

HASTANE ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNİN POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ İLE ARALARINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ¹

INVESTIGATION ABOUT THE EFFECTS OF DEMOGRAPHIC FACTORS OF HOSPITAL PERSONNEL ON PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND EMOTIONAL LABOR AND THE RELATIONSHIP BETWEEN THEM

Ahmet Düha KOÇ*, Belma KEKLİK**

* Dr., Tokat Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, koc.ahmet@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-7468-0537>

** Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, belmakeklik@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6905-4862>

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, sağlık personelinin pozitif psikolojik sermayeleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Ayrıca demografik değişkenler ile duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırma, Tokat il ve ilçe devlet hastanelerinde görev yapan 520 sağlık personeli ile gerçekleştirilmiştir. Anket sorularının güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alfa güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapısal eşitlik modeli (YEM) uygulanmıştır. Yol analizi tekniği ile pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlarının, duygusal emek alt boyutları üzerindeki etkisi incelenmiştir.

YEM sonuçlarına göre; duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye arasında çift yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Yol analizi bulgularına göre ise, iyimserlik düzeyi arttıkça derin davranışlar ve samimi davranışlar düzeyi artmakta; yüzeysel davranışlar düzeyi azalmaktadır. Ayrıca, dayanıklılık düzeyi arttıkça derin davranışlar ve samimi davranışlar düzeyi de artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, Pozitif Psikolojik Sermaye, Sağlık Yönetimi*

Jel Kodları: *I10, M12,*

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the relationship between positive psychological capital and emotional labor behaviors of health personnel. In addition, it is aimed to determine whether there is a significant relationship between demographic variables and emotional labor and positive psychological capital sub-dimensions. The study was carried out with 520 health personnel working in Tokat provincial and district state hospitals. Cronbach Alpha reliability analysis was applied to test the reliability of the questionnaire questions. Structural Equation Model (SEM) was applied to examine the relationship between positive psychological capital and emotional labor. Finally, the effect of the sub-dimensions of positive psychological capital on the emotional labor sub-dimensions was examined with the path analysis technique.

According to SEM results; there was a two-way relationship between emotional labor and positive psychological capital. According to the results of the path analysis, deep act and genuine act increase as the level of optimism increases; the level of surface act decreases. In addition, as the level of resilience increases, the level of deep and genuine act increases.

Keywords: *Emotional Labor, Positive Psychological Capital, Health Management*

Jel Codes: *I10, M12*

¹ Bu çalışma Ahmet Düha Koç tarafından yazılan doktora tezinden üretilmiştir.

1. POZİTİF PSİKOLOJİ

Psikoloji bilimi, II. Dünya savaşından sonra, tüm dikkatini tedavi konusuna vermiştir. Bu nedenle de psikoloji bilimi, daha çok insanlardaki hasarları gidermeye odaklanmıştır. Günümüzde, pozitif psikoloji (Positive Psychology-PP) hareketinin öncüsü olarak kabul edilen Martin Seligman bile birçok psikolog gibi bir dönem kariyerini, (örn., öğrenilmiş çaresizlik konusundaki ünlü çalışmaları gibi) insanların kırılma noktalarını ve zayıf yönlerini araştırmak ve merak etmekle geçmiştir (Luthans, 2002a: 696). Ancak PP yaklaşımı, psikoloji biliminin, adeta bir deve kuşu gibi kafasını kuma gömüp sadece yaşamdaki kötü olaylara odaklanmasını eleştirmiş bunun yerine hayatı daha yaşanılır kılan pozitif nitelikler üzerinde durulması gerektiğini ileri sürmüştür (Luthans, 2002b: 58).

II. Dünya Savaşından önce, psikolojinin üç farklı görevi bulunmaktaydı (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6; Luthans, 2002b: 58; Luthans, 2007b: 8);

- Akıl hastalıklarını iyileştirmek,
- Tüm insanların hayatını üretken ve tatmin edici yapmak,
- Üstün yetenekleri tanımlamak ve geliştirmek.

Savaştan önceki dönemde, psikolojinin görevi sadece akıl hastalarını iyileştirmek değil aynı zamanda, insanların yaşamlarını daha üretken hale getirmek ve yetenekli insanları tespit ederek Terman, Jung ve Maslow'un ilk çalışmalarında da ele alındığı gibi, bu yeteneklerini geliştirmektir (Luthans, 2002a: 696).

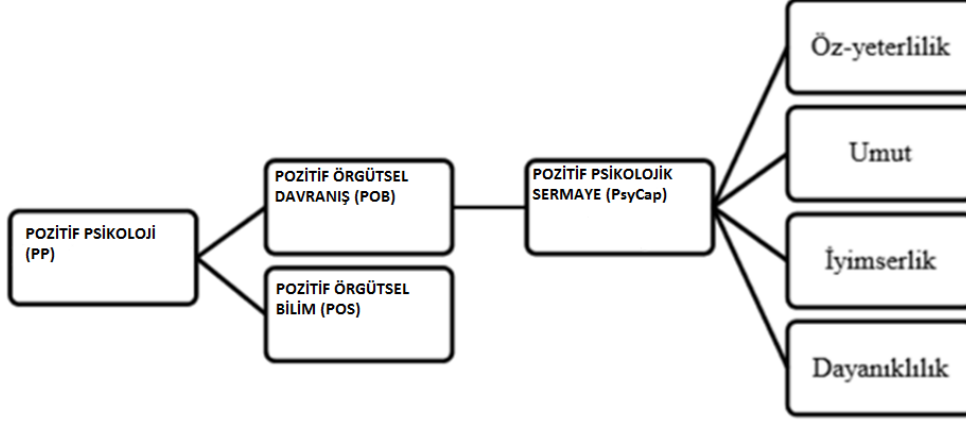
Pozitif psikolojiye dair çalışmalara daha erken dönemlerde de rastlamak mümkündür. Bunlara örnek olarak; Terman'ın (1939) üstün zekâlılık ve evlilik mutluluğu (Terman vd. 1938) çalışmaları, Watson'un (1928) etkili ebeveynlere dair

yazıları ve Jung'un (1933) hayatın anlamının keşfine dair çalışmaları gösterilebilir. Ancak II. Dünya Savaşından hemen sonra meydana gelen iki ekonomik olay psikolojinin yönünü değiştirmiştir. Bunlardan ilki, 1946'da Gaziler Yönetimi'nin (daha sonradan ismi Gazi İşleri olarak değiştirilmiştir) kurulması ve binlerce psikoloğun akıl hastalarını tedavi ederek hayatlarını kazanabileceklerini fark etmeleri, ikincisi ise 1947'de Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü'nün kurulması ve akademisyenlerin patolojiyle ilgili araştırmaları karşılığında hibe alabileceklerini keşfetmeleridir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6).

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000: 5) PP'yi 'yaşamın boş ve anlamsız olduğu zamanlarda artan psikolojik sorunları önlemeyi ve yaşam kalitesini artırmayı vaat eden, pozitif öznel deneyim, pozitif bireysel özellikler ve pozitif kurumlar bilimi' olarak ifade etmişlerdir. Öte yandan, Gable ve Haidt (2005: 103), insanların, grupların ve örgütlerin gelişimine veya ideal bir şekilde işlenmesine katkı sağlayan şartlar ve süreçler bilimi olarak belirtmektedirler. Sheldon ve King (2001: 216) ise "insanların güçlü yönleri ve yetenekleri ile ilgilenen bir bilim dalı" olarak tanımlamıştır.

PP'nin yanı sıra, örgütsel teori ve davranış uzmanları, son zamanlarda; temeli bilime dayanan, pozitif yönelimli, birbiriyle paralel ve tamamlayıcı iki temel yaklaşımın daha önce farkına varılmamış potansiyelini keşfetmişlerdir. Bunlardan biri, Michigan Üniversitesi'ndeki bir araştırma grubu tarafından ortaya atılan Pozitif Örgütsel Bilim (Positive Organizational Scholarship-POS)'dir, diğeri ise Nebraska Gallup Liderlik Enstitüsü tarafından ortaya atılan Pozitif Örgütsel Davranış (Positive Organizational Behaviour-POB)'tir (Luthans vd., 2007b: 10).

