

Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama*

Melek YAĞCI ÖZEN**
Aydan YÜCELER***

ÖZ

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artmasıyla birlikte, rekabet ortamında başarılı olmak isteyen işletmeler için sahip oldukları insan kaynaklarının sergiledikleri fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra özellikle yüz yüze iletişimin yoğun olduğu mesleklerde insan kaynağının duygusal çaba ve gayretleri, yani duygusal emekleri de önemli hale gelmiştir. Özellikle sağlık sektörü gibi, yüz yüze iletişimin yoğun olduğu mesleklerde insan kaynağının duygusal çaba ve gayretleri, yani duygusal emekleri başarının sağlanmasında önemli bir etkidir. İnsanlarla sürekli olarak yüz yüze etkileşim halinde olan ve bu süreçte işi gereği birden çok duygu sergilemek zorunda kalan sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını yoğun olarak sergileyebileceği, bu davranışları sergilerken tükenmişlik yaşayabileceği ve iş tatminlerinin de bundan etkilenebileceği düşünülerek, bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve iş tatmini ile ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu amaçla çalışmada, Konya ilinde yer alan bir kamu, bir özel ve bir üniversite hastanesinde görev yapmakta olan sağlık çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. İlgili kurumlardan gerekli izinler alındıktan sonra sağlık çalışanlarının kişisel (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu) ve işleriyle (meslek, gelir, istihdam şekli, çalıştığı kurum, kurumdaki çalışma yılı) ilgili özelliklerin sorgulandığı ve araştırmacı tarafından hazırlanan bilgi formu, duygusal emek ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş tatmini ölçeğinden oluşan anket formu ile veriler toplanmıştır. Anket formunun uygulanması esnasında çalışanların sözel onamları alınmış, veriler geçerli 381 anket üzerinden değerlendirilmiştir. Geçerli kabul edilen verilerin analiziyle sağlık çalışanlarında duygusal emek gösterimi ile cinsiyet, yaş, aylık gelir düzeyi, mesleği, istihdam şekli, kurumdaki çalışma yılı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı; bununla birlikte, sağlık çalışanlarının öğrenim durumu, medeni durumları, çalıştıkları kurum ve mesleki deneyimlerine göre duygusal emek gösterimlerinin farklılık gösterdiği görülmüştür. Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen analizler sonucunda ulaşılan sonuçlar, sağlık çalışanlarının hizmetin doğası gereği duygusal emek davranışlarından daha çok doğal duyguların ifadesini kullandıklarını göstermektedir. Bu bağlamda, genellikle sağlık sektörü dışındaki sektörlerde çalışılmış olan duygusal emeğin tükenmişliğe neden olduğu ve iş tatminini azalttığı şeklindeki görüşün aksine bir sonuca ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, Sağlık Çalışanları, Tükenmişlik

Emotional Labor in Healthcare Staff, Analysis of Burnout and Job Satisfaction Relationship: An Application in the Province of Konya

ABSTRACT

Today, with the increase in the importance of the service sector, the ability to compete has also become important for the companies active in this area. Thus, emotional efforts and drives of the human resources especially in occupations with intense face to face communication, in other words the emotional labors, have become important for the companies which want to be successful in the environment of competition, as well as the physical and mental efforts of human resources. Especially in occupations where face-to-face communication is intense, such as the health sector, the emotional efforts and efforts of human resources, that is, emotional labor, are an important factor in achieving success. Considering that the health workers, who are in face to face interaction with people constantly and who have to show more than one emotion in this process by their job definition, may experience exhaustion during these behaviors and their job satisfaction may be affected by this; it was aimed in this study to examine the relationship of the emotional labors behaviors of health workers with exhaustion and job satisfaction.

In the study devised with this purpose, the study group comprised the health workers in a public, private and a university hospital in Konya. After required permissions were obtained from related institutions, data were collected using the information form, emotional labor scale, exhaustion scale and job satisfaction scale prepared by the researcher in which the personal (age, gender, marital status, education level) and occupational properties (occupation, income, type of employment, institution of employment, year of work) of the health workers were examined. Verbal approvals were taken from the workers for the questionnaire and the data were assessed from 381 valid questionnaires. In the analysis of valid data, it was seen there was no

* Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı tarafından kabul edilmiş olan "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Arş. Gör., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, orcid no: 0000-0003-0314-247X, melekyagciozen@osmaniye.edu.tr,

***Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, orcid no: 0000-0002-4322-4528, aydanyuceler@hotmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 29.01.2019; Makalenin Kabul Tarihi: 25.03.2019

difference between the emotional labor of health workers and gender, age, monthly income, occupation, type of employment and duration of duty in the institution. In addition, emotional labor behaviors of health workers differ according to the educational status, marital status, institution and occupational experiences.

As a result of the analyses conducted to examine the relationship between emotional labor and burnout and job satisfaction, health workers use the expression of natural emotions from the emotional labor behaviours by the definition of the service. In this context, a conclusion has been reached, contrary to the view that emotional labor, which is generally studied in sectors other than health sector, causes burnout and reduces job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Healthcare Staff, Burnout

1.Giriş

Davranışsal yönetim kuramıyla çalışanın duygularına önem verilmeye başlanmasıyla birlikte gelişen süreçte artık çalışanın hizmet verdiği kesimle olan iletişimde duyguların da önemli bir yer edindiğini ve literatüre yeni bir emek kavramı olarak duyguların da dâhil olduğunu söyleyebilmek mümkündür. Duyguların önem kazanması ve emek kavramına yeni bir boyut olarak dâhil olmasıyla birlikte, duyguların yönetilmesini ifade eden duygusal emek kavramı işverenin adeta para olarak gördüğü somut bir metaya dönüşerek; çalışanın artık fiziksel ve zihinsel emeğini olduğu gibi duygularını da pazarlayabilmesini mümkün kılmıştır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014; 225). Duygusal emek kavramının gündeme gelmesi ve rekabet edebilmek için önemli bir unsur haline gelmesiyle birlikte çalışanların hizmet sunduğu kesimle olan iletişimde onların duygularını anlama ve yönlendirme çabası da önemli olmaya başlamıştır.

2. Duygusal Emek

Duyguların iş yaşamındaki öneminin anlaşılmaya başlanmasıyla birlikte özellikle hizmet sektörü çalışanları için önemli hale gelen duygusal emek kavramı ilk olarak bir sosyolog olan Hochschild tarafından özel alanlardaki aile ve arkadaşlarla olan ilişkiler ile işyerinde ekonomik değişimin bir parçası olabilecek müşterilerle olan ilişkilerdeki duyguların yönetimi (Grandey, 2015; 54) olarak gündeme getirilmiştir. İşyerinde duyguların yönetilmesi ve ailenin rolü başlıklı makalesinin ardından duygusal emek kavramını “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi (The Managed Heart:Commercialization Of Human Feeling)” adlı kitabında kullanarak kavramı literatüre kazandıran Arlie Russell Hochschild’ e göre duygusal emek; çalışanların duygularını örgütün beklentileri doğrultusunda, diğerleri tarafından gözlenebilecek ve işin gereklerine uyum sağlayabilecek şekilde açık bir yüz ve bedensel gösterimlerle ortaya koyması olarak ifade edilmiştir (Grandey vd., 2013; Tokmak, 2014).

