

PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İHLALI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA¹

The Relationship of Psychological Contract Breach and Emotional Labor: A Research on the Health Sector

Gönderim Tarihi: 31.07.2018

Kabul Tarihi: 22.11.2018

Doi: 10.31795/baunsobed.492903

Edip ÖRÜCÜ*

Erdoğan KORKMAZ**

ÖZ: Bu araştırmanın amacı, psikolojik sözleşme ihlali ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu kapsamda araştırma, Balıkesir'in Bandırma, Erdek ve Marmara ilçelerindeki Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında çalışan 118 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algıları ve duygusal emek davranışları anket yöntemi ile ölçülmüştür. Veriler, frekans analizi, güvenilirlik analizi, normallik testi, korelasyon ve regresyon yöntemleri ile analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre, psikolojik sözleşme ihlali algısı duygusal emek ve duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve gerçek duygular alt boyutlarını anlamlı düzeyde etkilememektedir. Çalışmanın sonunda, sonuçlar yorumlanıp, tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sözleşme İhlali, Duygusal Emek, Sağlık Sektörü.

ABSTRACT: The purpose of this study is to determine the relationship between psychological contract breach and emotional labor behavior. In this context, the research was carried out on 118 people working in the Emergency Health Services Situations in Bandırma, Erdek and Marmara districts of Balıkesir. The psychological contract breach perceptions and emotional labor behaviors of employees is measured through the questionnaire method. The datas were analyzed by frequency analysis, reliability analysis, normality test, correlation and regression analysis methods. The results indicate that psychological contract breach perception does not significantly affect emotional labor and surface acting, deep acting and genuine emotions sub-dimensions of emotional labor. At the end of the research, the results were interpreted and discussed.

Keywords: Psychological Contract Breach, Emotional Labor, Health Sector.

¹ Bu çalışma 17-19 Eylül 2018 tarihlerinde Bandırma'da düzenlenen '1.Uluslararası Bandırma ve Çevresi Sempozyumu'nda bildiri olarak sunulmuştur.

* Prof. Dr., Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi/İİBF/İşletme Bölümü, eorucu@bandirma.edu.tr, ORCID ID: orcid.org/0000-0002-3301-7496.

** Doktora Öğrencisi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi/İşletme ABD, erdogankorkmaz@ogr.bandirma.edu.tr, ORCID ID: orcid.org/0000-0001-5292-9266.

GİRİŞ

Günümüzde hizmet örgütlerinin yapılarındaki önemli değişimler, işveren ve işgörenlerin karşılıklı ilişkililerine yönelik algılarını ve sonuçta duygusal tepkilerini etkilemektedir (Zhao vd., 2007: 648). Bu neden - sonuç ilişkisini açıklamak için yararlanılan en önemli kaynaklar Weiss ve Cropanzano'nun (1996a) duygusal olaylar teorisi ve Lawler'in (2001) duygularla ilgili sosyal değişim teorisidir. Bu teoriler, bir işgörenin sergilediği duygusal emeğin duygusal değişimin bir sonucu olduğunu savunarak, bu değişim ilişkisinin psikolojik sözleşme ile ilgili olduğunu ortaya koymuşlardır (Xuan ve Park, 2012: 7185).

Psikolojik sözleşme ihlalinin algılanması güçlü duygusal deneyimlere dayanmaktadır (Zhao vd., 2007: 650). Olumsuz duygusal deneyimlerin yoğunluğuna göre, işgörenlerin işle ilgili duygu ve düşünceleri olumsuz etkilenmekte ve motivasyonları azalmaktadır (Bal ve Smit, 2011: 8). Diğer yandan psikolojik sözleşme ihlali algısı, belirli işlerde duygusal tepkiye neden olarak, işgörenlerin işle ilgili çabalarını azaltmakta ve işgörenlerde öfke ve hayal kırıklığına neden olmaktadır (Morrison ve Robinson, 1997: 230). Psikolojik sözleşme ihlali algısı, işyerinde daha az kontrol, öngörülebilirlik ve iş kaynaklarının yoksunluğu ile ilişkili olması nedeniyle de, işgörenlerin duygularını olumsuz etkilemektedir. Genel olarak, psikolojik sözleşme ihlali algısı olumlu duygularla daha az; olumsuz duygularla daha çok ilişkilidir (Zhao vd., 2007: 650; Chamber ve Oliveira-Cruz, 2010: 113-114). Bir işgören psikolojik sözleşmesinin ihlal edildiğini algıladığında, duygularını örgütün veya işverenin istediği şekilde sergilemekten sakınmaktadır (Xuan ve Park, 2012: 7188).