Şekil 1. Pozitif Psikolojik Sermaye ile Diğer Kavramlar Arasındaki İlişki



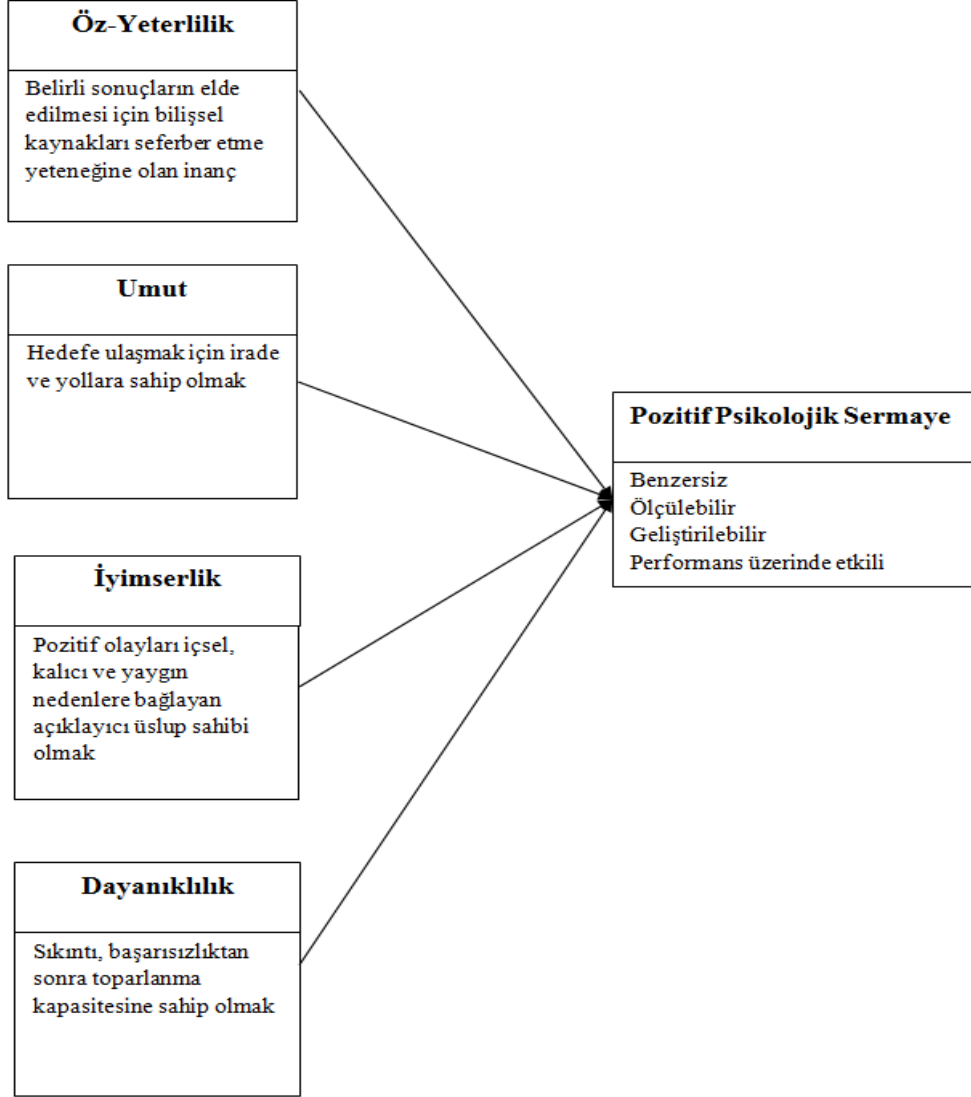
1.1 Pozitif Psikolojik Sermaye

Beşeri sermaye ve sosyal sermaye genel kabul görmekte ve giderek artan bir şekilde araştırma sahasına sahip olmaktadır, pozitif psikolojik sermaye (Positive Psychological Capital- PsyCap) insan kaynaklarına değer vermenin ve yönetmenin bir yolu olarak henüz yeni yeni ele alınmaktadır (Larson ve Luthans, 2006: 48). Ancak PsyCap kavramının örgütlere sağladığı faydalar gün yüzüne çıktıkça, değerinin daha iyi anlaşılacağı düşünülmektedir. Aşağıda Şekil 2’de PsyCaps’i oluşturan boyutlar verilmiştir.

Psikolojik sermaye kavramında kullanılan sermaye terimi, ekonomi alanındaki

geleneksel kullanımının yanı sıra, aynı zamanda insan kaynaklarının (beşeri sermaye) ve diğer kavramların (örn., entelektüel sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermayenin) değerini temsil etmek için kullanılmıştır. PsyCap; öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi pozitif psikolojik yapılardan oluşan bireysel motivasyonel eğilimleri temsil etmek için kullanılmaktadır. Pozitif psikolog Csikszentmihalyi (akt. Kersting, 2003; 26), bu tür psikolojik sermayeyi “gelecekteki yarar olasılığını artırırken şimdiki zamanda deneyimsel ödülleri elde etmeyle sonuçlanan ruhsal kaynakların bir yatırım modeli olarak gelişmiştir...” diye ifade etmiştir.

Şekil 2: Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları



2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygu kavramı, 1800'lü yılların sonundan itibaren ilgi görmeye başlayan, üzerinde çeşitli fikirlerin ortaya atıldığı ve günümüzde ise daha geniş bir kullanım alanına sahip bir konudur. Psikolojinin erken dönemlerinden bu yana, duygu kavramı çeşitli şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır. Bireyler, genellikle duygularını tarif edebilmekte ancak, bilimsel açıdan duygunun tanımlanması zor olmaktadır. Bu kavram ile ilgili doğası,

bileşenleri, sınıflandırılması gibi konularda görüş farklılıkları olması nedeniyle üzerinde hemfikir olunan bir tanımlanmamaktadır (Seçer, 2005: 815). Yapılan bir araştırmada 92 farklı tanıma ulaşılmıştır (Kleinginna ve Kleinginna, 1981: 345-379). Arnold (1960: 10), duygular hakkında yaptığı araştırmalar sonucunda 'psikolojideki en zor ve karmaşık alanlardan birisi' diyerek durumu özetlemiştir. Fakat duygu kavramı en geniş anlamıyla ifade edilecek olursa 'öznel bir

his durumu'dur denilebilir (Ashforth ve Humphrey, 1995: 99).

Örgütler, çalışanların hissettikleri duyguların ve bu duyguların sergilenme biçimlerinin kontrol edilmesi ya da yönetilmesi gerektiğini düşünmektedir. Wharton ve Erickson'un (1993: 457)'da belirttiği gibi, "işverenlerin, işçilerin duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirmeye yönelik çabaları, örgüt araştırmalarının odak noktası olmuştur". Literatürde duygusal emek ile ilgili dört yaklaşım öne çıkmaktadır. Bunlar Hochschild yaklaşımı (1983), Ashforth ve Humphrey yaklaşımı (1993), Morris ve Feldman yaklaşımı (1996) ve Grandey yaklaşımı (2000) olup, aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

2.1 Hochschild (1983) Yaklaşımı

Duyguların iş hayatına girişine yönelik yapılan en eski çalışmalardan biri de Sosyolog Arlie Russell Hochschild'in "Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileştirilmesi" adlı kitabıdır. Hochschild (1983: 7) duygusal emek terimini "herkes tarafından fark edilebilecek şekilde yüz ve bedensel görünümün yönetimi" olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000: 96).

Hochschild'in (1979, 1983) sağladığı en büyük katkı, duyguların öz-yönetiminin, tıpkı fiziksel emek gibi, bilinçli bir çaba ve sıkı çalışma gerektirebileceği üzerine odaklanmasıdır. Örgütlerde duyguların yerini açıklamak için kullanılan en popüler terimlerden ikisi olan 'duygu çalışması' (emotion work) ve 'duygusal emek' (emotional labour) kavramlarını açık ve net bir şekilde anlayabilmek için Hochschild iyi bir başlangıç noktasıdır. (Hochschild, 1979: 276; Bolton ve Bold, 2003: 291).

2.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993: 90), duygusal emeği, davranış kurallarına uygun bir duyguyu sergileme eylemi olarak tanımlamaktadırlar. Bu kavram, Hochschild'in (1983; 7) "herkes tarafından gözlemlenebilecek yüz ve vücut görüntüsü

oluşturmak için hislerin yönetimi" olarak tanımladığı duygusal emek kavramından biraz farklıdır. Yazarlar, Hochschild'in (1983) aksine 'hissetme kurallarına' (feeling rules) değil de davranış kurallarına uymayı tercih etmişlerdir. Hochschild'in (1983) bakış açısının aksine, duyguların yönetimi ile değil de, gözlemlenebilir davranışlarla ilgilenmişlerdir (Grandey, 2000: 96).

2.3 Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996: 987), duygusal emeği, kişilerarası etkileşim sırasında örgütsel olarak istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamaktadırlar. Bu tanımın altında dikkat çeken dört varsayım olduğunu belirtmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996: 987-989): İlk olarak bu tanımlama etkileşimci bir duygu modeliyle açıklamaya çalışmışlardır. Etkileşimci duygu modeli, duyguların deneyimini ve ifadesini belirlerken sosyal faktörlere önemli ölçüde önem vermektedir. İkincisi, aynı zamanda etkileşimci duygu modeliyle de tutarlı olarak, bireyin hissettiği duygu ile örgütsel olarak arzu edilen duygu arasında bir uyumun olduğu durumlarda bile, yine de bir nebze duyguları ifade etmek için bir çaba harcadığını savunmaktadırlar. Üçüncüsü, Hochschild'in (1983) özgün duygusal emek kavramıyla tutarlı olarak, duygusal emeğin tanımının, bir zamanlar özel olarak kullanılan duygu ifadelerinin artık bir pazar yeri metalaşması haline geldiğine işaret etmektedir. Dördüncüsü, duygusal emeğin bu tanımına göre, duyguların nasıl ve ne zaman ifade edilmesi gerektiğini belirleyen standartlar veya kurallar olduğu belirtilmiştir.

