalttığını göstermektedir.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek değişkenleri arasındaki etkileşim ile duyarsızlaşma arasındaki ilişki için oluşturulan Tablo 3.13 incelendiğinde umut boyutu ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu Model 8 ($\beta= -0,226$ $p<0,01$) ve Model 10 ($\beta= -0,223$ $p<0,01$)'da görülmektedir. Buna göre umudun duyarsızlaşmayı azalttığını söylemek mümkündür. İyimserlik boyutuna bakıldığında Model 11($\beta= -0,201$ $p<0,01$), Model 12 ($\beta= -0,169$ $p<0,05$) ve Model 13 ($\beta= -0,244$ $p<0,01$) bize iyimserlik ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Model 9 ($\beta=-0,197$ $p<0,01$) incelendiğinde umut ile derin davranış arasındaki etkileşimin duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu görülmektedir. Bu da bize derin davranışın duyarsızlaşma üzerindeki etkisini umut boyutunun azalttığını göstermektedir. Model 10 ($\beta= -0,150$ $p<0,05$) incelendiğinde umut ile duyguların bastırılması boyutları

arasındaki etkileşim ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, yani duyguların bastırılması davranışının duyarsızlaşma üzerindeki etkisinde umut boyutunun azaltıcı etkisinin bulunduğu görülmektedir.

Duygusal emeğin kişisel başarı boyutuyla ilgili yapılan moderatör analiz sonuçları tutarlı bulunmadığından kişisel başarı boyutu başka çalışmalarda daha detaylı incelemek üzere bu çalışmanın dışında bırakılmıştır.



SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma hizmet sektöründe sarf edilen bir emek türü olan duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin moderatör yani düzenleyici bir etkisi olup olmadığını araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek ve tükenmişlik hizmet sektörü için gittikçe önem arz eden bir konu haline gelmiş ve bu alanda yapılan çalışmaların sayısı giderek artmıştır. Özellikle sürekli hasta ve yakınlarıyla iletişim halinde bulunan sağlık sektöründe duygusal emeğin ve tükenmişliğin yoğun yaşandığı bilinmektedir. Herhangi bir sağlık sorunu ile karşı karşıya kalan bireyler yaşadıkları bu tedirginlikle sağlıklı bireylere göre daha sert çıkışlarda bulunabilmekte, beklenmedik tepkiler verebilmekte ve ikili iletişimde hassas ve alıngan davranabilmektedirler. Bu durum sağlık personelinin hasta ve yakınlarıyla iletişimlerinde sırasında yoğun bir empati eğiliminde bulunmalarını gerektirmektedir. Bu durumun yaratacağı tükenmişliğin çalışanların psikolojik sermayeleri ile ilintili olabileceği düşünülmüş ve bu bağlamda bu araştırma gerçekleştirilmiştir. Psikolojik sermaye son zamanlarda hizmet sektörü ile ilgili çalışmalar için önemli bir kavram haline gelmiş ve genellikle iş doyumu, örgüt bağlılığı gibi değişkenlerle etkileşimi incelenmiştir.

Duygusal emek davranışının bir sonucu olarak görülen tükenmişlik sıklıkla duygusal emek ile birlikte incelenmiş ancak araştırmacı tarafından, hizmet sektörü için oldukça önemli olan bu üç değişkenin birbirleriyle olan etkileşiminin araştırıldığı yalnızca birkaç çalışmaya rastlanmıştır. Literatürde psikolojik sermayenin moderatör etkisini inceleyen çalışmalar mevcuttur ancak bu çalışma ulusal ve uluslararası literatürde psikolojik sermayenin duygusal emek ve tükenmişlik kavramları arasındaki düzenleyici etkisinin incelemesi bakımından önem arz etmektedir. Ayrıca psikolojik sermaye ile tükenmişlik etkileşimini araştıran çalışmaların sayısı da oldukça yetersizdir. Çalışma bu anlamda da literatüre önemli katkı sağlamaktadır.

Araştırma bulgularına göre yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı tespit edilmiş ve H1a hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuç ilgili literatür bulgularıyla örtüşmektedir. Literatür incelemeleri ve araştırma bulguları ışığında yüzeysel davranış

sergileyen sağlık çalışanlarının daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna varılması mümkündür.

Araştırmanın bir diğer sonucu duyguların bastırılması ile duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişki bulunmasıdır. Bu bulgu neticesinde H1e hipotezi kabul edilmiştir. Literatür bilgileri ve araştırma bulgularına göre kişiler arası ilişkiler sırasında sürekli olarak duygularını bastırmak zorunda kalan sağlık çalışanlarının bir süre sonra duygusal tükenme yaşamaları beklenmektedir.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutları duygusal tükenmeyi arttırırken derin davranış ile tükenmişliğin herhangi bir boyutu arasında direkt olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiş H1c ve H1d hipotezleri red edilmiştir. Bu sonucun örnekleme doktor ve hemşireler dışında derin davranış gösteriminde bulunması gerekmeyen tıbbi sekreterlerin de dâhil olmasından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Araştırma sonucunda öz yeterlilik, dayanıklılık ve umut ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve H2a, H2e ve H2g hipotezleri kabul edilmiştir. Sonucun literatürle uyumlu olduğu görülmektedir. Buradan psikolojik sermayesi yüksek sağlık çalışanlarının daha az duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna varılmaktadır.

Psikolojik sermayenin umut boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve buna göre H2b hipotezi kabul edilmiştir. Bu ilişki de ilgili literatür bulgularıyla örtüşmektedir. Araştırma sonucuna göre gelecekte ve işinden umutlu sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma yaşamadıkları ya da çok az yaşadıkları görülmektedir.