Hochschild, uçuş personeli ve bilet kontrol memurları gibi insanlarla sürekli iletişim halinde olan çalışanların davranışlarının ardında ne gibi duyguların yattığını gözlemleyerek işe koyulmuştur (Hochschild 2003; 6).Ardından uçuş görevlilerin eğitimlerine katılan Hoschild (1983), uçuş görevlilerinin hizmet sunumu esnasında gülümsemek zorunda olduklarını, ancak bunu gerçekten hissederek yapmadıklarını gözlemiştir. Ayrıca uçuş görevlilerinin yolcular ve onların duygularıyla ilgilenmelerinin işlerinin önemli bir parçası olduğunu (Zapf ve Holz, 2006; 2), ancak uçuş görevlileriyle gerçekleştirdiği görüşmelerde örgüt tarafından kendilerinden sergilemeleri beklenen gülümsemelerin kendilerine ait olmadığı konusunda şikâyetler aldığından bahsetmiştir. Gösterilen ve hissedilen duygular arasındaki bu uyumsuzluğun duygusal çelişki olarak isimlendirilebileceğini, hissedilen duyguların, gösterilen duygulardan farklı olmasının ise uzun vadede psikolojik hastalıklara neden olabileceğini ifade etmiştir. Uçuş görevlileriyle gerçekleştirdiği nitel görüşmelerde, hissettiklerinden farklı davranmak zorunda kalan duygu işçileri; psikosomatik semptomlar, alkol ve seks gibi problemlerinin olduğundan bahsederek Hoschild’in görüşünü desteklemiştir.

Hoschild’in uçuş görevlilerinde gözlemediği ve duygusal emek olarak isimlendirdiği, adından ilk kez “The Managed Heart:Commercialization Of Human Feeling” isimli kitabında bahsettiği çalışmasının ardından duygusal emek konusu başka yazarlar tarafından da ilgi görmeye başlamıştır.

Duygusal emek kavramı, literatüre uçuş görevlilerinin hizmet sunumu esnasında sergiledikleri davranışlardan yola çıkarak girmiş olmasına rağmen; duygusal emek sadece uçuş görevlilerinde değil, insanlarla iletişim halinde olan diğer sektörlerde de görülebilmektedir. Örneğin; cenaze levazımcısından üzgün ve vakur olması beklenirken, hemşirelerden empati kurabilmesi ve destekleyici davranışlar sergilemesi, polis memurlarından ise daha sert olmalarının beklenmesi gibi davranışlar, çalışanların duygusal emek davranışını sergilemesini gerektirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; 89).

2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek, bugüne kadar yapılan pek çok çalışmaya konu olmasına rağmen, duygusal emeğin gelişmesine katkı sağlayan temelde dört temel yaklaşımın bulunduğunu söylemek mümkündür. Bahsedilen bu yaklaşımlar; Hochschild (1983) yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı ve Grandey (1999) yaklaşımıdır (Korkmaz vd., 2015; 16).

2.1.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı

Hochschild, örgüt tarafından belirlenen ve çalışanlardan uymaları beklenen davranışların literatürdeki adının “duygusal davranış kuralları” olduğundan bahsetmiştir. Örgüt tarafından geliştirilen davranış (gösterim) kurallarıyla amaçlanan, müşteriyle etkileşim esnasında olumlu duyguları ortaya çıkararak negatif duyguları bastırmaktır (Allen vd., 2010;101). Bu noktada, çalışanlar örgüt tarafından geliştirilen davranış kurallarına uyum sağlayabilmek için duygularını iki farklı strateji ile düzenleme yoluna gitmektedirler. Hochschild’e göre duyguların düzenlenmesindeki bu iki tür strateji “yüzeysel davranma (surface act)” ve “derin davranma (deep act)” stratejilerinden oluşmaktadır. Adı geçen bu stratejileri ise aşağıdaki gibi açıklayabilmek mümkündür:

Yüzeysel Davranma (Surface Act): Örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına uyum sağlayabilmek için çalışanların başvurduğu stratejilerden biri olan yüzeysel davranma; aslında hissedilmeyen duyguların yüz ifadesi, vücut hareketleri ve ses tonu gibi sözlü veya sözsüz ipuçlarıyla gerçekten hissediliyormuş gibi taklidinin yapılmasını içermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; 92). Yüzeysel davranan çalışanlar gerçek duygularını gizlemek için maske takarak rol yapmaktadırlar (Zhang ve Zhu, 2008; Yang ve Guy, 2015). Yüzeysel davranma, iç durumun değiştirilmeden duygusal ifadelerin değiştirilmesini içermektedir. Hizmet sektöründe, duygusal davranış kuralları gereği çalışanlardan genellikle gülümseme gibi pozitif duygular sergilemesi beklenmektedir. Çalışanın kendisinden beklenen gülümsemeyi gerçekten hissetmeyerek yapması hali yüzeysel davranmaya verilebilecek bir örnektir (Cheung ve Tang, 2009; 246). Aynı şekilde yüzeysel davranma, sadece negatif duyguların bastırılıp pozitif duyguların artırılmasına yönelik olarak değil aynı zamanda pozitif duyguların bastırılıp negatif duyguların artırılması şeklinde de olabilmektedir (Grandey, 2015; 54).

Derin Davranma (deep act): Duygu gösterim kurallarından bir diğeri olan derin davranmada, bireyin sergilemek istediği davranışı gerçekten hissetme çabası mevcuttur. Bu davranışta birey yüzeysel davranmada olduğu gibi sadece dış görünümünde değişikliğe gitmemekte aynı zamanda içsel süreçlerini de harekete geçirmektedir (Öz, 2007;4). Bu bağlamda derin davranmayı, davranış kurallarına uyum sağlayabilmek için iç duyguların ve düşüncelerin kontrol edildiği bir süreç olarak tanımlayabilmek mümkündür (Brotheridge ve Grandey, 2002; 22). Örneğin; kızgın bir yolcunun öfkesini dağıtmak için uçuş görevlileri yolcunun stresli olabileceğini düşünerek ve empati kurarak derin davranmayı kullanabilirler. Onlar yolcunun kişisel, ailevi veya mesleki anlamda (işten atılmak, işyerinde önemli bir isimle büyük bir kavga etmek vb.) ciddi problemleri olabileceği yönünde zihinlerinde bir senaryo canlandırıp yolcuya karşı kurdukları empatinin bir sempatiye dönüşmesini sağlayarak yüzlerindeki sevecen ifadenin tekrar oluşmasını sağlayabilmektedirler (Zapf ve Holz, 2006; 108).

2.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey’e göre duygusal emek; başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirme veya değiştirme girişimleri olarak tanımlanan bir tür izlenim oluşturma yöntemidir (Luthans 2005’den aktaran Öz, 2007; 6). Ashforth ve Humphrey (1993;94), Hochschild’in duygusal emek gösterim stratejilerine “Doğal Duyguların İfadesi”ni de ekleyerek duygusal emeğin gelişimine katkıda bulunmuşlardır. Onlara göre; hizmet sunan personelin gösterdiği duyguları gerçekten hissederek sergileyebilmesi de mümkündür. Örneğin bir hemşire yaralı bir çocuğu gördüğünde hiçbir davranışa gerek kalmadan ona karşı bir sempati hissedebilmektedir.

