



Örgütsel Maneviyat ve Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek ve Stresle Başa Çıkma Üzerindeki Etkisi: İstanbul'da Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma[☆]

The Effect of Organizational Spirituality and Psychological Capital on Emotional Labor and Coping With Stress

İpek NAZLI^{a,✉}, Hakkı AKTAŞ^b

MAKALE BİLGİSİ

<i>Makale Geçmişi</i>	
Başvuru	16 Ağustos 2022
Kabul	15 Şubat 2023
Yayın	6 Mart 2023
<i>Makale Türü</i>	Araştırma Makalesi

Anahtar Kelimeler

Örgütsel Maneviyat,
Psikolojik Sermaye,
Duygusal Emek,
Stres,
Stresle Başa Çıkma,
Sağlık Çalışanları.

ARTICLE INFO

<i>Article History</i>	
Received	16 August 2022
Accepted	15 February 2023
Available Online	6 March 2023
<i>Article Type</i>	Research Article

Keywords

Organizational Spirituality,
Psychological Capital,
Emotional Labor,
Stress,
Coping With Stress,
Healthcare Professionals.

ÖZ

Bu araştırmanın amacı; örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin, duygusal emek ve stresle başa çıkma üzerindeki etkisinin, sağlık çalışanları örnekleminde incelenmesidir. Yapılan literatür incelemesi sonrasında duygusal emek kavramının özellikle hizmet sektörü çalışanları örnekleminde incelendiği ve sağlık sektöründe duygusal emeğin yoğun olarak gerçekleşmesinden dolayı bu çalışmanın örneklem grubu olarak hastayla iletişim halinde olan sağlık çalışanları seçilmiştir. Örneklem seçimi kolayda örneklem yöntemiyle seçilmiş ve ulaşılabilen çalışma grubuna yüz yüze anket yöntemi ile uygulanmıştır. Araştırmaya toplamda 262 sağlık çalışanı katılmıştır. Araştırmada Basım ve Beğenirbaş (2012)'in Türkçeye uyarladığı duygusal emek ölçeği; Şahin ve Durak (1995) tarafından Türkçeye uyarlanan stresle başa çıkma tarzları ölçeği; Çetin ve Basım (2012)'in Türkçeye uyarladığı psikolojik sermaye ölçeği ve Petchsawang ve Duchon (2009) tarafından Asya bağlamında geliştirilen örgütsel maneviyat ölçeği kullanılmıştır. Veriler SPSS 22.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda psikolojik sermaye ve örgütsel maneviyat arasında istatistiksel açıdan anlamlı, yüksek düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunduğu görülmüştür. Duygusal emekle diğer değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken; stresle başa çıkmanın örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayeyle pozitif yönlü ilişkisi saptanmıştır.

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effects of organizational spirituality and psychological capital on emotional labor and coping with stress in a sample of health professionals. After the literature review, the concept of emotional labor was examined especially in the sample of service sector employees. Because of that, the sample was chosen from the health professionals who were in contact with the patient. The sample was selected randomly and applied to the accessible study group by face-to-face survey method. A total of 262 healthcare professionals participated in the study. The emotional labor scale which was adapted to Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012), the coping with stress styles scale which was adapted to Turkish by Şahin and Durak (1995), the psychological capital scale which was adapted to Turkish by Çetin and Basım (2012) and the organizational spirituality scale developed by Petchsawang and Duchon (2009) in Asian context was used in the study. The data were analyzed with the SPSS 22.0 package program. As a result of the research, it was seen that there was a statistically significant, high-level positive relationship between psychological capital and organizational spirituality. While no significant relationship was found between emotional labor and other variables; it has been determined that coping with stress has a positive relationship with organizational spirituality and psychological capital.

[☆] Bu çalışma, "Örgütsel Maneviyat ve Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek ve Stresle Başa Çıkma Üzerindeki Etkisi" konulu İstanbul Üniversitesi SBE Örgütsel Davranış Anabilim Dalı'nda hazırlanan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

✉ Sorumlu Yazar/Corresponding Author

^a Arş. Gör., İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, **E-Posta:** ipek.nazli@yeniuyuzil.edu.tr, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3302-5311>

^b Prof.Dr., İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, **E-Posta:** hakki.aktas@istanbul.edu.tr, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7336-2446>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem and Questions

The purpose of this research is to examine the effects of organizational spirituality and psychological capital on emotional labor and coping with stress in a sample of health professionals. The increase in the elderly population in the world with the prolongation of life expectancy and extraordinary situations such as pandemics have once again revealed the importance of health professionals. They work under intense stress and are exposed to and struggle with many stress factors during the day. The effort they show in regulating their emotions in their business life is the biggest proof of the emotional labor exhibited. It is thought that psychological capital and organizational spirituality play an important role to cope with stress without any emotional harm to healthcare professionals to whom we entrust our lives. For this reason, research is important in terms of creating a more comfortable organizational space for healthcare professionals and giving advice to institutions and organizations providing healthcare services.

With the literature review of the research variables, the following questions were formed.

- (1) What kind of a relationship exists between research variables?
- (2) How does individuals' perception of organizational spirituality affect their emotional labor and coping with stress styles?
- (3) How do individuals' psychological capital affect their emotional labor and coping with stress styles?

Literature Review

Hochschild (1983) defined emotional labor as persuading consumers or managing facial expressions and bodily appearances as the consumer deems appropriate, in line with the service recipients' expectations, and the organization's demands. Unlike Hochschild's definition, Ashforth and Humphrey (1993:89) did not include unobservable behaviors in their definition and instead focused solely on observable behaviors. Morris and Feldman (1996:987-988) define emotional labor as emotions that are regulated and directed by the organization's communication demands between service providers and clients. In emotional labor, the authors focus on the employee's extra effort for the emotions desired to be shown. Surface acting, deep acting, and the expression of spontaneous and real emotion are the three dimensions of emotional labor.

Lazarus and Folkman (1984) identify stress as the relationship between the environment and people, considering the characteristics of the person and environmental events. According to Schermerhorn (1984), stress is tension when people are faced with unexpected events, limitations, or opportunities. People use some methods of coping with stress to protect their mental and physical health. The basis of the strategies applied in overcoming stress is to change habits and to control the physical, psychological, and behavioral stress symptoms.

The basis of the strategies applied in coping with stress is to change habits and control the physical, psychological, and behavioral stress symptoms. Some of the strategies are

changing personality traits, bodily movement, sports, meditation, breathing exercises, prayer, and worship (Aydın, 2016). Mitroff and Denton (1999:90) were the first authors who define the concept of organizational spirituality. According to the authors, the fundamental organizational spirituality is finding the ultimate purpose of the person in life and harmonizing beliefs and this purpose with the work. Kinderski and Skrypnik (2004) defined organizational spirituality based on personal experience. In organizational spirituality, which is characterized by physical, emotional, cognitive, interpersonal, spiritual, and mystical dimensions, people are passionate and energetic in their work, they freely express their individualism, connect deep bonds with colleagues and there is a sense of harmony in their beliefs and works. Petchsawang and Duchon (2009), studied the employees of a Thai-based company to explain organizational spirituality in the context of the East, and examine it in five dimensions. These dimensions are connection, compassion, mindfulness, meaningful work, and transcendence.

Luthans et al. (2004) defined psychological capital using positive psychology and a positive organizational behavior approach. Psychological capital is concerned with who a person is as well as who they can be in the finest version of themselves. In today's organizations, psychological capital refers to the ability to recognize and capitalize on the value of each employee who works for a company (Luthans et al., 2007). Psychological capital consists of four components; self-efficacy, hope, optimism, and resilience. These four components are inextricably linked. For example, hopeful people choose the path they want to pursue themselves, and because they have this choice, they become more optimistic and psychologically resistant to the challenges they may face along the way (Luthans & Youssef, 2007).

Methodology

This study aims to investigate the effects of organizational spirituality and psychological capital on emotional labor and coping with stress in a sample of healthcare professionals. The sample of the study consisted of healthcare professionals who have communication with patients in Istanbul. The scope of the study reached a total of 262 healthcare professionals, and the data obtained were analyzed. In this study, four scales were used; the emotional labor scale (Basim & Beğenirbaş, 2012); the styles of coping with stress scale (Şahin & Durak, 1995); the psychological capital scale (Çetin & Basim, 2012); and the organizational spirituality scale developed by Petchsawang and Duchon (2009) in the Asian context.

Table 1. The Data for Factor Analysis

Scale	KMO Value	Bartlett's Test Value	Variance (%)
Emotional Labor	0,819	1097,744	60,796
Coping with Stress	0,866	3912,687	66,194
Psychological Capital	0,897	2041,922	57,972
Organizational Spirituality	0,883	4654,278	66,262

Thereafter the analysis, the original scales of coping with stress and organizational spirituality, which were both distributed over five dimensions, were distributed throughout six dimensions. Table 1 shows the data obtained from the scales after factor analysis. Cronbach's Alpha (α) values for the scales are emotional labor (0.68), coping with

stress scale (0.66), psychological capital scale (0.89), and organizational spirituality scale (0.85).

Results and Conclusions

Considering the findings, it is found that there is a strong correlation between organizational spirituality and psychological capital. Sarkar and Garg (2020) investigated whether a peaceful environment at work is possible, and found a significant relationship between psychological capital dimensions and spirituality. On the other hand, Fox et al. (2018), found significant relationships between hope and spirituality in their study. Consequently, the results of the studies in the relevant literature support the results obtained from this study.

A person's physical, emotional, psychological, and spiritual well-being are all affected by stress. Organizations support spirituality through meditation techniques, mindfulness training, yoga, breathing exercises, and prayer rituals, to reduce workplace stress which is harmful to employees. For instance, multinational companies such as Facebook, Amazon, Apple, Google, and Microsoft have made some attempts to develop organizational spirituality (Sarkar & Garg, 2020:722-723). As a consequence of the literature review; it is seen that organizational spirituality smooths the negative effects that occur as a result of stress (Kumar & Kumar, 2014) and that individuals with high spirituality have lower stress levels (Milliman et al., 2003). Chand and Koul (2012) found that organizational spirituality helps to cope with stress. The conclusions of the study confirm the connection between organizational spirituality and coping with stress.

The findings of the study show a strong correlation between psychological capital and a self-confident approach which is the dimension of coping with stress. Additionally, there is a significant correlation between optimism, hope, and psychological resilience which are dimensions of psychological capital and a self-confident approach. People who have a strong sense of optimism and hope focus on the positive things that will occur in the future and assign the negative things to outside forces. Similarly, people with strong psychological resilience control their negative emotions and manage them because of their self-confidence. Hence, it is expected situation that optimistic, hopeful, and psychologically resilient people will use a self-confident approach when avoiding stress. Thus, this study supports these positive meaningful relations between coping with stress and psychological capital. By the study on university students by Pan and Zhou (2009) students who have a high psychological capital are more successful in coping with stress.

In conclusion, organizational spirituality and psychological capital appear to be quite effective in managing stress but have not been found to have an impact on emotional labor. Because enhancing a person's psychological capital enables them to have greater optimism about the future, think more positively, control their everyday negative emotions, and feel more confident. Similarly, organizational spirituality is not just a concept within the boundaries of the organization. Organizational spirituality assists individuals in discovering the meaning of their lives, receiving organizational support spiritually, going about their daily activities with awareness, and building strong links between their beliefs. People who

have developed psychological capital and spirituality are better able to cope with negative stressors and thus better protect their mental and physical health as a whole.

1. Giriş

Hawthorne çalışmalarıyla temelleri sarsılan klasik yönetim düşüncesi 1930'lu yıllarda yerini neoklasik yönetim anlayışına bırakmıştır. Klasik yönetim düşüncesinin aksine insanın önemine vurgu yapan neoklasik yönetim anlayışı; insanın bir makine gibi görülemeyeceğinin, her insanın birbirinden farklı olduğunun ve içinde bulunduğu duruma göre tepki verdiğinin, birtakım arzularının ve beklentilerinin olduğuna değinmiştir. İnsan ve duygularının ayrılmaz bir bütün olmasının temellerinin atıldığı bu dönem, 1970 ve sonrası dönemde benimsenen post modern yönetim anlayışına kadar gelişerek devam etmiş ve günümüze kadar gelmiştir. Son yıllarda insan ve duygu kavramına ek olarak maneviyat kavramı da araştırılmaya başlanmış ve maneviyat kavramı üzerine yapılan araştırmalar literatürde hız kazanmıştır.

Literatürde duygusal emek, hizmet alanların beklentileri ve örgütün talepleri doğrultusunda, tüketicileri ikna etmek ya da tüketiciyi tatmin edecek şekilde yüz ifadelerinin ve bedensel görünülerinin yönetilmesi şeklinde tanımlanmıştır. Birey bu duygusal düzenleme sırasında bir takım duygusal yıpranmalar ve stres yaşayabilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek ve stres kavramları araştırmacılar tarafından sık sık birlikte incelenmiş ve duygusal emeğin stres, tükenmişlik ve performans düşüklüğü gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu birçok araştırmaya konu olmuştur (Adelmann, 1995; Grandey, 1999; Jeung et al., 2018; Pugliesi, 1999). Pozitif psikoloji sonrası literatüre giren psikolojik sermaye kavramı bireylerin sahip olduğu tutum, etik duygular, yaşama karşı olan genel bakış ve bireysel üretkenliği tanımlayan kişilik özellikleri şeklinde tanımlanmaktadır. Yapılan çalışmalar psikolojik sermayesi yüksek olan bireylerin stresle daha kolay başa çıktığını göstermektedir (Abbas & Raja, 2015; Avey et al., 2009; Newman et al., 2014; Rabenu et al., 2017). Örgütsel maneviyat kavramını literatürde bireyin kişisel gelişimi, güvenilirlik, cömertlik, merhamet, öğrenme, sorumluluk sahibi olma, doğruyu ve anlamlı olanı arama ve yüksek bir amacı başarma kavramlarıyla ilişkilendirmiştir. Bireyin yapmış olduğu işin manevi değerleriyle örtüşmesi ve kişinin işinde kendi benliğini keşfetmesi örgütsel maneviyatın en basit tanımıdır ve bu benlik keşfi yalnızca iş ortamıyla sınırlı kalmayıp kişinin günlük hayatına da yansımaktadır. Örgütsel maneviyatın ve psikolojik sermayenin birlikte ele alındığı çalışmalar göstermektedir ki, bu iki kavram yakından ilişkili olup; iş gücü devri ve örgütsel sinizmi azaltıcı bir etki sergilemektedir. Ayrıca yapılan çalışmalar örgütsel maneviyatın, psikolojik sermaye boyutlarını desteklediğini ve iş ortamında pozitif psikolojik etkinin korunmasına katkı sağladığını göstermektedir (Fox et al., 2018; Sarkar & Garg, 2020; Sarkar et al., 2022; Shrestha & Jena, 2021). Dolayısıyla örgütsel maneviyat zincirleme bir iyi oluşun ilk halkasıdır. Örgütsel maneviyatın desteklediği bir örgütte çalışanların psikolojik sermayesi gelişecek ve bu doğrultuda çalışan duygusal emeğin yaratmış olduğu stres ve/veya duygusal emekten bağımsız meydana gelen stres faktörleriyle daha iyi başa çıkacaktır.

Yapılan literatür incelemesi sonrasında duygusal emek kavramının özellikle hizmet sektörü çalışanları örneğinde incelendiği saptanmış (Lee et al., 2018; Lee & Madera, 2019; Lee et al., 2016; Leidner, 1999) ve sağlık sektöründe duygusal emeğin yoğun olarak gerçekleşmesinden dolayı bu çalışmanın örneklem grubu olarak hastayla iletişim halinde olan sağlık çalışanları seçilmiştir. Buna ek olarak sağlık profesyonellerinin mesleğe başlamadan önce etmiş olduğu Hipokrat yemininin (Declaration of Geneva, 1948) ve meslek antlarının yukarıda belirtilen örgütsel maneviyat kavramlarıyla (kişisel gelişim, güvenilirlik, cömertlik, merhamet, öğrenme, sorumluluk sahibi olma, doğruyu ve anlamlı olanı arama ve yüksek bir amacı başarma) yakından ilişkili olması da örneklem seçiminde etkili olmuştur (Board, 1999; Bölüktaş et al., 2018; Tyson, 2001). Sonuç olarak bu araştırma örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin duygusal emek ve stresle başa çıkma kavramları üzerindeki etkisini sağlık çalışanları örneğinde incelemeyi amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular doğrultusunda çalışmanın sağlık sektörüne ve sağlık profesyonellerine duygusal emek ve stresle başa çıkmada yeni bakış açıları kazandıracak ve katkı sağlayacaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Duygusal Emek

Hochschild (1983) duygusal emeği; hizmet alanların beklentileri doğrultusunda, karşı tarafı ikna etmek ya da karşı tarafın uygun gördüğü şekilde yüz ifadelerinin ve bedensel görünümünün yönetilmesi şeklinde tanımlamıştır. Daha somut bir anlatım yapabilmek adına Goffman'a atıf yaparak, hizmeti sahne, çalışanları aktör, müşterileri izleyici, duygusal emeği ise bir oyun olarak somutlaştırmıştır. *"Herkes tarafından gözlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimlerde bulunmak için duyguların yönetilmesi; ücretle satılan, bu nedenle de değiştirilebilen bir değer"* olarak tanımlanan duygusal emeğin odak noktasının duyguların ticarileştirilmesi olduğunu vurgulanmıştır (Chu & Murrmann, 2006:1183). Hizmet ve karşılama sektöründe müşterileri arkadaş canlısı ya da güler yüzlü karşılamak, çalışan tarafından sunulan hizmetin bir parçasıdır (Schneider & Bowen, 1985:423). Sosyal kimlik kuramı çerçevesinde incelenen duygusal emek kavramı, karşı tarafa uygun duygunun sergilenmesi şeklinde tanımlanmıştır (Ashforth & Humphrey, 1993). Morris ve Feldman (1996:987-988) duygusal emeği, hizmet satıcısı ve alıcısı arasındaki iletişim için, kurumun istekleri doğrultusunda kontrol edilen ve yönlendirilen duygular şeklinde tanımlamıştır. Burada üzerinde durdukları konu ise gösterilmesi istenen duygular için çalışanın fazladan çaba harcamasıdır. Burada yüz ve bedene yansıtılan duygular örgütün amacına hizmet edecek şekilde dönüştürülmektedir (Grandey, 1999). Duygusal emeği bir duygu düzenleme süreci olarak ele alan Diefendorff ve arkadaşlarına (2005:339-340) göre iş hedeflerinin başarılabilmesi için istenen davranış kalıplarının gösterilmesi gerekmektedir. Başka bir tanıma göre ise duygusal emek *"müşteriye satılan paketin bir parçası"*dir. Kol gücü ve beyin gücünün satılması gibi duygu işçileri de gülümsemelerini satmaktadır (Özkaplan, 2009:19).