İyimserliğin, beklentilerin ortaya koyduğu pozitif duyguların, bireylerin stresli ya da zor durumlarında amaçlarına ulaşma konusunda daha aktif olup tükenmişlik duygusunun azalmasına katkı sağladığı ortaya konulmuştur (Nes ve Segerstrom, 2006). Bu çalışmada da literatürle uyumlu olarak iyimserlik ile duyarsızlaşma arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve H2d hipotezi kabul edilmiştir. Bu çalışmada ise iyimserliğin duyarsızlaşma boyutuyla ters yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla gelecekte, işiyle ve kariyeriyle ilgili pozitif düşüncelere sahip, iyimser bireylerin daha az tükenme yaşadıklarını söylemek mümkündür.

Tablo 3.12.'deki moderatör analiz sonucunda derin davranış ile duygusal tükenme arasında psikolojik sermaye alt boyutu olan umut boyutunun negatif yönlü

moderatör etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Buna göre yüksek umut sahibi çalışanların derin davranış gösterimleri sonucu yaşadıkları duygusal tükenmenin az olması beklenmektedir. Araştırmanın diğer bir sonucu olan umut ile duygusal tükenme arasında tespit edilen ters ilişki de bu sonucu desteklemektedir. Tablo 3.13.'e bakıldığında ise yine umut boyutunun derin davranış ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide ters yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Buna göre umutlu bireylerin derin davranış sergilemeleri halinde daha az tükenmişlik yaşamaları beklenmektedir. Araştırma bulguları, umudun duyarsızlaşmayı azalttığını destekler niteliktedir. Bu çalışmada derin davranışın duygusal tükenme üzerindeki etkisi anlamlı çıkmamış ve H1c ve H1d hipotezleri red edilmiştir ancak literatüre bakıldığında derin davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğunu bulgulayan araştırmalar dikkat çekmektedir. Yine Tablo 3.13.'e bakıldığında duyguların bastırılması ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiyi de umut boyutunun negatif yönde etkilediği görülmektedir. Buna göre duyguların bastırılması sonucu oluşabilecek tükenmeyi umut boyutunun azaltacağını söylemek mümkündür. Bu sonuç umut düzeyi yüksek bir çalışanın duygularını daha kolay bastırabileceği yani gerçek duygularının değişimi için daha az çaba sarf etmiş olacağı, dolayısıyla göstereceği duygusal emeğin ve duyarsızlaşmanın daha az olacağı şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgulardan yola çıkarak H3a hipotezimiz kısmen kabul edilmiş ancak diğer H3 alt hipotezlerimiz red edilmiştir. Buna göre psikolojik sermayenin alt boyutlarından yalnızca umut boyutunun duygusal emek - tükenmişlik üzerinde kısmen düzenleyici bir etkiye sahip olduğunu ancak psikolojik sermayenin diğer boyutlarıyla duygusal emek – tükenmişlik ilişkisi arasında anlamlı bir etki bulunamadığı söylenebilir.

Psikolojik sermayenin duygusal emeğe direkt etkisi olduğu gibi psikolojik sermaye alt boyutlarından umut boyutunun ise duygusal emek - tükenmişlik ilişkisinde kısmen moderatör etkisine sahip olması psikolojik sermayenin, çalışanın başarısı ve müşteri memnuniyeti için önemli bir faktör olduğunu söylemek mümkündür. Luthans (2002) psikolojik sermayenin ölçülebilir ve geliştirilebilir bir olgu olduğu ve günümüz karmaşık örgüt yapılarında etkin bir yönetim için yöneticilerin psikolojik sermayeyi anlamaları ve sonuçlarından haberdar olmaları gerektiğini (Luthans vd., 2007a) savunmaktadır. Bu anlamda müşteri memnuniyetini arttırmak ve duygusal emeğin doğuracağı olumsuz sonuçları azaltmak adına işgörenlere küçük eğitimler vermek suretiyle işgörenlerin psikolojik sermayeleri arttırılabilir. İşgörenlere zaman zaman

yapılacak psikolojik sermaye testleri ile umut, iyimserlik, dayanıklılık düzeylerinde düşüş tespit edilen işgörenler bu eğitimlere tabii tutulabilir. Bunun dışında işe alımlarda insan kaynakları tarafından psikolojik sermaye ölçeği kullanılarak potansiyel adayların psikolojik sermayeleri ölçülebilir ve araştırma sonucuna göre yüksek umut boyutuna sahip bireyler öncelikli olarak tercih edilebilir, çünkü bireyin umutlu olma oranı yükseldikçe sergileyeceği duygusal emeğin yaratacağı tükenmişlik hissi azalacaktır. Tükenmişliği azalan bireyin ise örgüt kimliğine bürünmesi ve daha yüksek performansla, daha verimli çalışarak müşteri memnuniyetini artırması ve örgüte daha yüksek katkı sağlaması beklenmektedir.

Örneğimiz olan sağlık çalışanları yalnızca doktorları ve hemşireleri değil tıbbi teknisyenleri ve tıbbi sekreterleri de kapsamaktadır. Dolayısıyla çalışma sonucu elde edilen bulgular sağlık sektöründe insan kaynakları yönetimi için uygulanabilir genel bilgiler içermektedir.

Moderatör analiz sonuçlarına göre H1b, H1f, H2h hipotezleri de red edilmiştir.

Gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgulara yukarıda değinilmiştir. Gelecek araştırmalar için aşağıda açıklanan önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Farklı illerde ve homojen bir sağlık personeli örneklemini üzerinde araştırma modeli test edilebilir.