2.1.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Morris ve Feldman duygusal emeği, kişiler arası ilişkilerde örgütün arzu ettiği duyguların ifade edilmesindeki planlama, çaba ve kontrol olarak tanımlamışlardır. Duygusal emeği genel bir olgu olarak tanımlamak yerine; uygun duygu gösterimindeki sıklık (frequency of appropriate emotional display), istenen sergileme kurallarına verilen dikkat (attentiveness to required display rules), gösterilen duyguların çeşitliliği (variety of emotions to be displayed) ve örgüt tarafından beklenen duyguların gerçekten hissedilmemesiyle ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk (emotional dissonance) olarak dört boyutta kavramsallaştırarak, genellikle hizmet sunumu esnasında örgüt tarafından beklenen duyguların sergilenmesi olarak ifade ederek daha kompleks bir yapıda ele almışlardır (Morris ve Feldman, 1996;987).

Yazarların duygusal emek modelinde bahsederek kavramsallaştırdığı duygusal emek boyutları aşağıdaki gibidir:

Duygu Gösterimindeki Sıklık (Frequency of Emotional Display) :

Duygusal emeğin önemli bir göstergesi olarak değerlendirilen bu boyutu, çalışanların müşteri ile ne kadar sık karşılaştığına odaklanmakta ve buna göre duygusal emek ihtiyacının ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Morris ve Feldman, 1996; Öz, 2007). Buna göre müşteri ile daha sık etkileşime giren çalışanın örgüt tarafından kendisinden beklenen duyguları sergileme zorunluluğu da aynı ölçüde artarak daha fazla duygusal emek sergilemek zorunda kalacaktır (Yalçın, 2012;19).

İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat (Attentiveness to Required Display Rules):

Sergileme kurallarına daha fazla dikkat gösterilmesi, fiziksel ve psikolojik olarak daha fazla emek gerektirerek daha çok duygusal emek gösterilmesine sebep olacaktır. İstenen sergileme kurallarına verilen dikkat duygusal gösterim sıklığı ve duygusal gösterim yoğunluğu olarak iki boyuttan oluşmaktadır (Morris ve Feldman, 1996; 989). Çalışanların müşterilerle girdikleri etkileşim süresi ve bu sürede gösterecekleri duygu yoğunluğu arttıkça, davranışlarında gösterecekleri dikkat de o denli artacaktır. Bu bağlamda çalışanlar daha çok duygusal emek sergilemek zorunda kalacaklardır.

Sergilenmesi Gereken Duyguların Çeşitliliği (Variety of Emotions Required To Be Expressed):

Örgütlerde pozitif, nötr veya negatif duyguların sergilenmesi olarak karakterize edilen duygu gösterimleri çalışanın üyesi olduğu örgüte göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Pozitif duygu gösterimleri çalışan ve müşteri arasındaki bağı artırmayı, nötr duygu gösterimi yansızlığı ve mevcut durumu sürdürmeyi, negatif duygu gösterimi ise öfke ve düşmanlığı vurgulayarak çoğunlukla müşterinin gözünü korkutmayı veya müşteriyi zapt etmeyi amaçlamaktadır. Çalışanın sergilemek zorunda olduğu bu duyguların çeşitliliğinin daha fazla olması daha fazla duygusal emek harcanmasına neden olacaktır (Morris ve Feldman 1996; 991).

Duygusal Uyumsuzluk (Emotional Dissonance):

Çalışanların gerçekten hissettiği duyguları ile örgütün kendilerinden beklediği duyguların çatışması olarak tanımlanan duygusal uyumsuzluk, çalışanın daha fazla duygusal emek harcanmasına sebep olacaktır (Morris ve Feldman, 1996; 992).

2.1.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey'e göre kendinden önceki duygusal emek yaklaşımlarının üçü de farklı duygusal emek tanımları getirmiş ve farklı çıktılara odaklanmış olmalarına rağmen yine de birbirleriyle benzerlikler göstermektedir. Bu çalışmalar genellikle çalışanların sergiledikleri yüzeysel ve derin davranışa odaklanarak örgüt tarafından istenen hedeflere ulaşabilmek için duyguların yönetilmesi gerektiğini belirtmektedir. Ancak yine de ilgili çalışmalar duygusal emeği tam olarak ifade etmekte yetersiz kalmaktadır. Grandey, bu yüzden duygu düzenleme teorisini de kavrama dâhil ederek yeni bir bakış açısı getirmiştir (Grandey, 2000; 97-98). Duygu düzenleme teorisi, çalışanların duygularını nerede, nasıl ve ne zaman ifade etmeleri gerektiğini belirten bir süreçtir (Gross, 1998; 275). Bu teoriye göre, bireyler duygularını içinde bulunacakları ortamın durumuna

göre, hangi duyguları yaşayacaklarını hissedip duygularını önceden ayarlama yoluna gitmektedirler (Öz, 2007;11).

Tablo 1: Duygusal Emek Yaklaşımlarının Genel Bir Çerçevde Sunulması

	Hochschild (1983) Yaklaşımı	Asforth ve Humhrey (1993) Yaklaşımı	Morris Ve Feldman (1996) Yaklaşımı	Grandey (2000) Yaklaşımı
TANIM	“Dışardan gözlemlenebilecek yüz ve bedensel ifadeler yaratarak duyguların yönetilmesi.”	“Başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirme veya değiştirme girişimleri olarak tanımlanan bir tür izlenim oluşturma yöntemi.”	“Örgütün arzu ettiği duyguların ifade edilmesinde planlama, çaba ve kontrol.”	“Örgütün taleplerini yerine getirme noktasında çalışanların duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çaba.”
BOYUTLAR	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma	-Yüzeysel Davranma - Derin Davranma -Doğal Duyguların İfade Edilmesi	- Uygun Duygu Gösterimindeki Sıklık -İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat -Gösterilen Duyguların Çeşitliliği -Duygusal Uyumsuzluk	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma
ODAK NOKTASI	Duyguların Yönetilmesi Odaklı	Davranışların Yönetilmesi Odaklı	Örgütsel ve Bireysel Faktör Odaklı	Duyguların Düzenlenmesi Odaklı

Kaynak: İlgili literatürden yararlanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur (Hochschild 2000; Asforth ve Humphrey 1993; Morris ve Feldman 1996; Grandey 2000).

2.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek yaklaşımlarının verildiği kısımda bu boyutlara değinilmiş olmasına rağmen, konunun toplu bir şekilde verilmesinin akılda kalıcılığı artıracakları gerçeğinden yola çıkarak yaklaşımlarda sıklıkla kullanılan yüzeysel davranma, derin davranma ve doğal duyguların ifadesi boyutlarından kısaca bahsedilmiştir.

2.2.1. Yüzeysel Davranma

Hochschild'in ortaya attığı duygusal emeğin bu boyutu, çalışanlar tarafından gerçekten hissedilmeyen duyguların yüz ve beden ifadeleriyle hissediliyormuş gibi sunulmasını içermektedir (Bailey ve ark. 2013; 251). Çalışan bu durumda gerçekten hissettiği olumlu duygularını artırmak veya olumsuz duygularını bastırabilmek için adeta bir maske takmaktadır (Bozionelos ve Kiamou, 2008;1109). Örneğin, acil bir durumda müdahalede bulunan bir çalışanın gerçekte kendinden emin olmamasına, korkmuş olmasına veya tiksinti duymasına rağmen kendinden emin, soğukkanlı ve rahat görünüyormuş gibi davranması yüzeysel bir davranıştır (Yang ve Guy, 2015; 5).

2.2.2. Derin Davranma

Yüzeysel davranma davranışının aksine burada çalışanın kendisinden beklenen davranışları, iç duygularını duruma adapte ederek gerçekten hissetme çabası mevcuttur (Bailey vd., 2013; 251). Örneğin, bir sosyal hizmet çalışanın çocuk istismarına yönelik bir soruşturma kapsamında bir ebeveyn olarak aynı pozisyonda kendisini hayal ederek onlara daha iyi hizmet verebilmek adına empati kurmaya çalışması duygusal emeğin derin davranma boyutudur (Yang ve Guy, 2015;5).