Hizmet sektöründeki önemli gelişmeler nedeniyle, örgütler, sundukları hizmetin kalitesini artırmaya yönelmişlerdir. Hizmetin algılanan kalitesi ise, doğrudan, çalışanlar ve hizmetin sunulduğu bireylerin etkileşimine bağlı olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle yöneticiler tarafından çalışanların duygusal emek davranışlarının düzenlenmesi önemli bir konu haline gelmiştir (Morris ve Feldman, 1996: 986). Duygusal emeğin yoğun bir şekilde sergilendiği hizmet alanlarından biri de sağlık sektörüdür. Sağlık çalışanlarının gösterdikleri emek- yoğun performansa karşılık, işveren veya yöneticiler tarafından beklentilerinin karşılanmaması çalışanların duygusal emek davranışı üzerinde etkili olmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, kamu sağlık hizmetlerindeki işgörenlerin psikolojik sözleşme ihlali algılarının duygusal emek davranışı üzerinde bir etkisinin olup olmadığını tespit etmektir. Yapılan yazın taramasında psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek kavramları benzer kavramlarla ilişkilendirilmiş olsa da, bu iki kavramın birbiriyle doğrudan ilişkisini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle, çalışmanın yazındaki bir boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Psikolojik Sözleşme İhlali Kavramı

Psikolojik sözleşme kavramı ilk olarak, 1960' lı yılların başında Levinson, Price, Munden, Mandl, Soley (1962) ve Schein (1965) tarafından araştırılmıştır. Bu araştırmacılar psikolojik sözleşmeyi, çalışan ve örgüt arasında değişim ilişkileriyle oluşan karşılıklı yükümlülüklerden beklenti duyması olarak tanımlamışlardır (Morrison ve Robinson, 1997: 227-228). Psikolojik sözleşme kavramını ilk kez kullanan Argyris (1960) kavramı, "iki taraf arasında, birbirlerinin normlarına saygılı olmaya yönelik, örtük ve yazılı olmayan anlaşma" olarak tanımlamıştır (Smitson ve Lewis, 2004: 70). Rousseau' ya (1989) kadar olan örgütsel araştırmalarda psikolojik sözleşme genel olarak, işveren ve çalışan arasında işleyen yazılı olmayan beklentiler olarak tanımlanmaktadır (Rousseau, 1989: 126). Rousseau (1989) ise psikolojik sözleşmeyi ilk kez kavramlaştırmış ve psikolojik sözleşmeyi örgüt ile çalışan arasındaki değişim anlaşmasıyla ilgili örgüt tarafından şekillenen beklentiler olarak yeniden tanımlamıştır (Rousseau, 1989: 124-126). Bu tanımda vurgulanan önemli nokta, beklentilerin çalışan ile işvereni arasındaki karşılıklı değişime bağlı olmasıdır (Tziner, Felea ve Vasiliu, 2017: 64).

Yapılan tanımlar ışığında psikolojik sözleşmenin özellikleri şu şekilde özetlenebilir (Rousseau, 1989:128):

- a) İşveren ve işgören arasındaki karşılıklı yükümlülükler dair bireysel inanç söz konusudur.
- b) Bir tarafın verdiği taahhüte karşılık, diğer taraf çaba gösterir.
- c) Yükümlülük ve bedeller, bireysel ya da öznel olarak değerlendirilir.
- d) Her iki taraf da iyi niyet, adil anlaşma ve güven konusunda beklenti içine girerler.

Alan yazında psikolojik sözleşme ağırlıklı olarak *işlemsel sözleşmeler* ve *ilişkisel sözleşmeler* olmak üzere iki türde ele alınmıştır (Rousseau, 1990: 390). İşlemsel sözleşmeler, kısa dönemli ve açık olup, ekonomik yükümlülükleri ve tarafların koşullu sınırlı katılımını kapsamaktadır. İlişkisel sözleşmeler ise geniş kapsamlı, uzun dönemli ve açık uçlu olup, ekonomik yükümlülüklerin yanı sıra destek ve sadakat gibi sosyo-duygusal yükümlülükleri de kapsamaktadır (Rousseau, 1990: 390; Morrison ve Robinson, 1997: 229).