Sağlık sektörünün kendine has yapısı düşünüldüğünde sonuçları tüm hizmet sektörü için genellemek doğru olmayacaktır. Bu anlamda çalışmada kullanılan moderatör model farklı hizmet sektörlerinde incelenerek yazına katkı sağlanabilir.

Demografik değişkenler açısından duygusal emek, tükenmişlik, psikolojik sermaye alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkileri arasında bir farklılık olup olmadığı incelenebilir.

Benzer bir çalışma özel sağlık kurumlarında uygulanabilir, ayrıca kamu ve özel sektör sağlık kurumları karşılaştırmalı olarak incelenebilir.

Örnek büyüklüğü daha geniş tutularak, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin moderatör etkisi ile ilgili daha genel sonuçlar elde edilebilir.

Direkt olarak sağlık sektörünün karakteristik yapısına uygun, sağlık sektörü için geliştirilmiş ölçeklerden faydalanılabilir.

KAYNAKÇA

- AĞIRMAN Ülke Hilal; (2012) **İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- AKBOLAT Mahmut ve IŞIK Oğuz; (2008), “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 11 (2), ss.230-254
- Akça Figen; (2008), **Örgütsel Davranışta Seçme Konular; Örgütsel Tükenmişlik Ve Stres**. Editörler: Özdevecioğlu ve Karadal, Birinci Basım, İlke Yayınevi, Ankara.
- AKÇAY Vildan Hilal; (2012), “Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi”, **Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi**, 2 (1), ss.123-140.
- AKPINAR Ali Talip ve TAŞ Yunus; (2011), “Acil Servis Çalışanlarının Tükenmişlik ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Türkiye Acil Tıp Dergisi**, 11(4), ss.161-165.
- ALİ Nazim ve ALİ Arshad; (2014), “The Mediating Effect of Job Satisfaction between Psychological Capital and Job Burnout of Pakistani Nurses”, **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 8(2), ss.399-412.
- ALTAY Birsen, GÖNENER Demet ve DEMİRKIRAN Ceren; (2010), “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi”, **Fırat Tıp Dergisi**, 15(1), ss.10-16.
- ALTINKURT Yahya, ERTÜRK Abbas ve YILMAZ İlkay; (2015), “Öğretmenlerin Psikolojik Sermayeleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki”, **Journal of Teacher Education and Educators**, 4(2), ss.166-187.
- ALTUNTAŞ Serap ve ŞAHİN ALTUN Özlem; (2015), “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki”, **Sağlık ve Hemşirelikte Yönetim Dergisi**, 2 (1), ss.37-43.
- ASHFORTH Blake E. and HUMPHREY Ronald H.; (1993), “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, **Academy of Management Review**, 18(1), ss.88- 115.

- ASHFORTH Blake E. and HUMPHREY Ronald; (1995), “Emotions in the Workplace: A Reappraisal”, **Human Relations**, 48(2), ss.97-125.
- ASHKANASY Neal M., ve DAUS Catherine (2002), “Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers”, **Academy of Management Executive**, 16(1), ss.76–86.
- ASLAN Dilek, KİPER Nuray, KARAAĞAOĞLU Ergun, TOPAL Ferda, GÜDÜK Mehmet, CENGİZ Sinan; (2005), **Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler**, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara.
- AUSTIN E. James., Dore, T. C. P. ve O’donovan, K. M; (2008), “Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labor”, **Personality and Individual Differences**, 44 (3), ss.679-688.
- AYDIN Ayhan, YILMAZ KÜRŞAD ve ALTINKURT Yahya; (2013), “Eğitim Yönetiminde Pozitif Psikoloji”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 10(1), ss.1470-1490.
- AYTEMİZ SEYMEN Oya ve KILIÇ Taşkın; (2011), “Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Ve Bir Araştırma, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 9 (16), ss.47-67.
- BANDURA Albert and JOURDEN Forest J.; (1991), “Self-Regulatory Mechanisms Governing the Impact of Social Comparison on Complex Decision Making”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 60(6), ss.941-951.
- BANDURA Albert; (1986), **Social Foundations of Thought and Action, A Social Cognitive Theory**, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- BANDURA Albert; (1994), “Self Efficacy”, V.S. Ramachaudran (Der.), **Encyclopedia of Human Behavior**, New York: Academic Press, 4, ss.71-81.
- BARUTÇU Esin ve SERİNKAN Celalettin; (2008),” Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olan Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış**, 8(2), ss.541-561.
- BAŞBUĞ Gökçe, BALLI Engin Ve OKTUĞ Zeynep; (2010), "Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58(1), ss.253-274
- BEST R.G., DOWNEY R.G., ve JONES R.G.; (1997), “Incumbent Perceptions of Emotional Work Requirements”, **Paper presented at the 12th Annual Conference of the Society for Industrial Organizational Psychology**, St Louis, Missouri.