2.4 Grandey (2000) Yaklaşımı

Grandey (1999), yukarıda verilen üç yaklaşımı inceleyerek ve bu yaklaşımların tüm değişkenlerini dahil ederek bütünleştirici bir bakış açısı sunmuştur. Grandey (1999: 8), duygusal emeği; çalışanların örgütsel taleplere yanıt olarak duygusal ifadeyi düzenleme çabası olarak tanımlamıştır. Grandey, üç yaklaşımın duygusal emek teorisine olan katkısını şu

şekilde özetlemiştir: Hochschild'in (1983) duygusal emek tanımındaki "müşteri etkileşimi" kavramı, duygusal emeğe yol açan bir bileşendir, çünkü çalışanlar müşteri etkileşimi sürecinde duygusal bir çaba göstermektedir. Bu nedenle, Hochschild müşteri etkileşimi sırasındaki sürece odaklanır. Ashforth ve Humphrey'nin (1993) "gözlemlenebilir davranışlara" odaklanması, kuruluşun bu davranışları nasıl ölçebileceği ile ilgilidir. Morris ve Feldman'ın (1996) "duygusal uyumsuzluk" ifadesi, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. Duygusal uyumsuzluk bir süreç değil sonuçtur ve mevcut durumu yansıtmaktadır. Grandey, duygusal emek sürecini anlamaya çalışır. Ona göre, eğer duygusal emek bir süreç olarak görülürse, süreçteki her adımın detaylı analizleri ile örgütsel ve bireysel sonuçların olumsuz sonuçlarını çalışanlar için pozitif hale getirmek mümkün olacaktır. Böylece, duygusal düzenlemeyi duygusal emekle birleştiren Grandey (1999) duygusal emeğin daha iyi anlaşılmasını sağlamaya çalışmıştır (Gosserand, 2003).

3. ARAŞTIRMANIN AMACI

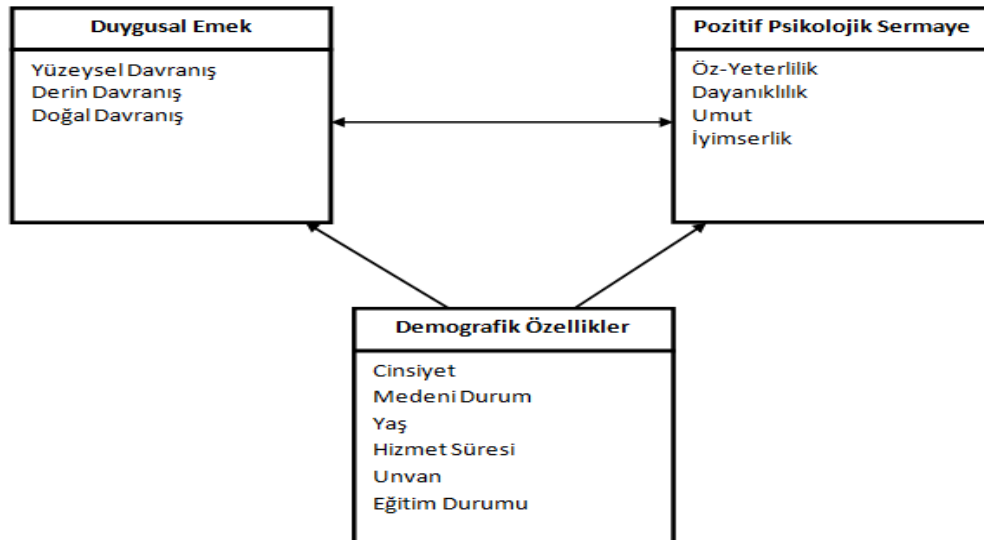
Bu çalışmada, Tokat ilindeki devlet hastanelerinde görev yapan sağlık

personelinin pozitif psikolojik sermaye ile duygusal emek düzeylerinin genel ve alt boyutlar bağlamındaki ilişkisini ortaya çıkarmak ve demografik değişkenlerin bu iki kavramı ne yönde etkilediğini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda, ortaya çıkan sonuçlar üzerinden yöneticilere ve çalışanlara pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek kavramlarını hastanelerde etkili ve verimli kullanabilmek için öneriler sunabilmek hedeflenmiştir.

4. ARAŞTIRMA MODELİ

Bu çalışmada, psikolojik sermaye boyutları olan öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık ile duygusal emek kavramının boyutları olan yüzeysel davranışlar, derin davranışlar ve samimi davranışlar boyutları bağımlı değişkenler olarak belirlenmiştir. Cinsiyet, medeni durum, yaş, hizmet süresi, unvan, eğitim durumu ise bağımsız değişkenler olarak belirlenmiştir.

Şekil 3: Araştırmanın Modeli



5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma, Tokat İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı 9 adet hastanede 2017 yılı Ocak-Şubat-Mart ayları içerisinde gerçekleştirilmiştir. Buna göre fiili olarak çalışan personel sayıları; sağlık hizmetleri sınıfı (2107 personel), genel idari hizmetler (273 personel), teknik hizmetler (61 personel), yardımcı hizmetler (222 personel), din hizmetleri (8 personel) ve uzman tabipler (216 personel) olmak üzere altı gruba ayrılmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan sağlık personelinin sayısı 2323 olarak belirlenmiştir. Gönüllü olarak katılım sağlayan 600 personele anket formları dağıtılmıştır. Bu formlardan 534 tanesi cevaplanmış olup, 14 tanesi eksik kodlama, aynı madde de birden fazla kodlama gibi nedenlerle istatistiksel analize uygun olmadığı için kapsam dışı bırakılmış, geriye kalan 520 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin cevaplama oranı %89, analizde kullanılan anket oranı ise %86,6'dır. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklem büyüklüğü $n=Nt^2pq/d^2 (N-1)+t^2pq$ (Baş, 2010) formülü kullanılarak 330 olarak hesaplanmıştır.

6. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği: Araştırmada pozitif psikolojik sermaye kavramı, Luthans vd. (2007b: 237) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Psikolojik Sermaye Ölçeği" aracılığıyla ölçülmüştür. Psikolojik sermaye ölçeği 6'lı likert olup, 24 maddeden oluşmaktadır. Ölçek, öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere 4 boyutu içermektedir. *Duygusal Emek Ölçeği:* Araştırmada duygusal emek kavramı, Kurml ve Geddes (2000) ile Grandey (2003)'in ölçeklerinden uyarlanarak Diefendorff vd. (2005: 354) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 'Duygusal Emek Ölçeği' aracılığıyla ölçülmüştür.

Duygusal emek ölçeği 5'li Likert olup 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçek yüzeysel duygular, derin duygular ve samimi duygular olmak üzere 3 boyutu içermektedir.

7. İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Bu çalışmanın verileri IBM SPSS V20 ve R Project yazılımları ile analiz edilmiştir. Öncelikle anket sorularının güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alfa güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Testler sonucunda pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarının (Öz-yeterlilik için $\alpha=0.893$, umut için $\alpha=0.806$, iyimserlik için $\alpha=0.706$, dayanıklılık için $\alpha=0.836$) ve duygusal emek alt boyutlarının (yüzeysel davranışlar için $\alpha=0.820$, derin davranışlar için $\alpha=0.632$, samimi davranışlar için $\alpha=0.904$) Cronbach Alfa değerleri yüksek çıkmıştır. Yapılan analizlere göre, her iki ölçeğin de yüksek düzeyde güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Verilerin normal dağılıma uygunluğu Shapiro-Wilk ve Kolmogorov Smirnov testlerine göre incelenmiştir. Yapılan testler sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği belirlenmiş ve bu nedenle parametrik olmayan tekniklerden yararlanılmıştır. İki gruplu verilerin ortalama karşılaştırılması için Mann-Whitney U testi, en az üç gruplu verilerin ortalama karşılaştırılması için ise Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırma testlerinde Dunn-testi ve Bonferonni düzeltmesine göre sonuçlar elde edilmiştir. Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Modelin geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi ile uyum indeksleri incelenmiştir. Araştırma için hata payı %5 olarak alınmıştır. Yol analizi tekniği ile pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlarının, duygusal emek alt boyutları üzerindeki etkisi incelenmiştir.