2.2.3. Doğal Duyguların İfadesi

Asforth ve Humhrey'in, Hochschild'in yüzeysel ve derin davranma boyutuna getirdikleri eleştiri kapsamında duygusal emeğin boyutuna ilave edilen doğal duyguların ifadesi; çalışanın aslında her zaman hissetmediği duyguları sergilemek zorunda kalmadığı, hizmet sunumu esnasında gerçekten hissettiği şekilde de davranabileceği gerçeğine dayanmaktadır. Örneğin bir hemşire yaralı olan bir çocuğu tedavi ederken hiçbir rol yapma mekanizmasına gerek duymadan gerçekten hissettiği şekilde davranabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; 94).

2.3. Sağlık Hizmetlerinde Duygusal Emek

Hochschild “The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling” isimli kitabında duygusal emek gerektiren işleri altı başlık halinde sıralamıştır. Ona göre; doktorlar ve avukatlar gibi serbest meslek çalışanları, yönetici ve işletmeciler, satış danışmanları, memurlar, çocuk bakıcıları ve temizlikçiler gibi evde çalışan özel hizmetliler, garsonlar gibi ev dışı çalışan özel hizmetliler çalışırken yoğun olarak duygusal emek sergilemektedirler (Öz, 2007; 4). Sağlık bakımı sunan kuruluşların da hizmet sektörü içinde yer alması ve diğer hizmet sektörü sınıflanması içinde yer alan kuruluşlarda olduğu gibi müşterileriyle sürekli yüz yüze etkileşimde bulunmaları sebebiyle duygusal emek kavramı bu sektör açısından da önemli hale gelmiştir.

Sağlık kuruluşlarının, hastalar ve yakınlarının kendilerinden bekledikleri davranışları sergilemeleri noktasında sağlık çalışanlarına büyük sorumluluk düşmektedir. Sağlık çalışanları ise bu beklentileri karşılayabilmek için duygusal emek davranışı sergilemek zorunda kalmaktadır (Brunton, 2005; 340). Bu noktada duygusal emeğin çoğu sağlık çalışanı için işlerinin önemli bir parçası olduğu düşünülmekte ve sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışları çoğu tartışma, nitel ve nicel araştırmaya konu olmaktadır (Mann, 2005; 305).

Duygusal emek davranışlarının sağlık sektörü ve çalışanları için oldukça önemli olduğu bilinmesine rağmen, bu alanda yapılan çalışmalar genellikle sınırlı kalmış, az da olsa konu üzerinde gerçekleştirilen çalışmalar ise hemşireler ile sınırlandırılmıştır (Mann, 2005; 5). Böyle bir yaklaşımda duygusal emeğin genellikle hemşireler tarafından sergilendiği/sergileneceği düşüncesi yer almaktadır.

Günümüzdeki hemşirelik mesleğine bakıldığı zaman, hemşirelerin hasta merkezli bakıma odaklandıklarını ve pozitif hizmet sağlama çabasında olduklarını söyleyebiliriz. Pozitif hizmet sunumunun sağlanması noktasında hemşirelerden basit görev temelli işlerden ziyade; hastalarıyla ilgilenirken merhametli, empati kurabilen ve samimi duygular sergilemesi beklenirken, negatif duygulardan kaçınılması gerektiği belirtilmektedir. Ağrı içinde acı çeken, terminal dönemde olan bir hastayla ve onun yakınlarıyla sık ve yoğun olarak iletişim halinde olan hemşireler için bunu gerçekleştirmek hiç de kolay değildir (Huynd vd.,2008; Li vd., 2014; Golfenshtein ve Drach-Zahavy 2015). Bunu sağlamak noktasında hemşireler, hastalarıyla ilgilenirken hasta beklentilerini karşılamak için duygusal emek stratejilerini kullanmaktadır (Brunton, 2005; Golfenshtein ve Drach-Zahavy 2015).

Sağlık bakımı sunan profesyonellerden hemşirelerin daha fazla duygusal emek sergilediği düşünülerek, bu meslek grubundaki diğer profesyoneller genellikle göz ardı edilmiştir (Yang ve Chang, 2008; 880). Hemşireler dışında diğer sağlık çalışanlarını duygusal emek çalışmalarına dâhil eden çalışmaların sınırlı kalmasında daha önce de belirtildiği gibi bu meslek grubunun duygusal emeğin merkezi olarak görülmesi ve kadın işi olarak nitelendirilmesi etkili olmuştur (Sanders, 2013; 89).

Sağlık hizmeti sunumunda mesleki açıdan bir diğer önemli nokta olan doktorlar ve diğer sağlık çalışanları üzerindeki çalışmaların sınırlı olmasında onların genellikle işin duygusal yönüyle değil teknik boyutuyla ilgilenmelerinin, duygusal boyutunu hemşirelere bırakmalarının etkili olduğunu ve ayrıca cinsiyet faktörünün de bu noktada belirleyici olduğunu söyleyebilmek mümkündür (Mann, 2005; 307).

Sağlık sektöründe duygusal emek sergilenmesi sağlık hizmeti sunan profesyoneller açısından önemli olduğu gibi hastalar açısından da oldukça önemlidir. McQueen (2004)’e göre; “Duygu yönetiminin amacı mükemmel olabilecek en iyi sonucu sağlamaktır”. Sağlık hizmeti alan hastalar bu süreçte, acı, korku, endişe ve panik yaşayabilmektedir. Sağlık hizmeti sunarken duygusal emek sergileyen bir hemşire hastasına güven vererek, yaşadığı duyguların yok olmasını sağlayarak hastasının duygularını da yönetebilmektedir. Böylelikle hastasının psikolojik ve fiziksel açıdan iyi hissetmesine etki etmektedir (Mann, 2005; 308).

3. Tükenmişlik

Günümüzde hizmet sektörüne verilen önemin artmasıyla birlikte artan rekabet ortamında faaliyet gösteren örgütlerin çalışanlardan beklentileri de aynı ölçüde artmıştır. Artan beklentileri karşılayabilmek adına daha fazla çaba göstermek zorunda kalan çalışanlar için kaçınılmaz bir son olarak görülen tükenmişlikten İngiliz yazar Graham Greene 1961 yılında yazdığı “A Burn-Out Case (Bir Tükenmişlik Olayı)” ismini verdiği romanında bahsetmiştir. Romanda aşırı bitkin, işine karşı öfkeli ve hayata karşı idealizmini kaybeden bir mimarın Avrupa’da sürdürdüğü yaşamını bırakıp Afrika ormanlarına kaçışı anlatılmaktadır (Başak, 2015; 1). Greene’nin romanı, tükenmişlik kavramına dikkatleri çekerek, hayatın her

alanında özellikle de iş yaşamında karşılaşılabilecek bir olgu olan tükenmişliğe verilen önemin ve duyulan ilginin artmasına sebep olmuştur.

Greene'nin romanın ardından kavramı ilk kez bir sendrom olarak ele alan ve 1974 yılında Journal of Social Issues dergisinde "Staff Burn-Out" isimli makalesinin yayınlanmasıyla psikoloji literatürüne kazandıran Herbert J. Freudenberger tükenmişliği; "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" olarak tanımlayarak (Freudenberger, 1974; 159), kavramın kendinden sonraki pek çok araştırmacı tarafından incelenmesine zemin hazırlamıştır.