- BEYHAN Sevgi, GÜNEŞ Yasemin, TÜRKİTAN Mediha, ÖZCENGİZ Dilek; (2013), “Doğu Akdeniz Bölgesindeki Anestezi Hekimlerinde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması”, **Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Dergisi**, 41(7), ss.7-13.
- BİÇKES Mehmet, YILMAZ Celal, DEMİRTAŞ Özgür, UĞUR Ayşegül; (2014), “Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, 9(2), ss.97-121.
- BİLGİN Rıfat, EMHAN Abdurrahim, BEZ Yasin; (2011), “Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik Ve Depresyon: Diyarbakır İli Alan Araştırması”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 10(38), ss.210-228.
- BİSWAS - DIENER Robert, DEAN Ben; (2007), **Positive Psychology Coaching Putting the Scientific Happiness to Work for Your Clients**, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- BİTMİŞ M. Gökhan, SÖKMEN Alptekin, TURGUT Hakan; (2013), “Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeğerlendirmenin Aracılık Rolü”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 15(2), ss.27-40.
- BOLAT O. İnci; (2011), “Öz Yeterlilik Ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi”, **Ege Academic Review**, 11(2), ss.255-266.
- BROTHERIDGE Céleste. and GRANDEY Alicia.; (2002), “Emotional Labor And Burnout: Comparing Two Perspectives Of People Work”, **Journal of Vocational Behavior**, 60, ss.17-39.
- BÜYÜKÖZTÜRK Şener; (2002). “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”, **Kuram ve Uygulamalarda Eğitim Yönetimi**, 32, ss.470-483.
- CARDİNELL Charles F.; (1981) ‘‘Burnout? Mid-Life Crises? Lets Understand Ourselves’’, **Contemporary Education**, 52(2), ss.103-108.
- CHERNİSS Cary; (1980), **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York.
- CHEUNG Francis., TANG Catherine, TANG Suwen; (2011). “Psychological Capital As A Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers in China”, **International Journal of Stress Management**, 18(4), ss.348-371.

- CHU Kung-Hui Low.; (2002), **The effects of emotional labor on employee work Outcomes, Unpublished Doctoral Dissertation**, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- CHU Kung-Hui ve MURRMANN S. K. ; (2006), “Devolpment and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale” **Tourism Management**, 27, ss.1181-1191.
- CSİKZENTMIHALYİ Mihaly; (2005), **Akış -Mutluluk Bilimi-**, çev.Semra Kunt Akbaş, HYB Yayıncılık, Ankara.
- ÇALDAĞ Mehmet Ali; (2010), **Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- ÇALGAN Zeynep, YEĞENOĞLU Selen, ASLAN Dilek; (2009) “Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik”, **Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 29(1), ss.61- 74.
- ÇETİN Fatih ve BASIM H. Nejat; (2012), “Örgütsel psikolojik sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, **Amme İdaresi Dergisi**, 45(1), ss.121-137.
- ÇETİN Fatih, HAZIR Köksal, BASIM H. Nejat; (2013), “Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü”, **H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 31(1), 2013, ss.31-52.
- ÇETİN Fatih, ŞEŞEN Harun ve BASIM H. Nejat; (2013), “Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 13(3), ss.95-108.
- ÇINAR Efe; (2011), **Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ÇİMEN Mesut; (2000), **Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması**, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- ÇOKLUK Ömay, ŞEKERCİOĞLU Güçlü, BÜYÜKÖZTÜRK Şener; (2012), **Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları**, Pegem, Ankara.
- ÇUKUR Cem Şahin, ŞAHİN Zehra (2007), “**Duygusal İşçilik Bağlamında Duygu ve Kültür İlişkisi**”, (Ed.) Ramazan Erdem ve Cem Şafak Çukur, Yönetmel-Örgütsel Davranış, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No: 31, Ankara, ss.461-516.

- ÇUKUR C. Şafak; (2009), “Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve 36 Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi Güvenirlilik Çalışması” **Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri**, 9(2), ss.527- 574.
- DECKARD G.J., L.L. Hicks, B.H. Hamory, The Occurrence and Distribution of Burnout among Infectious Diseases Physicians, **The Journal of Infectious Diseases**, 165, ss.224-228.
- DEĞİRMENCİ Seda; (2010), **Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler**, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DEMİREL Nilgün; (2015), **Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma**, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.
- DEMİRKAYA Semra;(2014), **Acil Servislerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Yükü Ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DİEFENDORFF James.M. and GOSSERAND Robin H.; (2003), “Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, **Journal of Organizational Behavior**, 24, ss.945-959.
- DİEFENDORFF James.M., CROYLE Meredith.H. and GOSSERAND Robin.H.; (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, **Journal of Vocational Behavior**, 66(2), ss.339-357.
- DİJK V. P. A. VE KİRK A.; (2007), “Being Somebody Else: Emotional Labour and Emotional Dissonance in The Context Of The Service Experience at A Heritage Tourism Site”, **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 14(2), ss.157-169.
- DOĞAN Aysun, SİĞRİ Ünal; (2017), "Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma", **İş ve İnsan Dergisi**, 4, ss.113-126
- DURŞUN Sonay; (2000), **Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- ERGİN D., CELASİN N., AKIŞ Ş., ALTAN Ö., BAKIRLIOĞLU Ö., BOZKURT S.; (2009), “Dahili Kliniklerde Görev Yapan Hemşirelerin Tükenme ve Empatik

- Beceri Düzeyleri ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 4(11), ss.49-64.
- EROĞLU Şeyma Gün; (2014), “Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 19, ss.147-160.
- ERSOY Ayten, UTKU B. Demirel; (2005),”Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu”, **Muhasebe Ve Finansman Dergisi**, 26, ss.43-50.
- FALLER George; (2001), “Positive psychology: a paradigm shift”, **Journal of Pastoral Counseling**, 36(7), ss.7-20.
- FLOYD Frank, WİDAMAN Keith F.; (1995). “Factor Analysis in the Development and Refinement of Clinical Assessment Instruments”, **Psychological Assessment**, 7(3), ss.286-299.
- FREUDENBERGER Herbert J.; (1974), “Staff Burnout”, **Journal of Social Issues**, 30, ss.159–165.
- GABLE Shelly L., & HAİDT Jonathan; (2005), “What (and why) is Positive Psychology?”, **Review of General Psychology**, 9, ss.103-110
- GOFFMAN Erving; (1959), **The Presentation of Self in Everyday Life**, Edinburgh.
- GOHEL K.; (2012), “Psychological capital as a determinant of employee satisfaction”, **International Referred Research Journal**, 3(36), ss.34-37.
- GOLDBERG L. Sideman., GRANDEY Alicia; (2007) “Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in A Call Center Simulation”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 12(3), ss.301-318.
- GÖCEN Gülüşan; (2013), “Pozitif Psikoloji Düzleminde Psikolojik iyi Olma ve Dini Yönelim İlişkisi: Yetişkinler Üzerine Bir Araştırma”, **Toplum Bilimleri**, 7 (13), ss.97-130
- GÖKOĞLAN Kadir; (2010), **Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- GRANDEY Alicia, DİCKTER David N. VE SİN Hock Peng; (2004), “The Customer is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees”, **Journal of Organizational Behavior**, 25(3), ss.397–418