Çalışan örgüt ilişkisiyle oluşan psikolojik sözleşme, iki taraf arasındaki karşılıklı yükümlülüklerdir (Rousseau, 1989: 121). Ancak işgörenler, örgütlerinin sık sık sözleşmenin gereğini ihlal ettiğini algılamaktadırlar. Robinson ve Rousseau (1994) yaptıkları çalışmada, yöneticilerin % 55' inin örgütte çalışmaya

başladıkları ilk iki yılda örgütlerinin bir veya daha fazla yükümlülüğü yerine getirmede başarısız olduklarını tespit etmişlerdir. Bu algı, işgörenlerin örgüte karşı güven, iş tatmini, borçluluk duygusu, performans ve işte kalma niyetlerinin azalmasına neden olmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994: 245-259).

Psikolojik sözleşme ihlali, çoğu yazar tarafından tartışılrsa da; kavramın tanımı üzerinde farklı görüşler mevcuttur. Ancak, görgül çalışmalarda psikolojik sözleşme ihlali, işverenin psikolojik sözleşmedeki bir veya daha fazla yükümlülüğü yerine getirmemesi olarak tanımlanmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994: 247; Morrison ve Robinson, 1997: 230).Yükümlülüğün yerine getirilmemesi taraflardan birinin taahhüt edilen şeyin gerçekleşmediğini algılaması ile ilgilidir. İşgören bu durumda kendisine haksızlık yapıldığını düşünür ve derin bir üzüntü hisseder (Morrison ve Robinson, 1997:230). Örneğin işe yeni giren bir işgörene işyerinde kısa bir sürede terfi edebileceği söylendiğinde, çalışan bunu bir vaat olarak algılar. Ancak bu vaat gerçekleşmediğinde psikolojik sözleşme ihlali algısı ortaya çıkmaktadır (Robinson ve Morrison, 2000: 526).

Morrison ve Robinson (1997) psikolojik sözleşme ihlali algısı oluşum süreciyle ilgili bir model geliştirmişlerdir. Bu modele göre psikolojik sözleşme ihlalinin iki ana nedeni vardır. *Sözünden dönmek ve uyuşmazlık*. Sözünden dönme, bir örgütteki taraf ya tarafların sözleşmeye uyulmadığını algılamasıyla ilgili durumdur. Uyuşmazlık ise, örgüt ve çalışanın sözleşmenin yükümlülüklerini farklı algılamalarıyla ilgilidir. Psikolojik sözleşme ihlaline etki eden üçüncü faktör *dikkattir*. Dikkat, tarafların sözleşmenin yükümlülüklerini karşı tarafın uyup uymadığını gözlemlemesiyle ilgilidir (Morrison ve Robinson, 2000: 526).

Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emeğin karmaşık doğasını anlamada yararlanılan ve diğer çalışmalara temel oluşturan dört yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar Hochschild'in (1983) yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman'ın (1996) yaklaşımı ve Grandey'in (2000) yaklaşımıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88-115; Morris ve Feldman, 1996: 986-1010; Grandey, 2000: 96).

Hochschild (1983) *'The Managed Heart: The Commercialization of Feeling'* adlı kitabında duygusal emeği 'açıkça gözlemlenebilen yüz ve vücut hareketi sergilemek için duyguların yönetilmesi' olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000: 96). Hochschild'e (1983) göre işverenin çalışanların duygularını kontrol etmesi ve çalışanların müşterilerle doğrudan etkileşim içinde olması gerektiği ifade edilmektedir (Lazanyi, 2011: 126). Diğer bir deyişle iş yerinde duygusal emek, yüz yüze iletişim ve konuşma, müşteriler üzerinde duygusal bir durum oluşturma ve çalışanların duygusal aktivitelerinin işverenler tarafından kontrol edilmesini gerektirmektedir (Choi vd., 2014: 78). Hochschild (1983) müşterilerle ilişki-

leri bir oyun sahnesi olarak değerlendirerek; müşterilerin izleyici olduğu yerde çalışanları aktör olarak nitelendirmiştir. Bu duygu yönetimi çalışanların iş performansını artırmak ve örgütsel hedefleri gerçekleştirmeye yönelik olarak uygulanmaktadır (Grandey, 2000: 96).

Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre duygusal emek, örgüt yönetiminin etkinliğini artırmak amacıyla gösterim kurallarına uygun olarak uygun duygunun yansıtılmasıdır. Yazarlar davranışın hizmet alıcısı doğrudan etkilemesi nedeniyle -davranışın altında yatan duygu yerine- bizzat davranışa odaklanmışlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Diğer yandan, çalışanın samimi olması koşuluyla, duygusal emeğin, görevin etkili bir şekilde yerine getirilmesi ya da iş performansı ile pozitif bir ilişkisinin olduğunu savunmuşlardır. Ayrıca yazarların yaklaşımına göre gösterim kurallarıyla uyumlu olan duyguların yönetilmeye ihtiyacı bulunmamaktadır (Grandey, 2000: 96; Ye ve Chen, 2015: 2233). Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımı, Hochschild'in (1983) yaklaşımından iki açıdan farklılık gösterir. Birincisi çaba gerektirmeyen gerçek gözlemlenebilir davranışlara odaklanır. İkincisi, duygusal emeğin bireysel sonuçlarından çok iş performansı üzerine etkisini inceler (Grandey, 2000: 96).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği kişiler arasındaki etkileşim boyunca örgütün istediği duyguyu yansıtmak için ihtiyaç duyulan planlama, kontrol ve çaba olarak tanımlamışlardır. Morris ve Feldman'ın (1996) tanımı çalışanların müşterilerle etkileşimi sırasında örgütün onlardan beklentilerini ve gerçek duygularıyla göstermeleri gereken duygular arasındaki iç gerginlik durumunu özetlemektedir. Ayrıca duygular, bireyler ve sosyal çevre tarafından değiştirilir ve kontrol edilir (Morris ve Feldman, 1996: 987- 994). Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği; duyguların sıklığı, duyguların gösterimi (duyguların yoğunluğu ve etkileşimin süresi), duyguların çeşitliliği ve duyguların çatışması olarak dört boyutta incelemişlerdir (Morris ve Feldman, 1996: 987- 994; Choi vd., 2014: 79). Yazarlara göre duygusal emeği en iyi açıklayan boyut duyguların gösterimidir (Grandey, 2000: 96).

Grandey (2000), duygusal emekle ilgili önceki yaklaşımların duygusal emeği açıklamakta yetersiz kaldığını savunmuştur. Bu nedenle, önceki yaklaşımlarla kendi görüşünü bütünleştiren duygu düzenlemesi teorisini geliştirmiştir. Duygu düzenleme teorisine göre birey bulunduğu durumdan bir uyarım alır ve duygularla tepki verir. Bireyin duygusal tepki eğilimi diğer bireylere ve sosyal çevreye bilgi sağlar. Grandey (2000) duygusal emeği örgütsel amaçları gerçekleştirmek için hem duyguların hem de davranışların düzenlenmesi olarak ifade etmiştir. Bu kapsamda yüzeysel davranış gözle görülebilen davranışları düzenlemeyi ifade ederken, derin davranış duyguların düzenlenmesini ifade eder (Grandey, 2000: 97-98).

Hochschild (1983), duyguların yönetiminde iki temel yöntemin olduğunu savunmuştur. Bunlar *yüzeysel davranış* ve *derin davranış*tır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92; Grandey, 2000: 96). Yüzeysel davranışta çalışan sadece kendisinden istenilen duyguyu yansıtmakta ve gerçekten hissettiği duyguyu yansıtmamaktadır. Derin davranışta çalışan gerçekten hissettiği duyguları kendisinden istenen duygulara uyarlamaya çalışmaktadır. Bu iki davranış türü de çaba gerektirmekte olup tükenmişlik ve iş stresi gibi olumsuz etkilere neden olmaktadır (Allen vd., 2014: 21; Choi vd., 2014: 78; Xu vd., 2017: 290-292). Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre ise çalışan kendisinden istenen duyguyu içten hissediyor da (*gerçek duygular*) olabilir. Bu durumda çalışanın rol yapmak ve duygularını değiştirmek için çaba harcamasına gerek yoktur. (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94; Köse vd., 2011: 169-170; Ye ve Chen, 2015: 2234).