Freudenberger'den sonra tükenmişlik kavramı birçok araştırmacı tarafından incelenmiş olmasına ve kavrama farklı tanımlar getirilmiş olmasına rağmen günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında da önemli isim olarak kabul edilen, Maslach Tükenmişlik Envanterini de geliştiren Maslach'a aittir.

Maslach tükenmişliği; "çoğunlukla insanlarla iletişimin yoğun olduğu mesleklere görülen duygusal tükenme ve sinizm hali" olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson 1981; 99). Tükenmişlik; sürekli olarak insanlarla iletişim halinde olan çalışanlarda görülen ve iş stresinin bir biçimi olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissinden oluşan üç boyutlu bir sendromdur (Maslach ve Jackson 1981; 99; Maslach ve Jackson 1985; 837).

Maslach ve Jackson'un üç boyut olarak ele aldıkları tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenme halinde birey, duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesiyle birlikte, kendisini fiziksel ve duygusal açıdan aşırı yorgun ve yıpranmış hissederek; çaresizlik ve umutsuzluk hissine kapılmaktadır (Maslach, 1982; 30).

Duygusal kaynaklarının tükenmesiyle birlikte birey; işine, müşterilerine ve hayata karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemektedir. Geliştirdiği bu negatif duygularla birey, çevresindeki insanlara karşı kopuk bir pozisyon sergileme eğilime girmekte ve onlara karşı duyarsız kalmayı tercih etmektedir. Bireyin içinde bulunduğu bu durum tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu açıklamaktadır (Göktepe, 2016; 29).

Başkalarına karşı olumsuz duygular geliştiren birey, bir süre sonra kendisine karşı da olumsuz duygu ve düşünceler geliştirebilmektedir (Dalkılıç, 2014; 69). Ortaya çıkan herhangi bir başarısızlığı kendine atfederek, kendini yetersiz ve başarısız hissedebilmektedir. Tükenmişlik sendromunun bu boyutu düşük kişisel başarı hissi olarak isimlendirilmektedir (Göktepe, 2016; 29).

Maslach ve Jackson'ın üç boyut halinde ele aldıkları tükenmişlik sendromunun her bir boyutu sonuçları açısından da hem bireyi hem bireyin hizmet sunduğu kesimi hem de kurumu etkilemektedir. Öyle ki insanlarla sürekli iletişim halinde olan çalışanlarda daha çok görülen tükenmişlik sendromu, hizmet kalitesinde düşüş, işe devamsızlık, iş devri ve moral kaybına neden olmanın yanı sıra fiziksel bitkinlik, uykusuzluk, alkol ve uyuşturucu kullanımı ile aile içi sorunlarda da artış görülmesine neden olmaktadır (Maslach vd., 1996; 193).

4. İş Tatmini

Çalışanın duygularına önem verilmeye başlanmasıyla gündeme gelen konulardan biri de çalışanın işine karşı olan duygularıdır. Çalışanların işlerine ilişkin duygularını ifade eden kavramlardan biri olan iş tatmini, ilk kez 1920 yılında ortaya atılmış olmasına rağmen, önemi 1930 ve 40'lı yıllarda anlaşılmaya başlanmış ve pek çok araştırmacının dikkatini çeken bir konu haline gelmiştir (Çimen vd., 2012; 23).

İş tatmini literatüründe en çok kabul gören tanımı yapan Locke (1976) iş tatminini; bireyin işini değerlendirmesi ya da tecrübe etmesi sonucunda işine karşı geliştirdiği pozitif duygusal bir tepki olarak tanımlamıştır (Pomirleanu ve Mariadoss, 2015; 33). Çalışanın işiyle ilgili olarak geliştirdiği bu tepkiler her zaman işin bütünüyle ilgili olmayabilmektedir. Çalışan, işinin bir yönünden memnuniyet duyarken, diğer bir yönünden memnuniyetsizlik yaşayabilmektedir (Deeba vd., 2015; 13173).

5. Materyal Metot

5.1. Araştırmanın Tipi

Sağlık çalışanlarındaki duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisini incelemeyi amaçlayan tanımlayıcı türde bir çalışmadır.

5.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın amacına uygun olarak Konya ilinde bulunan bir kamu (635), bir üniversite (2090) ve bir özel hastane (600) çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde kullanılan formüle göre (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu, 1997); çalışmanın örneklem grubu 345 sağlık çalışanından oluşmalıdır. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu ilgili kurumlardan gerekli izinlerin alınmasının ardından Ocak-Haziran 2016 tarihleri arasında uygulanmış olup, veriler 381 geçerli anket üzerinden değerlendirilmiştir.

5.3. Veri Toplama Aracı

Veriler, çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu ile toplanmıştır. Anket formu aşağıda da belirtildiği gibi dört bölümden oluşmaktadır.

Bilgi Formu; Sağlık çalışanlarının kendileri, işleri ve meslekleriyle ilgili olan ve araştırmacılar tarafından ilgili literatür incelenerek hazırlanan soruları içermektedir.

Duygusal Emek Ölçeği; Çalışanların duygusal emek düzeyini ölçmek için, Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan bu ölçek; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların ifadesi alt boyutlarından oluşmaktadır. 13 sorudan oluşan bu ölçekteki 1, 2, 3, 4, 5 ve 6 numaralı maddeler yüzeysel rol yapma davranışını; 7, 8, 9 ve 10 numaralı maddeler derinden rol yapma davranışını ölçerken 11, 12 ve 13 numaralı maddeler ise doğal duyguların ifade edilmesini ölçmektedir.

Tükenmişlik Ölçeği; Sağlık çalışanlarındaki tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlanmasının Ergin (1992) tarafından gerçekleştirildiği tükenmişlik ölçeği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi alt boyutlarından oluşmaktadır. 22 sorudan oluşan tükenmişlik ölçeğinde 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı sorular duygusal tükenmeyi; 5, 10, 11, 15 ve 22 numaralı sorular duyarsızlaşmayı; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 20 numaralı sorular ise kişisel başarıyı ölçmektedir. Bu ölçekte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan yüksek puanlar ile kişisel başarı boyutundan alınan düşük puanlar çalışanların tükenmişlik hali içinde bulunduğunu göstermektedir (Kaya ve Arıöz 2014,92).

İş Tatmini Ölçeği; Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla Weis vd. (1967) tarafından geliştirilen, Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Ölçek içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini olarak iki boyuttan oluşmaktadır. İçsel iş tatmini 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20 numaralı sorularla değerlendirilmekte olup; takdir edilme, başarı, tanınma ve terfi gibi işin içsel niteliğine ilişkin olguları ölçmektedir. Kurumdaki yönetim tarzı, denetim mekanizmaları, yönetici ve üstlerle olan ilişkiler, çalışma koşulları ve ücret gibi değişkenleri ölçmeyi amaçlayan dışsal iş tatmini soruları ise 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19 numaralı sorularla değerlendirilmiştir.

5.4. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin analizi SPSS paket programı ile gerçekleştirilmiştir.

5.5. Sınırlılıklar

Çalışma Konya ilinde yer alan bir kamu, bir üniversite ve bir özel hastanede görev yapmakta olan sağlık çalışanlarıyla sınırlıdır. Çalışma doktorlar, hemşire-ebeler, tıbbi sekreterler ve diğer sağlık çalışanlarıyla sınırlı tutulmuş, hastanelerde görev yapan idari personel araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir.