- GRANDEY Alicia.; (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, ss.86-96.
- GRANDEY Alicia; (2000), “Emotional Regulation in Workplace: A New Day to Conceptulize Emotional Labor”, **Journal of Occupation Health Psychology**, 5,(1), ss.95-110.
- GRAY Benjamin; (2008), “The Emotional Labour of Nursing Defining and Managing Emotions in Nursing Work.”, **Nurse EducationToday**. 2, ss.168-75.
- GROSS J. James; (1998), “Antecedant And Response Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences For Experience, Expression, And Physiology”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 74(1), ss.224-237.
- GÜRSOY Gülmedine; (2016), **Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova.
- HALBESLEBEN Jonathan R. B. And Buckley, M. Ronald; (2004), “Burnout in Organizational Life”, **Journal of Management**, 30(6), ss.859-879.
- HERBERT Marthine; (2011), **An Exploration Of The Relationships Between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self-efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement**, Stellenbosch University Doctoral Dissertation, Stellenbosch.
- HOCHSCHILD A. Russell; (1983), **The Managed Heart Commercialization of Human Feeling**, University of California, First paperback Printing, London.
- JOHNSON Hazel-Anne M.; (2007), **Service With A Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies**, University of South Florida Yayınlanmamış Doktora Tezi, ABD.
- KAÇMAZ Nazmiye; (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, **İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 68(1), ss.29-32.
- KAPLAN Metin ve ULUTAŞ Özlem; (2016), “Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 35, ss.165-174.
- KARSAVURAN Seda; (2014), “Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara’daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri” **H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 32(2), ss.133-165.

- KAYA Mehmet, ÜNER Sarp, KARANFİL Emine, ULUYOL Reyhan, YÜKSEL Fatih, YÜKSEL Murat; (2007) “Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Durumları”, **TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni**, 6(5), ss.357-363.
- KAYA Ufuk ve ÖZHAN Kadir; (2012), “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” **Çalışma İlişkileri Dergisi** 3(2), ss.109-130.
- KAYA Ferhat; (2014), **Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma**, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- KILIÇ Taşkın ve AK Hatice; (2017), “Kamu Ve Özel Hastanede Çalışan Personellerin Tükenmişlik Seviyelerinin Karşılaştırılması”, **Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 6(1): ss.72-79.
- KIRICI Ezgi, ÖZKOÇ A. Gökhan; (2017), "Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi", **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 14, ss.20-32
- KORKMAZ Halil, SÜNNETÇİOĞLU Serdar, KOYUNCU Mustafa; (2015), “Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 7(12), ss.14-33.
- KÖKSEL Lale; (2009), **İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Araştırma**, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- KRUMML Susan M. ve GEDDES Deanna; (2000), “Exploring The Dimensions of Emotional Labor:The Heart of Hochschild’s Work”, **Management Communication Quarterly**, 14, ss.8-49.
- KUZGUN Yıldız; (1985), “Psikolojide İnsancı Yaklaşım”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 1(18), ss.1301-3718.
- LAMBIE Glenn W.; (2007), “The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications for Professional School Counseling”, **Journal of Counseling & Development**, 85, ss.82-88.
- LAPOİNTE Emilie, MORIN Alexandre J. S., COURCY François, BOÏLARD Amelie, PAYETTE Daniel; (2012). “Workplace Affective Commitment, Emotional Labor and Burnout: A Multiple Mediator Model”, **International Journal of Business and Management**, 7(1), ss.3-21.

- LASHLEY Conrad; (2002) "Emotional Harmony, Dissonance and Deviance at Work", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 14(5), ss.255-257.
- LEE Raymond T. ve ASHFORTH Blake E.; (1993), "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model", **Journal of Organizational Behavior**, 14(1), ss.3-20.
- LEITER Michael P. Ve MASLACH, Christina.; (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of Organizational Behavior**, 9, ss.297-308.
- LEWING Karey A., DOLLARD Maureen; (2003), "Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion And Job Satisfaction In Call Centre Workers", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 12(4), ss.366-392.
- LIN T. Lia.; (2013), "The Relationships Among Perceived Organization Support, Psychological Capital And Employees; Job Burnout In International Tourist Hotels." **Life Sci J**, 10(3), ss.2104-2112.
- LINLEY Alex, JOSEPH Stephen, HARRINGTON Susan, & WOOD Alex M.; (2006), "Positive Psychology: Past, Present, And (possible) Future", **The Journal of Positive Psychology**, 1, ss.3-16.
- LUTHANS Fred, (2002), "Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths", *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- LUTHANS Fred, AVOLIO Bruce J., AVEY James B. ve NORMAN Steven M.; (2007), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction", **Personnel Psychology**, 60, ss.541-572.
- LUTHANS Fred, AVOLIO Bruce J., AVEY James B. ve NORMAN Steven M.; (2007a), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction", **Personal Psychology**, 60, ss.541-572.
- LUTHANS Fred, YOUSSEF Carolyn M., ve AVOLIO Bruce J.; (2007b). **Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge**. Oxford University Press, New York.
- MASLACH Christina ve JACKSON Susan E.; (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behavior**, 2, ss.99-113.
- MASLACH Christina and ZIMBARDO P.G.; (1982), **Burnout The Cost of Caring**, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- MASLACH Christina, SCHAUFELI Wilmar B., LEITER Michael P.; (2001), "Job Burnout", **Annu. Rev. Psychol**, 52, ss.397-422.