Hochschild (1983) duygusal emek yaklaşımında iki mekanizmadan söz etmektedir. Bireyler duygusal emek davranışını sergilerken bu iki mekanizmadan birini

kullanmaktadır; yüzeysel ve derinlemesine rol yapma davranışı. Yüzeysel rol yapma davranışında birey, o an gerekli olan şartlar gereği davranışlarına çeki düzen verir fakat aslında duyguyu gerçekte hissetmemektedir. Bu durumda bireyin sergilemiş olduğu davranış ve duygu durumu birbirleriyle uyum içinde değildir. Derinlemesine rol yapma davranışında ise birey o anki şartların gerektirdiği duygu durumunu hissetmeye kendini zorlamakta ve ardından bunları davranışa dönüştürmektedir. Ek olarak, yazar çalışmalarında her iki mekanizmanın da birey için zahmetli olduğunu ve bu durumun bireyde iş yaşamında tükenmişlik ve strese neden olabileceğini öne sürmüştür. Hochschild yaklaşımında bahsedilen yüzeysel ve derinlemesine rol yapma davranışına ek olarak, Ashforth ve Humphrey (1993) kişinin işi gereği sergilemesi gereken duyguyu gerçekten hissediyor olabileceğini ve rol yapmasını gerektirecek bir durum söz konusu olmadığını belirtmiş, samimi davranış kavramını ortaya atmış ve literatüre yeni bir boyut kazandırmışlardır. Bu kavramla ilk defa duygusal emeğin olumlu sonuçları olabileceğine değinilmiş ve duygular soyut olmaktan çıkıp somut bir hale bürünmüştür. Ayrıca yazarlar duygusal emek davranışlarının bir tür izlenim olduğunu, karşı taraftan ne derece samimi algılandığının da üzerinde durmuşlardır çünkü sergilenen davranışın kalitesin izleyicide oluşan etki tarafından belirlenir (Arıkan ve Asunakutlu, 2019:109-111; Begenirbaş, 2013:94-101). Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek kavramı sosyal kimlik kuramıyla ilişkidir. Sosyal kimlik kuramında belli bir gruba ait olan birey, grupla bütünleşerek grubun özelliklerini kendi özellikleri gibi benimser. Bu kurama göre yazarlar, duygusal emek sürecinde örgütle bütünleşen bireyin, samimi davranış sergilemesinin daha olası olduğunu ifade eder. Ayrıca örgüt rolleriyle bütünleşme ve samimi davranış arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığına değinen Ashforth ve Humphrey, bu ilişkinin duygusal emek davranışının olumsuz yönlerini azaltacağı görüşünü savunur. Samimi davranış sonucu çalışanın artan performansı, çalışmanı başarıya ve birtakım ödüllere yönlendirir; bunun sonucunda çalışanın öz yeterlilik düzeyi artar. Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan çalışanların ise stresle daha kolay başa çıktığı, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklardan korunduğu görülmüştür (Ashforth & Humphrey, 1993).

Duygusal emek literatürü incelendiğinde olumlu sonuçlardan çok olumsuz çıktıların araştırıldığı görülmüştür. Bu çıktıların başında duygusal uyumsuzluğun yaratmış olduğu etkiler gelmektedir. Duygusal uyumsuzluk çalışanlarda stres, tükenmişlik, depresyon, anksiyete gibi olumsuz sonuçları ortaya çıkarabilmektedir. Sergilenen duygularla hissedilen duyguların birbirinden farklı olduğu durumlarda ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk çalışmanı bir rol çatışmasına sürüklemektedir. Çalışan hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yaptığı yüzeysel davranışta kendini ikiyüzlü hissetmektedir. Kişisel değerler ile iş hayatındaki rollerin çatışmasıyla dengeler bozulmakta ve bu durum stres ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Stres ise kendini psikolojik, davranışsal ve fiziksel olarak farklı şekillerde göstermekte, uykusuzluk, yeme düzeninde bozukluk, sinir hali, tansiyon ve kalp rahatsızlığı gibi olumsuzluklara neden olmaktadır (Abraham, 1998:137-146). Duygusal emek ve depresif semptomlarda uykunun etkisinin araştırıldığı bir çalışmada, duygusal emek ve depresif semptomlar sergileme arasında bir ilişkinin olduğu

ve uykunun bu ilişkide aracı rol üstlendiği gözlemlenmiştir (Zhang et al., 2021).

Yapılan araştırmalarda yüksek düzeyde yüzeysel davranış sergileyen çalışanların yaşadıkları duygusal çelişki ve öfke bastırılması kaynaklı tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyetinin arttığını, buna bağlı olarak iş tatmininin ve motivasyonunun ise azaldığı görülmüştür (Kaya & Serçeoğlu, 2013:317-318). Örgütlerin çalışanların davranışlarını yönetmesi çalışanlarda yılgınlık, mutsuzluk, umutsuzluk, duygusal yıpranma vb. gibi sonuçlara neden olabilir (Grandey, 2000). Çalışanlar duygularının örgüt tarafından şekillendirilmesi ve yönetilmesini kendi duygu durumlarına karşı bir tehdit olarak algılayabilir. Bu gibi durumlarda dışarıdan gelen bu tehdit durumu bireyde stres oluşumunu tetikler. Bir diğer açıdan bakıldığında ise duyguların belli kalıplar içine sığdırılması, karşılaşılabilecek durumların belirli olması ve çalışanın bu duyguları kabule geçerek hareket etmesi meydana gelebilecek olumsuz sonuçları en aza indirebilmektedir. Yapılan araştırmalarda çalışanlar işin gerekliliklerine uyumlandığında iş motivasyonun, performansının ve iş tatmininin arttığı gözlemlenmiştir. Duygusal emeğin iş stresi, iş tatmini ve iyi oluşa olan etkilerinin araştırıldığı bir çalışmada; duygusal emeğin iş stresini arttırdığı ve iş tatminini azalttığı saptanmıştır (Pugliesi, 1999).

Konuya ilişkin sağlık sektörü çalışanları bağlamında yapılan araştırma bulguları incelendiğinde; Kore’de hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada hemşirelerin yüksek düzeyde depresif semptomlar sergilediği, iş stresi yaşadığı ve bunların yüzeysel rol yapma davranışı ile ilişkili olduğu saptanmıştır (Yoon & Kim, 2013). Benzer şekilde hastalar tarafından kötü muameleye uğrayan sağlık çalışanının daha fazla duygusal emek sergilediği ve buna bağlı olarak tükenmişlik yaşadığı bulgulanmıştır (Grandey et al., 2012). Türkiye’de sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma da, duygusal emek ve tükenmiş arasındaki ilişkiyi desteklemektedir (Öğüt et al., 2013). Japonya’da evde bakım hemşireleri üzerinde yapılan bir araştırmada duygusal emek ve iş stresi arasında pozitif yönlü bir korelasyon saptanmıştır (Park & Han, 2013). Ruh sağlığı çalışanları (psikolog, psikoterapist, psikolojik danışman, psikiyatrist) ile yapılan başka bir araştırmada psikolojik danışmanların diğer ruh sağlığı çalışanlarına oranla daha fazla derinlemesine rol davranışı sergilediği ve psikolojik sermayelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Mamacı, 2021).

2.2. Stresle Başa Çıkma

Stres araştırmalarının öncüsü olan Selye (1946:374) Genel Adaptasyon Sendromu (General Adaptation Syndrome-GAS) olarak adlandırdığı reaksiyonu tanımlamak için stres kavramını kullanmıştır. Organizmanın mutluluk verici olup olmadığına bakılmaksızın, bedeninin uyum sağlamak için verdiği fiziksel tepkilerin reaksiyon sürecini stres şeklinde tanımlayan Selye, stresin fiziksel bir durum olduğunu, organizmada fizyolojik değişimler meydana getirdiğini, ondan kaçmanın mümkün olmadığını ve normal bir vücut fonksiyonu olduğunu vurgulamıştır. Wolff’un (1953) kullanımına göre stres, organizma içerisindeki zararlı uyanlara veya birtakım koşullarla etkileşim sonucu meydana gelen dinamik bir durumdur. Ivancevich ve Matteson (1980) stresi uyaranlar ve tepkiler arasındaki etkileşim şeklinde tanımlamıştır. Lazarus ve Folkman

(1984) stresi, kişinin özelliklerini ve çevresel olayları dikkate alarak, çevre ve insan arasındaki ilişki şeklinde tanımlamıştır. Çevreden gelen etki, kişinin özelliği ve duyarlılığına göre tepkiye dönüşmektedir. Her etki belli bir tepki ile sonuçlanmayabilir. Bu nedenle stres, refahın tehlikeye girmesiyle verilen tepkidir. Schermerhorn’a (1984) göre stres, bireyde meydana gelen bir gerilim durumudur. Bu durum bireyin beklenmedik olaylar, sınırlamalar veya fırsatlarla karşı karşıya gelmesi sonucu meydana gelmektedir.

Quick ve Quick’in (1984) yapmış olduğu tanıma göre örgütsel stres, örgütle veya işle ilgili, örgüte veya işe karşı olarak bireysel enerjinin harekete geçmesidir. Örgütteki yönetici veya çalışan fark etmeksizin, işle ilgili herhangi bir uyumsuzluğun ortaya çıkması, beklentilerin karşılanmaması veya beklentinin aşırı olması, işin çalışanları fiziksel veya psikolojik olarak zorlaması örgütsel stresin oluşmasına temel hazırlamaktadır. Örgütsel stres çalışanın işe ilk başladığı andan itibaren kendini göstermekte, işin kendisinden, dış çevreden ve bireyin kendi kişilik yapısından kaynaklanmaktadır (Gümüştekin & Gültekin, 2009:147-148). Örgütsel stres hem yönetici hem de çalışan davranışına olumsuz etki eden bir durumdur. Örgüt içindeki verimin azalması ve çalışan bireylerin mutsuz olmasına neden olmaktadır (Akgün & Kemaloğlu, 1991). Kavram literatürde iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. Beehr ve Newman (1978) iş stresinin çalışanın yapmış olduğu iş ve diğer insanlarla olan etkileşiminden kaynaklandığını ve sonucunda bireyin normal iş ortamında her zamankinden farklı davranmasına yol açan bir durum olduğunu ileri sürmüştür. Örgütsel stres, bireyin kendisinden beklenenlere yetersiz kalması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle bireyden beklenen ile bireyin kaynakları birbiriyle uyumlu olmalıdır (Powell & Enright, 1990:77).

Lazarus ve Folkman (1984) stresle başa çıkmayı “*kişinin öz kaynaklarını aşan veya yük olarak değerlendirilen durumlarda içsel ve/veya dışsal istekleri idare etmek için devamlı olarak değişen bilişsel ve davranışsal çabalar*” şeklinde tanımlamıştır. İnsanlar stres altında olduklarının temelde iki tip başa çıkma stratejisi kullanırlar. Bunlar problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkmadır. Problem odaklı stratejide kişi stres kaynağını tanımlayarak stresi ortadan kaldırmak için aktif adımlar atar. Duygu odaklı başa çıkmada ise stres kaynağının yaratmış olduğu durumu değiştirmekten çok stres kaynağının yaratmış olduğu duygulara odaklanmaktadır. Duygu odaklı başa çıkma yaklaşımı sosyal destek arayışı içinde olmayı içerir (Collins et al., 1990; Thornton & Perez, 2006; Urcuyo et al., 2005). Lazarus stresle başa çıkma yöntemlerini soruna ya da savaşıma yönelik başa çıkma ve duyguya ya da kaçınmaya yönelik başa çıkmak şeklinde iki başlık altında toplamıştır. Soruna yönelik başa çıkma eyleme dayalı bir savunma sistemidir. Birey stresle başa çıkabileceğine karar verir ve sorun hakkında daha fazla bilgi edinerek sorunu çözmeye çalışır. Duyguya yönelik başa çıkmada ise kişi sorunun çözülemeyeceğini düşünerek durumu kabullenir. Pasif bir savunma sistemi olan duyguya yönelik başa çıkmada kişi strese neden olan duygu durumunu kontrol altına alır ve duruma yönelik bakış açısını pozitif tutmaya çalışır. “*Her işte bir hayır vardır.*”, “*Çok acı bir deneyimdi ama çok şey öğrendim.*” gibi tutumlar duyguya yönelik başa çıkmaya örnek verilebilir (Uçman, 1990:62).

Stresle başa çıkmada uygulanan stratejilerin temelinde alışkanlıkların değiştirilmesiyle fiziksel, davranışsal ve psikolojik stres belirtilerinin kontrol altına alınması vardır. Kişilik özelliklerinin değiştirilmesi, bedensel hareket ve spor, meditasyon, nefes egzersizleri, dua ve ibadet gibi uygulamalar uygulanan stratejilerden birkaçı olarak karşımıza çıkmaktadır (Aydın, 2016). Bireyin stres kaynaklarına verdiği tepkileri kontrol etmesi ve yaşamını kontrol altına alması stresle başa çıkma açısından önemli bir stratejidir. Bireyin yaşamını kendisinin kontrol ettiğinin farkına varması stresle başa çıkmasını kolaylaştırdığı gibi yaşamında mizah ve şakaya daha sık yer vermesi bireyin neşesini arttırmaktadır. Neşe ve stres aynı anda hissedilen duygu durumları olmadığı için de stres faktörü giderek azalmaktadır (Aydın, 2016:135-138).

Toplumsal karşılaştırma kuramında bireylerin düşünceleri ile yeteneklerinin birbiriyle bağlantılı olduğu ve bu işlevsel bağın bireyin davranışlarını etkilediği öne sürülmüştür. Kurama göre bireyin içinde bulunduğu durum hakkındaki fikir ve inançları yeteneklerini ve davranışlarını etkilemektedir (Festinger, 1954). Kuram stresle başa çıkmak için kullanılan bir strateji olarak karşımıza çıkar. Bireyin çevresinde benzer şekilde strese maruz kalan bireyleri gözlemlemesi sonucu kendini bu bireylerle karşılaştırır. Karşılaştırma sonucu kendinden daha fazla strese maruz kalan bireyleri görmesi kendi stres faktöründe azalmaya neden olabilmektedir.

Yapılan çalışmalar bedensel hareketliliğin stresi uzaklaştırmada çok etkili olduğunu öne sürmektedir (Luthans, 1989:209). Bedende yaşanan duygusal ve sinirsel stresin çok fazla olduğu durumlarda bedensel hareketliliğin az olmasının beden kimyasında bozulmalara yol açtığı ve bunun da kalp rahatsızlıklarının yaşanmasına neden olduğunu göstermiştir (Norfolk, 1989:39). Çalışanlarının sağlığına önem veren Yale Üniversitesi de "Being Well at Yale" hareketliliğiyle çalışanlarının sağlığını korumayı hedeflemektedir. Stresle başa çıkmak için düzenlenen program içeriğinde hareket etmenin önemi üzerinde durulmaktadır. Danielle Casioppo önderliğinde yoga, nefes egzersizleri, farkındalık hareketi (mindful movement) ve denge konuları üzerinde durulmaktadır (Being Well at Yale, 2020). İnsan beyninde korku, anksiyete ve stresi algılayan amigdala stres esnasında ilkel bir kriz yönetim merkezi olarak çalışmaktadır. Stresli bir durum ile karşılaştığında insan doğası gereği otomatik olarak savaş, kaç ya da don (3F, Fight-Flight-Freeze) tepkisi vermektedir (Gray, 1970, 1982,1987; akt. De Pascalis et al., 2004:874). Bu gibi durumlarda özellikle nefes egzersizi ve meditasyon yapmak bireyi rahatlatmakta ve oluşabilecek travmaların önüne geçmektedir. Nefes zihne açılan bir kapı gibidir ve bütün egzersizlerin temelinde nefes yatmaktadır. Bilinenin aksine derin veya yavaş nefes almak değil vücudun normal seyrinde yapılan nefes egzersizi hücrelere giden oksijen miktarını arttırmakta ve farkındalık sağlamaktadır. Böylece birey daha berrak bir zihinle stresin üstesinden gelebilmektedir (Everly & Lating, 2019).