8. BULGULAR

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

	Grup	Frekans (n)	%
Cinsiyet	Erkek	163	31,3
	Kadın	357	68,7
Medeni Durum	Evli	412	79,2
	Evli olmayan	108	20,8
Yaş	20-29	119	22,9
	30-39	215	41,3
	40-49	154	29,6
	50-59	32	6,2
Hizmet Yılı	1-10	333	64,0
	11-20	111	21,4
	21+	76	14,6
Unvan	Diş Hekimi	38	7,3
	Ebe/Hemşire	214	41,2
	Psikolog/Diyetisyen	28	5,4
	Tıbbi Sek./Sağ. Memuru	197	37,9
	Uzman Hek./Pratisyen Hek.	43	8,3
Eğitim Durumu	Lise	68	13,1
	Ön lisans	187	36,0
	Lisans	168	32,3
	Lisansüstü	97	18,6

Tablo 2: Pozitif Psikolojik Sermaye Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Boyut	Sıra No.	Pozitif Psikolojik Sermayeye Yönelik İfadeler	\bar{X}	M	SS
Öz-Yeterlilik	p3	Bir grup iş arkadaşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	4.835	5.000	1.152
	p4	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	4.879	5.000	1.149
	p15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	4.618	5.000	1.245
	p16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	4.713	5.000	1.127
	p21	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	4.424	5.000	1.146
	p23	Organizasyonun dışındaki kişilerle (hastalar, refakatçiler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	4.591	5.000	1.091
Umut	p6	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	4.836	5.000	1.162
	p12	Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	4.582	5.000	1.221
	p17	Şuanda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	4.632	5.000	1.135
	p20	Şuanda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	4.414	5.000	1.204
	p24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	4.710	5.000	1.081

Boyut	Sıra No.	Pozitif Psikolojik Sermayeye Yönelik İfadeler	\bar{X}	M	SS
İyimserlik	p14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	4.314	4.000	1.225
	p18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	4.064	4.000	1.363
	p19	İşime 'her şeyde bir hayır vardır' şeklinde yaklaşıyorum.	4.311	4.000	1.392
Dayanıklılık	p5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	4.816	5.000	1.137
	p10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	4.680	5.000	1.285
	p13	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	4.672	5.000	1.241
	p22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	4.599	5.000	1.083

Tablo 2 incelendiğinde p4 “Çalışma gelecekte başıma ne geleceği konusunda alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede iyimserimdir” maddesinin ($\bar{x}=4.064$) ise en kendime güvenirim” maddesinin ($\bar{x}=4.879$) düşük değeri aldığı görülmektedir. en yüksek puanı aldığı, p18 “İşimle ilgili

Tablo 3: Duygusal Emek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Sıra No.	Duygusal Emeye Yönelik İfadeler	\bar{X}	M	SS
Yüzeysel davranışlar	d1	Hasta ile uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	1.787	1.000	1.088
	d3	Hasta ile ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	1.932	2.000	1.124
	d4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi yaparım	2.074	2.000	1.183
	d5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	2.317	2.000	1.209
	d6	Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	2.052	2.000	1.114
Derin davranışlar	d8	Hastaya göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	3.320	3.000	1.201
	d9	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	3.959	4.000	1.082
	d10	Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	2.840	3.000	1.286
Samimi davranışlar	d12	Hastalara sergilediğim duygular samimidir	4.004	4.000	1.044
	d13	Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	4.107	4.000	0.987

Tablo 3.13 incelendiğinde, d13 “Hastalara ilgilenebilmek için rol yaparım” gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” maddesinin ($\bar{x}=4.107$) en yüksek puanı aldığı, d1 “Hasta ile uygun şekilde

Tablo 4: Cinsiyet Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Cinsiyet	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (U)	p
Erkek	PPS	Öz-yeterlilik	4.852	5.000	291.825	34201.500	<0.01
Kadın			4.596	4.667	246.197		
Erkek		Umut	4.744	4.800	281.393	32501.000	<0.05
Kadın			4.586	4.600	250.961		
Erkek		İyimserlik	4.373	4.333	284.178	32955.000	<0.05
Kadın			4.166	4.000	249.689		
Erkek		Dayanıklılık	4.824	5.000	281.393	32501.000	<0.05
Kadın			4.635	4.750	250.961		
Erkek	DE	Yüzeysel davranışlar	2.086	1.800	265.206	29862.500	0.628
Kadın			2.013	1.800	258.352		
Erkek		Derin davranışlar	3.561	3.667	293.966	34550.500	<0.01
Kadın			3.290	3.333	245.220		
Erkek		Samimi davranışlar	4.006	4.000	254.577	28130.000	0.528
Kadın			4.073	4.000	263.204		

Test istatistiklerinin anlamlılık değerlerine göre, cinsiyet grupları ile öz-yeterlilik ($p<0.01$), umut ($p<0.05$), iyimserlik ($p<0.05$), dayanıklılık ($p<0.05$) ve derin davranışlar ($p<0.01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0.05$). Çoklu karşılaştırma sonuçları ve sıra ortalamaları baz alındığında, erkek katılımcıların öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık ve derin davranışlar düzeylerinin, kadın katılımcıların öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık ve derin davranışlar düzeylerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha yüksek öz-yeterlilik düzeyine sahip olması, kendilerini yaptıkları iş konusunda yetkin, başarılı ve girişken kabul etmelerine bağlanabilir. Erkek çalışanların hedeflerine yönelik olarak daha motive oldukları bu nedenle

umut düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca erkek çalışanların, yaşanan aksiliklerden dolayı kendilerini suçlamadıkları, bunun genel olarak yaşanabilecek sorunlar olduğunu, ulaşılan olumlu sonuçların ise kendi başarılarından kaynaklandığını düşündüklerinden iyimserlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucu çıkarılabilir. Erkek çalışanların dayanıklılık düzeyleri ise, yaşanan aksiliklere karşı daha dirençli olmaları ve aksilikler sonrasında hızlı bir şekilde toparlanarak yeniden hedefe yönelik harekete geçebilmeleri nedeniyle yüksektir denilebilir. Duygusal emek bağlamında, kadın çalışanların empati yaparak kendilerini kötü olaylara kaptırmak istememeleri nedeniyle erkek çalışanlara nazaran daha az derin davranış sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 5: Medeni Durum Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Medeni durum	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (U)	p
Evli	PPS	Öz-yeterlilik	4.673	4.833	261.442	22636.000	0.780
Evli değil			4.688	4.833	256.907		
Evli		Umut	4.644	4.800	263.467	23470.500	0.378
Evli değil			4.604	4.600	249.181		
Evli		İyimserlik	4.222	4.333	259.318	21761.000	0.725
Evli değil			4.267	4.333	265.009		
Evli		Dayanıklılık	4.703	4.750	262.911	23241.500	0.473
Evli değil			4.660	4.750	251.301		
Evli	DE	Yüzeysel davranışlar	2.009	1.800	254.886	19935.000	0.095
Evli değil			2.136	2.000	281.917		
Evli		Derin davranışlar	3.334	3.333	254.890	19936.500	0.094
Evli değil			3.531	3.500	281.903		
Evli		Samimi davranışlar	4.056	4.000	262.326	23000.500	0.574
Evli değil			4.037	4.000	253.532		

Bu sonuçlara göre, katılımcıların medeni durumları pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerini etkilemediği görülmektedir.

Tablo 6: Yaş Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Yaş grubu	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (H)	p
	PPS	Öz-yeterlilik	4.644	4.667	234.924	8.335	<0.05
20-29			4.562	4.667	254.567		
30-39			4.792	5.000	285.107		
40-49			4.764	5.000	277.047		
50-59		Umut	4.617	4.800	234.046	7.147	0.067
20-29			4.525	4.600	258.588		
30-39			4.738	5.000	282.669		
40-49			4.673	4.800	265.031		
50-59		İyimserlik	4.163	4.000	252.924	4.104	0.250
20-29			4.189	4.333	249.840		
30-39			4.310	4.333	275.140		
40-49			4.469	4.333	289.844		
50-59		Dayanıklılık	4.672	4.750	236.651	6.853	0.077
20-29			4.555	4.750	257.663		
30-39			4.826	5.000	283.795		
40-49			4.732	4.750	256.141		
50-59	DE	Yüzeysel davranışlar	2.032	2.000	266.374	1.408	0.704
20-29			2.033	2.000	262.088		

Yaş grubu	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (H)	p
30-39		Derin davranışlar	2.071	1.800	259.750	6.139	0.105
40-49			1.894	1.600	231.594		
50-59			3.327	3.333	279.197		
20-29			3.507	3.333	251.819		
30-39			3.291	3.333	249.218		
40-49			3.609	3.667	303.594		
50-59		Samimi davranışlar	4.042	4.000	261.819	0.870	0.833
20-29			4.092	4.000	254.874		
30-39			4.006	4.000	263.744		
40-49			4.188	4.250	277.781		

