EMEKveTOPLUM

Geliş Tarihi-*Received Date*:10.07.2017
Kabul Tarihi-*Accepted Date*:16.04.2018
DOI: 10.31199/hakisderg.372622

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Orhan Koçak[1] - Gülmedine Gürsoy[2]

[1]ORCID ID: orcid.org/0000-0002-0281-8805
[2]ORCID ID: orcid.org/0000-0001-6475-6059

ÖZ

Bir işletme ya da kurumda duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin doğru olarak belirlenmesi, daha sonra gerçekleştirilecek planlar ve tedbirler, strateji ve önlemler için önemli bir adım olmaktadır. Bu çalışma ile Yalova Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışanların duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılarak, müracaatçı ve hizmet alanlarla olan ilişkilerini tespit etmek ve sonuçlarına ışık tutmak hedeflenmiştir. Bu amaçla, Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışan 238 çalışana Duygusal Emek ve Maslach Tükenmişlik ölçeği uygulanmıştır. Anket formalarının 221'i değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Anketler için yapılan analizler sonucunda, Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının, duygusal emek içerisinde ve örgüt yararı için en etkili ve olumsuz sonuçları en az olan samimi davranışlar gösterdikleri, bu yüzden de tükenmişlik düzeylerinin az olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Sosyal Hizmetler, Aile ve Sosyal Politikalar

[1] Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü. İstanbul/Türkiye.
E-posta: orhan.kocak@istanbul.edu.tr. Sorumlu yazar.
[2] Sosyal Hizmet Uzmanı, Yalova Aile ve sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Yalova- Türkiye.
E-posta: gulmedinegursoy@hotmail.com,

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT

Orhan Koçak – Gülmedine Gürsoy

ABSTRACT

Defining emotional labor and burnout levels properly in a business or an institution becomes a significant step for future plans, strategy, and precautions. Therefore, the aim of this study is to find out the relation between emotional labor and burnout levels of the personnel in Yalova Ministry of Family and Social Policies Provincial Directorate and subsidiaries, and to determine sensitive relations of the personnel and the petitioners and to sort out this relation and its consequences. For this purpose, emotional labor and Maslach Burnout inventory was applied to 238 people working in the Ministry of Family and Social Policies. 221 questionnaire forms were evaluated and analyses of the questionnaires have concluded that the personnel in the Yalova Directorate of Family and Social Policies has shown the most effective and intimate behaviors which have the least negative results in terms of emotional labor for themselves and organization and for this reason their burnout level is low.

Keywords: Emotional Labour, Burnout, Social Work, Family and Social Policies

GİRİŞ

Duygusal emek davranışlarının ve tükenmişliğin en çok insanlarla, birebir sık ve yoğun ilişkiler kuran mesleklerde görülüyor olması, Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının incelenmesini önemli hale getirmektedir. Hizmet alanlar ve müracaatçılarla sık ve yoğun ilişkiler kuran sosyal servis çalışanları, sağlık çalışanları, bakıcı personeller hizmet alanlarla ve müracaatçılarla oldukça yakın ilişkiler kurarak duygusal emek davranışlarında bulunmaktadır. Özellikle yatılı bakım kuruluşlarında 24 saat kalan hizmet alanlarla çalışan kişiler, bir nevi hizmet alanların ailesi olmakta ve yoğun duygusal ilişkileri kaçınılmaz hale gelmektedir. Duygusal emek davranışları için çaba gösteren çalışanların en çok yaşadığı sorunlardan birisi de tükenmişliktir.

Müracaatçılar Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne danışma ve rehberlik hizmeti, maddi destek, psiko-sosyal destek almak amacıyla bağlı kuruluşlardan hizmet almak ve diğer konularda destek almak amacıyla gelmektedir. İl Müdürlüğüne gelen müracaatçılar, zaman zaman kendilerini çaresiz hissetmekte, başka bir çıkar yol bulamayıp, tavsiyeye ihtiyaç duymakta, kurumun vereceği maddi ve psiko-sosyal destek, umutları olabilmektedir. İl Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarda ise çocuk, yaşlı, engelli ve kadın gibi ailelerinin yanında yaşama imkânı bulamamış duygusal olarak hassas olan dezavantajlı gruplar hizmet almaktadır. Müracaatçıların bu hassasiyeti ve duygusal olarak desteğe ihtiyaç duymalarının yanı sıra, il müdürlüğüne başvuran müracaatçılar ve kuruluşlardan hizmet alanların zaman zaman sorunları olabilmekte, iletişime açık olmamakta, öfkelerini çalışanlardan çıkarabilmekte ve psikolojik ve fiziksel zarar verebilmektedirler. Müracaatçıların ve hizmet alanların durumlarına göre, çalışanlar duygularını ve davranışlarını düzenlemek zorunda kalabilmektedir. Çalışanlara bir yandan özellikle hizmet alanlara duygusal yönden destek olma görevi verilmişken bir yandan da çalışırken yaşamış olduğu sorunlar duygularını duruma göre ayarlama yükümlülüğü getirmektedir.