- MASLACH Christina & GOLDBERG J. Sideman; (1998), "Prevention Of Burnout: New Perspectives", **Applied & Preventive Psychology**, 7, ss.63-74.
- MASLACH Christina; (1982), **Burnout: The Cost Of Caring**, Englewood Cliffs, New-Jersey: Prentice Hall.
- MASLOW H. Abraham; (1943), "A Theory Of Human Motivation." **Psychological Review**, 50(4), ss.370-396.
- MASLOW H. Abraham; (1954), **Motivation and personality**, NY: Harper, New York.
- MASLOW H. Abraham; (1971), **The Farther Reaches Of Human Nature**. New York: Viking Publishing.
- MASTEN A. S., & REED M. G.; (2002), **Resilience In Development**. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), **Handbook Of Positive Psychology**, Oxford University Press, London.
- MOLLAOGLU Mukadder, KARS FERTELLİ TüLAY , TUNCAY Fatma ÖZKAN; (2003), "Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", **Toplum ve Hekim**, 18(4), ss.288-292.
- MORRIS J. Andrew ve FELDMAN Daniel C.; (1997) "Managing Emotions in the Workplace", **Journal of Managerial Issues**, 9 (3), ss.257-274.
- MORRIS J. Andrew, FELDMAN Daniel C.; (1996), "The Dimensions, Antecedents And Consequences Of Emotional Labor", **Academy of Management Review**, 21, ss.986-1010.
- NARING Gerard, BRIET Mariette ve Andre BROUWERS; (2006), "Beyond Demand-Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers", **Work & Stress**, 20(4), ss.303-315.
- NOOR Noraini M., Zainuddin Masyitah; (2011), "Emotional Labor and Burnout among Female Teachers: Work-family Conflict as Mediator", **Asian Journal of Social Psychology**, 14, ss.283-293.
- OCAK Metin ve TOPCU Mustafa Kemal; (2012) "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği", **20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, ss.24-26.
- OCAK Metin ve GÜLER Murat; (2017), "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma" **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**; 49, ss.117-134.

- OĞUZ Hatice, ÖZKUL Metin; (2016), “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 7(16), ss.130-154.
- OKAN Tarhan; (2012), **Kurumsal Yönetimin Ve Kurumsal Mesafenin Gelişmekte Olan Ülke Kökenli Çokuluslu İşletmelerin Strateji Tercihleri Üzerindeki Etkileri: Türkiye Örneği**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trabzon
- ORAL Behçet, TÖSTEN Rasim, ELÇİÇEK Zakir; (2017), "Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **Electronic Journal of Education Sciences**, 6, ss.78-87.
- ORAL Lale, KÖSE Sevinç, TÜRESİN Hilmiye; (2011) ; “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, 12 (2), ss.165-185.
- ORAL Lale, KÖSE Sevinç; (2011), “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma” **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(2), s.s.463-492.
- ÖZ ÜNLER Ela; (2007), **Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ÖZDEVECİOĞLU Mahmut; (2014),” Duygusal Olaylar Teorisi çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusallığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 59(3), ss.182-202.
- ÖZEN KUTANİS Rana ve TUNÇ Tülin; (2010), “Kişilik ve Örgütsel Yaşam: Tükenmişlik Sendromu Yönünden Bir Değerlendirme”, **“İşGüç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 12(2), ss.59-74.
- ÖZER SÜRAL Pınar , TOPALOĞLU Tayfun, TİMURCANDAY ÖZMEN Ömür N.; (2013), “Destekleyici Örgüt İkliminin Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi” **Ege Akademik Bakış**; 13(4), ss.437-447.
- ÖZLÜ Tevfik; (2003), **Hekiminizi Nasıl Alırdınız?** 1. Basım. Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- PALA Tuğba ve SÜRGEVİL Olca; (2016), “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”, **Ege Akademik Bakış**, 16(4), ss.773-787.
- PERLMAN Baron ve HARTMAN E. Alan; (1982), “Burnout: Summary and Future Research”, **Human Relations**, 35 (4), ss.283-305.

- PETERSON Christopher; (2000), “Tie Future of Optimism”, **American Psychologist**, 55, ss.44-55.
- PETERSON Suzanne J., LUTHANS Fred, AVOLİO Bruce J., WALUMBWA Fred O. ve ZHANG Zhen; (2011), “Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach”, **Personnel Psychology**, 64(2), ss.427-450.
- PINES Ayala M.; (2003), “The Relationship Between Career and Couple Burnout: Implications for Career and Couple Counseling”, **Journal of Employment Counseling**, 40 (2), ss.50-64.
- POLATCI Sema; (2007), “**Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz**”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- POLATKAN Nahide Nur, “**Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki**”, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- PUGLİESİ K.; (1999), “The Consequences of Emotional Labour: Effects of Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being” **Motivation and Emotion**, 23(2), ss.125-154.
- ROBERTS S. J., SCHERER L. L. and BOWYER C. J.; (2011), “Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play?”, **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 20(10), ss.1-10.
- SAĞLAM ARI Güler ve ÇINA BAL Emine; (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim Ve Ekonomi Dergisi**, 15 (1), ss.131-148.
- SAĞLIK-SEN Genel Merkezi; (2012), **Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Türkiye’de Sağlık Çalışanları Tükenmişlik Araştırması Sonuçları**.
- SCHAUFELI Wilmar, LEITER Michael P. and MASLACH Christina; (2009), “Burnout: 35 Years of Research and Practice”, **Career Development International**, 14(3), ss.204-220.
- SEÇER H. Şebnem; (2005), “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 50, ss.813-834.
- SEERY Brenda L., CORRİGALL Elizabeth A.; (2009), “Emotional Labor: Links to Work Attitudes and Emotional Exhaustion”, **Journal of Managerial Psychology**, 24(8), ss.797-813.