Tablodaki sonuçlara göre, 40-49 yaş aralığındaki katılımcıların öz-yeterliliklerinin 20-29 yaş aralığındakilere göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durum, ileri yaşlardaki bireylerin daha çok hayat tecrübesine sahip olmaları nedeniyle birçok durum karşısında verecekleri

tepkilere hazırlıklı olmalarından kaynaklanabilir. Ani gelişen bir durum karşısında paniğe kapılmadan sakin bir şekilde olayı kontrol altında tutabilmelerine bağlı olarak öz-yeterliliklerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 7: Hizmet Süresi Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Hizmet süresi	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (H)	p
1-10	PPS	Öz-yeterlilik	4.628	4.667	250.321	5.032	0.081
11-20			4.714	4.833	270.689		
21+			4.835	5.000	290.217		
1-10		Umut	4.585	4.600	249.042	7.564	<0.05
11-20			4.651	4.800	267.622		
21+			4.833	5.000	300.303		
1-10		İyimserlik	4.159	4.333	248.799	6.516	<0.05
11-20			4.293	4.333	273.000		
21+			4.456	4.333	293.513		
1-10		Dayanıklılık	4.623	4.750	247.520	9.683	<0.01
11-20			4.730	4.750	268.671		
21+			4.956	5.000	305.441		
1-10	DE	Yüzeysel davranışlar	2.040	2.000	264.384	0.758	0.684
11-20			2.014	1.800	256.887		
21+			2.049	1.675	248.757		
1-10		Derin davranışlar	3.339	3.333	249.985	8.768	<0.05
11-20			3.321	3.333	260.766		
21+			3.612	3.667	306.184		
1-10		Samimi davranışlar	4.039	4.000	252.953	2.766	0.251
11-20			4.072	4.000	269.608		
21+			4.079	4.500	280.263		

Test istatistiklerinin anlamlılık değerlerine göre, hizmet süresi grupları ile iyimserlik ($p<0.05$), dayanıklılık ($p<0.01$), umut ($p<0.05$) ve derin davranışlar ($p<0.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark

vardır ($p<0.05$). Çoklu karşılaştırma sonuçları ve sıra ortalamaları baz alındığında, 21 yıl ve üzeri hizmet eden katılımcıların umut, iyimserlik, dayanıklılık ve derin davranış düzeylerinin, 1-10 yıl

arası hizmet eden katılımcıların umut iyimserlik, dayanıklılık ve derin davranış düzeylerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 21 yıl ve üzeri çalışanların umutlarının yüksek olması; yıllar boyunca tecrübe kazanmalarına, daha ulaşılabilir hedefler belirlemelerine, bunları küçük adımlar vasıtasıyla gerçekleştirmelerine, karşılaşılabilecekleri problemlere karşı hazırlıklı olmalarına ve sıkıntılı durumlarda yeniden hedef belirleyebilmelerine bağlanabilir. Ayrıca, geçmişte yaşanan sıkıntılardan ders çıkarıp gelecekteki fırsatlara odaklandıkları için iyimser bir yaklaşıma sahip oldukları söylenebilir. Aynı zamanda, 21 yıl ve üzeri çalışanların,

yaşadıkları sıkıntıları bir sıçrama tahtası olarak görebilmeleri ve bu durumu daha ileri gidebilmek için bir fırsat olarak değerlendirebilmeleri nedeniyle tecrübe düzeyi nispeten düşük 1-10 yıl arası çalışanlara göre daha dayanıklı oldukları sonucu çıkarılabilir. Duyusal emek bağlamında ise, 21 yıl ve üzeri hizmet yılına sahip katılımcıların mesleklerinde birçok olaya şahit olmaları, böylelikle hastaları daha iyi anlayabilmeleri nedeniyle olaylar karşısında duygularını duruma uygun bir şekilde düzenleyebildikleri ve böylelikle 1-10 yıl arası çalışanlara göre daha çok derin davranış sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 8: Unvan Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Unvan	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (H)	p
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru	PPS	Öz-yeterlilik	4.771	4.833	276.094	5.769	0.217
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			4.767	5.000	279.779		
Psikolog / Diyetisyen			4.592	4.667	265.768		
Ebe / Hemşire			4.610	4.583	244.479		
Diş Hekimi			4.605	5.000	244.184		
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru		Umut	4.681	4.800	267.533	3.134	0.536
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			4.713	4.800	279.116		
Psikolog / Diyetisyen			4.597	4.600	275.518		
Ebe / Hemşire			4.534	4.600	253.114		
Diş Hekimi			4.621	4.800	233.500		
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru		İyimserlik	4.259	4.333	263.310	0.546	0.969
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			4.128	4.333	245.581		
Psikolog / Diyetisyen			4.236	4.167	265.429		
Ebe / Hemşire			4.197	4.333	260.829		
Diş Hekimi			4.202	4.333	257.329		
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru	Dayanıklılık	4.800	5.000	276.731	5.352	0.253	
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim		4.692	5.000	261.453			
Psikolog / Diyetisyen		4.586	4.750	277.464			
Ebe / Hemşire		4.739	4.875	243.846			
Diş Hekimi		4.720	4.875	256.566			
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru	DE	Yüzeysel davranışlar	2.054	1.800	258.975	1.614	0.806
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			2.179	2.000	287.988		
Psikolog / Diyetisyen			2.011	1.900	260.625		
Ebe / Hemşire			1.939	1.800	257.112		
Diş Hekimi			2.004	1.800	256.289		
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru		Derin davranışlar	3.536	3.667	286.109	10.388	<0.05
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			3.194	3.333	239.686		
Psikolog / Diyetisyen			3.319	3.333	248.250		
Ebe / Hemşire			3.140	3.167	249.329		
Diş Hekimi			3.262	3.333	223.224		
Tıbbi Sekreter / Sağlık Memuru		Samimi davranışlar	4.005	4.000	257.947	6.968	0.138
Uzman Hekim / Pratisyen Hekim			3.802	4.000	211.453		
Psikolog / Diyetisyen			4.166	4.000	264.554		
Ebe / Hemşire			4.013	4.000	273.750		
Diş Hekimi			3.946	4.000	251.632		

Elde edilen bulgulara göre tıbbi katılımcıların ebe/hemşire unvanlarındaki sekreter/sağlık memuru unvanlarındaki katılımcılara göre daha yüksek derin

davranışlar seviyesine sahip olduğu hastalarla empati kurmakta bir sakınca sonucuna ulaşılmıştır. Tıbbi sekreter/sağlık memuru unvanlarındaki katılımcıların kısa süreli ve direkt olarak hasta ile temas gerektirmeyen bir şekilde çalıştıklarından, hastalarla empati kurmakta bir sakınca görmemeleri nedeniyle ebe/hemşire unvanlarındaki çalışanlara göre daha fazla derin davranış sergiledikleri ifade edilebilir.

Tablo 9: Eğitim Gruplarına Göre Ortalama Karşılaştırma Testi Sonuçları

Eğitim durumu	Ölçek	Boyut	\bar{X}	M	Sıra ort.	Test İst. (H)	p
Lise	PPS	Öz-yeterlilik	4.747	4.833	274.603	1.223	0.748
Ön lisans			4.713	4.667	252.267		
Lisans			4.675	5.000	262.461		
Lisansüstü			4.619	4.667	263.088		
Lise		Umut	4.782	5.000	285.382	2.821	0.420
Ön lisans			4.668	4.700	251.513		
Lisans			4.585	4.800	264.104		
Lisansüstü			4.579	4.600	254.139		
Lise		İyimserlik	4.515	4.667	300.382	5.882	0.117
Ön lisans			4.236	4.333	251.890		
Lisans			4.144	4.333	259.640		
Lisansüstü			4.168	4.333	250.629		
Lise	Dayanıklılık	4.857	5.000	286.235	2.747	0.432	
Ön lisans		4.725	4.750	253.176			
Lisans		4.645	5.000	262.664			
Lisansüstü		4.633	4.750	252.830			
Lise	DE	Yüzeysel davranışlar	2.260	2.200	295.404	9.618	<0.05
Ön lisans			2.005	1.800	238.866		
Lisans			2.120	2.000	258.190		
Lisansüstü			1.938	1.750	281.737		
Lise		Derin davranışlar	3.669	3.667	308.360	11.186	<0.05
Ön lisans			3.292	3.333	267.802		
Lisans			3.223	3.333	245.643		
Lisansüstü			3.422	3.500	238.603		
Lise		Samimi davranışlar	4.081	4.000	269.243	9.490	<0.05
Ön lisans			4.113	4.000	269.567		
Lisans			3.835	4.000	270.420		
Lisansüstü			4.099	4.000	219.711		

Analiz bulgularına göre, lise mezunu katılımcıların ön lisans mezunu katılımcılara göre daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışlar sergiledikleri belirlenmiştir. Bu durum, lise mezunu katılımcıların ön lisans mezunu katılımcılara göre, sergiledikleri duyguları içselleştirmediklerini göstermektedir. Bunun nedeni, bazı lise mezunu katılımcıların görevlerini ön lisans mezunları kadar önemsemediklerinden kaynaklanabilir. Lise mezunu katılımcıların lisansüstü mezunu katılımcılara göre daha yüksek derin davranışlar göstermeleri, lisansüstü katılımcıların daha çok teşhis ve tedavi konularında yetkili çalışanlardan