Çalışanların göstermiş olduğu duygusal emek davranışlarının çalışanlarda tükenmişlik sendromuna neden olabilmesi, sosyal hizmetler alanında çalışan kişileri daha da önemli hale getirmektedir. Bu çalışma ile Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışan kişilerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında Yalova Aile ve Sosyal Politikalar ve kendisine bağlı 8 kuruluşunda çalışan kişilerce 238 form doldurulmuş bu formların yaklaşık 17'si çeşitli nedenlerle geçersiz sayılarak 221 anket analize tabi tutulmuştur.

1. Kavramsal Açıklamalar

1.1. Duygusal Emek

1980'li yıllardan itibaren sunulan ürün ve hizmetin sunulma süreci ve çalışan faktörüne bağlı olan hizmet sektörünün yükselişiyle birlikte, duyguların örgütlere etkisi anlaşılmış ve önemi artmaya başlamıştır (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 166). Bu dönemden itibaren duyguların örgüt ve çalışanlar üzerinde etkisi yadsınamaz hale gelmiş ve çalışanlara mekanik işçi yerine insan işçi olarak bakılmaya başlanmıştır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 313). Bu gelişmeye paralel olarak da duyguların örgütlere olan etkisinin incelendiği araştırmalar artmıştır. Duyguların örgüt üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalarda, çalışanların işletme kurallarını hissedebilmesine ve çalışanları etkileyen sosyal faktörlere ve duyguların örgütsel amaçlar doğrultusunda yönetilmesine değinilmiştir (Bozgeyikli ve Şat, 2014, 174; Çoruk, 2014, 80, Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203;). Aynı zamanda bu araştırmalarda duyguların sektörler için önceden belirlenmiş kurallar ve nitelikler haline geldiği, çalışanların sahip olması gereken konuşma üslupları, mimikleri, ses tonları gibi özelliklerin önceden belirlendiği ve bu standardize edilen özelliklere sahip çalışanların arandığı görülmektedir.

Duygusal emek ile ilgili araştırmalar Arlie Russell Hochscild'in 1983 yılında havayolu sektöründe yaptığı araştırmalar sonucunda, duygu ile ilgili davranışların ücretli işgücünün önemli bir bileşeni olduğunu keşfetmesiyle başlamış (Çoruk, 2014, 80), daha sonra çalışmalarını derlediği "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı kitabında duygusal emeğin tanımını yaparak, bu alanda yapılan araştırmalara ilginin artmasına neden olmuştur (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 315). Hoshschild'in yaptığı tanıma göre duygusal emek (emational labor); duyguların bir bedel karşılığı şartlara uydurulması veya yönetilmesidir (Çelik ve Turunç, 2011, 228). Hochschild yaptığı tanımlamada duygusal emeği, başkalarının zihinlerinde uygun bir durum oluşturacak bir yüz ifadesini göstermek için hislerini bastırma veya gösterme olarak değerlendirmektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203).

Duygusal emek konusunda önemli çalışmaları bulunan Ashforth ve Humphrey, Hochschild'dan farklı olarak müşterilerin gözlenebilir olan davranışlardan etkilendiğini ve çalışanların duygularını göstermeden de kendilerinden beklenen duygusal davranışları yerine getireceğini, yani davranışın altında yatan duygulardan ziyade, davranış üzerinde durulması gerektiğine vurgu yapmıştır (Yürür ve Ünlü, 2011, 84). Duygusal emeği tanımlamada farklı görüş sunan yazarlardan Morris ve Feldman (1996) ise etkileşimci yaklaşımı benimseyerek, çalışanların çevresel koşullardan etkilendiğini savun-

muş ve duygusal emeği çalışanların içinde bulundukları koşullara göre duygular sergileyebilmesi için sahip olması gereken planlama, kontrol ve beceri düzeyleri olarak tanımlamıştır (Yürür ve Ünlü, 2011,84).

1.2. Duygusal Emek Davranışları

Çalışanların duygusal emek davranışlarını hangi formda sergilediği üzerine yapılan araştırmalarda, duygusal emek davranışları sergilemenin üç genel başlık altında toplandığı, bunların; yüzeysel davranış, derinsel davranış ve samimi davranış oldukları görülmektedir.

Yüzeysel Davranış: Duygusal emek davranışlarının bir türü olan yüzeysel emek davranışı, çalışanın hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması, bir diğer ifade ile çalışanların sahte duygular sergilemesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 316). Bu davranış türünde çalışan, mesleğinin gerektirdiği duygusal kurallar çerçevesinde kendisinin gerçek duygularını değiştirerek ya da bastırarak adeta maske takarak karşısındaki müşteri ya da alıcıya mesleğinin gerektirdiği duyguları yansıtır (Basım ve Beğenirbaş, 2012, 79).