Meditasyon kelime anlamı olarak yoğunlaşmak demektir. Bedeni ve zihni dinlendirmek adına farkındalıkla yapılan bütün eylemler birer meditasyondur. Meditasyon bireyi zihinsel kaygılardan ve kuruntulardan uzaklaştırmakta, bireyi sakinlik ve rahatlığa kavuşturur. Bu nedenle stres etkisi altında olan bireylerin meditasyon yapması

stresle başa çıkmada bireye kolaylık sağlamaktadır. Harvard Üniversitesi tarafından yapılan bir araştırmada düzenli olarak meditasyon yapan bir grupta korku, anksiyete ve strese karşı tepki oluşturan amigdalanın küçüldüğü tespit edilmiş ve bu küçülme aynı zamanda stres seviyelerinde bir azalmayla ilişkilendirilmiştir (Hölzel et al., 2011). Yapılan araştırmalar meditasyon yapan işgörenlerin iş doyumunun anlamlı düzeyde yükseldiğini, performanslarının arttığını, işten ayrılma oranlarının daha düşük olduğunu ve diğer çalışanlar ile iletişimlerinin daha iyi olduğunu kanıtlamıştır (Davis, 1984:447). Dua ve ibadet de meditasyon gibi bireyi rahatlatan ve gerilimle mücadele etmesini sağlayan başka bir yöntemdir. Dua etmek bireye umut ve iyimserlik aşılar ve aynı meditasyonda olduğu gibi odaklanmayı artırır (Schafer, 1987:294). Dolayısıyla örgütlerin çalışanlarını meditasyon ve maneviyat ile desteklemesinin hem örgütsel maneviyat hem de psikolojik sermaye alt boyutlarından psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik kavramlarıyla ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Stresle başa çıkmada uygulanan örgütsel stratejiler örgütsel düzeydeki stres kaynaklarının kontrol altına alınması ve azaltılmasıyla mümkündür. Örgütsel düzeydeki stres kaynakları ise fiziksel koşullar, siyasalar, örgüt yapısı ve iş süreçleri ile ilgili olmaktadır. Örneğin fiziki koşulların iyileştirilmesi ve iş güvenliğinin artırılması, performans değerlendirme ve ücretlendirme sistemlerinin olabildiğince adaletli yapılması, örgüt yapısının aşırı resmiyetten uzaklaştırılması vb. uygulamalar iş gören stresini azaltmaktadır (Luthans, 1989:211). Luthans (1989) örgütsel stresin azaltılmasında kullanılacak bir takım genel strateji önerilerinde bulunmuştur. Bunlar destekleyici bir örgüt ortamı yaratmak, iş zenginleştirme, örgüt içerisindeki rollerin belirlenmesi ve rol belirsizliğinden kaynaklanan çatışmaların en aza indirilmesi, iş yeri ortamının daha neşeli hale getirilmesi, mesleki gelişim yollarının planlanması ve çalışanlara danışmanlık verilmesidir.

Günümüz örgütlerinin stresle mücadelede kullandıkları klasik stratejiler artık yetersiz kalmakta ve daha çeşitli yollar aramaktadır. Meditasyon, maneviyat, bedenin hareket ettirilmesi, farkındalık (mindfulness) ve sosyal destek stresle başa çıkmada kullanılan en yeni stratejiler arasındadır (Daniel, 2015; Ramya & Jose, 2013). Özellikle literatür incelendiğinde örgütler tarafından uygulanan maneviyat ve meditasyon stratejilerinin performansı, örgütsel sadakati ve iş doyumunu arttırmada; stresi azaltmada etkili olduğu gözlemlenmiştir (Cox, 2011; Karakas, 2010). Hindistan'da hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada dua etmek, meditasyon yapmak ve manevi etkinliklere katılmanın stresi azalttığı bulgulanmıştır (Ramya & Jose, 2013). Buna ek olarak, yoganın birçok stres tedavisinde kullanıldığı, sinir sistemini yatıştırarak kalp atış hızını düşürdüğü ve kan basıncını azalttığı araştırmalarla kanıtlanmıştır (Kirkwood et al., 2005; Pilkington et al., 2005). Amerika ve Meksika'da yürütülen kültürler arası bir çalışmada, her iki ülke için de örgütsel maneviyatın alt boyutlarından olan anlamlı işin, iş stresiyle negatif bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır (Daniel, 2015). Türkiye'de örgütsel maneviyat (işyeri maneviyatı), işe tutkunluk ve iş stresinin sağlık çalışanları örneğinde araştırıldığı çalışmanın bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir; çalışmada örgütsel maneviyat ve iş yeri stresi arasında

negatif yönlü anlamlı bir ilişki ortaya konmuştur (Pelenk, 2018).

2.3. Örgütsel Maneviyat

Dijitalleşen dünyayla beraber bilim insanları insan ruhu üzerinde daha çok durmaya başlamış ve bu soyut alanda birçok yeni kavrama imza atmıştır. Örgütsel maneviyat kavramı da son yirmi yılda literatüre kazandırılan kavramlardan biridir ve son yıllarda konu üzerinde yapılan çalışmalarda dikkat çeken bir artış mevcuttur (Örgev & Günalan, 2011). Yeni ve Batı temelli bir yaklaşım olan örgütsel maneviyat kavramı literatür taramalarında karşımıza işyeri maneviyatı şeklinde de çıkmaktadır. Birçok bakış açısıyla yorumlanmış olan örgütsel maneviyat kavramı her insan için farklı şeyler ifade etmektedir (Weston, 2002). Kavram hakkında kabul görmüş ortak bir tanıma rastlamak zor olsa da yapılan tanımların pek çoğunda doyum, denge ve uyum kavramlarına yer verilmiştir (Berzah ve Çakır, 2015:140).

Mitroff ve Denton (1999:90) örgütsel maneviyat kavramını tanımlayan ilk yazarlar arasındadır. Yazarlara göre, bireyin hayattaki nihai amacını bulması ve inançları ile yapmış olduğu işin değerler açısından birbirine uyum sağlaması örgütsel maneviyatın temelidir. Aynı zamanda çalışma arkadaşları, işle ilgili diğer kişiler ve yapılan işle derin bağlantılar kurulması da örgütsel maneviyatın ön plana çıkardığı diğer konulardır. Freshmann (1999:321) ise yapmış olduğu tanımda örgütsel maneviyat kavramını bireyin kişisel gelişimi, güvenilirlik, cömertlik, merhamet, öğrenme, sorumluluk sahibi olma, doğruyu ve anlamlı olanı arama ve yüksek bir amacı başarma kavramlarıyla ilişkilendirmiştir. Başka bir tanımda ise işin anlamlılığına vurgu yapılmıştır. Ashmos ve Duchon (2000:135) örgütsel maneviyatı bireysel deneyimler ve işyeri ortamına göre ele almıştır. Yazarlara göre örgütsel maneviyat, kişinin, toplumsal bağlamda anlamlı işler yaparak kendini ifade etmesine olanak sağlar. Milliman, Czaplewski ve Ferguson (2003) ise Ashmos ve Duchon'un çalışmasına ek olarak üçüncü bir unsur olan örgütsel değerlerden bahsetmektedir. Kinjerski ve Skrypnek (2004) örgütsel maneviyatı çalışanların deneyimlerine dayanarak açıklamıştır. Fiziksel, duygusal, bilişsel, kişilerarası, manevi ve mistik boyutlarla karakterize edilen örgütsel maneviyatta çalışanlar, yapmış olduğu işte tutkulu ve enerjiktir, işinde anlam ve amaç bulur, iş yerinde tüm benliklerini özgürce ifade eder, birlikte çalıştığı kişilerle derin bağlar kurar, kişinin değer ve inançları ile yapmış olduğu iş arasında bir uyum bilinci mevcuttur ve kişi yapmış olduğu işte büyük bir amaca hizmet ettiğini düşünür.

Smith ve Rayment (2007:221) yapmış olduğu kapsamlı inceleme sonunda pragmatik bir tanım ileri sürmüştür. Bu tanıma göre, örgütler ve çalışanlar, büyümek ve topluma katkıda bulunmak için örgütsel maneviyatı bir yol olarak görmektedir. Örgütsel maneviyatta önemli olan değer vermektir; diğerlerine şefkat göstermek, destek vermek, kendine ve diğerlerine karşı dürüst olmaktır. Bu sayede çalışanlar yapmış olduğu işte kendini daha değerli hisseder ve değerini anlar. Bu tanımlardan yola çıkarak örgütsel maneviyatın, çalışanların yüksek benliğine kavuşmasında bir aracı olduğu söylenebilir. Çalışanın yapmış olduğu işte kendi yüksek benliğini keşfetmesi, yaptığı işin topluma hizmet etmesi, işinde şefkat, dürüstlük, güven gibi duygularla yakaladığı ahengi günlük hayatında da

yakalaması ve bütün bunların kişiye içsel bir huzur sağlaması örgütsel maneviyatın kişiye kazandırdıklarıdır.

Yeni bir kavram olduğu için örgütsel maneviyatın boyutları üzerine tam bir görüş birliği sağlanamamıştır, fakat yazarların üzerinde durduğu bir takım ortak boyutlar bulunmaktadır. Örgütsel maneviyatın açıklanmasında yapılan iş en temel ögedir. Neck ve Milliman (1994:10) çalışanların sık sık yaptıkları işin amacını, işinin onu nereye yönlendirdiğini ve yaptığı işin sonucunda geriye ne bıraktığını sorguladığını söylemiştir. Ashmos ve Dunchon (2000:136) örgütsel maneviyatı anlamlı iş, bir topluluğun parçası olma ve içsel yaşam şeklinde üç boyuta ayırmıştır. Milliman ve arkadaşları (2003:429-434) ise aynı şekilde işin anlamlılığına, toplumsallık duygusuna değinmiş, ek olarak örgütsel değerlere uyumluluk, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, içsel iş tatmini, işe dahil olma ve organizasyon temelli benlik saygısına değinmiştir.

Yapılan bir çalışmada 1994-2004 yılları arasındaki örgütsel maneviyat çalışmaları incelenmiş ve bu inceleme sonunda çalışmaların dört temel boyuta değindiği görülmüştür (Sheep, 2006:360). Bu boyutlara aşağıda yer verilmiştir.

- Bireyin yaptığı iş ile bir bütün olması
- Yapılan işin anlamlılığı
- Bireyin kendini aşarak bütünü görmesi ve bütünün bir parçası olması
- Bireyin içsel yapısının gelişmesi

Örgütsel maneviyat üzerine yapılan çalışmaların çoğu Batı bağlamına hitap etmektedir. Petchsawang ve Duchon (2009) ise kavramı Doğu bağlamında açıklamak için Tayland kökenli bir organizasyonun çalışanları üzerine çalışmalar yapmış ve örgütsel maneviyatı beş boyut altında inlemiştir. Bu boyutlar bağ (ilişki), şefkat, farkındalık, anlamlı iş ve üstünlüktür (aşkınlıktır). Bağ (ilişki) boyutu, örgüt içindeki diğer çalışanlar ve çalışanların işleri ile kurdukları derin bağı temsil etmektedir. Bireyin içinde yer aldığı topluluğun bir parçası gibi hissetmesi ve kendini grubun ortak amaçlarına adanması bu boyut altında değerlendirilmektedir (Petchsawang & Duchon, 2009:461). Şefkat boyutu ise grupta yer alan diğer insanlara karşı duyulan farkındalık ve şefkati tanımlamaktadır. Grupta yer alan birinin bile çektiği acı ve şanssızlığa karşı diğer grup üyelerinin duyduğu sorumluluk ve şefkat duygusu bu boyuta öncülük eder (Petchsawang & Duchon, 2009:461). Delgado (2005) bu boyutun karşılıklı ilgi ve diğerlerini desteklemek arzusu olduğu görüşündedir. Bu bağlamda manevi insanın diğerlerinin ihtiyaçlarının farkında ve onlara yardım etme arzusu içinde olduğu söylenebilir. Farkındalık, kişinin an be an kendi düşüncelerinin ve eylemlerinin farkında olduğu bir iç bilinç durumu olarak tanımlanır. Kişinin zihnen anda mevcut olma, zihninin geçmiş, gelecek ve diğer dikkat dağıtıcı şeylerde olmaması halidir. Farkındalık kavramı otomatik pilot kavramının tam tersi olarak düşünülebilir. Kişiler bir davranışı, eylemi veya duyguyu sergilerken kendilerini 'otomatik pilota' aldıklarında farkında olmadan hareket halinde olurlar ve an kavramından uzaklaşırlar. Kişinin farkındalık ile yaptığı her eylem, sergilediği davranışı, duygu ve düşünceleri kontrol etmesine olanak sağlar (Baer et al., 2004:193; Petchsawang & Duchon, 2009:462) Anlamlı iş, bir kişinin yapmış olduğu işin yaşamında önemli ve anlamlı bir yer edinmesidir.

Yapılan iş kişi için maddi ve mevkii getirilerinin çok ötesinde bir anlam taşır. Anlamli iş, kişinin yapmış olduğu işten zevk almasını, neşe ve enerji duymasını sağlar. Varoluşçu görüş boyutunda kişinin kendine sorduğu soruların temelinde anlamli iş boyutu yer alır. Kişi kendine sormuş olduğu soruların cevaplarından tatmin olursa bu kişinin anlamli bir iş yaptığının göstergesi olarak kabul edilebilir. Üstünlük (aşkınlık) olarak tanımlanan bu boyut, yüksek bir güçle olan bağlantıyı ifade etmektedir. Burada bahsedilen yüksek güç Tanrı ile bağlantılı olma hissini içermez, çünkü yazarlara göre maneviyat kavramı dinle sınırlandırılmayacak kadar geniştir (Petchsawang & Duchon, 2009). Kinjerski ve Skrypek (2006) de yapmış oldukları ölçek geliştirme çalışmasında üstünlük kavramına 'mistik bir deneyim' boyutu altında yer vermiştir.

Literatürde örgütsel maneviyat için yapılan benzetmelerinden biri Maslow'un hiyerarşi modelidir. Modelin en üst basamağında yer alan kendini gerçekleştirme ile maneviyat benzer kavramlar gibi görülmektedir. Örgütsel maneviyatın en temel amacı da çalışan bireylerin en yüksek benliklerine ulaşabilmelerine yani kendilerini gerçekleştirmelerine, dünya ve yaşayan bütün canlılarla arasında pozitif bir bağ kurmasına yardımcı olmaktır (Neck & Milliman, 1994:10). Örgütün çalışanların iç dünyalarını anlamli bir işle beslemeleri örgütlerde örgütsel maneviyat uygulamalarının başında gelmektedir (Ashmos & Duchon, 2000). Pawar (2009) yapmış olduğu çalışmada, örgütsel maneviyatın iş yerinde insan kaynakları politikaları aracılığıyla uygulanabileceğini ifade etmiştir. Bu politikaların başında spiritüel öğretiler ve eğitimlerle meditasyon yapmayı öğretme ve maneviyata yönelik seminerleri sıralamıştır.

Fry (2003) yapmış olduğu çalışmada manevi liderleri incelemiş ve maneviyat uygulamalarının başarılı olmasını manevi liderlerle bağdaştırmıştır. Yazar hem liderlerin hem de çalışanların bir takım spiritüel uygulamalarla örgütte maneviyat ortamını sağlayabileceğini öne sürmüş, bu uygulamaları; kişinin kendini bilmesi, diğerlerine karşı nazik davranması, başkalarının inançlarına saygı duyması, güvenilir bir insan olması ve sık sık spiritüel aktiviteler (meditasyon, yoga, ibadet etme, kendini dinleme vb.) yapması şeklinde sıralamıştır. Yapılan çalışmalarda örgütsel maneviyatın işte daha büyük yaratıcılıklar sergilenmesine, daha az devamsızlık yapılmasına, iş yerinde daha olumlu ilişkilerin geliştirilmesine, çalışanların işte anlam bulmasına, işe katılımın, örgütsel güvenin ve örgütsel bağlılığın artmasına, stres ve depresyonun azalmasına katkı sağladığı görülmüştür (Benefiel, 2003; Krishnakumar & Neck, 2002; Milliman et al., 2003). Örgüt içerisinde maneviyatın teşvik edilmesi hem bireysel hem de örgütsel olarak daha çok büyüme ve gelişmeye, çevreyle daha iyi ilişkiler kurulmasına, performansın artmasına ve çatışmaların en aza indirgenmesine olanak sağlar (Krishnakumar & Neck, 2002:156). Aynı zamanda örgüt içindeki maneviyatın zenginleşmesi çalışanların mutlu ve daha tatmin hissetmesine yardımcı olur, böylece çalışanlar daha yaratıcı fikirler ortaya koyarlar (Turner, 1999).