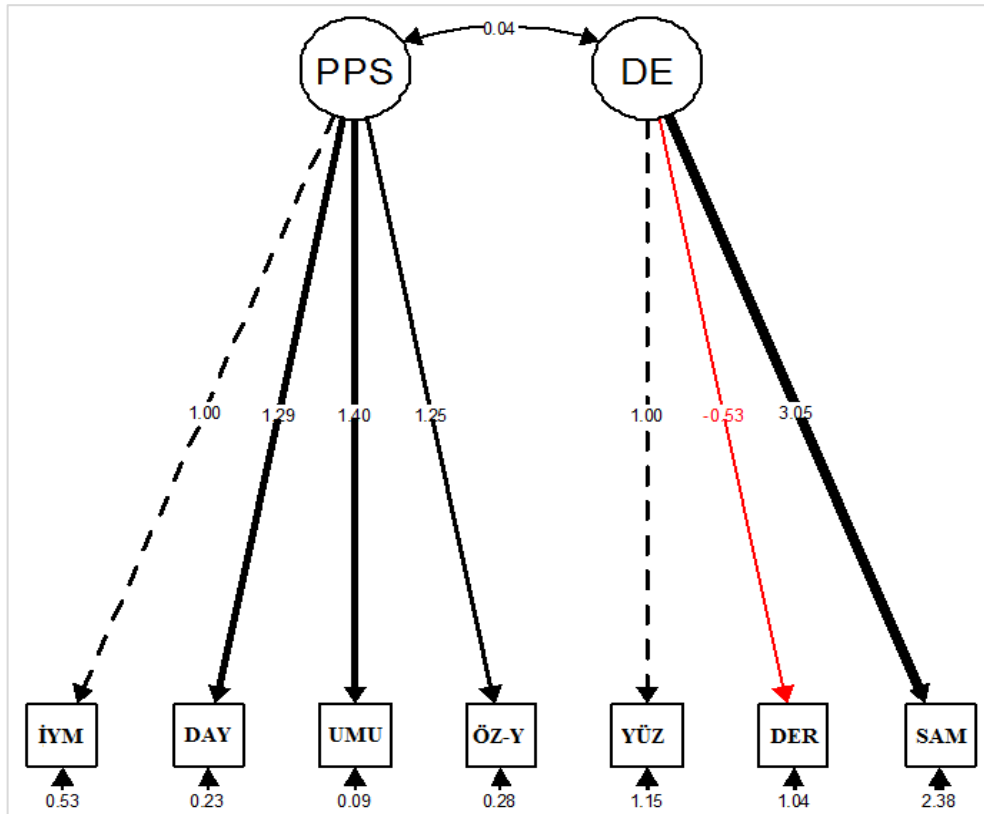
oluşmasına bağlanabilir. Doktor, diş hekimi ve psikolog/diyetisyen gibi unvanlardaki çalışanlar, hastanın tedavisine yönelik girişimlerde bulduklarından, hasta ile aralarındaki mesafeyi korumaya çalışmakta ve hastalara karşı nötr davranmaktadırlar. Çünkü başkasının tavsiye ettiği ilacın reçete edilmesi gibi taleplerle karşılaşabilmektedirler. Bu gibi durumların önüne geçebilmek adına, lise mezunu çalışanlara nispeten daha az empati yaptıkları ve böylelikle daha az derin davranış sergiledikleri ifade edilebilir. Derin davranışa benzer şekilde lise mezunu çalışanların samimi davranış düzeyleri lisansüstü mezunu çalışanlara göre yüksek

çıkmıştır. Benzer şekilde, ön lisans mezunu katılımcıların da lisansüstü mezunu katılımcılara göre daha yüksek samimi davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir. Bu durum, ön lisans mezunlarının tıbbi sekreter/sağlık memuru ve ebe/hemşire unvanlarındaki çalışanlardan oluşması

nedeniyle, lisansüstü mezunlara göre, hastalarla daha rahat etkileşimde bulduklarını düşündürmektedir.

9. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ

Şekil 4: Pozitif Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Faktörleri İçin Kurulan Yapısal Eşitlik Modeli Grafiği



Şekil 4'de pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek faktörlerine ilişkin yapısal eşitlik modeli grafiği verilmiştir. Bu grafik pozitif psikolojik sermaye ve duygusal

emek alt boyutlarına ait skorların yol katsayılarını ve pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki kovaryans değerini göstermektedir.

Tablo 10: Ölçüm Modeline Ait Sonuçlar

Katsayı	Faktör	Tahmin	SH	Z-istatistiği	P
İyimserlik	PPS	1	-	-	-
Dayanıklılık		1.288	0.07	18.305	<0.001
Umut		1.399	0.072	19.559	<0.001
Öz-yeterlilik		1.245	0.088	14.179	<0.001
Yüzeysel davranışlar	DE	1	-	-	-
Derin davranışlar		-0.531	0.131	-4.061	<0.001
Samimi davranışlar		3.054	1.831	1.668	0.095

Tablo 10'da pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek faktörlerine ilişkin ölçüm modeli sonuçları gösterilmektedir. Ölçüm modeli sonuçlarına göre, pozitif psikolojik sermaye içinde yer alan tüm alt boyutların istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır ($p < 0.001$). Ancak duygusal emek içinde yer alan derin davranışlar boyutu (< 0.001)

istatistiksel olarak anlamlı iken ($p < 0.05$), samimi davranışlar boyutunun ($p = 0.095$) sınırda anlamlılık derecesine sahip olduğu görülmektedir ($0.05 \leq p < 0.10$). Sınırda anlamlılık netlik ifade etmediğinden, bu çalışmada samimi davranışlar boyutu istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 11: Yapısal Modele Ait Sonuçlar

Faktörler	Tahmin	SH	Z-istatistiği	P
DE <-> PPS	0.038	0.019	2.009	<0.05

Tablo 11'de pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek faktörleri arasındaki çift yönlü ilişkiyi incelemek üzere kurulan yapısal model istatistikleri gösterilmektedir. Bu sonuçlara göre, duygusal emek ve

pozitif psikolojik sermaye arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0.05$). Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerindeki değişimler, karşılıklı olarak birbirlerini etkilemektedir.

Tablo 12: Uyum İndeksi Sonuçları

Uyum İndeksi	Değer	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum
χ^2/sd	5.960	$0 < \chi^2/sd < 2$	$2 \leq \chi^2/sd \leq 5$
RMSEA	0.098	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$
GFI	0.964	$0.90 < GFI < 0.95$	$0.95 \leq GFI \leq 1$
RFI	0.930	$0.90 < RFI < 0.95$	$0.95 \leq RFI \leq 1$
IFI	0.964	$0.90 < IFI < 0.95$	$0.95 \leq IFI \leq 1$
CFI	0.964	$0.90 < CFI < 0.95$	$0.95 \leq CFI \leq 1$
TLI	0.941	$0.90 < TLI < 0.95$	$0.95 \leq TLI \leq 1$
NFI	0.957	$0.90 < NFI < 0.95$	$0.95 \leq NFI \leq 1$

Kaynak: (Schermelleh-Engel vd., 2003)

Tabloda yapısal eşitlik modeline ilişkin uyum indeksi değerleri ve referans aralıkları gösterilmektedir.

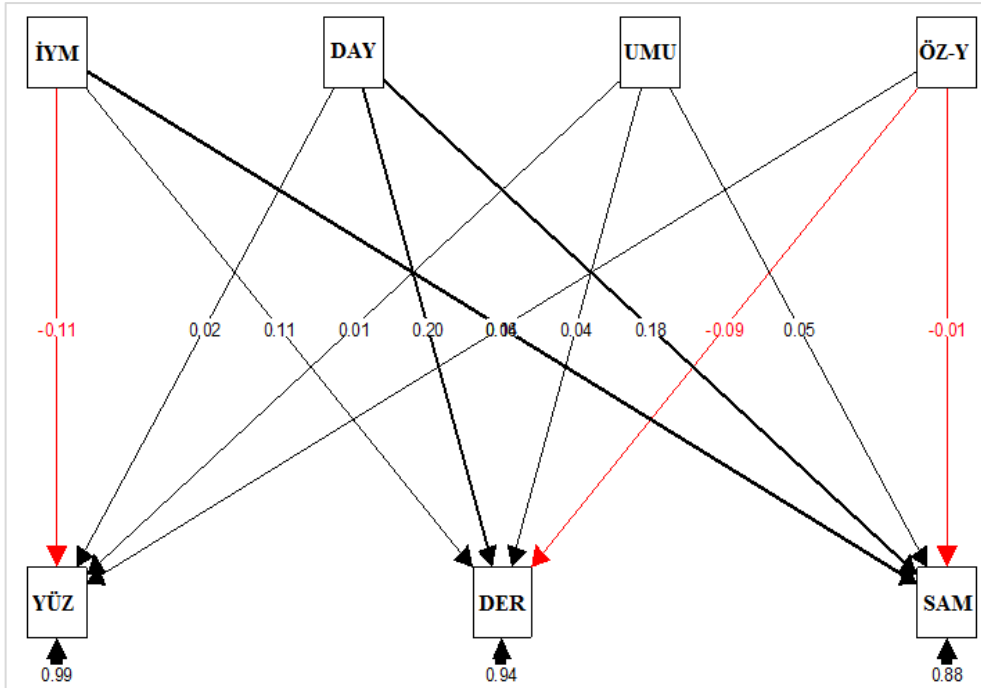
indeksleri, oluşturulan yapısal eşitlik modelinin geçerli olup olmadığını belirlemektedir. Uyum indeks değerlerine