- SEGERSTROM Suzanne and NES Lise; (2006), “When Goals Conflict but People Prosper: The Case of Dispositional Optimism”, **Journal of Research in Personality**, 40, ss.675-693.
- SELİGMAN Martin E.; (1998), **Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life**, Pocket Books, NewYork.
- SELİGMAN Martin E.P. ve CSİKSZENTMIHALYI Mihaly; (2000) “Positive Psychology:An Introduction”, **American Psychologist**, 55, ss.5-14.
- SHİROM A.; (1989), “Burnout in work organizations, in Cooper, C.L. and Robertson, I. (Eds)”, **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, Wiley, New York, NY, ss.25-48.
- SİNGH Pankaj, SUAR Damodar, LEİTER Michael P.; (2012), “Antecedents Work - Related Consequences, And Buffers of Job Burnout Among Indian Software Developers”, **Journal of Leaderships & Organizational Studies**, 19(1), ss.83-104.
- SNYDER C. R., HARRİS C., ANDERSON J. R., HOLLERAN S. A., IRVING L. M., SİGMON S. T., YOSHİNOBU L., GİBB J., LANGELE C. and HARNEY P.; (1991), “The Will and the Ways: Development and Validation of an Individual-Differences Measure of Hope”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 60(4), ss.570-585.
- SNYDER C. Rick; (2000), **Handbook of Hope**, Academic Press, San Diego.
- STAJKOVİĆ Alex D. ve LUTHANS Fred; (1998) “Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches”, **Organizational Dynamics**, 26(4), ss.62-74.
- SÜRGEVİL Olca; (2006), **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayın Dağıtım, 1.b., Ankara.
- SWEENEY John T. ve SUMMERS Scott L.; (2002), “ The Effect of the Busy SeasonWorkload On Public Accountants’ Job Burnout”, **Behavioral Research In Accounting**, 14, ss.223-245.
- TIGER, L.; (1971), **Optimism: Thebiology of Hope**, Simon –Schuster, New York.
- TORUN Alev; (1997), **Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi**, Ed.Suna Tevrüz, 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul.
- TÖSTEN Rasim, ŞAHİN Gülay, ARSLANTAŞ H. İsmail; (2017), “Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerinin Tükenmişliğe Etkisi”, **YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi**, 14(1), ss.726-744.

- TUNÇ Tülin; (2008) **Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ile Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- ULUKÖY Metin, KILIÇ Recep ve BOZKAYA Engin; (2014), “Hiyerarşik Yapısı Yüksek Olan Kurumlarda Liderlik Yaklaşımlarının Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19(1), ss.191-206.
- WEISS Howard M., CROPANZANO Russell; (1996), "Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work," **Research in Organisational Behavior**, 18, ss.1-79.
- WOOD B.D., KILLION J.B.; (2007) “Burnout Among Healthcare Professionals”, **Radiology Management**, November/December, ss.30-37.
- WOOD R. E., & BANDURA A.; (1989b), “Impact Of Conceptions Of Ability On Self-Regulatory Mechanisms And Complex Decision Making” **Journal of Personality and Social Psychology**, 56, ss.407-415.
- VARİNLİ İnci, ÇAKIR Aysel; (2004). “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 17 (2): ss.32-52.
- YALÇIN Aslı; (2010), “**Emotional Labor: ,Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events**”, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- YANG F. H., & CHANG C. C., (2008); “Emotional Labour, Job Satisfaction And Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnairesurvey” **International Journal of NursingStudies**, 45(6), ss.879-887.
- YANG M. H., YEH C. T., YANG H. W., & MUI W. C.; (2013), “The impacts of perceived organizational support and psychological capital on sport burnout of junior high school physical education students”, *Life Science Journal*, 10(3), 1946-1956.
- YARDIM Vila; (1995), **Örgütsel Yaşamda Tükenmişlik Duygusu, Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Duygusunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YILDIRIM Mehmet Halit; (2013), “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 5(1), ss.1309-8039.

YILDIZ Salih; (2014), **Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

YILMAZ Evre; (2016), **Dâhili Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Duygusal Emek Davranışı İle İlişkisi**, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

YÜCEBALKAN Benan ve KARASAKAL Nilay; (2016), “Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği” **Uluslar Arası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, 1(2), ss.72-85.

YÜRÜR Senay ,ÜNLÜ Onur; (2011); “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”, **“İşGüç” The Journal of Industrial Relations and Human Resources**, 13 (2), ss.1-8.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Ad Soyad: Kübra COŞKUN

Doğum Yeri ve Tarihi: Gümüşhane / 28.08.1989

E-posta: kubraskn29@gmail.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise: Pendik Gülizar Zeki Obdan Lisesi