Örgütler üzerinde yapılan araştırmalarda, örgütsel maneviyatı benimsemiş örgütlerin daha etik davranışlar sergilediği ve karlılık oranlarının benzer şirketlere göre daha fazla olduğu görülmüştür (Ashmos & Duchon, 2000; Benefiel, 2003; Milliman et al., 2003). Aynı zamanda

örgütsel maneviyat ile üretkenlik, çalışan memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Robbins & Judge, 2012:539). Yapılan çalışmalarda yüksek maneviyata sahip bireylerin fiziksel ve duygusal açıdan daha sağlıklı olduğu ve çevresiyle daha sosyal ilişkiler içinde olduğu tespit edilmiştir (Cimete, 2002). Choudhury (2012) yapmış olduğu çalışmada işinde anlam bulamayan çalışanların kendilerini işte fazlalık gibi hissettiğini ve işten çıkarılma korkusu yaşadığını, buna bağlı olarak da stres altında bir çalışma hayatı sürdürdüklerini bulgulamıştır.

Yapılan literatür taramasında Türkiye'de örgütsel maneviyat bağlamında sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmalar oldukça kısıtlı ve yetersizdir. Yoğun bakım ve ameliyathane birimlerinde çalışan personelin iş yeri maneviyatının (örgütsel maneviyatının) ölçülmesine yönelik araştırma bulguları, örgütsel maneviyat düzeylerinin orta derecede olduğunu ve cinsiyete, gelir düzeyine, yaşa ve kıdeme göre farklılaştığını saptamıştır (Kocabaş & Toraman, 2018). Covid 19 salgını sürecinde sağlık çalışanları üzerinde yapılan başka bir çalışmada, işyerindeki manevi gelişimin sosyal destek anlayışıyla gelişebileceğini ve tıbbi hatanın işyeri maneviyatı ile sosyal destek arasındaki ilişkiyi negatif yönde etkilediği bulgulanmıştır (Gurlaş, 2021). İşyeri maneviyatı, çalışmaya tutkunluk ve iş stresi arasındaki ilişkinin sağlık çalışanları örneğinde araştırıldığı bir çalışmada ise işyeri maneviyatının iş stresini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Pelenk, 2018). Yaşam kalitesi ve örgütsel maneviyat arasında yüksek düzeyde pozitif ve anlamli bir ilişki de literatürce desteklenmektedir (Güzel & Tanbaşı, 2022).

2.4. Psikolojik Sermaye

Pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımından etkilenerek Luthans ve arkadaşları (2004) psikolojik sermaye kavramını tanımlamıştır. Yazarlara göre psikolojik sermaye kavramı pozitif örgütsel davranışın bir alt dalı olarak gelişmiştir ve pozitif örgütsel davranışın özelliklerini en iyi şekilde tanımlamaktadır. Psikolojik sermaye kavramı temelde bireyin kim olduğunun yanı sıra bireyin en iyi versiyonu ve kim olabileceği ile ilgilenmektedir. Psikolojik sermaye, günümüz örgütlerinde örgütün bir parçası olan insanın değerini anlamak ve ondan en verimli şekilde yararlanmak adına somut kavramlar ortaya koymaktadır (Luthans et al., 2007). Luthans ve arkadaşları (2004) öne çıkan sermaye türlerini ele alarak bir analiz ortaya koymuştur. Bu analize göre, geçmişte örgütler yalnızca ekonomik sermayeyi göz önünde bulundurmaktaydı fakat gelişen rekabet ortamıyla birlikte bunun yetersiz olduğu görüldü ve insan sermayesi kavramı ortaya çıktı. İnsanın bildikleri, yetenekleri, aldığı eğitimler ve yaratıcı fikirleri önem kazandı. Ekonomik sermaye ve insan sermayesinin kurumsal stratejiler ile birleştirilmesi ise güven, sosyal ilişkiler ve sosyal bağlantıları yani sosyal sermaye kavramını doğurdu. Günümüz örgütlerinde ise bu üç sermaye türüne bir yenisi eklenmiştir, psikolojik sermaye. Ekonomik sermaye neye sahip olduğumuzla, insan sermayesi ne bildiğimizle ve sosyal sermaye kimi tanıdığımızla ilgilenirken psikolojik sermaye kim olduğumuz ve kim olabileceğimiz ile ilgilenmektedir (Luthans et al., 2004:46).

Psikolojik sermaye dört bileşenden oluşmaktadır. Bunlar öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılıktır.

Bu kavramların somut ve ölçülebilir kavramlar olması pozitif örgütsel davranışın daha net bir şekilde somutlaştırılmasına ve araştırmalara konu olmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca bu dört bileşen birbiriyle yakın bir bağlantı içerisindedir. Örneğin umutlu insanlar ilerlemek istedikleri yola kendileri karar verirler ve bu kararı alabildikleri için ilerledikleri yolda daha iyimser ve psikolojik olarak karşılaşılabilecekleri engellere daha dayanıklı olurlar (Luthans et al., 2007). Psikolojik sermaye çok yeni ve hala gelişmekte olan bir kavramdır bu nedenle kavram üzerine yapılan araştırmalar ilerleyen yıllarda bu dört boyuta yeni pozitif boyutların eklenebileceğini ön görmektedir. Yaratıcılık, bilgelik, duygusal zekâ, cesaret, sosyal kapasite, affedicilik, akış ve ruhsallık eklenmesi muhtemel görülen kavramlardan yalnızca birkaçıdır (Luthans et al., 2007).

Psikolojik sermaye boyutları arasında özyeterlilik kavramı en çok araştırılan boyut olarak karşımıza çıkmaktadır. Özyeterliliğin gelişime açık ve performans üzerinde kanıtlanabilen etkilerinin olması kavramı pozitif örgütsel davranışı en iyi açıklayan kavram haline getirmektedir (Luthans et al., 2007; Polatçı, 2014). Özyeterlilik kişinin kapasitesi hakkındaki yargılarıdır ve bu yargılar bir işte ne kadar iyi performans sergileyeceğini belirler (Carr, 2016:293-294). Bandura (1997) sosyal-bilişsel kişilik teorilerinden yola çıkarak özyeterlilik teorisini geliştirmiştir. Yazar özyeterliliği "*belirli bir alanda, belirli bir amaca, etkin bir şekilde ulaşmak için kişinin yeteneklerinin farkında olması, zihinsel ve davranışsal süreçlerini bu farkındalık yoluyla düzenlemesi hakkındaki inançları*" şeklinde tanımlamıştır. Kişinin bu inançları performansını belirler ve birtakım sonuçlara yol açar. Örneğin kişinin bir yarışta başarılı olacağına inancı varsa bu yarış içindeki performansını ve yarışın sonucunu etkilemektedir.

Gerçekçi ve esnek bir kavram olan iyimserlik (Luthans et al., 2007), bireyin içinde bulunduğu koşullardan bağımsız olarak, hayattaki olumsuz durumlar yerine pozitif durumlara odaklanmak şeklinde tanımlanmaktadır (Scheier & Carver, 1992). İyimserlik sürekli iyiyi düşünme şekli olarak tanımlansa da gerçekçilik yönüyle hayalperestlik kavramından farklılaşır. Hayattaki tüm zorluklara rağmen kişinin hayata pozitif bakabilme yeteneği şeklinde tanımlanan iyimserlik, psikoloji alanında oldukça sık incelenen kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan çalışmalar iyimserliğin ruh sağlığını korumaya yardımcı ve anksiyete, stres, depresyon gibi kavramlarla negatif ilişki içinde olduğunu göstermektedir (McIntosh et al., 2004). Tanımı gereği iyimserlik umutsuzluk kavramıyla ters orantılıdır (Alloy et al., 2006) ve kişinin hem zihinsel hem de fiziksel sağlığı için koruyucu etkisi bulunmaktadır (House et al., 1988; Kawachi & Berkman, 2001). Carver ve arkadaşları (2010:880-881), kişileri optimist (iyimser) ve pesimist (kötümser) şeklinde iki gruba ayırmıştır. Yazarlara göre iyimserler başına iyi şeyler geleceğine, kötümserler ise başına kötü şeyler geleceğine inanırlar. İyimser ve kötümserlerin dünyaya bakış açılarının farklı olmasının yaşamları üzerinde oldukça etkisi vardır. Yapılan çalışmalar bakış açılarındaki bu farklılığın, kişilerin sorunlarla nasıl başa çıktıklarını, sosyal yaşamlarını ve ekonomik düzeylerini etkilemektedir. Seligman (2020:404-405) iyimserliğin öğrenilebileceğine vurgu yaptığı "*Learned Optimistic (Öğrenilmiş İyimserlik)*" adlı kitabında

kavramın geliştirilebilir olduğunu dile getirmiştir. Yazar başarının insanları iyimser, iyimserliğin de inşaları başarılı yaptığını savunmaktadır. İyimserlerin azimli, karşılaşılan olağan sorunlar ve başarısızlıklarda pes etmediklerini ifade etmektedir. Benzer şekilde Carver ve Scheier (2002:240) da Seligman'ın görüşünü desteklemektedir. Luthans ve arkadaşları (2007) literatürde iyimserliğin geliştirilemeyeceğini savunan çalışmalarını çürütmek için yapmış olduğu araştırmada iyimserlik kavramının geliştirilebilen bir kavram olduğu kanıtlanmış, kontrol ve deney gruplarının iyimserlik düzeyleri arasında oldukça yüksek farklar bulunmuştur.

Literatür taramalarında pozitif psikoloji alanında yapılan umut çalışmalarının temelini pozitif psikolog Snyder'a dayandığı görülmektedir (Luthans et al., 2008:227). Snyder ve arkadaşlarına (1991:287) göre umut, başarıya yönelik hedef belirleme, hedefe yönelik alternatif eylemde bulunma ve hedefe yönelik plan yapmaya dayanan pozitif bir motivasyon halidir. Snyder (2002:249-252) daha sonrasında yapmış olduğu çalışmada umut tanımı geliştirerek yeni bir tanım yapmıştır. Bu yeni tanıma göre umut, somut amaçlar belirleme (*goals*), belirlenen amaçlara ulaşmak için alternatif yollar deneme (*pathways*) ve bu yolları denerken kişinin irade gücünü kullanmasını (*agency*) içeren bilişsel bir süreçtir. Adams ve arkadaşları (2010:375) yüksek umut düzeyine sahip kişilerin amaç belirleme ve kendini motive etme konusunda daha net olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanında umut düzeyi yüksek olan kişiler daha yardımsever bir tavır sergilerken, örgüt içinde problem çıkarmak yerine çıkan probleme çözüm arayışındadır. Aynı zamanda örgüt içindeki başarıları kendi başarısı gibi benimser, kendi başarılarını da örgüte atfeder. Yapılan literatür taramasında umut kavramının örgütsel davranış alanında en çok performans, iş tatmini ve bağlılık gibi kavramlarla incelendiği görülmüştür. Umut düzeyi yüksek olan çalışanların performans, iş tatminin ve bağlılık düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Peterson & Luthans, 2003:26). Aynı zamanda umut düzeyi yüksek çalışanların örgüt içerisinde zor görevleri üstlendiği (Peterson & Luthans, 2003:26) ve umudu yüksek olan çalışanların örgütsel stres kaynaklarıyla daha iyi başa çıktığı bulgulanmıştır (Adams et al., 2010:371).

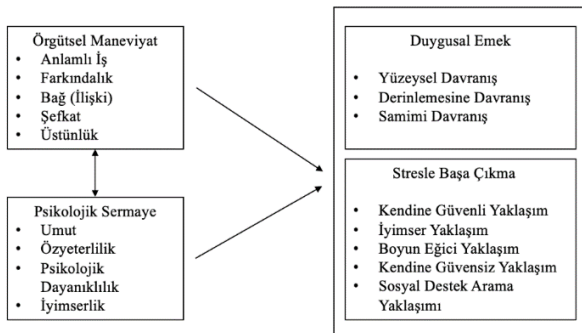
Literatür incelendiğinde psikolojik dayanıklılığın esneklik veya psikolojik sağlamlılık şeklinde de ifade edildiği görülmektedir. Kavram dolaylı olarak uyum duygusu ile bağlantılı dinamik bir süreçtir (Luthans et al., 2006). Kişinin karşılaştığı travmalar, aile sorunları, sağlık problemleri, iletişim sorunları, işyerinde meydana gelen problemler gibi stresli süreçlerde ayakta kalabilme kişinin uyum sağlama sürecidir. Antonovsky ve Sagy (1986) uyum duygusunu, bir kişilik özelliği olarak sıkıntılarla başa çıkma tarzı şeklinde tanımlamıştır. Ayrıca uyum dayanıklılık kavramıyla yakından ilişkili olsa da özyeterlilik ve kontrol kavramlarını da içermektedir (Linley, 2003). Kavram pozitif örgütsel davranış açısından ele alındığında, her türlü belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve stres gibi durumlarda kişinin kendini toparlaması için sahip olduğu psikolojik kapasite şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans, 2002b:702). Kısaca, zorlu koşulların üstesinden gelme yeteneği şeklinde de ifade edilebilir (Çetin & Basım, 2011). Psikolojik dayanıklılık, kişinin zorluklar karşısında ayakta kalması ve değişen ortam koşullarına adapte olma yeteneği şeklinde tanımlanabilir (Carver, 1998). Luthans (2002a) yüksek

dayanıklılığa sahip kişilerin stresle başa çıkma konusunda daha başarılı olduğunu ifade etmiştir. Yapılan çalışmalar dayanıklı kişilerin sıkıntılarla yüzleşen, sabırlı ve karşılaştıkları zorluklar karşısında hedeflerinden vazgeçmeyen başarıya ulaşan insanlar olduğunu göstermiştir (Avey et al., 2009).

Literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada psikolojik sermayenin iş performansını pozitif yönde etkilediği bulgulanmıştır (Korkmazer et al., 2016). Avustralyalı ruh sağlığı çalışanları üzerinde yapılan araştırma bulguları, çalışanların iyimserlik ve umut gibi hedefe yönelik psikolojik sermayelerinin önemli ölçüde yüksek olduğunu ve bu sayede karşılaştıkları zorluklarla başa çıktıklarını göstermektedir (Koller & Hicks, 2016). Çocuk bakım evlerinde çalışan bakım elemanlarıyla yapılan bir yüksek lisans tezi, örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. (Kılıç, 2019). Bir tekstil fabrikasının çalışanları ile yapılan başka bir yüksek lisans tezinin bulguları da bu ilişkiyi destekler niteliktedir (Kavuklu, 2018). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün öğretmenler örnekleminde incelendiği bir araştırma, yüzeysel rol yapma davranışı ile psikolojik sermaye alt boyutları arasında anlamlı ve negatif yönlü; samimi davranış ile psikolojik sermaye alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Biçkes et al., 2014).

3. Araştırma Yöntemi

3.1. Araştırma Amacı, Önemi ve Modeli



Şekil 1. Araştırma Modeli

Bu araştırmanın amacı; örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin, duygusal emek ve stresle başa çıkma üzerindeki etkisinin, sağlık çalışanları örnekleminde incelenmesidir. Yaşam ömrünün uzamasıyla dünyadaki yaşlı nüfusun artması ve pandemi gibi olağanüstü haller sağlık profesyonellerinin önemini bir kez daha gözler önüne sermiştir. Yoğun stres altında çalışan sağlık profesyonelleri gün içerisinde birçok stres faktörüne maruz kalmakta ve bununla mücadele etmektedir. İş hayatlarında duygularını düzenlemekte gösterdikleri çaba ise sergilenen duygusal emeğin en büyük kanıtıdır. Hayatlarımızı emanet ettiğimiz sağlık profesyonellerinin duygusal yıpranma yaşamadan, karşılaştıkları stresle en etkili şekilde başa çıkmasında sahip oldukları psikolojik sermayenin ve örgüt tarafından sağlanan maneviyatın önemli bir yeri olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarına daha konforlu bir örgüt alanı yaratılması ve sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşlara tavsiyelerde bulunulması açısından araştırma önem arz etmektedir. Yapılan araştırmaya esas teşkil eden araştırma modeli Şekil 1’de belirtilmiştir.

3.2. Araştırmanın Temel Soruları

Araştırma değişkenlerine ait literatür taraması doğrultusunda aşağıdaki sorular oluşturulmuştur.

- (1) Araştırma değişkenleri arasında nasıl bir ilişki mevcuttur?
- (2) Bireylerin örgütsel maneviyat algısı, duygusal emek ve stresle başa çıkma tarzlarını nasıl etkilemektedir?
- (3) Bireylerin psikolojik sermayeleri, duygusal emek ve stresle başa çıkma tarzlarını nasıl etkilemektedir?

3.3. Çalışma Evreni ve Veri Toplama Araçları

Literatür incelemesi sonrasında duygusal emek kavramının özellikle hizmet sektörü çalışanları örnekleminde incelendiği saptanmış (Lee et al., 2018; Lee & Madera, 2019; Lee et al., 2016; Leidner, 1999) ve sağlık sektöründe duygusal emeğin yoğun olarak gerçekleşmesinden dolayı bu çalışmanın örnekleme grubu olarak hastayla iletişim halinde olan sağlık çalışanları seçilmiştir. Buna ek olarak sağlık profesyonellerinin mesleğe başlamadan önce etmiş olduğu Hipokrat yemininin (Declaration of Geneva, 1948) ve meslek antlarının örgütsel maneviyat kavramlarıyla yakından ilişkili olması da örnekleme seçiminde etkili olmuştur (Board, 1999; Bölüktaş et al., 2018; Tyson, 2001).