göre ki-kare/serbestlik derecesi değeri 5'e oldukça yakındır. Bu sonuçlara göre, GFI, IFI, CFI, ve NFI değerleri 1'e oldukça yakındır ve iyi uyuma işaret etmektedir. Diğer indekslerden RMSEA, RFI ve TLI ise modelin kabul edilebilir uyuma sahip olduğunu göstermektedir. Genel anlamda pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek faktörleri ile kurulan modelin geçerli bir model olduğu sonucuna varılmaktadır.

9.1 Yol Analizi Sonuçları

Yol analizi bir değişkenler sistemi içindeki olası tüm nedensel bağlantıları ayrıntılarıyla belirleyen eşitlikler sistemini tahmin eder. Yol analizi araştırmacılara değişkenler arasındaki teoriye dayalı ilişkileri nedensel ve nedensel olmayan bileşenler şeklinde ayırtmaya imkân sağlar ve değişkenler arasındaki karmaşık ilişkiyi çözer. Aynı zamanda ilişkilerin kuvvetini net ve açık bir şekilde ortaya çıkarır (Lleras, 2005: 25-30).

Şekil 5: Yol Analizi Grafığı



Şekil 5'te pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek alt boyutları arasında öngörülerin ilişkileri sınamak üzere kurulan yol analizi grafığı verilmiştir. Bu grafikte

pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek alt boyutlarına ait skorlar için elde edilen regresyon katsayıları ifade edilmiştir.

Tablo 13: Yol Analizi Sonuçları

PPS	Yön	DE	Tahmin	SH	Z-istatistiği	P
Öz-yeterlilik	-->	Yüzeysel davranışlar	0.037	0.045	0.828	0.408
Umut	-->	Derin davranışlar	0.038	0.047	0.817	0.414
İyimserlik	-->	Samimi davranışlar	0.164	0.045	3.670	<0.001
Dayanıklılık	-->	Yüzeysel davranışlar	0.016	0.048	0.345	0.730
Öz-yeterlilik	-->	Derin davranışlar	-0.091	0.048	-1.895	0.058
Umut	-->	Samimi davranışlar	0.046	0.047	0.969	0.333
İyimserlik	-->	Yüzeysel davranışlar	-0.112	0.046	-2.453	<0.05
Dayanıklılık	-->	Derin davranışlar	0.196	0.046	4.248	<0.001
Öz-yeterlilik	-->	Samimi davranışlar	-0.014	0.047	-0.297	0.766
Umut	-->	Yüzeysel davranışlar	0.007	0.046	0.157	0.875
İyimserlik	-->	Derin davranışlar	0.111	0.047	2.376	<0.05
Dayanıklılık	-->	Samimi davranışlar	0.183	0.048	3.780	<0.001

Bu sonuçlara göre, İyimserlik düzeyi yüzeysel davranışlar ($p<0.05$), derin davranışlar ($p<0.001$) ve samimi davranışlar ($p<0.001$) düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı ölçüde etkilemektedir. Diğer taraftan, dayanıklılık düzeyi ise derin davranışlar ($p<0.001$) ve samimi davranışlar ($p<0.001$) düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı ölçüde etkilemektedir. Yol katsayılarına göre negatif değerler ters yönlü, pozitif değerler ise aynı yönlü ilişkileri betimlemektedir. Yol analizi bulgularına göre, iyimserlik düzeyi arttıkça samimi davranışlar ve derin davranışlar düzeyi artmakta; yüzeysel davranışlar düzeyi azalmaktadır. Ayrıca dayanıklılık düzeyi arttıkça derin davranışlar ve samimi davranışlar düzeyi de artmaktadır.

Yapılan yol analizinin sonuçlarına göre, katılımcıların iyimserlik düzeyi tüm

duygusal emek alt boyutlarını etkilemektedir. İyimserlik düzeyinin artmasıyla derin davranış ve samimi davranış düzeylerinin arttığı, yüzeysel davranış düzeylerinin azaldığı belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların görevlerini başarıyla yerine getirebileceklerine olan inançlarının hastalarıyla etkileşimlerinde daha çok empati yapmalarına ve daha samimi davranmalarına zemin hazırladığını düşündürmektedir. Bu nedenle de yüzeysel davranmaktan kaçındıkları söylenebilir. Ayrıca katılımcıların dayanıklılık düzeylerinin artmasıyla, derin davranış ve samimi davranış düzeylerinin de arttığı bulunmuştur. Zorluklar karşısında yılmayan ve hedefine doğru azimle yürüyen çalışanların yüksek dayanıklılık seviyelerinin hastalarıyla olan etkileşimlerine yansıdığı söylenebilir.

Tablo 14: Demografik Özellikler İle Pozitif Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Davranışlarına İlişkin Farklılıklar

Demografik Özellikler	Pozitif Psikolojik Sermaye				Duygusal Emek		
	Öz-Yeterlilik	Umut	İyimserlik	Dayanıklılık	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Samimi Davranış
Cinsiyet	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok
Medeni Durum	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Yaş	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
Hizmet Süresi	Yok	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok
Unvan	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Yok
Eğitim Durumu	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var

Tablo 14'te hastane çalışanlarının demografik özellikleri ile pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek davranışlarına ilişkin anlamlı farklılıkları bir arada verilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, cinsiyet ile pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarından öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık ve duygusal emek alt boyutlarından derin davranış arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Yaş ile pozitif psikolojik sermaye alt boyutu olan

öz-yeterlilik arasında anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet süresi ile pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarından umut, iyimserlik ve dayanıklılık ve duygusal emek alt boyutlarından derin davranış arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Unvan değişkeni ile sadece duygusal emek alt boyutu olan derin davranış arasında ayrıca eğitim durumu ile tüm duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15: Pozitif Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Davranışları Üzerine Etkisi

Boyutlar	Öz-yeterlilik	Umut	İyimserlik	Dayanıklılık
Yüzeysel Davranışlar	Yok	Yok	Var	Yok
Derin Davranışlar	Yok	Yok	Var	Var
Samimi Davranışlar	Yok	Yok	Var	Var

Tablo 15'te hastane çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin duygusal emek davranışları üzerindeki etkisi verilmiştir. Buna göre, pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlarından iyimserliğin, tüm duygusal emek alt boyutları üzerinde etkisinin olduğu görülmektedir. Ancak iyimserlik düzeyi arttıkça yüzeysel davranışlar azalmakta, derin ve samimi davranışlar ise artmaktadır. Ayrıca, pozitif psikolojik sermaye alt boyutu olan

dayanıklılığın da, derin davranışlar ve samimi davranışları etkilediği anlaşılmaktadır. Dayanıklılık arttığında, derin ve samimi davranışlar da artmaktadır.

10. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada, duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye ölçeklerinin alt boyutları için yapısal eşitlik modeli analizi uygulanmıştır. Kurulan yapısal eşitlik modeline göre, duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye arasında ortaya çıkan değişimler, birbirini karşılıklı olarak etkilemektedir. Ayrıca yapısal eşitlik modelinin geçerliliğini ölçmek üzere oluşturulan uyum indeksi değerlerine göre, genel anlamda, duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye faktörleri ile kurulan modelin son derece geçerli olduğu sonucu çıkmaktadır. Buradan, yapılan analizin gayet güvenilir olduğu ve duygusal emek ile pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin çift yönlü olduğu anlamı çıkarılmaktadır.

Pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarının duygusal emek alt boyutları üzerinde etkisi olup olmadığı, yol analizi tekniği ile incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutunun duygusal emeğin tüm alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iyimserlik düzeyi arttıkça yüzeysel davranışlar düzeyi azalmakta, derin ve samimi davranışlar düzeyleri ise artmaktadır. Ayrıca, dayanıklılık düzeylerinin artmasıyla derin ve samimi davranışlar düzeyleri de artmaktadır. Modelde yer alan pozitif psikolojik sermayeye ait diğer alt boyutların, duygusal emeğin alt boyutları üzerinde anlamlı etkisi bulunamamıştır.