5.6. Bulgular

5.6.1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgileri ve İşleriyle İlgili Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının kişisel bilgileri ve işleriyle ilgili özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgilerine İlişkin Bulgular

ÖZELLİK	SAYI	YÜZDE
Yaş		
18-28	139	36,5
29-39	176	46,2
40-50	60	15,7
51-60	6	1,6
Toplam	381	100,0
Cinsiyet		
Kadın	270	70,9
Erkek	111	29,1
Toplam	381	100,0
Medeni Durum		
Bekâr	111	29,1
Evli	270	70,9
Toplam	381	100,0
Öğrenim Durumu		
Lise	59	15,5
Ön Lisans	86	22,6
Lisans	134	35,1
Lisansüstü	102	26,8
Toplam	381	100,0

Tablo 2'e göre araştırmaya katılanların %46,2'si 29-39yaş aralığında olduğu, %70,9'unun kadınlardan oluştuğu ve %70,9'unun ise evli olduğu görülmektedir. Öğrenim durumları açısından %35,1'inin lisans mezunu oldukları görülmektedir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların İşleriyle İlgili Özelliklerine İlişkin Bulgular

ÖZELLİK	SAYI	YÜZDE
Meslek		
Doktor	91	23,9
Hemşire-Ebe	190	49,9
Tıbbi Sekreter	45	11,8
Diğer Sağlık Çalışanları	55	14,4
Toplam	381	100,0
Aylık Gelir Durumu		
1000-2000 TL	111	29,1
2001-3000 TL	109	28,6
3001-4000 TL	78	20,5
4001 TL ve üzeri	83	21,8
Toplam	381	100,0
İstihdam Şekli		
Kadrolu	230	60,4
Sözleşmeli	95	24,9
Diğer	56	14,7
Toplam	381	100,0
Çalıştığı Kurum		
Kamu Hastanesi	152	39,9
Özel Hastane	100	26,2
Üniversite Hastanesi	129	33,9
Toplam	381	100,0
Kurumdaki Çalışma Yılı		
0-5 yıl	283	74,3
6-10 yıl	63	16,5
11-15 yıl	8	2,1

16-20 yıl	17	4,5
21 yıl ve üzeri	10	2,6
Toplam	381	100,0
Mesleki Deneyim		
0-5 yıl	143	37,5
6-10 yıl	92	24,1
11-15 yıl	61	16,0
16-20 yıl	49	12,9
21 yıl ve üzeri	36	9,5
Toplam	381	100,0

Tablo 3'e göre araştırmaya katılanların %49,9'u hemşire ve ebelerden oluşmakta olup, katılımcıların aylık gelir durumları incelendiğinde %29,1'inin 1000-2000 TL, gelire sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %60,4'ü kadrolu istihdam edilmektedirler. Katılımcıların %39,9'u kamu hastanesinde çalışmaktadır. Katılımcıların %74,3'ü 0-5 yıl sürede aynı kurumda görev yapmaktadır. Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde ise %37,5'inin 0-5 yıl arası bir deneyime sahip olduğu görülmektedir.

5.6.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Bulgular

Bu başlık altında araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Cronbach's Alpha, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Cronbach's Alpha	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Emek	13	0,76	2,84	,55
Yüzeysel Rol Yapma	6	0,85	2,02	,83
Derinden Rol Yapma	4	0,86	3,14	1,02
Doğal Duyguların İfadesi	3	0,86	4,07	,76
Tükenmişlik	22	0,88	2,61	,55
Duygusal Tükenme	9	0,89	2,98	,81
Duyarsızlaşma	5	0,71	2,30	,75
Kişisel Başarı	8	0,71	2,37	,55
İş Tatmini	20	0,90	3,16	,64
İçsel Tatmin	12	0,87	3,33	,67
Dışsal Tatmin	8	0,81	2,91	,74

Tablo 4'te katılımcıların duygusal emek ve boyutlarının bazı değişkenlere göre analiz edilmesinden önce araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerleri ile Cronbach's Alpha değerleri alınmıştır. Buna göre; duygusal emek ölçeği ortalamaları doğal duyguların ifadesi için (4,07), tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme boyutu için (2,98), iş tatmini ölçeği puan ortalamaları içsel iş tatmini için (3,33)olarak bulunmuştur. Yapılan güvenilirlik analizlerine göre ise Duygusal Emek Ölçeği'nin toplam puan Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı ise $\alpha=0,76$,tükenmişlik ölçeği toplam puan güvenilirliği ise $\alpha=0,88$, iş tatmini ölçeği toplam puan güvenilirliği ise $\alpha=0,90$ olarak bulunmuştur.

5.6.3. Duygusal Emek Düzeyinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesiyle Elde Edilen Bulgular

Bu aşamada duygusal emek ve alt boyutlarının katılımcıların kişisel özellikleri ve işiyle ilgili özelliklerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı sorgulanmıştır. Bu kapsamda duygusal emek düzeyi ile yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, meslek, gelir, istihdam şekli, çalışılan kurum, çalışma yılı ve mesleki deneyim arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığını sorgulamak amaçlanmıştır. Değişkenlerin duygusal emekle olan ilişkisini incelemek amacıyla, araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım varsayımını karşılamaması nedeniyle ($p<0,05$);araştırmada non-parametrik testler olan Mann Whitney U testi ile Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Buna göre katılımcıların duygusal emek ölçeği toplam puanı ve alt boyutları açısından cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bununla birlikte katılımcıların duygusal emek boyutlarından derinden rol yapma davranışlarında öğrenim durumlarına göre anlamlı farklılıklar görülmüştür (kw:14,535; $p<0,05$). Aynı zamanda duygusal emek toplam boyutu ile öğrenim durumu arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur (kw:7,934; $p<0,05$). Yine benzer şekilde duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışı ile medeni durum arasında ise anlamlı bir farklılık bulunduğu (kw: -2,032; $p<0,05$), farklılığın bekâr katılımcıların yüzeysel rol yapma boyutundan aldığı ortalama puanların yüksek olmasından kaynaklandığı görülmüştür.

Katılımcıların duygusal emek ölçeği ve boyutları ile işi ve mesleğiyle ilgili özellikleri bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini sorgulamak amacıyla yapılan ve Kruskal Wallis testinden elde edilen sonuçlara göre katılımcıların mesleği (kw: 1,245; $p>0,05$), gelir düzeyleri ($p>0,05$), istihdam türleri ($p>0,05$), kurumdaki çalışma yılı ($p>0,05$) ile açısından duygusal emek toplamı ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır.