Sağlık hizmet sunucuları Sağlık Bakanlığı tarafından “Sağlık hizmetini sunan ve/veya üreten; gerçek kişiler ile kamu ve özel hukuk tüzel kişilerini ve bunların tüzel kişiliği olmayan şubeler” şeklinde tanımlanmış ve üç basamak altında gruplandırılmıştır. Birinci basamak sağlık hizmeti sunucuları hastaların ayaktan veya yatarak tedavilerinin yapıldığı sağlık kuruluşlarıdır. Toplum sağlığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri, halk sağlığı laboratuvarları, 112 acil sağlık hizmeti birimleri vb. birinci basamak sağlık hizmeti sunucularına örnek olarak verilebilir. İkinci basamak sağlık hizmeti sunucuları ayaktan ve yataklı teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti sunan sağlık kurumlarıdır. Eğitim ve araştırma hastanesi olmayan devlet hastaneleri, dal hastaneleri, ağız ve diş sağlığı merkezleri, özel hastaneler, tıp merkezleri vb. ikinci basamak sağlık kurumlarına örnek olarak verilebilir. Son olarak üçüncü basamak sağlık hizmeti sunucuları ileri tetkik ve özel tedavi gerektiren hastalıklar için yüksek teknoloji içeren ve/veya eğitim ve araştırma hizmetlerinin verildiği altyapıya sahip üst düzey hastanelerdir. Eğitim ve araştırma hastaneleri ile devlet ve vakıf üniversitelerine ait hastaneler doğrudan üçüncü basamak olarak tanımlanmaktadır (Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete 31746 (10 Şubat 2022), md. 5, Erişim tarihi: 26.12.2022). Sağlık hizmet sunucularının basamaklandırılmasını esas alarak farklıların ortaya konuşması için; İstanbul İl Merkezinde yer alan birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmet sunucularında çalışan, hastayla iletişim halinde olan sağlık personeli araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Veri toplama aşamasına geçilmeden önce İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’ndan 29.04.2021 tarihli onay almıştır. İstanbul’daki tüm sağlık çalışanlarından oluşan ana kütleyi temsil edecek sayıda örneklemden veri toplamak mümkün olmadığından, kolayda örnekleme yoluyla ulaşılabilen çalışma grubuna uygulanmıştır. Araştırma verisi yüz yüze anket yöntemi ile 17.03.2021-27.07.2021 tarihleri arasında toplanmıştır. 122

farklı sağlık kurum ve kuruluşuna dağıtılan 300 adet anket formuna, 282 katılımcı dönüş sağlamıştır. Eksik ve yanlış doldurulan anketler çıkartılarak 262 katılımcının verisi değerlendirmeye alınmıştır. Ulaşılan çalışma grubu analizlerin uygulanması için yeterlidir (Doğanay et al., 2012). Türkiye genelinde sağlık sektöründe yer alan sağlık personelinin tamamına ulaşmanın güç olması, çalışmanın zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle yalnızca İstanbul ilindeki sağlık personeline uygulanması, araştırmanın veri toplama aşamasının Covid 19 pandemi dönemine denk gelmesi araştırmanın başlıca kısıtlarını oluşturmaktadır.

Tablo 1. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Geçerlik ve Faktör Analizi Tablosu

Faktör Adı	İfade	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)
Yüzeysel Davranış	Hastalarla ilgilenirken şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	,817	60,796
	Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuş rolü yaparım.	,767	
	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için işim esnasında bir maske takarım.	,711	
	Hastalarla uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	,698	
	Hastalarla ilgilenirken sahte duygular sergilerim.	,688	
	Mesleğimi icra ederken göstermem gereken duyguları hissediyormuş gibi davranırım.	,612	
	Hastalara gerçekte hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	,569	
Derinlemesine Davranış	Başkalarına göstermem gereken duyguları hissetmek için gerçekten çaba harcarım.	,778	60,796
	Hastalara göstermem gereken duyguları gerçekten deneyimlemeye çalışırım.	,776	
	Hastalara göstermem gereken içimdeki duyguları geliştirmek için çalışırım.	,754	
Samimi Davranış	Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	,855	60,796
	Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	828	
Toplam Varyansı Açıklama Yüzdesi: %60,796			
KMO Örneklem Yeterlilik Testi: 0,819			
Barlett Küresellik Testi X²: 1097,744			
sd: 66			
p değeri: 0,000			

Araştırmada Basım ve Beğenirbaş (2012)'in Türkçeye uyarladığı duygusal emek ölçeği; Şahin ve Durak (1995) tarafından Türkçeye 30 madde olarak uyarlanan stresle başa çıkma tarzları ölçeği; Çetin ve Basım (2012)'in Türkçeye uyarladığı psikolojik sermaye ölçeği ve Petchsawang ve Duchon (2009) tarafından Asya bağlamında geliştirilen örgütsel maneviyat ölçeği kullanılmıştır. Anket formunda

tüm ölçekler beşli Likert tipi “kesinlikle katılıyorum (5)” seçeneği ile “kesinlikle katılmıyorum (1)” seçenekleri arasında sınıflandırılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerine ilişkin Cronbach alfa (α) değerleri; duygusal emek (0,68), stresle başa çıkma ölçeği (0,66), psikolojik sermaye ölçeği (0,89) ve örgütsel maneviyat ölçeği (0,85) şeklindedir.

Duygusal emek ölçeğine ait faktör analizi veri setine ilişkin KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,819 ve Barlett Küresellik Testi X² değeri 1097,744 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans yüzde 60,796'dır. Duygusal emek ölçeğine ait faktör analiz tablosu Tablo 1'de olduğu gibidir. Yapılan analizler sonucu samimi davranış boyutunda yer alan “Hastalara göstermiş olduğum duygular ile gerçekte hissettiklerim birbirleriyle örtüşmektedir.” ifadesi düşük faktör yükünü nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır.

Bu araştırmada stresle başa çıkma ölçeğine ait veri setine ilişkin faktör analizinde elde edilen KMO=0,866 ve Barlett Küresellik Testi X²= 3912,687 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans yüzde 66,194'tür. Stresle başa çıkma ölçeğine ait faktör yükleri tablosu Tablo 2'de sunulmuştur. Yapılan analizler sonucu kendine güvenli yaklaşım boyutu altında yer alan “Hakkımı savunabileceğime inanırım.” ifadesi, çaresiz yaklaşım boyutu altında yer alan “Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.” ifadesi ve boyun eğici yaklaşım boyutu altında yer alan “Problemin çözümü için adak adarım.” ifadesi düşük faktör yükü nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Beş boyut altında dağılan orijinal ölçek, yapılan faktör analizi sonrasında altı boyut altında dağılmıştır. Bunun sonucunda sosyal destek arama yaklaşımı “Sosyal Destek Arama” ve “Sosyal Destek Aramama” şeklinde ikiye bölünmüştür.

Psikolojik sermaye ölçeğine ait faktör analizi veri setine ilişkin KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,897 ve Barlett Küresellik Testi X² değeri 2041,922 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans yüzde 57,972'dir. Psikolojik sermaye ölçeğine ait faktör analiz tablosu Tablo 3'te olduğu gibidir. Yapılan analizler sonucu iyimserlik boyutu altında yer alan “İşte bazı şeylerin ters gitme ihtimali varsa, ters gider.” ve “Bu iş yerinde hiçbir şey benim istediğim şekilde olmaz.” ifadeleri, psikolojik dayanıklılık boyutu altında yer alan “İş yerinde bir aksilik yaşadığımda sorunun üstesinden gelmekte sıkıntı yaşıyor ve sorunu görmezden gelerek yoluma devam ediyorum.” ve “İş ortamında meydana gelen güçlüklerin bir şekilde üstesinden gelirim.” ifadeleri, umut boyutu altında yer alan “Kendimi işle ilgili bir çıkmazda bulursam, bu durumdan kurtulmaya yönelik birçok yol bulabilirim.” ifadesi ve özyeterlilik boyutu altında yer alan “Uzun vadeli bir probleme çözüm bulma konusunda kendime güvenirim.” ve “Hastane dışındaki insanlarla (hasta yakınları vb.) herhangi bir sorunu görüşmek için iletişim kurmada kendime güvenim tamdır.” ifadeleri düşük faktör yükü nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır.

Tablo 2. Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Ait Geçerlik ve Faktör Analizi Tablosu

Faktör Adı	İfade	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)
Kendine Güvenli Yaklaşım	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır ve bunun için uğraşırım.	,869	66,194
	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	,820	
	Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.	,816	
	Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.	,680	
	Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.	,672	
	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.	,634	
	Sakin kafayla düşünüp, öfkelenmemeye çalışırım.	,851	
İyimser Yaklaşım	Olayı/olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.	,816	
	Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.	,757	
	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.	,716	
	İyimser olmaya çalışırım.	,563	
	Boyun Eğici Yaklaşım	İş yeri ile ilgili bir sıkıntım olduğunda başa gelen çekilir diye düşünürüm.	
İş olacağına varır diye düşünürüm.		,736	
Olanlar karşısında 'kaderim buymuş' derim.		,714	
Mücadeleden vazgeçerim.		,711	
Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.		,660	
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	,740	
	Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam.	,657	
	İş yeri ile ilgili bir sıkıntım olduğunda bir mucize olmasını beklerim.	,601	
	Kendimi kapana kısılmış gibi hissedirim.	,580	
	Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürüm.	,574	
	Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm.	,571	
	"Benim suçum ne?" diye düşünürüm.	,565	
	Sosyal Destek Aramama Yaklaşımı	İş yeri ile ilgili bir sıkıntım olduğunda kimsenin bilmesini istemem.	,886
İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.		,860	
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	,820	
	Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.	,788	
Toplam Varyansı Açıklama Yüzdesi: %66,194			
KMO Örneklem Yeterlilik Testi: 0.866			
Barlett Küresellik Testi X²: 3912,687			
sd: 351			
p değeri: 0,000			

Tablo 3. Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Geçerlik ve Faktör Analizi Tablosu

Faktör Adı	İfade	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)
Umut	İş hedeflerime ulaşmak için birçok alternatif yol bulabilirim.	,800	63,651
	Her sorun için birden fazla çözüm olduğuna inanırım.	,729	
	Genellikle iş hedeflerime enerjik bir şekilde ulaşmaya çalışırım.	,711	
	Kendimi işte oldukça başarılı görüyorum.	,642	
	İşle ilgili kendime koymuş olduğum hedefleri gerçekleştiriyorum.	,561	
	Hastanenin izleyeceği stratejinin ne olacağı hususunda yapılan tartışmalara kendime güvenerik iştirak ederim.	,838	
Özyeterlilik	Üstlerimle yaptığımız toplantılarda çalışma alanımı temsil etme konusunda kendime güvenirim.	,810	
	Çalıştığım alana ilişkin hedef ve amaçların belirlenmesine katkıda bulunma konusunda kendime güvenirim.	,701	
	Çalışma arkadaşlarımı işle ilgili tatmin edici şekilde bilgilendiririm.	,558	
	Zorunluluk halinde, işte kendi başımın çaresine bakarım.	,713	
Psikolojik Dayanıklılık	Stresli işleri kendime dert etmem, soğukkanlılıkla halletmeye bakarım.	,673	
	Deneyimlerim sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	,652	
	İşte aynı anda birden fazla şeyin üstesinden gelebilirim.	,630	
	İşim ile ilgili gelecekte yaşayacaklarım konusunda iyimserim.	,749	
İyimserlik	İşimle ilgili konularda bardağa hep dolu taraftan bakarım.	,742	
	İşime bakış açım şudur: "Her gecenin bir sabahı vardır" veya "Her işte bir hayır vardır".	,658	
	İşte belirsizlik söz konusu olduğunda, sonucun her zaman en iyi olmasını ümit ederim.	,560	
	Toplam Varyansı Açıklama Yüzdesi: %63,651		
KMO Örneklem Yeterlilik Testi: 0,897			
Barlett Küresellik Testi X²: 2041,922			
sd: 136			
p değeri: 0,000			

Örgütsel maneviyat ölçeğine ait veri setine ilişkin faktör analizinde elde edilen KMO=0,883 ve Barlett Küresellik Testi X²= 4654,278 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans yüzde 66,262'dir. Örgütsel maneviyat ölçeğine ait faktör yükleri tablosu Tablo 4'te sunulmuştur. Yapılan analizler sonucunda; şefkat boyutu altında yer alan "İş arkadaşlarımla dertlerimi umursamam." ve "İş arkadaşlarımla sorunlarını çözmek benim sorumluluğumda değildir." ifadeleri, farkındalık boyutu altında yer alan "Anlık olaylara odaklanmak zorlanırım.", "Birisini dinlerken kendimi başka bir iş yaparken buluyorum." ve

“Zor iş koşullarında, olumsuz düşünceleri veya eylemleri hemen tepki vermeden durdurabiliyorum.” ifadeleri, anlamlı iş boyutu altında yer alan “Burada neden çalıştığımı bilmiyorum.” ifadesi ve üstünlük boyutu altında yer alan “Bazı zamanlar, iş sırasında açıklaması zor bir enerji veya canlılık hissediyorum.” ifadesi düşük faktör yükü nedeniyle ölçekten çıkartılmıştır. Yapılan faktör analizi sonrasında orijinal ölçekte üstünlük boyutu altında dağılım ifadelerinin iki farklı boyut altında dağıldığı görülmüştür. Boyutta yer alan ifadeler incelendikten sonra üstünlük boyutu “ilahi üstünlük” ve “üstünlük” olmak üzere iki boyut şeklinde tanımlanmıştır.

Tablo 4. Örgütsel Maneviyat Ölçeğine Ait Geçerlik ve Faktör Analizi Tablosu

Faktör Adı	İfade	Faktör Ağırlığı	Açıklanan Varyans (%)
Anlamlı İş	İşime kişisel anlam veren şeyin ne olduğunu anlıyorum.	,816	66,262
	Toplumun genel faydası ile işim arasındaki bağlantıyı görebiliyorum.	,754	
	Ruhum, işim sayesinde canlanır.	,744	
	İşimden keyif alıyorum.	,736	
	Yaptığım iş, hayatta önem verdiğim şeylerle bağlantılıdır.	,697	
	Çoğu gün işe gitmeyi dört gözle bekliyorum.	,610	
	Yaptığım işten diğer insanların da keyif aldığına inanıyorum.	,577	
Farkındalık	Görünüşe göre ne yaptığının pek farkında olmadan otomatik olarak çalışıyorum.	,799	
	İş yerinde dikkatsizliğimden dolayı bir şeyleri kırıyor veya döküyorum.	,777	
	İş yerinde bir yerlere otomatik olarak gidiyor ve sonra neden gittiğimi bilmiyorum.	,774	
	İşlerimi aceleye getirerek üstünlük yapıyorum.	,773	
	Kendimi, dikkatimi vermeden çalışırken buluyorum.	,716	
	Ne yaptığının farkında olmadan görevlerimi otomatik bir şekilde yerine getiriyorum.	,586	
	Bağ (İlişki)	İş arkadaşlarımla işimle ilgili güçlü bir amaç ve anlam birliği deneyimlerim.	,806
İş arkadaşlarımla gerçek bir güven duygusu ve kişisel bağ deneyimlerim.		,801	
İş yerinde bir topluluğun parçası gibi hissedirim.		,776	
İş yerimde, bana, kendim olduğum için değer verirler.		,724	
Şefkat	Başkalarının farkındayım ve onlara sempati (duygudaşlık) duyarım.	,802	
	İş arkadaşlarımla sorunlarımı çözmelerine yardımcı olmaya çalışırım.	,706	

	İş arkadaşlarımla dertlerine sempati (duygudaşlık) duyarım.	,703
	Kendimi kolay bir şekilde başkasının yerine koyabilirim.	,690
	İş arkadaşlarımla ihtiyaçlarının farkındayım.	,670
Üstünlük	İş sırasında neşe dolduğum ve aşırı keyif aldığım zamanlar oluyor.	,801
	Bazı zamanlar işte mutluluk yaşıyorum.	,729
	İş sırasında zamanın ve mekanın farkında olmadığım anlar oluyor.	,723
	İş yerinde her şeyin keyifli olduğu anlar yaşıyorum.	,600
İlahi Üstünlük	Tanrısal bir varlığa inanıyorum.	,840
	Tanrısal bir varlıkla iletişim halindeyim.	,750
	Tanrısal bir varlığa olan inancım işimde karşılaştığım zorluklarla başa çıkmama yardımcı olur.	,692
	Maneviyatım (manevi değerlerim), sorunlarımı çözmem için bana güç veriyor.	,573
Toplam Varyansı Açıklama Yüzdesi: %66,262		
KMO Örnekleme Yeterlilik Testi: 0,883		
Barlett Küresellik Testi X2: 4654,278		
sd: 435		
p değeri: 0,000		

4. Bulgular ve Tartışma

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan sağlık personeline ait demografik bulgulara Tablo 5’te yer verilmiştir. Araştırmaya katılanların 199’ünü (%76) kadınlar, 63’ünü (%24) erkekler oluşturmaktadır. Tablo 5’te görüldüğü üzere araştırmaya katılan sağlık personelinin; 93’ü (%35.5) doktor, 105’i (%40) hemşire ve 64’ü (%24.5) diğer sağlık personelinin oluşmaktadır.