Elde edilen sonuçlardan hareketle, sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeyleri arasında ortaya çıkan değişimlerin birbirini karşılıklı olarak etkilediği anlaşılmıştır. Fredrickson (2001), pozitif bakış açısının bireylere, değişen iş şartlarında, entelektüel (beşeri), sosyal, fiziksel ve psikolojik kaynaklarını etkili bir şekilde kullanmasını sağlayabileceğini belirtmiştir. Böylelikle pozitif yaklaşımın motivasyonu ve performansı artıracığı düşünülmektedir (Bitmiş 2014; 138). Ayrıca Beğenirbaş ve Çalışkan (2014; 121-

122) birlikte yaptıkları çalışmada, duygusal emeğin iş performansını etkilediğini belirlemiştir. Yüzeysel davranışların iş performansı ile negatif, derin ve doğal davranışların ise pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Performansını artırmak isteyen örgütlerin, çalışanlarının, hem pozitif psikolojik sermaye düzeylerini hem de duygusal emek düzeylerini (yüzeysel davranışlar hariç) yüksek tutmalarının fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışanlar iyimserlik ve dayanıklılık düzeylerini artırarak duygusal emek davranışlarını ve böylelikle de performanslarını arttırabilirler.

Araştırma sonuçlarından, özellikle pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarından iyimserlik ve dayanıklılığın ve böylelikle duygusal emek alt boyutları olan derin ve samimi davranışların geliştirilmesinin büyük önem taşıdığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle, hastanelere personel çocukları için kreş açılması gibi sosyal imkanlar sağlanarak ve personelin hakları genişletilerek çalışanların motivasyonları ve iyimserlikleri artırılabilir. Ayrıca piknik, futbol turnuvası, gezi gibi sosyal faaliyetler vasıtasıyla çalışanların birbirleriyle aynı zamanda yöneticileriyle iletişimi güçlendirilebilir. Pozitif yaklaşımlarla ve teşviklerle (başarılı personele teşekkür belgesi veya ikramiye verilmesi yöntemlerinin etkin olarak kullanılması yoluyla) çalışanların kaliteyi ve performansı artırmaları sağlanabilir. Motivasyonu artan çalışan, daha iyi hizmet sunarak hastaların kuruma bakış açılarını olumlu yönde etkileyebilir. Örgütlerin rekabet avantajı sağlamadaki en önemli kaynaklarından biri insan faktörüdür. Özel sektör sağlık sunucuları için öncelikle işe alım sürecinde pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeyleri yüksek adaylar tercih edilmeli, daha sonrasında oryantasyon, eğitim ve mentorluk (koçluk) yoluyla gelişmeleri sağlanmalı ve örgütten ayrılmalarının önüne geçilmelidir.

Sağlık tesisine gelen hastalar ağrı, sızı, yaralanma, kırık, yanık vs. gibi ciddi sıkıntılarla gelmektedirler. Hastalar yaşadıkları sıkıntılardan dolayı agresif

olabilmekte ve bu durum çalışan üzerinde büyük baskı oluşturmaktadır. Sağlık çalışanları üzerindeki bu stres faktörleri hem duygusal olarak yıpranmalarına hem de bazı durumlarda işten ayrılmalarına neden olmaktadır. Örgütler için istenmeyen bu durumun önüne geçmek için sağlık çalışanlarının hakları konusunda kapsamlı yasal düzenlemelerin yapılması, çalışma ve nöbet saatlerinin makul seviyelerde tutulması önerilmektedir. Uzun çalışma saatleri ve nöbetler nedeniyle yorgun düşen personel, ciddi malpraktis davalarıyla karşı karşıya kalabilmektedirler. Hasta ile iletişimin yoğun olduğu alanlarda, derin ve doğal davranış sergileyebilen çalışanlara yer verilmesi ve böylelikle yüzeysel

davranış sergileyen çalışanlar nedeniyle hasta tarafından samimiyetsiz olarak algılanıp, kurumun imajı ve sunulan hizmetin kalite algısının zedelenmemesi önerilir.

Bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular ışığında, ileriki çalışmalarda araştırmacılar bazı soruların cevaplarını araştırabilirler: “Pozitif psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin başka alt boyutları da var mıdır, bu boyutlar genişletilebilir mi?” “Öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık nasıl geliştirilir?” Böylece alanyazın zenginleştirilebilir. Pozitif psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin diğer örgütsel davranış kavramlarıyla olan ilişkisi incelenebilir.

KAYNAKÇA

1. ASHFORTH, B. E., Humphrey, R. H. (1993). *Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity*. Academy of Management Review, 18 (1), 88-115.
2. BASIM, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması*. Yönetim ve Ekonomi, Yıl 2012, Cilt 19, Sayı 1.
3. BAŞ, T. (2010), *Anket*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
4. BEĞENİRBAŞ, M., Basım, H. N. (2013). *Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma*. Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences, 10/1, (Mayıs 2013), ss. 45-57.
5. BEĞENİRBAŞ, M., Çalışkan A. (2014). *Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü*. Business And Economics Research Journal, Volume 5, Number 2, pp. 109-127.
6. BİTMİŞ, M. G., (2014). *Öncülleri ve Sonuçları İle Psikolojik Sermaye: Sağlık Çalışanları Üzrine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
7. BOLTON, S. C., Boyd, C. (2003). *Trolley Dolly Or Skilled Emotion Manager? Moving On From Hochschild's Managed Hearth*. Work, Employment and Society, Vol. 17, No. 2, June 2003.
8. ÇETİN F., ve Basım H. N. (2012). *Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması*. Amme İdaresi Dergisi, Cilt 45, Sayı 1, Mart 2012, s. 121-137.
9. FREDRICKSON, B. L. (2001). *The Role Of Positive Emotions In Positive Psychology: The Broaden-And-Build Theory Of Positive Emotions*. American Psychologist, 56: 218-226.
10. GABLE, S. L. and Haidt, J. (2005). *What (And Why) Is Positive Psychology?* Review of General Psychology, 9(2), 103-110.
11. GOSSERAND, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*. Doctoral Thesis, Louisiana State University, Louisiana.
12. GRANDEY, A. (1999). *Surface Acting And Deep Acting As Emotional Labor*:

- Predicting Employee Burnout, Attitudes, And Effective Customer Service.* Manuscript Submitted For Publication.
13. 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.
 14. HOCHSCHILD, A. (1979). 'Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure', American Journal of Sociology, 85 (3): 551-575.
 15. HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling.* University of California Press.
 16. HOCHSCHILD, A. R. (2003). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling.* University of California Press. 20th Edition.
 17. KERSTING K. (2003). *Turning Happiness Into Economic Power.* Monitor on Psychology, 34(11), 26.
 18. KLEINGINNA, P. R. / Kleinginna A. M. (1981). 'A Categorized List Of Emotion Definitions, With Suggestions For A Consensual Definition', Motivation and Emotion, Vol. 5
 19. LARSON, M., Luthans, F. (2006). *Potential Added Value of Psychological Capital In Predicting Work Attitudes.* Journal of Leadership and Organizational Studies, 2006, Vol. 13, No. 1
 20. LLERAS, C. (2005) "Path Analysis", Encyclopedis of Social Measurement, 3, ss.25-30.
 21. LUTHANS, F. (2002a). *The Need For And Meaning Of Positive Organizational Behavior.* Journal of Organizational Behavior. 23, 695–706.
 22. LUTHANS, F., and Church, A. H. (2002b). *Positive Organizational Behavior: Developing And Managing Psychological Strengths.* Academy of Management Executive, 16, 57- 75.
 23. LUTHANS, F., Youssef, C. M. , Avolio, B. J. (2007b). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge.* Oxford University Press.
 24. LUTHANS, F., and Youssef, C. M. (2004a). *Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing In People For Competitive Advantage.* Organizational Dynamics, 33, 143-160.
 25. MORRIS, J. A., Feldman, D. C. (1996). *The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor.* Academy of Management Review, Vol. 21, No. 4, 986-1010.
 26. SEÇER, H. Ş. (2005). *Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme.* Sosyal Siyaset Konferansları 50. Kitap, Sy 813-834.
 27. SELIGMAN, M. E. P., and Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology An Introduction.* American Psychologist, 55, 5-14.
 28. SHELDON, K. M., and King, L. (2001). *Why Positive Psychology Is Necessary.* American Psychologist, 56, 216–217.
 29. TERMAN, L. M. (1939), *The Gifted Student And His Academic Environment.* School and Society. 49, 65-73.
 30. TERMAN, L. M., Bottenwieser, P., Ferguson, L. W., Johnson, W. B., and Wilson, D. P. (1938). *Psychological Factors In Marital Happiness.* New York: McGraw-Hill.
 31. WHARTON, A. S. and Erickson, R. J. (1993). 'Managing Emotion On The Job And At Home: Understanding The Consequences Of Multiple Emotional Roles', Academy of Management Review, Vol. 18 No. 3, pp. 457-486.