Çalışanların duygusal emek ve alt boyutlarında çalıştıkları kurumlara göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (kw:1,206; $p>0,05$). Ancak, duygusal emek boyutlarından doğal duyguların ifadesi ile çalışılan kurum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (kw:6,201; $p<0,05$). Farklılığın, doğal duyguların ifadesi alt boyutunda kamu hastanesi ortalama puanının özel ve üniversite hastanesinden alınan ortalama puana göre yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Benzer şekilde mesleki deneyim ile duygusal emek ölçeğinden alınan toplam puan arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken (kw:2,213; $p>0,05$); doğal duyguların ifadesi alt boyutuyla mesleki deneyim arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (kw: 9,573; $p<0,05$). Mesleki deneyime göre grupların duygusal emek ölçeği doğal duyguların ifadesi alt boyutu puan ortalamalarının 16-20 yıl arası mesleki deneyime sahip katılımcıların puanlarının daha yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

5.6.4. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bulgular

Duygusal emek ölçeği ve alt boyutları ile tükenmişlik ölçeği ve boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını sorgulamak amacıyla Spearman Korelasyon Analizi yapılmıştır. Ulaşılan korelasyon değerleri (r) ile değişkenler arasındaki ilişkinin yorumlanmasında aşağıda verilen değerlerden yararlanılmıştır (Kalaycı 2010).

r	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Tablo 5: Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

		1	2	3	4	5	6	7
1	Yüzeysel Rol Yapma	1						
2	Derinden Rol Yapma	,223**	1					
3	Doğal Duyguların İfadesi	-,364**	,125*	1				
4	Duygusal Emek Toplam	,703**	,771**	,102*	1			
5	Duygusal Tükenme	,140**	-,043	-,225**	,036	1		
6	Duyarsızlaşma	,166**	,033	-,287**	,077	,681**	1	
7	Düşük Kişisel Başarı	,036	-,152**	-,270**	-,129*	,249**	,342**	1
8	Tükenmişlik Toplam	,144**	-,046	-,307**	,016	,884**	,834**	,583**
	**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
	*.	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)						

Korelasyon analizi sonucuna göre; duygusal emek ölçeği ile tükenmişlik ölçeği toplam puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>0,01$).

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ($r: ,140$; $p<0,01$) ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, anlamlı ($r: ,166$; $p<0,01$) ve çok zayıf bir ilişki vardır. Bununla birlikte yüzeysel rol yapma ile düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Derinden rol yapma ile düşük kişisel başarı hissi arasında ise negatif yönde ($r: -,152$; $p<0,01$), anlamlı ve çok zayıf bir ilişki bulunurken; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Doğal duyguların ifadesi ile de tükenmişliğin duygusal tükenme ($r: -,225$; $p <0,01$), duyarsızlaşma ($r: -,287$; $p<0,01$) ve düşük kişisel başarı hissi ($r: -,270$; $p<0,01$) boyutları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek ölçeği alt boyutunu oluşturan doğal duyguların ifadesi ile duygusal tükenme arasındaki ilişki çok zayıf, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasındaki ilişki ise zayıf olarak değerlendirilmektedir.

5.6.5. Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bulgular

Duygusal emek ölçeği ve alt boyutları ile iş tatmini ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını sorgulamak amacıyla Spearman Korelasyon Analizi yapılmıştır. Ulaşılan korelasyon değerleri (r) ile değişkenler arasındaki ilişkinin yorumlanmasında bir önceki başlıkta verilen değerlerden yararlanılmıştır (Kalaycı 2010). Korelasyon analizi sonucuna göre duygusal emek ölçeği ile iş tatmini ölçeği toplam puanı arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>0,01$).

Tablo 6: Duygusal Emek Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

		1	2	3	4	5	6
1	Yüzeysel Rol Yapma	1					
2	Derinden Rol Yapma	,223**	1				
3	Doğal Duyguların İfadesi	-,364**	,125*	1			
4	Duygusal Emek Toplam	,703**	,771**	,102**	1		
5	İçsel İş Tatmini	-,070	,041	,291**	,053	1	
6	Dışsal İş Tatmini	-,015	,061	,220**	,071	,684**	1
7	İş Tatmini Toplam	-,042	,065	,283**	,073	,926**	,901**
	**.	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
	*.	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)					

Duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları ile iş tatmini ölçeğinin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmazken; doğal duyguların ifadesi alt boyutu ile iş tatmini ölçeğinin alt boyutlarının her ikisi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, doğal duyguların

ifadesi ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönde, anlamlı ($r: ,291$; $p<0,01$) ve zayıf bir ilişki vardır. İş tatmini ölçeği alt boyutunu oluşturan dışsal iş tatmini ile doğal duyguların ifadesi arasında da pozitif yönde, anlamlı ve çok zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r: ,220$; $p<0,01$).

6. Tartışma ve Sonuç

İş yaşamında çalışanları meta olarak gören yaklaşımın yerini, örgütlerin başarılı olmasında insan kaynağının payının büyük olduğunu düşünen örgütlere bırakmasıyla başlayan süreçte insanın sahip olduğu duyguların da önemli olduğu gerçeği ortaya çıkmıştır. Özellikle yüz yüze iletişimin yoğun olduğu, hizmet sektöründe yer alan diğer kurumlar gibi, sağlık hizmeti sunan kuruluşlar için de bahsedilen rekabet ortamında başarılı olabilmek oldukça önemlidir. Bu noktada, örgütlerin sahip olduğu insan kaynağının duygusal çaba ve gayretleri yani duygusal emekleri de başarının sağlanmasında önemli bir etkidir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Hastalarla olduğu gibi hasta yakınlarıyla da yoğun olarak iletişim halinde olan ve bu süreçte 7/24 hizmet vermek durumunda kalan sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışlarını incelemek amacıyla yola çıkan bu çalışmada, ilgili literatürden esinlenerek davranışın tükenmişlik ve iş tatminiyle ilişkisine de yer verilmiştir.

Duygusal emek boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizine göre, yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde bir ilişki bulunurken; düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Derinden rol yapma davranışı ile düşük kişisel başarı hissi arasında negatif yönde bir ilişki bulunmakla birlikte; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Doğal duyguların ifade edilmesi açısından ise tükenmişliğin her üç boyutu ile negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Bulgularımızı destekler nitelikte Gürel ve Bozkurt (2016), Basım, Beğenirbaş ve Yalçın (2013), Rathı vd. (2013), Eroğlu (2014), gerçekleştirdikleri araştırmalarında, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyle pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmalardan elde edilen sonuçlar, literatürün büyük bir çoğunluğunda yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenmişliği artırdığı yönündedir. Buradan hareketle görevlerini ifa ederken gerçeklikten uzak duygular sergilemek zorunda kalan sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeye maruz kaldıkları yorumunu yapabilmek mümkündür.

Korelasyon analizi neticesinde elde ettiğimiz diğer bir sonuç da yüzeysel rol yapmanın duyarsızlaşmayı artırdığı yönündedir. Brotheridge ve Grandey (2002), Eroğlu (2014), Köse vd. (2011), Oral ve Köse (2011)'de çalışmalarında yüzeysel rol yapmanın duyarsızlaşmayı artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Elde edilen ve literatürle de uyumlu olan bu sonuca göre, samimi olmayan davranışlar sergilemek zorunda kalan sağlık çalışanlarının zamanla çevresinde olup bitenlere karşı duyarsız hale geldiklerini söyleyebilmek mümkündür.

Duygusal emek boyutlarından derinden rol yapma davranışı ile düşük kişisel başarı hissi arasında negatif ve anlamlı yönde bir ilişki bulunmuştur. Buna göre; Brotheridge ve Grandey (2002) ile Kaya ve Özhan (2012)'in araştırmasında elde ettiği bulgular da bu ilişkiyi destekleyecek niteliktedir. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının kendilerinden beklenen duyguları gerçekten hissetmeye çalışarak sergiledikleri davranışların kişisel başarı hissindeki azalmaya engel olduğu yorumunu yapabiliriz. Bu çalışmadan elde edilen bulgular neticesinde derinden rol yapma ile düşük kişisel başarı hissi arasında görülen anlamlı ilişki, tükenmişliğin diğer iki boyutunu oluşturan duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında tespit edilememiştir.

Duygusal emeğin son boyutunu oluşturan doğal duyguların ifadesi ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının gerçekten hissettikleri duyguları yansıtılmalarının yanında duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcamalarının duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı azaltarak, çalışanların başarı duygularının artmasına olanak sağlayacağı yorumu yapılabilir.

Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizine göre, duygusal emeğin sadece doğal duyguların ifadesi alt boyutu ile iş tatmininin her iki boyutu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre duygusal emeğin doğal duyguların ifadesi alt boyutu ile içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiş olmasına rağmen literatürde duygusal emeğin diğer boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu belirten çalışmalar da mevcuttur(Kıngır vd., 2015; Gürel ve Bozkurt, 2016).

Çalışmadan elde edilen sonuçlar, literatürde genellikle kabul gören duygusal emek davranışlarının tükenmişliğe neden olduğu şeklindeki varsayımın aksine sağlık çalışanlarının hizmet sunumu esnasında çoğunlukla içlerinden geldiği gibi davrandıkları ve rol yapma gereksinimi duymadıkları için tükenmeye daha az maruz kaldıkları ve bu sayede iş tatminlerinin sağlandığı şeklindedir. Araştırmadan elde edilen sonuçları, tüm sağlık çalışanları için genelleştirebilmek mümkün değildir. Ulaşılan sonuçların tüm sağlık çalışanlarını kapsayacak nitelikte daha sağlıklı yorumlanabilmesi için konu üzerine çalışmayı düşünen araştırmacıların olguyu tüm sağlık çalışanlarını kapsamına alarak gerçekleştirecekleri başka çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

Kaynakça

- Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A., & Groth, M. (2010). "Following Display Rules in Good or Bad Faith?: Customer Orientation as a Moderator of the Display Rule-Emotional Labor Relationship", *Human Performance*, no: 23, p.101-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1): 88-115.
- Bailey, S., Scales, K., Lloyd, J., Schneider, J., & Jones, R. (2013). "The Emotional Labour of Health-Care Assistants in Inpatient Dementia Care", *Ageing and Society*, 35 (2): 246-269.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1): 77-90.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2013). "Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emek Aracılık Rolü", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13 (3): 1477-1496.
- Başak, O. (2015). "Tükenmişlik", *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 19 (1): 1-2.
- Baycan, A. (1985). "Analysis of several aspects of job satisfaction between different occupational groups". Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bogaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). "İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizm Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (2): 223-246.
- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). "Emotion Work in the Hellenic Frontline Services Environment: How it Relates to Emotional Exhaustion and Work Attitudes", *The International Journal of Human Resource Management*, 19 (6): 1108-1130.
- Brotheridge, C. M., & Grandey A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'", *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1): 17-39.
- Brunton, M. (2005). "Emotion in Health Care: the Cost of Caring", *Journal of Health Organization and Management*, 19 (4-5): 340-354.
- Cheung F. Y. L., & Tang C. S. K. (2009). "Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference", *J Bus Psychol*, 24 (3): 245-255.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M., & Işık O. (2012). "Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma", *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 3 (1): 21-31.
- Dalkılıç, Olca Sürgevil. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu-Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2004.
- Deeba, F., Usmani, R. A., Akhtar, M., Zahra, T., & Rasool, H. (2015). "Job Satisfaction; Among Doctors Working in Public and Private Tertiary Care Hospitals of Lahore", *The Professional Medical Journal*, 22 (10): 1373-1378.
- Ergin, C. (1992). "Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması". VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Turkey, 22-25 Eylül.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı:19, s.147-160.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-Out", *Journal Of Social Issues*, 30 (1): 159-165.

Golfenshtein, N. & Drach-Zahavy, A. (2015). “*An Attribution Theory Perspective on Emotional Labour in Nurse– Patient Encounters: A Nested Cross-Sectional Study in Paediatric Settings*”, *Journal of Advanced Nursing*, 71 (5): 1123-1134.

Göktepe, Ayşe Kaya. Tükenmişlik Sendromu: Tüketmeyin, Tükenmeyin, İstanbul, Nesil Yayınları, 2016.

Grandey, A. A. (2015). “*Smiling for a Wage: What Emotional Labor Teaches Us About Emotion Regulation*”, *Psychological Inquiry*, no: 26, p. 54-60.

Grandey, Alicia, Diefendorff, James, & Rupp, Deborah, *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*, New York, Routledge, 2013.

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.

Gross, J. J. (1998). “*The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review*”, *Review of General Psychology*, 2 (3): 271-299.

Gürel, E. B., & Bozkurt, Ö. Ç. (2016). “*Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri*”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (14): 133-147.

Hochschild, Arlie Russell. *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*, England, University of California Press, 2003.

Huynh, T., Alderson, M., Thompson, M. (2008). “*Emotional Labour Underlying Caring: An Evolutionary Concept Analyses*”. *Journal of Advanced Nursing*, 64 (2): 195-208.

Kalaycı, Şeref. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, Asil Yayın, 2010.

Kıngır, S., Bilen, A., & Karakaş, A. (2015). “*Duygusal Emekğin İş Tatminine Etkisi: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*”, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (10): 9-27.

Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). “*Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (12): 14-33.

Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). “*Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2): 165-185.

Li, J. H., Gao, P., Shen, X. Y., & Liu, X. (2014). “*A Process Model of Emotional Labor of Nursing: Case Study of Two Chinese Public Hospitals*”, *International Journal of Public Administration*, 37 (10): 695-707.

Mann, S. A. (2005). “*Health-Care Model of Emotional Labour: an Evaluation of the Literature and Development of A Model*”, *Journal of Health Organization and Management*, 19 (4-5): 304-317.

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1985). “*The Role of Sex and Family Variables in Burnout*”, *Sex Roles*. 12 (7-8): 837-851.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. *Maslach Burnout Inventory, Manual 3rd edition*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, 1996.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). “*The Measurement of Experienced Burnout*”, *Journal Of Occupational Behaviour*, no: 2, p. 99-113.

Maslach, C. *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing A Complex Phenomenon*. Eds: Paine W, Research, Theory, And Intervention Perspectives. London, Sage Publications, 1982, p. 29-40.

McQueen, A. (2000). “*Nurse-Patient Relationships and Partnership in Hospital Care*”, *Journal of Clinical Nursing*, no: 9, p. 723-731.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). “*The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*”, *Academy Of Management Review*, 21 (4): 986-1010.

Pomirleanu, N., & Mariadoss, B. J. (2015). “*The Influence of Organizational and Functional Support on The Development of Salesperson Job Satisfaction*”, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 35 (1): 33-50.

Rathi, N., Bhatnagar, D., & Mishra, S. K. (2013). “*Effect of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Work Attitudes Among Hospitality Employees in India*”, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12 (3): 273-290.

Sanders, R. (2013). “*The Health Care Initiative For Emotional Labors*”, *International Journal of Academic Research*, 5 (2): 87-91.

Sümbüloğlu, Kadir., & Sümbüloğlu, Vildan. *Biyoistatistik*, Ankara, Şahin Matbaası, 1997.

Tokmak, İ. (2014). "Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi", İşletme Araştırmaları Dergisi, 6 (3): 134-156.

Ünler Öz, Ela. Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi, İstanbul, Beta, 2007.

Yalçın, R. C. (2012). "Bazı öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek: görgül bir araştırma". Yayımlanmamış doktora tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Anabilim Dalı.

Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). "Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey", International Journal of Nursing Studies, no: 45, p. 879-887.

Yang, S. B., & Guy, M. E. (2015). "Gender Effects on Emotional Labor in Seoul Metropolitan Area", Public Personnel Management, 44 (1): 3-24.

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

Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). "Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education. Communication Education", 57 (1): 105-122.