4.2. Korelasyon Analizi

Örgütsel maneviyat, psikolojik sermaye, duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenlerinin arasındaki etkileşime ait faktör ortalamaları ve Pearson korelasyon katsayılarına Tablo 6’da yer verilmiştir. Korelasyon katsayılarının yorumlanmasında $r < 0.2$ oranı çok zayıf ilişki ya da korelasyon yok, $0.20 \leq r \leq 0.39$ oranı zayıf korelasyon, $0.40 \leq r \leq 0.59$ oranı orta şiddette korelasyon, $0.60 \leq r \leq 0.79$ oranı yüksek korelasyon ve 0.80 üzeri oran ise çok yüksek korelasyonu ifade etmektedir (Tabachnick et al., 2007).

Elde edilen bulgulara göre; stresle başa çıkma ve duygusal emek arasında pozitif, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=,134$; $p<,05$); örgütsel maneviyat ve duygusal emek arasında pozitif, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=,211$; $p<,01$); stresle başa çıkma ve psikolojik sermaye arasında pozitif, orta ve anlamlı bir ilişki ($r=,434$; $p<,01$); örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki ($r=,598$; $p<,01$); örgütsel maneviyat ve stresle başa çıkma arasında pozitif, orta ve anlamlı bir ilişki ($r=,408$; $p<,01$) tespit edilmiştir. Duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (Tablo 6).

Tablo 5. Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

Cinsiyet	Kadın				Erkek			
		199		%76		63		%24
Yaş	19-29		30-39		40-49		50+	
	106		51		64		41	
Eğitim Düzeyi	Ön Lisans		Lisans		Yüksek Lisans		Doktora	
	42	%16	137	%52	63	%24	20	%8
Meslek	Doktor		Hemşire		Diğer			
	93	%35,5	105	%40	64		%24,5	
Çalışılan Kurum	1. Basamak		2. Basamak		3. Basamak			
	61	%23	144	%55	57		%22	
Meslekî Kıdem	1-10 yıl		11-20 yıl		21-30 yıl		31-40+ yıl	
	135	%51,5	48	%18,5	63	%24	16	%6
İşletme Kıdemi	1-5 yıl		6-15 yıl		16-25 yıl		26+	
	158	%61	69	%26	24	%9	11	%4

Tablo 6. Betimleyici İstatistikler ve Korelasyonlar

	(1)	(2)	(3)	(4)
(1) Duygusal Emek	3,16***			
(2) Psikolojik Sermaye	,115	4,01***		
(3) Stresle Başa Çıkma	,134*	,434**	3,37***	
(4) Örgütsel Maneviyat	,211**	,598**	,408**	3,54***

*** Faktör Ortalamaları

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

Tablo 7. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Arasındaki İlişki

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
(1) Özyeterlilik	1									
(2) Umud	,620**	1								
(3) Psikolojik Dayanıklılık	,489**	,631**	1							
(4) İyimserlik	,386**	,500**	,428**	1						
(5) Bağ	,458**	,445**	,289**	,553**	1					
(6) Şefkat	,397**	,440**	,423**	,398**	,513**	1				
(7) Farkındalık	-,334**	-,287**	-,227**	-,201**	-,278**	-,305**	1			
(8) Anlamli İş	,369**	,504**	,401**	,552**	,554**	,469**	-,281**	1		
(9) İlahi Üstünlük	,235**	,296**	,149*	,374**	,329**	,315**	-,253**	,369**	1	
(10) Üstünlük	,278**	,364**	,280**	,513**	,483**	,341**	-,081	,616**	,311**	1

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

Yapılan korelasyon analizine göre duygusal emek alt boyutlarının psikolojik sermaye, örgütsel maneviyat ve stresle başa çıkma alt boyutları ile anlamlı bir ilişkisine rastlanmamıştır. Psikolojik sermaye alt boyutları ile örgütsel maneviyat alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizine göre; bağ boyutunun özyeterlilik (1), umut (2) ve iyimserlik (4) boyutları ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,458$; $r=,445$; $r=,553$; $p<,01$); şefkat boyutunun

umut (2) ve psikolojik dayanıklılık (3) boyutları ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,440$; $r=,423$; $p<,01$); anlamlı iş boyutunun umut (1), psikolojik dayanıklılık (3) ve iyimserlik (4) boyutları ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,504$; $r=,401$; $r=,552$; $p<,01$); üstünlük boyutunun iyimserlik (4) boyutu ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,513$; $p<,01$) bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır (Tablo 7).

Tablo 8. Stresle Başa Çıkma ve Örgütsel Maneviyat Arasındaki İlişki

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
(1) Kendine Güvenli Yaklaşım	1											
(2) İyimser Yaklaşım	,594**	1										
(3) Kendine Güvensiz Yaklaşım	-,432**	-,358**	1									
(4) Boyun Eğici Yaklaşım	-,242**	-,224**	,593**	1								
(5) Sosyal Destek Aramama	,107	,158*	-,291**	-,374**	1							
(6) Sosyal Destek Arama	,154*	,222**	-,076	-,212**	,359**	1						
(7) Bağ	,304**	,458**	-,254**	-,385**	,286**	,427**	1					
(8) Şefkat	,447**	,378**	-,238**	-,169**	,193**	,271**	,513**	1				
(9) Farkındalık	-,295**	-,274**	,548**	,495**	-,356**	-,035	-,278**	-,305**	1			
(10) Anlamli İş	,441**	,389**	-,302**	-,305**	,230**	,227**	,554**	,469**	-,281**	1		
(11) İlahi Üstünlük	,238**	,286**	-,078	-,173**	,155*	,112	,329**	,315**	-,253**	,369**	1	
(12) Üstünlük	,296**	,393**	-,184**	-,244**	,201**	,207**	,483**	,341**	-,081	,616**	,311**	1

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

Stresle başa çıkma alt boyutları ile örgütsel maneviyat alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizine göre; bağı boyutunun iyimser yaklaşım (2) ve sosyal destek arama (6) yaklaşımı ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,458$; $r=,427$; $p<,05$); şefkat boyutunun kendine güvenli yaklaşım (1) ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,447$; $p<,05$); farkındalık boyutunun kendine güvensiz yaklaşım (3) ve boyun eğici yaklaşım (4) ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,548$; $r=,495$; $p<,05$); anlamlı iş boyutunun kendine güvenli yaklaşım (1) ile pozitif, orta ve anlamlı ($r=,441$; $p<,05$) bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır (Tablo 8).

Stresle başa çıkma alt boyutları ile psikolojik sermaye alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizine göre;

kendine güvenli yaklaşım boyutunun özyeterlilik (1) ve iyimserlik (4) boyutlarıyla pozitif, orta ve anlamlı ($r=,459$; $r=,513$; $p<,01$), umut (2) ve psikolojik dayanıklılık (3) boyutlarıyla ise pozitif, yüksek ve anlamlı ($r=,655$; $r=,717$; $p<,01$) bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır. Ayrıca iyimser yaklaşım boyutunun umut (2) ve psikolojik dayanıklılık (2) boyutlarıyla pozitif, orta ve anlamlı ($r=,455$; $r=,490$; $p<,01$); iyimserlik (4) boyutuyla pozitif, yüksek ve anlamlı ($r=,671$; $p<,01$) bir ilişki içinde olduğu Tablo 9'da görülmektedir. Son olarak, kendine güvensiz yaklaşım boyutu ise psikolojik dayanıklılık (3) boyutuyla negatif, orta ve anlamlı ($r=-,449$; $p<,01$) bir korelasyon içindedir (Tablo 9).

Tablo 9. Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
(1) Özyeterlilik	1									
(2) Umut	,620**	1								
(3) Psikolojik Dayanıklılık	,489**	,631**	1							
(4) İyimserlik	,386**	,500**	,428**	1						
(5) Kendine Güvenli Yaklaşım	,459**	,655**	,717**	,513**	1					
(6) İyimser Yaklaşım	,374**	,455**	,490**	,671**	,594**	1				
(7) Kendine Güvensiz Yaklaşım	-,317**	-,338**	-,449**	-,314**	-,432**	-,358**	1			
(8) Boyun Eğici Yaklaşım	-,340**	-,268**	-,191**	-,253**	-,242**	-,224**	,593**	1		
(9) Sosyal Destek Aramama	,277**	,138*	,139*	,241**	,107	,158*	-,291**	-,374**	1	
(10) Sosyal Destek Arama	,280**	,199**	,054	,374**	,154*	,222**	-,076	-,212**	,359**	1

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift kuyruklu)

4.3. Regresyon Analizleri

Örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin, duygusal emek ve stresle başa çıkma düzeyi üzerindeki etkilerini incelemek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve analizlere ait sonuçlara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Emek Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	-0,017	-0,220	0,826
Örgütsel Maneviyat	0,221	2,915	0,004
$R = 0,211$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,037$; $F = 6,057$; $p = 0,003$			

Duygusal emek bağımlı değişken, psikolojik sermaye ($\beta=-,017$; $p=0,826$) ve örgütsel maneviyat ($\beta=0,221$; $p=0,004$) bağımsız değişken olarak alınmış olup yapılan çoklu regresyon analizi örgütsel maneviyat açısından istatistiksel olarak anlamlı, psikolojik sermaye açısından anlamlı değildir. (Tablo 10). Bu durumda duygusal emek alt boyutlarıyla yapılan çoklu regresyon analizinde, alt boyutlar ve psikolojik sermaye arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir sonuç çıkması mümkün değildir.

Tablo 11. Derinlemesine Davranış Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Derinlemesine Davranış			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,030	0,396	0,692
Örgütsel Maneviyat	0,219	2,906	0,004
$R = 0,238$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,049$; $F = 7,768$; $p = 0,001$			

Yüzeysel davranış bağımlı değişken, psikolojik sermaye ($\beta=-,111$; $p=0,149$) ve örgütsel maneviyat ($\beta=-,078$; $p=0,310$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizi istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Bu durumda

psikolojik sermaye ve örgütsel maneviyat bağımsız değişkenlerinin, yüzeysel davranışa etkisinden söz edilemez. Örgütsel maneviyat bağımsız değişkeninin, derinlemesine davranış ve samimi davranışa etki katsayısı ise sırasıyla ($\beta=0,219$; $p=0,004$) ve ($\beta=0,189$; $p=0,013$) olarak hesaplanmıştır (Tablo 11 ve Tablo 12). Örgütsel maneviyat, derinlemesine davranış ve samimi davranışla bir ilişki içinde olduğu halde psikolojik sermaye bahsi geçen bağımlı değişkenlerle ilişki içinde değildir. Bu durumda psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde bir etkisi olmadığını; örgütsel maneviyatın ise yalnızca derinlemesine ve samimi davranışa etkilediğini fakat açıklayıcılığının oldukça düşük olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 12. Samimi Davranış Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Samimi Davranış			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,050	0,660	0,510
Örgütsel Maneviyat	0,189	2,496	0,013
$R = 0,222$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,042$; $F = 6,728$; $p = 0,001$			

Stresle başa çıkma bağımlı değişken, psikolojik sermaye ($\beta=0,296$; $p=0,00$) ve örgütsel maneviyat ($\beta=0,231$; $p=0,001$) bağımsız değişken olarak alınmış olup yapılan çoklu regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre stresle başa çıkmadaki %21,7 oranındaki varyansın örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye tarafından açıklandığını; psikolojik sermayenin yaklaşık olarak %30 ve örgütsel maneviyatın %23 oranında açıklayıcılık etkisi olduğunu söyleyebiliriz (Tablo 13). Bu sonuç bize stresle başa çıkmada örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin etkili birer değişken olduğunu göstermektedir.

Tablo 13. Stresle Başa Çıkma Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Stresle Başa Çıkma			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,296	4,323	0,000
Örgütsel Maneviyat	0,231	3,282	0,001
$R = 0,472$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,217$; $F = 37,086$; $p = 0,000$			

Kendine güvenli yaklaşım bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = -0,062$; $p = 0,236$) ve psikolojik sermaye ($\beta = 0,774$; $p = 0,000$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizi; psikolojik sermaye açısından istatistiki olarak anlamlı, örgütsel maneviyat açısından anlamlı değildir. Regresyon analizinde psikolojik sermayenin kendine güvenli yaklaşımı oldukça yüksek bir oranda açıkladığı görülmektedir (Tablo 14).

Tablo 14. Kendine Güvenli Yaklaşım Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Kendine Güvenli Yaklaşım			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,774	14,821	0,000
Örgütsel Maneviyat	-0,062	-1,189	0,236
$R = 0,739$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,542$; $F = 155,732$; $p = 0,000$			

İyimser yaklaşım bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = 0,130$; $p = 0,029$) ve psikolojik sermaye ($\beta = 0,556$; $p = 0,000$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizi istatistiksel açıdan anlamlı olup, iyimser yaklaşım %40 oranında psikolojik sermaye ve örgütsel maneviyat tarafından açıklanmaktadır. Psikolojik sermayenin bu açıklayıcılık oranındaki etkisi ise %56 şeklindedir (Tablo 15).

Tablo 15. İyimser Yaklaşım Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,556	9,365	0,000
Örgütsel Maneviyat	0,130	2,192	0,029
$R = 0,643$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,409$; $F = 91,165$; $p = 0,000$			

Sosyal destek arama yaklaşımı bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = 0,254$; $p = 0,001$) ve psikolojik sermaye ($\beta = 0,137$; $p = 0,059$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizi; örgütsel maneviyat açısından istatistiki olarak anlamlı, psikolojik sermaye açısından anlamlı değildir. Psikolojik sermayenin bireysel, sosyal destek arama yaklaşımının toplulukçu bir yapıya sahip olmasından dolayı bu sonuç beklenen bir durumdur (Tablo 16).

Tablo 16. Sosyal Destek Arama Yaklaşımı Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Sosyal Destek Arama Yaklaşımı			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	0,137	1,894	0,059
Örgütsel Maneviyat	0,254	3,503	0,001
$R = 0,354$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,118$; $F = 18,525$; $p = 0,000$			

Kendine güvensiz yaklaşım bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = 0,197$; $p = 0,004$) ve psikolojik sermaye ($\beta = -0,565$; $p = 0,000$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizi de istatistiksel açıdan anlamlıdır. Psikolojik sermayenin açıklanan %21 varyans oranında kendine güvensiz yaklaşıma negatif yönde %56 etkisi bulunmaktadır. Psikolojik sermaye kavramının temelde özgüven içeren bir kavram olması, kendine güvensiz

yaklaşımla arasındaki negatif etkiyi açıklar niteliktedir (Tablo 17).

Araştırma esnasında ortaya çıkan sosyal destek aramama yaklaşımı bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = 0,080$; $p = 0,285$) ve psikolojik sermaye ($\beta = 0,205$; $p = 0,007$) bağımsız; boyun eğici yaklaşım bağımlı, örgütsel maneviyat ($\beta = -0,046$; $p = 0,529$) ve psikolojik sermaye ($\beta = -0,303$; $p = 0,000$) bağımsız değişken olarak yapılan çoklu regresyon analizlerinde; analizler psikolojik sermaye açısından istatistiki olarak anlamlı, örgütsel maneviyat açısından anlamlı değildir.

Tablo 17. Kendine Güvensiz Yaklaşım Üzerinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Maneviyat Etkisi

Bağımlı Değişken: Kendine Güvensiz Yaklaşım			
Bağımsız Değişkenler:	β	t	p
Psikolojik Sermaye	-0,650	-8,279	0,000
Örgütsel Maneviyat	0,197	2,889	0,004
$R = 0,474$; Düzeltilmiş $R^2 = 0,219$; $F = 37,84$; $p = 0,000$			

4.4. Farklılık Analizleri

Araştırma kapsamında toplanan demografik bilgiler; örgütsel maneviyat, psikolojik sermaye, duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenlerinden hangilerinin demografik değişkenler bağlamında farklılaşp farklılaşmadığı incelemek için teste tabii tutulmuştur. Analizler doğrultusunda; eğitim durumu, meslek ve mesleki kıdem bağlamında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu sonuç bize örgütsel maneviyat, psikolojik sermaye, duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenlerinin eğitim durumundan, meslek ve mesleki kıdemden etkilenmediğini göstermektedir.

Katılımcıların örgütsel maneviyat, psikolojik sermaye, duygusal emek ve stresle başa çıkma değişkenlerinin çalıştığı kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği 262 kişiden elde edilen veriler üzerinde test edilmiş ve psikolojik sermayenin gruplar arası farklılaştığı [$F_{1,849} = 3,138$, $p = ,045$] sonucuna ulaşılmıştır. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Tukey testi sonuçlarına bakıldığında psikolojik sermayenin 2. Basamak (Ort.=4,07, SS=,51) ve 3. Basamak (Ort.=3,86; SS=,60) sağlık kuruluşu çalışanları arasında farklılaştığı görülmüştür.

Değişkenlerin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiş ve bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre stresle başa çıkma stratejilerinde cinsiyete göre bir farklılaşma [$t(260) = -,845$, $p = ,008$] meydana geldiği görülmüştür. Kadın çalışanların stresle başa çıkma ortalaması (Ort.=3,36; SS=,35) erkek çalışanların stresle başa çıkma ortalamasından (Ort.=3,39; SS=,24) daha düşük çıkmıştır. Bu sonuçlar, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre stresle daha az başa çıkabildiğini göstermektedir.