Lisans: Dokuz Eylül Üniversitesi – İşletme

Yüksek Lisans: Gümüşhane Üniversitesi – İşletme

İŞ DENEYİMİ VE PROJELER

Güsiad(Gümüşhaneli İş Adamları Derneği): Ar-Ge Birimi Kurucu
Üyesi

Asyaport Liman A.Ş. (MSC): İnsan Kaynakları Uzmanı

Gümüşhane.gen.tr: Köşe Yazarı

YABANCI DİLLER

İngilizce: İyi



EKLER

DUYGUSAL EMEK, TÜKENMİŞLİK VE PSİKOLOJİK SERMAYE ANKET FORMU

A-Psikolojik Sermaye Ölçeği

1-Kesinlikle Katılmıyorum; 2-Katılmıyorum; 3-Kısmen Katılıyorum; 4- Katılıyorum; 5- Kesinlikle Katılıyorum	1	2	3	4	5
1-Uzun dönemli bir problemi analiz ederek uygun bir çözüm bulabilme konusunda kendime güveniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
2-Hastane yönetimiyle ilişkilerimde, kliniğimi/departmanımı temsil etme konusunda kendime güveniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
3-Hastanemizin uzun dönemli hedeflerinin oluşturulmasına katkı sağlama konusunda kendime güveniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
4-Kliniğimin/departmanımın geleceğe yönelik hedeflerinin belirlenmesine katkı sağlama konusunda kendime güveniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
5-Hastanenin tedarikçileri (ilaç ve tıbbi malzeme firmaları) veya müşterileri (hasta ve hasta yakınları) gibi hastane dışındaki insanlarla ilişki kurma konusunda kendime güveniyorum	☐	☐	☐	☐	☐
6-Mesleki konularda meslektaşlarıma ve ilgililere bilgi vermek amaçlı sunum yapma konusunda kendime güveniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
7-İşimde herhangi bir zorluk karşısında, pek çok çözüm yolu geliştirebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
8-Hayatımın bu döneminde, şimdi, mesleki amaçlarıma ulaşmak gayretimi ısrarla sürdürüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9-Her problemin çok sayıda çözüm yolu olduğuna inanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
10-Şu anda, kendimi işimde mükemmel düzeyde başarılı buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
11-Hastanedeki günlük işlerimde hedeflerime ulaşmak için birçok yol bulabiliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
12-Bu dönemde, kendim için belirlediğim mesleki amaçlarımı gerçekleştiriyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
13-İşimde karşılaştığım olumsuz bir durumu aşmak benim için zordur.	☐	☐	☐	☐	☐
14-Çalışma ortamında veya çalışma esnasında karşılaştığım zorlukların üstesinden öyle ya da böyle, bir şekilde gelirim.	☐	☐	☐	☐	☐
15-Eğer gerekirse, işimi yaparken rahatlıkla çok sayıda kişi ile konuşabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
16-İşyerimde çoğu zaman aşılması gereken stresli işleri telaşa kapılmadan üstlenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
17-Daha önce işimde zorluklar yaşayarak edindiğim tecrübeler sayesinde zorlukların üstesinden gelebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
18-Bu çalışma ortamında, aynı anda bir kaç işi yapabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
19-İşlerimde zorluklar ve problemler olsa bile her şeyin düzeleceğini ümit ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
20-Yanlışlar ve hatalar üst üste gelmeye başladığında, bu durumun daha da kötüleşeceği anlamına gelir.	☐	☐	☐	☐	☐
21-Her zaman işlerimin iyi ve olumlu yanına bakmayı tercih ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
22-Mesleğim ve işimle ilgili olarak gelecekte olacaklar konusunda iyimserim	☐	☐	☐	☐	☐
23-Bu hastanede işler asla düzelmez (iyi gitmez)	☐	☐	☐	☐	☐
24-İş konusunda “olanda bir hayır vardır” deyimini benimsiyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

B-Duygusal Emek Ölçeği

1-Kesinlikle Katılmıyorum; 2-Katılmıyorum; 3-Kısmen Katılıyorum; 4- Katılıyorum; 5- Kesinlikle Katılıyorum	1	2	3	4	5
1- Hastalar ve yakınlarına karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	☐	☐	☐	☐	☐
2- İşimi yaparken kendimi sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
3- Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
4- Taktiksel olarak hastalara kendilerini değerli hissettiririm.	☐	☐	☐	☐	☐
5- İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
6- İnsanların üzüntüleri saçma gelse de üzüntülerini paylaşıyormuşum gibi yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Hasta ve yakınlarının 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 yönünden bakmaya çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐
12- Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐

C-Tükenmişlik Soruları

1-Hiçbir zaman; 2-Yılda birkaç kez; 3-Ayda birkaç kez; 4- Haftada birkaç kez; 5- Hergün	1	2	3	4	5
1. "Kendini işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
2. "İşgünün sonunda kendimi bitkin hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
3. "Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
4. "Hastalarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim."	☐	☐	☐	☐	☐
5. "Bazı hastalarım onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
6. "Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir."	☐	☐	☐	☐	☐
7. "Hastalarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim."	☐	☐	☐	☐	☐
8. "İşimin beni tükettiğini hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
9. "İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
10. "Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
11. "Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
12. "Kendimi çok enerjik hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
13. "İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
14. "İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
15. " Bazı hastaların başına gelenler gerçekten umurumda değil."	☐	☐	☐	☐	☐
16. " Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor."	☐	☐	☐	☐	☐
17. "Hastalarım rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim."	☐	☐	☐	☐	☐
18. " Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐
19. " Bu meslekte pek çok değerli işler başardım."	☐	☐	☐	☐	☐
20. "Hatalar üst üste gelmeye başladığında, bu durumun daha da kötüleşeceği anlamına gelir."	☐	☐	☐	☐	☐
21. " İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim."	☐	☐	☐	☐	☐
22. " Hastaların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum."	☐	☐	☐	☐	☐

D-Demografik Sorular

Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()

Medeni Durumunuz: Bekar () Evli ()

Mesleğiniz:

Doğum tarihiniz:.....

Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?.....

Kaç yıldır aynı hastanede çalışıyorsunuz?

Aylık geliriniz:TL