Psikolojik Sözleşme İhlali ve Duygusal Emek İlişkisi

Türkiye ve yurtdışı yazını incelendiğinde, iki kavram arasındaki ilişkiyi dolaylı olarak ele alan sınırlı sayıda bazı çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalara aşağıda değinilmiştir.

Fındıklı ve Yozgat (2015), hizmet ve perakende işletmelerinde çalışan 204 işgören üzerinde psikolojik sözleşme ihlalinin, duygusal emek ve örgüt içi rol performansı arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici etkisini araştırdıkları çalışmada, psikolojik sözleşme ihlalinin, duygusal emek ve örgüt içi rol performansı arasındaki ilişki üzerinde negatif yönde düzenleyici etkisini tespit etmişlerdir. Aynı çalışmada yazarlar, psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek arasında doğrudan olumlu ilişki tespit etmişlerdir.

Xuan ve Park (2012), Çin'deki 40 üniversitede profesör ünvanındaki 504 kişiyle psikolojik sözleşmenin ÖVD' ye etkisinde duygusal emek stratejilerinin aracı etkisini araştırdığı çalışmada, ilişkisel psikolojik sözleşme ile derin davranış ve gerçek duygular arasında olumlu, yüzeysel davranış arasında olumsuz ilişki tespit etmişlerdir. Aynı çalışmada yazarlar, işlemsel psikolojik sözleşme ile yüzeysel davranış arasında olumlu; derin davranış ve gerçek duygular arasında olumsuz ilişki tespit etmişlerdir.

Bal ve Smit (2011), Hollanda'daki büyük ölçekli işletmelerde çalışan 163 işgören üzerinde psikolojik sözleşme ihlali ve duygu düzenlemeleri ilişkisinde yaşla ilgili farklılıkları tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik sözleşme ihlali ve olumsuz duygular arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir.

Zhao vd. (2007), psikolojik sözleşme ihlalinin sonuçlarıyla ilgili inceledikleri 54 meta-analiz çalışmasında, psikolojik sözleşme ihlali ile duygular arasında

olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Zhao vd., 2007: 664-665).

Yukarıda değinilen araştırmalardan hareketle, bu araştırma ile ilgili aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1a. Psikolojik sözleşme ihlali duygusal emeği anlamlı düzeyde etkilemektedir.

H1b. Psikolojik sözleşme ihlali yüzeysel davranışı anlamlı düzeyde etkilemektedir.

H1c. Psikolojik sözleşme ihlali derin davranışı anlamlı düzeyde etkilemektedir.

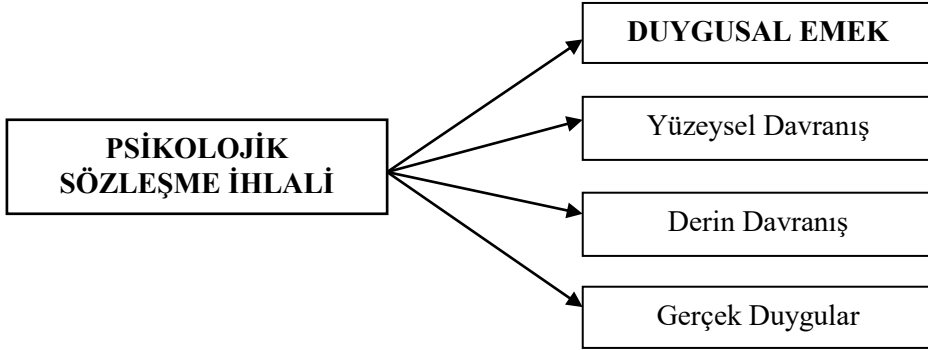
H1d. Psikolojik sözleşme ihlali gerçek duyguları anlamlı düzeyde etkilemektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Şekil 1’de psikolojik sözleşme ihlali ile duygusal emek ve alt boyutları arasında doğrudan ilişki gösterilmiştir.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Balıkesir’in kuzey yönündeki Bandırma, Erdek ve Marmara ilçelerindeki Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları’nda çalışan toplam 140 kişiden oluşmaktadır. Örneklemi ise, üç ilçedeki Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları’nda çalışan 120 kişi oluşturmaktadır. Bu kapsamda, katılımcılara araştırmacı tarafından şubat ve mart 2018 tarihleri içerisinde, kolayda örnekleme yöntemiyle, 120 anket uygulanmıştır. Geri dönen anketlerin 2’sinde eksik bölümlerin olduğu tespit edilmiş ve analizlere dahil edilmemiştir. Bu durumda analize dahil edilen anket sayısı 118 adettir. Dolayısıyla, araştırmanın örnekleminin evreni yeterli sayıda temsil ettiği tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 130).

Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Psikolojik sözleşme ihlali ölçeği: Çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algılarını ölçmek amacıyla, Robinson ve Morrison (2000) tarafından geliştirilen ve Salha vd.'nin (2016) Türkçe'ye uyarlayarak kullandığı 9 maddeli ve tek boyutlu ölçekten yararlanılmıştır. Ölçekteki ifadeler; "anlaşmamız gereği ben üstüme düşen her şeyi yaptığım halde işverenim pek çok sözünü tutmadı.", "katkılarımın karşılığında bana söz verilen her şey yerine getirilmedi.", "işyerimle aramdaki sözleşmenin ihlal edildiğini hissediyorum.", şeklindedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert ölçeği yardımıyla yanıtlamışlardır (1-kesinlikle katılmıyorum, 5- kesinlikle katılıyorum)

Duygusal emek ölçeği: Çalışanların duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) Diefendorff vd., (2005), Grandey (2003), Kruml ve Geddes'in (2000) geliştirdikleri duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerini alarak Türkçe'ye uyarladığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, yüzeysel davranış, derin davranış ve gerçek duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Ölçek, çalışmanın yapıldığı sektöre uyarlanarak, "hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.", "hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.", "hastalara sergilediğim duygular samimidir.", şeklinde ifadelerden oluşmaktadır. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert ölçeği yardımıyla yanıtlamışlardır (1- hiçbir zaman, 5- her zaman). Ölçekte yüzeysel davranış 1-6., derin davranış 7-10. ve gerçek duygular ise 11-13. maddeler ile ölçülmektedir.

Güvenirlilik Analizi

Psikolojik Sözleşme İhlali Ölçeği: Psikolojik sözleşme ihlali ölçeğinin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0.781'dir.

Duygusal Emek Ölçeği: Duygusal emek ölçeğinin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0.652'dir. Yüzeysel davranış ölçeğinin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0.885; derin davranış ölçeğinin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0.887; gerçek duygular ölçeğinin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0.870'dir. Bu sonuçlara göre ölçeklerin cronbach alpha değerlerinin güvenirlik sınırları içinde olduğu tespit edilmiştir.

Normallik Testi

Her iki ölçeğin normallik dağılımını belirlemek amacıyla yapılan analizde, çarpıklık ve basıklık oranının (skewness ve kurtosis oranı) -1,5 ile + 1,5 arasında olduğu ve her iki ölçeğin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2014). Bu sonuca göre göre değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığını tespit etmek için Pearson korelasyon analizi ve değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkisini test etmek amacıyla, basit doğrusal regresyon analizinin uygulanmasının uygun olacağı görülmüştür.

1. BULGULAR

Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Örnekleme oluşturan 118 sağlık sektörü çalışanından erkek çalışanların oranı % 29,7 (n=35), kadın çalışanların oranı % 70,3 (n=83); evlilerin oranı % 67,8 (n=80), bekârların oranı ise % 32,2 (n=38)'dir. 18-30 yaş aralığında olanların oranı % 46,6 (n=55), 31-40 yaş aralığında olanların oranı % 36,4 (n=43), 41-50 yaş aralığında olanların oranı % 14,4 (n=17) ve 51 yaş ve üstü olanların oranı % 2,5 (n=3)'tir. Sağlık sektörü alanında 1-5 yıl aralığında çalışanların oranı % 32,2 (n=38), 6-10 yıl aralığında çalışanların oranı % 32,2 (n=38), 11-15 yıl aralığında çalışanların oranı %14,4 (n=17), 16-20 yıl aralığında çalışanların oranı % 13,6 (n=16) ve 21 yıl ve üstü çalışanların oranı % 7,6 (n=9) dir. Lise mezunlarının oranı % 30,5 (n=36), önlisans mezunlarının oranı % 37,3 (n=44), lisans mezunlarının oranı % 25,4 (n=30), yüksek lisans mezunlarının oranı % 5,9 (n=7) ve doktora mezunlarının oranı % 0,8 (n=1)'dir.

Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenlere ait alt boyutlar arasındaki ilişkileri gösteren Pearson Korelasyon analizi bulguları Tablo 1' de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ($r=0.028$, $p>0.05$) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Psikolojik sözleşme ihlali ile duygusal emeğin alt boyutlarından, yüzeysel davranış ($r=0.079$, $p>0.05$), derin davranış ($r=-0.055$, $p>0.05$) ve gerçek duygular ($r=0.003$, $p>0.05$) arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir.

Tablo 1: Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Pearson Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ort.	SS	1	2	3	4	5
1.PSİ	2,881	0,716	1				
2.DE	2,829	0,509	0,028	1			
3.YD	2,025	0,904	0,079	0,570**	1		
4.DD	3,093	1,140	-0,055	0,751**	-0,032**	1	
5.GD	4,084	0,830	0,003	0,044	-0,604**	0,236*	1

** $P<0,01$, * $P<0,05$. PSİ:Psikolojik sözleşme ihlali, DE: Duygusal emek, YD:Yüzeysel davranış,

DD:Derin davranış, GD:Gerçek Duygular

Basit Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Psikolojik sözleşme ihlali ile duygusal emek ve alt boyutları arasındaki neden sonuç ilişkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizinin gösterildiği Tablo 2'ye göre, psikolojik sözleşme ihlali, duygusal emek ($R^2=.001$) ve duygusal emeğin yüzeysel davranış ($R^2=.006$), derin davranış ($R^2=.003$) ve gerçek duygular ($R^2=.000$) alt boyutlarını anlamlı olarak etkilememektedir. Diğer bir deyişle, psikolojik sözleşme ihlalinin duygusal emek ve alt boyutlarını etkile-

me yüzdesinin (R^2) yeterli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre **H1a**, **H1b**, **H1c**, ve **H1d** hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 2: Basit Doğrusal Regresyon Analizi

<i>Değişkenler</i>	<i>DE</i>	<i>YD</i>	<i>DD</i>	<i>GD</i>
	β	β	β	β
<i>PSİ</i>	0,020	0,099	-0,088	0,004
<i>F</i>	0,090	0,723	0,352	0,001
<i>R²</i>	0,001	0,006	0,003	0,000
<i>Düzeltilmiş R²</i>	-0,008	-0,002	-0,006	-0,009

$P < 0,05$. PSİ: Psikolojik sözleşme ihlali, DE: Duygusal emek, YD:Yüzeysel davranış,

DD:Derin davranış, GD:Gerçek Duygular.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda, psikolojik sözleşme ihlalinin, duygusal emek ve yüzeysel davranış, derin davranış ve gerçek duygular alt boyutlarını anlamlı düzeyde etkilemediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algılamalarının, sergiledikleri duygusal emek davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Bu sonucun, psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ilişkisini dolaylı olarak ele alan Fındıklı ve Yozgat (2015), Xuan ve Park (2012), Bal ve Smit (2011) ve Zhao vd.,'nin (2007) sonuçlarından farklı olduğu görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonucu değerlendirmek amacıyla, Morrison ve Robinson'un (1997: 528) geliştirdiği psikolojik sözleşme ihlali modeline değinmek yerinde olacaktır. Psikolojik sözleşme ihlali modelinde, psikolojik sözleşme ihlali algısı her zaman duygusal tepkiye neden olmamaktadır. Bir başka deyişle, işgören tarafından psikolojik sözleşmenin ihlal edildiğinin algılanması, gerçek anlamda bir ihlalin hissedildiği anlamına gelmemektedir. Duygusal tepki, işgörenin algılanan ihlale anlam yüklediği bir yorumlama sürecine bağlı olarak gelişmektedir. İşgören yorumlama sürecinde ihlalin neden ve sonuçlarını değerlendirerek, kendisine haksızlık yapıldığını algılasa duygusal tepki vermektedir. Dolayısıyla araştırmanın yapıldığı Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları'ndaki işgörenler, kendilerine verilen sözlerin yerine getirilmediği durumlarda bile, bunu kendilerine yapılan bir haksızlık olarak yorumlamamış ve duygusal tepki vermemiş olabilirler. Ayrıca, özellikle kamu sektöründe işe alımlarda merkezi sınav sisteminin uygulanması ile yöneticilerin işe alım sürecinde işgörenlerle doğrudan iletişiminin olmaması, işgörenlerin işe alım sürecinde kendilerine bir söz verilmediğini düşünmelerine neden olabilir. Diğer yandan, işgörenler işe başladıktan sonra yeterli performans gösteremezlerse,