Değişkenlerin yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. ANOVA testi sonuçları incelendiğinde, psikolojik sermaye değişkeninin yaş grupları bağlamında anlamlı farklılık gösterdiği [$F_{3,230} = 3,709$, $p = ,012$] görülmektedir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma Tukey testi sonuçlarına bakıldığında bu farklılığın 19-29 yaş (Ort.=3,91; SS=,60) ve 50+ yaş (Ort.=4,19; SS=,41) grupları arasında olduğu görülmüştür.

Elde edilen bulgular doğrultusunda araştırma soruları için aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

Bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin ele alındığı ilk araştırma sorusunda, örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye arasında pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç bize değişkenlerin birbiriyle yüksek bir ilişki içinde olduğunu, örgüt tarafından çalışanlara sunulacak maneviyat uygulamalarının psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlar tarafından daha fazla benimseneceğinin bir göstergesi şeklinde yorumlanabilir.

Bireylerin örgütsel maneviyat algısının, duygusal emek ve stresle başa çıkma tarzlarını nasıl etkilediğinin ele alındığı ikinci soru için elde edilen sonuçlar doğrultusunda; örgütsel maneviyat algısının duygusal emek davranışına beklenen düzeyde bir etkisi olmadığı fakat stresle başa çıkma tarzlarına etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel maneviyat uygulamaları duygusal emek esnasında gösterilen davranışlara etki etmezken, stresle başa çıkma stratejilerinde etkili olmaktadır. Stresle başa çıkma yaklaşımlarından olan iyimser yaklaşım, %25 oranında örgütsel maneviyat ile açıklanmaktadır. Bu sonuç bize örgütlerdeki maneviyat uygulamalarının stresle başa çıkmada iyimser yaklaşımın tercih edilmesinde etkili olabileceğini göstermektedir.

Bireylerin psikolojik sermayelerinin, duygusal emek ve stresle başa çıkma tarzlarını nasıl etkilediğinin araştırıldığı son soruda ise psikolojik sermayenin duygusal emeğe bir etkisi olduğu söylenemezken, stresle başa çıkma tarzının psikolojik sermayeden yüksek varyans oranlarında etkilendiği görülmüştür. Ayrıca stresle başa çıkma tarzları alt boyutlarından olan kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve kendine güvensiz yaklaşım psikolojik sermayeden en çok etkilenen boyutlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Çalışma yaşamı ve sosyal yaşam iç içe olduğundan, bireyin doğası gereği sahip olduğu maneviyat duygusu, kişinin psikolojik sermayesi, iş esnasında ortaya koyduğu duygusal emek ve bütün bu süreçlerin bireyde yaratmış olduğu stres göz ardı edilemez. Nitekim literatürde bu değişkenlerin insana, iş hayatına ve birbirlerine olan etkileri birçok araştırmada incelenmiştir (Byrne et al., 2011; Oman et al., 2008).

Literatür incelendiğinde psikolojik sermaye, duygusal emek ve stresle başa çıkma kavramları pek çok araştırmaya konu olmasına rağmen, örgütsel maneviyat oldukça yeni bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Son yıllarda literatürde oldukça sık incelenmeye başlanan kavram hakkında Türkiye’de çok az sayıda çalışma mevcuttur.

Koenig (2012:4) yapmış olduğu meta analiz çalışmasında, iyimserlik ve maneviyat arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilere rastlamıştır. Sarkar ve Garg (2020) iş yerinde huzurlu bir ortamın mümkün olup olmadığını araştırmış, psikolojik sermaye boyutları ile maneviyat arasındaki ilişkiyi incelemiş ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Fox ve arkadaşları (2018) ise yapmış oldukları çalışmada umut ile maneviyat arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur. Dolayısıyla bahsedilen meta analiz ve makale bulguları, araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Luthans ve arkadaşlarına (2007) göre, psikolojik sermayesi yüksek olan bireyler

olumsuz olayları dışsal faktörlere atfetmekte ve yaşadığı zorluklar karşısında çabuk toparlanabilmektedir. Rana ve arkadaşlarının (2021) yapmış olduğu çalışmada, örgütsel maneviyatın geliştiği bir ortamda çalışanların olumlu duygulara sahip olma ve derinlemesine davranış gösterme eğiliminde olduklarını saptanmıştır. Literatürde sağlık çalışanları örnekleminde yapılan araştırma bulguları oldukça kısıtlıdır ancak; Zarrin ve Veyskarami (2020) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada psikolojik sermaye ve örgütsel maneviyat arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde, örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye arasında iyi bir korelasyona rastlanmıştır. Özellikle psikolojik sermaye alt boyutlarından olan iyimserlik, örgütsel maneviyat alt boyutlarından bağ, anlamlı iş ve üstünlük boyutuyla orta düzeyde anlamlı ilişkiler sergilemektedir. Örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye arasındaki korelasyon düzeyinin yüksek çıkması maneviyat kavramı ile ilişkilendirilebilir. Psikolojik sermaye boyutları olan iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, özyeterlilik ve umut kavramlarının kişide belirli düzeylerde olması, kişinin manevi amacını gerçekleştirmede kişiye güç verdiği söylenebilir ya da başka bir bakış açısıyla örgütlerdeki maneviyat uygulamalarını daha iyi benimseyeceği şeklinde yorumlanabilir. Sonuç olarak, literatür ve araştırma bulguları birbirini destekler niteliktedir.

Literatür incelendiğinde psikolojik sermaye ve örgütsel maneviyat kavramlarının duygusal emek incelendiği ve anlamlı sonuçlar elde edildiği görülmüştür (Baksi & Sürücü, 2019; Biçkes et al., 2014). Bu sonuçtan yola çıkılarak örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye kavramlarının, duyguları yönetme konusunda bireye yardımcı olacağı ve duygusal emek davranışının meydana getirdiği olumsuz sonuçlardan bireyi koruyacağı (psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin duygusal emek sonucunda meydana gelen duygusal uyumsuzluğa karşı dayanıklı olması gibi) düşünülmüş fakat kavramlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Stres bireyi fiziksel, duygusal, psikolojik ve ruhsal olarak etkilemektedir. Örgütsel stresin, örgütte ve çalışmada yaratmış olduğu olumsuz durumları yönetebilmek adına örgütlerin son yıllarda meditasyon, farkındalık eğitimi, yoga, nefes egzersizleri, ibadet ve dua seremonileri gibi maneviyatı güçlendirecek çalışmalara sık sık başvurduğu görülmektedir. Örneğin Facebook, Amazon, Apple, Google ve Microsoft gibi çokuluslu şirketler örgütsel maneviyatı geliştirmek adına birtakım girişimlerde bulunmuştur (Sarkar & Garg, 2020:722-723). Örgütsel maneviyatın, stres sonucunda meydana gelen olumsuz etkileri yumuşattığı (Kumar & Kumar, 2014) ve yüksek maneviyata sahip bireylerin stres düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür (Milliman et al., 2003). Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada dua etmek, meditasyon yapmak ve manevi etkinliklere katılmanın stresi azalttığı bulgulanmıştır (Ramya & Jose, 2013). Örgütsel maneviyatın alt boyutlarından olan anlamlı işin, iş stresiyle negatif bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır (Daniel, 2015), Türkiye’de sağlık çalışanları örnekleminde yapılan bir araştırma da bu ilişkiyi destekler niteliktedir (Pelenk, 2018).

Araştırmanın bulgularında örgütsel maneviyatın stresle başa çıkma tarzlarını etkilediği görülmektedir. Fakat stres

alt boyutları ve örgütsel maneviyat arasında yapılan analizlerde, kendine güvenli yaklaşım ile örgütsel maneviyat arasında herhangi bir etki saptanamamıştır. Bu duruma örgütsel maneviyatın topluluk duygusu içeren bir kavram olması ve kendine güvenli yaklaşımın oldukça bireysel bir başa çıkma tarzı olmasının neden olduğu düşünülmektedir. Polislerde stres ve maneviyat ilişkisinin incelendiği bir yüksek lisans tezinde (Beçetek, 2021) ve metal işleme fabrikası çalışanları üzerinde yapılan manevi liderlik ve örgütsel öğrenme konulu araştırmada (Aydın & Ceylan, 2009) maneviyatın stresi azalttığı bulgulanmıştır. Literatürde maneviyat ve stresle başa çıkma stratejilerini konu alan birçok çalışma mevcut olmasına rağmen örgütsel maneviyat ve stresle başa çıkma konulu araştırma sayısı oldukça kısıtlıdır. Chand ve Koul (2012) yapmış oldukları araştırmada örgütsel maneviyatın stresle başa çıkmada yordayıcı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç araştırma bulgularını destekler niteliktedir.

Durumsal bir değişken olan psikolojik sermaye ile problem çözüme odaklı stresle başa çıkma davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, stresle başa çıkma boyutlarından kendine güvenli yaklaşım psikolojik sermaye ile oldukça yüksek bir ilişki içindedir. Bunun, psikolojik sermayenin bireysellik etkisi yüksek bir değişken olması ve psikolojik sermaye alt boyutlarının özgüven kavramını destekler nitelikte kavramlar olması sonucunda meydana geldiği düşünülmektedir. Alt boyutlar bağlamında yapılan korelasyon analizi sonucunda psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık kendine güvenli yaklaşım ile iyi bir korelasyon sergilediği görülmektedir. İyimserlik ve umut algıları yüksek olan insanlar gelecekte olacak iyi şeylere odaklanırken iyiyi kendine, kötüyü ise dışa atfetmektedir. Benzer şekilde psikolojik olarak dayanıklı insanların olumsuz duyguları kontrol etme ve yönetme becerisinin altında sahip oldukları özgüven yatmaktadır. Bu nedenle iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin stresten kaçınırken kendine güvenli yaklaşımı seçmeleri beklenen bir durumdur.

Pan ve Zhou (2009) üniversite öğrencileri üzerinde yapmış oldukları çalışmada, psikolojik sermayesi yüksek olan öğrencilerin stresle başa çıkmada daha başarılı olduğunu, Yan ve Zhang (2016) ise psikolojik sermayesi yüksek olan üniversite mezunlarının işte yaşamış oldukları iletişim kaynaklı stres ve uyum problemleriyle daha iyi başa çıktığını bulgulanmıştır. Abbas ve Raja (2015) psikolojik sermaye ve stresin negatif yönlü bir ilişki içinde olduğunu, psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların örgütsel stres düzeylerinin daha düşük olduğunu ifade etmiştir. Erdem'in (2016) yapmış olduğu çalışma da psikolojik sermaye ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi destekler niteliktedir. Çalışanların stresle baş edebilmesi için psikolojik olarak dirençli, alternatif yollar arayacak kadar umutlu, iyimser ve kendi potansiyellerinin farkında olması oldukça önemlidir. Örgütler tarafından psikolojik sermayenin geliştirilmesi, stresle daha iyi başa çıkılmasına ve dolayısıyla stresin yol açtığı olumsuz örgütsel tutumların (işten ayrılma, iş performansının azalması, sinizm, örgütsel sessizlik vb.) azalmasına fayda sağlayacaktır.

Kocabaş ve Toraman (2018) yapmış oldukları çalışmada örgütsel maneviyatın cinsiyete göre farklılaştığını,

erkeklerin örgütsel maneviyat düzeylerinin kadınlardan yüksek olduğunu ifade etmiştir. Çetinkaya (2019) kadın ve erkek öğretmenlerin psikolojik sermayelerinin umut ve özyeterlilik boyutunda farklılaştığını, erkek öğretmenlerin umut ve özyeterlilik boyutunda kadın öğretmenlere göre daha yüksek psikolojik sermayeye sahip olduğunu bulmuştur. Araştırma sonucunda ise sadece stresle başa çıkma cinsiyete göre farklılaşmış olup diğer değişkenler cinsiyet bağlamında farklılaşmamıştır. Yiter'in (2019) yapmış olduğu çalışmada psikolojik sermayenin yaş değişkeni bağlamında farklılaştığını bulgulanmıştır. Yapılan çalışma sonucunda da benzer bulgulara rastlanmıştır. Farklılaşmanın 19-29 ve 50+ yaş grupları arasında olması dikkat çekici bir bulgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yaş grupları araştırmaya katılan katılımcılar arasında en uç değerlere sahip gruplardır, bu durum bizlere farklılaşmanın nedeninin kuşaklar arası farklılıklardan kaynaklanabileceğini düşündürmektedir. Dolayısıyla bu bulgu, X ve Z kuşağının psikolojik sermayesi ile Y kuşağının psikolojik sermayesi birbirinden farklılaşmaktadır şeklinde yorumlanabilir.

Özetle, yapılan araştırma sonucunda örgütsel maneviyat ve psikolojik sermaye değişkenlerinin duygusal emek üzerinde etkisi bulunamamışken, stresle başa çıkma üzerinde oldukça etkili olduğu görülmektedir. Örgüt içinde yaratılan manevi ortamın ve geliştirilen psikolojik sermayenin, örgütsel stresle başa çıkmaya ek olarak günlük hayattaki stres kaynaklarıyla da başa çıkmaya yardımcı olacağı düşünülmektedir. Çünkü bireyin psikolojik sermayesinin gelişmesi geleceğe daha umutla bakmasına, bu sayede daha iyimser düşünmesine, rutin hayatındaki olumsuz duyguları yönetmesine ve kendine olan inancının artmasına yardımcı olacaktır. Benzer şekilde örgütsel maneviyat yalnızca örgüt sınırları içerisinde kalan bir kavram değildir. Bireyin hayat amacını bulması ve manevi açıdan örgüt tarafından desteklenmesi, günlük hayatındaki rutinlerini de farkındalıkla yerine getirmesine, hayatta anlam bulmasına, inanmış olduğu ilahi güçle arasındaki bağın güçlenmesine olanak sağlayacaktır. Psikolojik sermayesi ve maneviyatı gelişmiş bireyler olumsuz stres kaynaklarıyla daha iyi mücadele edecek ve böylece bir bütün olan ruh ve beden sağlığını daha iyi koruyacaktır.

Araştırmacılara öneriler:

Örgütsel maneviyat kavramı literatürde araştırılmaya başlandığı ilk yıllarda sık sık din kavramı ile eş tutulmuştur. Fakat maneviyat kavramı dinden bağımsız, hatta dini içine alan daha geniş bir kavramdır. Yapılan okumalarda örgütsel maneviyat boyutlarının altında yatan felsefenin, Asya temelli Budizm felsefesiyle örtüştüğü görülmüştür. Bunun nedeninin küreselleşmeyle birlikte Avrupa'ya yayılan Asya kültürü, kültürün getirdiği yönetim ve inanç stilleri olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle örgütsel maneviyat kavramıyla yapılacak bir sonraki çalışmanın çokuluslu bir şirkette, Hofstede kültür boyutları ya da örgüt kültürü bağlamında incelenmesi önerilmektedir. Aynı zamanda örgütsel maneviyatın deney ve kontrol grupları üzerinde uygulamalı olarak (meditasyon, nefes egzersizleri, farkındalık eğitimi vb.) çalışılması ve ölçüm yapılmasının kavramı geliştireceği düşünülmektedir. Kavramı kuşaklar bağlamında incelemek de başka bir alternatif olarak düşünülebilir çünkü her ne kadar aynı toplum içinde yetişmiş olsa da küreselleşmeyle birlikte kuşaklar arasında

da bir kültür farklılığı olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmanın Covid 19 pandemi koşullarında yürütülmüş olması çalışmanın kısıtlılıkları arasında yer almaktadır. Bir sonrası çalışmanın olağanüstü bir hal olmadan, normal yaşam koşulları altında incelenmesi önerilmektedir. Aynı zamanda sağlık sektöründe özel/kamu ayrımı yapılarak demografik bir inceleme de ortaya konulabilir.

İş hayatına yönelik öneriler:

Araştırma sonuçlarına ve araştırma esnasında yapılan literatür okumalarına dayanarak, örgütsel maneviyatın ve psikolojik sermayenin geliştirilmesinin, stresle başa çıkmaya fayda sağladığı söylenebilir. Peki bu sonuçlar iş hayatında nasıl kullanılmalıdır? Literatür taraması ve sonuç kısmında yer verilen örnek uygulamalar hastanelere uyumlaştırılabilir. Örneğin; çalışanlara verilecek nefes egzersizleri eğitimi sayesinde stres kontrol altına alınarak uzaklaştırılabilir, stresin meydana getirdiği ya da iş koşullarından kaynaklı fiziksel ağrıların hafifletilmesinde ofis yoga uygulamaları uygulanabilir veya çalışma ortamlarında manevi uygulamalar için uygun alanlar oluşturulabilir. Sağlık sektörü hata kabul etmeyen bir sektördür. Örgütlerde insan kaynakları eğitim birimleri tarafından farkındalık eğitimlerinin planlanmasıyla tıbbi hatalar azaltılabilir. Ekip çalışmasının önem arz ettiği bu sektörde sık sık ekip güçlendirme çalışmaları yapılarak çalışanlar arasında bağ güçlendirilmelidir. Çalışanlar arasındaki bağın güçlenmesi, işin daha anlamlı hale gelmesine ve çalışanlar arasındaki iletişimin pozitif yönde etkilememe katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 32(2), 128-138.

Abdi Zarrin, S., & Veyskarami, M. (2020). Role of Spirituality and Psychological Capital in the Prediction of Occupational Burnout in Nurses in Khorramabad, Iran during 2016. *Health, Spirituality and Medical Ethics*, 7(4), 16-24.

Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators. *Leadership & Organizational Development Journal*, 19(3), 137-146.

Adams, V. H., Snyder, C., Rand, K. L., O'Donnell, E. A., Sigmon, D. R., & Pulvers, K. M. (2010). Hope in the workplace. In *Handbook of workplace spirituality and organizational performance* (pp. 257-268). Routledge.

Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress.

Akgün, A., & Kemaloğlu, A. T. (1991). Stres Yönetimi. *Milli Eğitim Vakfı Dergisi*, 6-21.

Alloy, L. B., Abramson, L. Y., Whitehouse, W. G., Hogan, M. E., Panzarella, C., & Rose, D. T. (2006). Prospective incidence of first onsets and recurrences of depression in individuals at high and low cognitive risk for depression. *Journal of abnormal psychology*, 115(1), 145.

Antonovsky, H., & Sagy, S. (1986). The development of a sense of coherence and its impact on responses to stress situations. *Journal of Social Psychology*, 126(2), 213-226.

Arıkan Saltık, I., & Asunakutlu, T. (2019). Duygusal Emek ve Kültür: Konaklama Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma-Emotional Labor and Culture: A Comparative Research in the Hospitality Sector. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of management inquiry*, 9(2), 134-145.

Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human resource management*, 48(5), 677-693.

Aydın, B., & Ceylan, A. (2009). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. *African Journal of Business Management*, 3(5), 184-190.

Aydın, İ. (2016). *İş yaşamında stres*. Pegem Akademi.

Baer, R. A., Smith, G. T., & Allen, K. B. (2004). Assessment of mindfulness by self-report: The Kentucky Inventory of Mindfulness Skills. *Assessment*, 11(3), 191-206.

Baksi, A., & Sürücü, H. A. (2019). Is spirituality an important variable as the predictor of emotional labour for nursing students? *Nurse Education Today*, 79, 135-141.

Bandura, A. (1997). The anatomy of stages of change. *American journal of health promotion: AJHP*, 12(1), 8-10.

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.

Beçetek, G. (2021). *Polislerde stresle başa çıkmada maneviyatın rolü* [Sosyal Bilimler Enstitüsü].

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.

Begenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma* [Yayımlanmamış Doktora Tezi, Milli Savunma Üniversitesi]. Ankara.

Benefiel, M. (2003). Mapping the terrain of spirituality in organizations research. *Journal of organizational change management*, 4(16), 367-377.

Berzah, M. Ç., & Çakır, M. (2015). İş hayatında maneviyat yaklaşımı ne vaadediyor? *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 135-149.

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması.

Board, S. (1999). Medical professionalism in society. *The New England journal of medicine*, 341, 1612-1616.

Bölüktaş, R. P., Özer, Z., & Yıldırım, D. (2018). Uluslararası hemşirelik ve'nin mesleki değerler açısından incelenmesi. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(13), 83-98.

Byrne, C. J., Morton, D. M., & Dahling, J. J. (2011). Spirituality, religion, and emotional labor in the workplace. *Journal of management, spirituality & religion*, 8(4), 299-315.

Carr, A. (2016). *Pozitif psikoloji: Mutluluğun ve insanın güçlü yönlerinin bilimi*. Kaknüs Yayınları.

Carver, C. S. (1998). Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. *Journal of social issues*, 54(2), 245-266.

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002). The hopeful optimist. *Psychological Inquiry*, 13(4), 288-290.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical psychology review*, 30(7), 879-889.

Chand, P., & Koul, H. (2012). Workplace spirituality, organizational emotional ownership and job satisfaction as moderators in coping with job stress. *Decision Making*, 9(10), 225-229.

Choudhury, K. (2012). *Managing workplace stress: The cognitive behavioural way*. Springer Science & Business Media.

Chu, K. H.-L., & Murmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

- Cimete, G. (2002). *Yaşam sonu bakım: Ölümcül hastalarda bütüncü yaklaşım*. Nobel Tıp Kitabevleri.
- Collins, R. L., Taylor, S. E., & Skokan, L. A. (1990). A better world or a shattered vision? Changes in life perspectives following victimization. *Social cognition*, 8(3), 263-285.
- Cox, C. J. (2011). *The relationship between spirituality, stress, and academic performance* Bowling Green State University].
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel
- Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. "İşGüç" *Industrial Relations and Human Resources Journal*, 13(3).
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetinkaya, M. Y. (2019). Eğitim örgütlerinde örgütsel psikolojik sermaye ile örgütsel stres yönetimi arasındaki ilişki/The relationship between organizational psychological capital and organizational stress management
- Daniel, J. L. (2015). Workplace spirituality and stress: Evidence from Mexico and US. *Management Research Review*.
- Davis, K. (1984). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. İstanbul Üniversitesi Yayınevi.
- De Pascalis, V., Strippoli, E., Riccardi, P., & Vergari, F. (2004). Personality, event-related potential (ERP) and heart rate (HR) in emotional word processing. *Personality and Individual Differences*, 36(4), 873-891.
- Declaration, G. (1948). *The Hippocratic Oath: International Code of Medical Ethics* The Second General Assembly of the World Medical Association, <https://www.biusante.parisdescartes.fr/histoire/medica/resultats/index.php?cote=00002&p=13&do=page>
- Delgado, C. (2005). A discussion of the concept of spirituality. *Nursing science quarterly*, 18(2), 157-162.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Doğanay, A., Ataizi, M., Şimşek, A., Balaban Salı, J., & Akbulut, Y. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Anadolu Üniversitesi.
- Erdem, H. (2016). Stresle Basa Çıkmada İç Kontrol Odasının Yordayıcı Gücü ve Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 31(78), 1.
- Everly, G. S., & Lating, J. M. (2019). Voluntary control of respiration patterns. In *A clinical guide to the treatment of the human stress response* (pp. 315-329). Springer.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Fox, C., Webster, B. D., & Casper, W. C. (2018). Spirituality, psychological capital and employee performance: An empirical examination. *Journal of Managerial Issues*, 30(2), 194-153.
- Freshman, B. (1999). An exploratory analysis of definitions and applications of spirituality in the workplace. *Journal of organizational change management*, 318-327.
- Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The leadership quarterly*, 14(6), 693-727.
- Gazete, R. (10.02.2022). *Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılmasına Dair Yönetmelik*. (Resmi Gazete 31746).
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance*. Colorado State University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Gurlaş, F. (2021). Covid-19 Salgın Sürecinde Sosyal Destek Algısının İş Yerinde Maneviyat Üzerindeki Etkisinde Tıbbi Hatanın Düzenleyici Rolü: 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(3), 351-366.
- Gümüştekin, G. E., & Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(23), 147-158.
- Güzel, Ş., & Tanbaşı, M. (2022). Sağlık Çalışanlarında Çalışma Yaşamı Kalitesinin Örgütsel Maneviyata Etkisi. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 13(1).
- Hisli Şahin, N., & Durak Bangün, A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tazları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. University of California Press.
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, 241(4865), 540-545.
- Hölzel, B. K., Carmody, J., Vangel, M., Congleton, C., Yerramsetti, S. M., Gard, T., & Lazar, S. W. (2011). Mindfulness practice leads to increases in regional brain gray matter density. *Psychiatry research: neuroimaging*, 191(1), 36-43.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress And Work: A Managerial Perspective*. Scott, Foresman and Company.
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Karakas, F. (2010). Spirituality and performance in organizations: A literature review. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 89-106.
- Kavuklu, H. (2018). İşyerinde maneviyat ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkilerin incelenmesi üzerine bir araştırma.
- Kawachi, I., & Berkman, L. F. (2001). Social ties and mental health. *Journal of Urban health*, 78(3), 458-467.
- Kaya, U., & Serçoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*(1), 311-346.
- Kılıç, F. (2019). *Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarında psikolojik sermaye algısı, iş doyumu ve maneviyat arasındaki ilişkinin incelenmesi* İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ...].
- Kinjerski, V. M., & Skrypnik, B. J. (2004). Defining spirit at work: Finding common ground. *Journal of Organizational Change Management*, 26-42.
- Kinjerski, V. M., & Skrypnik, B. J. (2006). Measuring the intangible: Development of the spirit at work scale. *Academy of management proceedings*,
- Kirkwood, G., Rampes, H., Tuffrey, V., Richardson, J., & Pilkington, K. (2005). Yoga for anxiety: a systematic review of the research evidence. *British journal of sports medicine*, 39(12), 884-891.
- Kocabaş, D., & Toraman, A. (2018). Yoğun bakım ve ameliyathane birimlerinde çalışan personelin işyeri maneviyatı üzerine bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(12), 393-403.
- Koenig, H. G. (2012). Religion, spirituality, and health: The research and clinical implications. *International Scholarly Research Notices*, 2012.
- Koller, S. L., & Hicks, R. E. (2016). Psychological capital qualities and psychological well-being in Australian mental health professionals. *International Journal of Psychological Studies*, 8(2), 41-53.
- Korkmazer, F., Ekingen, E., & Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3).
- Krishnakumar, S., & Neck, C. P. (2002). The "what", "why" and "how" of spirituality in the workplace. *Journal of managerial psychology*, 153-164.
- Kumar, V., & Kumar, S. (2014). Workplace spirituality as a moderator in relation between stress and health: An exploratory empirical assessment. *International Review of Psychiatry*, 26(3), 344-351.

- Lee, J., Ok, C., Lee, S. H., & Lee, C. K. (2018). Relationship between Emotional Labor and Customer Orientation among Airline Service Employees: Mediating Role of Depersonalization. *Journal of Travel Research*, 57(3), 324-341. <Go to ISI>://WOS:000424059300004
- Lee, L., & Madera, J. M. (2019). A systematic literature review of emotional labor research from the hospitality and tourism literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Lee, M., Pekrun, R., Taxer, J. L., Schutz, P. A., Vogl, E., & Xie, X. Y. (2016). Teachers' emotions and emotion management: integrating emotion regulation theory with emotional labor research. *Social Psychology of Education*, 19(4), 843-863. <Go to ISI>://WOS:000392433300008 <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11218-016-9359-5.pdf>
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95. <Go to ISI>://WOS:000077615400006
- Linley, P. A. (2003). Positive adaptation to trauma: Wisdom as both process and outcome. *Journal of traumatic stress*, 16(6), 601-610.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. Mc Graw Hill Book Company.
- Luthans, F. (2002a). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F. (2002b). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(2), 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human resource development review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge* (Vol. 198). Oxford University Press Oxford.
- Mamacı, M. (2021). Ruh Sağlığı Çalışanlarının Çeşitli Değişkenler Açısından Karşılaştırması: Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye ve İyi Oluş. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(35), 2030-2051.
- McIntosh, B. J., Stern, M., & Ferguson, K. S. (2004). Optimism, coping, and psychological distress: Maternal reactions to NICU hospitalization. *Children's Health Care*, 33(1), 59-76.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of organizational change management*, 16(4), 426-447.
- Mitroff, I. I., & Denton, E. A. (1999). *A spiritual audit of corporate America: A hard look at spirituality, religion, and values in the workplace*. Jossey-Bass.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Neck, C. P., & Milliman, J. F. (1994). Thought Self-leadership: Finding Spiritual Fulfillment in Organizational Life. *Journal of managerial psychology*, 9(6), 9-16.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(S1), S120-S138.
- Norfolk, D. (1989). *İş Hayatında Stres Kaynakları* (3 ed.). Form Yayınları.
- Oman, D., Flinders, T., & Thoresen, C. E. (2008). Integrating spiritual modeling into education: A college course for stress management and spiritual growth. *The International Journal for the Psychology of Religion*, 18(2), 79-107.
- Öğüt, A., Çağlıyan, V., & Fındık, M. (2013). A research to determine the effects of emotional labour on emotional exhaustion and job satisfaction: The case of health insitutions. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(10), 366.
- Örgev, M., & Günalan, M. (2011). İşyeri Maneviyatı Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 51-64.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek Ve Kadın İşi/Erkek İşi. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 15-23.
- Pan, Q., & Zhou, Z. (2009). Psychological capital, coping style and psychological health: An empirical study from college students. 2009 First International Conference on Information Science and Engineering,
- Park, M. M., & Han, S. J. (2013). Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 24(1), 51-61.
- Pawar, B. S. (2009). Workplace spirituality facilitation: A comprehensive model. *Journal of business ethics*, 90(3), 375.
- Pelenk, S. E. (2018). İş yeri maneviyatı, çalışmaya tutkunluk ve iş stresi arasındaki ilişki: sağlık sektörü çalışanları ile bir araştırma. *ICOAEF'18 IV. International Conference on Applied Economics and Finance*, 751-760.
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2009). Measuring workplace spirituality in an Asian context. *Human resource development international*, 12(4), 459-468.
- Peterson, S. J., & Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Pilkington, K., Kirkwood, G., Rampes, H., & Richardson, J. (2005). Yoga for depression: the research evidence. *Journal of affective disorders*, 89(1-3), 13-24.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teskilatında Bir Arastırma/The Effects of Psychological Capital on Task and Contextual Performance: A Research on Police Organization. *Ege Akademik Bakis*, 14(1), 115.
- Powell, T. J., & Enright, S. J. (1990). *Anxiety and stress management*. Routledge.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. McGraw-Hill College.
- Rabenu, E., Yaniv, E., & Elizur, D. (2017). The relationship between psychological capital, coping with stress, well-being, and performance. *Current Psychology*, 36(4), 875-887.
- Ramya, K., & Jose, N. (2013). Work stress and spiritual behavior among staff nurses. *International Journal of Nursing Education*, 5(2), 152.
- Rana, S., Ahmed, I., & Shahzadi, G. (2021). Linking workplace spirituality and adaptive performance through a serial mediation of job satisfaction and emotional labor strategies. *Management Research Review*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Örgütsel Davranış*. Nobel Yayıncılık.
- Sarkar, A., & Garg, N. (2020). "Peaceful workplace" only a myth? Examining the mediating role of psychological capital on spirituality and nonviolence behaviour at the workplace. *International Journal of Conflict Management*.
- Sarkar, A., Garg, N., & Palo, S. (2022). Workplace Spirituality and Psychological Capital (PsyCap) of the Employees: A Cross-sectional Study. *Global Business Review*, 0972150922111445.
- Schafer, W. E. (1987). *Stress management for wellness* (Vol. 1). John Willey and Sons Inc.

- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1992). Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive therapy and research*, 16(2), 201-228.
- Schermerhorn, J. R. (1984). *Management for productivity*. John Wiley and Sons Inc.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423.
- Seligman, M. E. (2020). *Öğrenilmiş iyimserlik* (S. Kunt-Akbaş, Trans.). Eksi Kitaplar Yayınevi.
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *The journal of clinical endocrinology*, 6(2), 117-230.
- Sheep, M. L. (2006). Nurturing the whole person: The ethics of workplace spirituality in a society of organizations. *Journal of business ethics*, 66(4), 357-375.
- Shrestha, A. K., & Jena, L. K. (2021). Interactive effects of workplace spirituality and psychological capital on employee negativity. *Management and Labour Studies*, 46(1), 59-77.
- Smith Jonathan, A., & Rayment John, J. (2007). The Global SMP Fitness Framework: A guide for leaders exploring the relevance of spirituality in the workplace. *Management Decision*, 45(2), 217-234. <https://doi.org/10.1108/00251740710727250>
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health. In *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective* (Vol. 162, pp. 285-305).
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (Vol. 5). pearson Boston, MA.
- Thornton, A. A., & Perez, M. A. (2006). Posttraumatic growth in prostate cancer survivors and their partners. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 15(4), 285-296.
- Turner, J. (1999). Spirituality in the workplace. *CA Magazine*, 132(10), 41-42.
- Tyson, P. (2001). The Hippocratic oath today. *Nova*, 21.
- Uçman, P. (1990). Ülkemizde çalışan kadınlarda stresle başa çıkma ve psikolojik rahatsızlıklar. *Psikoloji Dergisi*, 7(24), 58-75.
- Urcuyo, K. R., Boyers, A. E., Carver, C. S., & Antoni, M. H. (2005). Finding benefit in breast cancer: Relations with personality, coping, and concurrent well-being. *Psychology & Health*, 20(2), 175-192.
- Weston, S. (2002). Faith at work managing the spritual renaissance. *Management*, 49(3), 28-30.
- Wolff, H. G. (1953). *Stress and disease*.
- Yale, B. W. a. (2020). *Mindful Movement for Stress Management*. <https://beingwell.yale.edu/programs/stress-reduction/mindful-movement-stress-management>
- Yan, Q., & Zhang, L. (2016). Research on Psychological Capital of College Graduates: The Mediating Effect of Coping Styles. 4th international conference on management science, education technology, arts, social science and economics,
- Yiter, G. (2019). *Pozitif psikolojik sermaye ve stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Adana kamu kurumu örneği)* Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Zhang, Y., ElGhaziri, M., Siddique, S., Gore, R., Kurowski, A., Nobrega, S., & Punnett, L. (2021). Emotional Labor and Depressive Symptoms Among Healthcare Workers: The Role of Sleep. *Workplace Health & Safety*, 69(8), 383-393.