ücret artışı, terfi ve sosyal hakların sağlanması konularında işveren de isteksiz davranmaktadır. Özellikle emek-yoğun hizmet veren kamu sağlık sektöründeki işgörenler beklenenden daha çok performans gösterdiklerini düşünerek, bu nedene yönelik bir ihlal algılamamış olabilirler.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, kamu sağlık hizmetleri sektörünün belirli bir örneklemeden elde edilmesi nedeniyle, tüm kamu ve özel sağlık hizmetleri sektörü çalışanlarıyla ilgili bir genel sonucu kapsamamaktadır. Aynı konuda özel sağlık sektörü ve diğer hizmet sektörlerinde de benzer çalışmaların yapılması ilgili yazının gelişmesine katkı sağlayabilir. Bu araştırmada sadece psikolojik sözleşme ihlalinin duygusal emek üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Konu ile ilgili olarak, diğer faktörlerinde değerlendirildiği çalışmaların yapılması, sonuçları daha da genellenebilir bir hale getirebilecektir.

KAYNAKÇA

- Allen, J. A., Diefendorff, J. M. ve Ma, Y. (2014). Differences in Emotional Labor Across Cultures: A Comparison of Chinese and U.S. Service Workers. *J Bus Psychol*, 29, 21–35.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bal, M. ve Smit, P. (2011). Age-Related Differences in Emotion Regulation After Psychological Contract Breach. *Career Development International*, 17(1), 6-24.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Chambel, M. J. ve Olivia Cruz, F. (2010). Breach of Psychological Contract and the Development of Burnout and Engagement: A Longitudinal Study Among Soldiers on a Peacekeeping Mission. *Military Psychology*, 22, 110–127.
- Choi, Y. G., Kim, K.S. ve Kim, J. S. (2014). A Study on the Concept, Dimensions and Consequences of Emotional Labor. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management*, 2(3), 77-81.
- Tabachnick, B. G. ve L.S. Fidell, L.S. (2014). *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.). Boston:Pearson
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Fındıklı, M. A. ve Yozgat, U. (2015). The Relationships among Emotional Labor, Perceived Psychological Contract Breach and Perceived In-Role Performance: A Research in Retail and Service Sector Employees in Istanbul. *Canadian International Journal of Social Science and Education*, 193- 203.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 165-185.
- Lazanyi, K. (2011). Organizational Consequences of Emotional Labour In Management. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 125-131.
- Morris, J. A. ve Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Morrison, E. W. ve Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22, 226–256.
- Robinson, S. L., ve Morrison, E. W. (2000). The Development of Psychological Contract Breach and Violation: A Longitudinal Study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525–546.
- Robinson, S. L. ve Rousseau, D. M. (1994). Violating The Psychological Contract: Not The Exception But The Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245–259.
- Rousseau, D.M. (1989). Psychological and Implied Contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121–139.
- Rousseau, D. M. (1990). New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389-400.
- Salha, H., Cinnioğlu, H. ve Yazıt, H. (Ekim 2016). *Psikolojik Sözleşme İhlal Algısının Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. 17. Ulusal Turizm Kongresi, Muğla'da sunulan bildiri.
- Smithson, J. ve Lewis, S. (2004). The Psychological Contract and Work-Family. *Organization Management Journal*, 1(1), 70-80.
- Tziner, A., Felea, M. ve Vasiliu, C. (2017). Psychological Contract Breach, Leader-Member Exchange, Perceived Ethical Climate and Organisational Justice: Are They İnterrelated and How?. *Journal of East European Management Studies*, 22(1), 63-82.
- Xu, S., L R. Martinez, L.R. ve Lv, Q. (2017). Explaining the Link Between Emotional Labor and Turnover Intentions: The Role of In-Depth Communication. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 18(3), 288-306.
- Xuan, J. ve Park, D. S. (2012). Effects of Psychological Contract on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Professors' Emotional Labor Strategy. *African Journal of Business Management*, 6(24), 7184-7197.
- Ye, M. ve Chen, M. (2015). A Literature Review on Teachers' Emotional Labor. *Creative Education*, 6, 2232-2240.
- Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C. ve Bravo, J. (2007). The İmpact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 60, 647–680.