Yüzeysel davranışta önemli olan çalışanın mimikleri ve ses tonu gibi genel olarak fiziksel bildirimlerin hepsi ile alıcılara ya da müşterilere kendisine beklenen duyguları göstermesi gerektiği, gerçek duygularını değiştirmesi yönünde bir beklenti olmadığıdır. Kendisinden beklenen duygusal davranışları içselleştiremeyen, duygusal çelişki yaşayan ve gerçek duygularını bastırmak zorunda kalan çalışanlar bu psikolojik gerilimden ötürü stres, tükenmişlik ve depresyon gibi olumuz sonuçlarla karşılaşmakta ve müşteri ya da iş arkadaşları tarafından çalışanın yaşadığı bu gerilim hissedilebilmektedir (Biçkes, M. D., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A., 2014, 100).

Derinlemesine Davranış: Duygusal emek davranışının ikinci türü derinlemesine davranış, derinden rol yapma ya da duygusal çaba olarak adlandırılmaktadır. Derinsel davranış çalışanların içsel duygularını, sergilemesi gereken duygulara adapte etmesidir (Eroğlu, 2014, 149). Çalışan yüzeysel davranıştaki gibi duygularını aktarırken sahnede bir oyuncu gibi davranır, fakat çalışan yüzeysel davranışta rolünü hissetmeden sadece rolün gerekliliğini yaparken derinsel davranışta, kendisini rolündeki duyguları yaşayan ve kendisini rolüne kaptıran bir aktör ya da aktrist gibi davranır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 316). Dolayısıyla derin davranış sergileyen çalışan, dış görünümünün yanı sıra yüzeysel davranışın tersine içsel duygularını da değiştirir.

Yapılan araştırmalarda derinlemesine davranışın yüzeysel davranışlara göre müşterilerin duygu ve algılarını daha fazla etkilediğini, derinlemesine davranışlarda duyguların uyumunun müşterilerde yüzeysel davranıştaki

gibi bir nevi yapmacık olan davranışlara nazaran daha fazla pozitif duygular uyandırdığı görülmüştür (Yürür ve Ünlü, 2011, 88). Farklılıkların olmasına rağmen yüzeysel davranış ve derinsel davranış arasında ortak nokta, iki davranışında çalışan için çaba gerektirmesi ve ne kadar çaba gösterirlerse gösterinler bu davranışların örgüt kuralları gereği kendilerinden sergilemesi istenen davranışlar olmasıdır.

Samimi Davranış: Duygusal emek davranışlarından yüzeysel ve derinlemesine davranışlar, çalışanların örgüt kuralları gereği az ya da çok bilişsel çaba içerisine girerek kendilerinden beklenen davranışları sergileyeceğini savunmuş, fakat çalışanların gerçekten hissederek doğal olarak ortaya çıkan duygularına odaklanmamışlardır. Örneğin, yuvada çalışan bakıcı anneler çocuklara içlerinden gelerek sıcak ve şefkatli davranabilir veya bir öğretmen içinden gelerek doğal duygularıyla öğrencilere kızarak öğrencilerini disipline etmeye çalışabilir. Ashfoth ve Humprey de bu konuya değinerek çalışanların herhangi bir çaba içerisine girmeden kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarını gerçekten hissederek yapabileceğini, bu davranışın üçüncü davranış türü olarak "samimi davranış" şeklinde tanımlanabileceğini ifade etmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317). Ayrıca yazarlar bu davranış türünde çok az duygusal emek harcandığını belirtmişlerdir (Çoruk, 2014, 81).

Çalışanlar, üç davranış türünden hangisini sergilerse sergilesin, örgütler için önemli olan hizmet alanların/müşterilerin en çok hangi davranışa olumlu tepki verdiğidir. Böylelikle çalışan hizmet alanda olumlu tepki yarattığı sürece örgüt ve kendisi yarar görecektir. Aynı zamanda çalışanın müşteriyi memnun etmeye yönelik çabaları artıkça örgütsel desteğin artacağı, çalışanın da artan örgütsel destekle daha çok çabalayacağı, örgüte karşı olumlu duygularının ve işe duygusal olarak bağlılığının artacağı araştırmalarla ortaya konmuştur (Oktuğ, 2013, 372). Dolayısıyla çalışanın çabası ve örgütün desteği birbiri ile ilişkili ve döngüsel olmaktadır.

1.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik ile ilgili çalışmaların öncülerinden olan Maslach'ın çalışmalarında belirttiği G. Greene'nin "Tükenmişlik vakası (A burntout case)" adlı romanında, işinde yaşadığı duygusal işkence ve hayal kırıklıklarından sonra, kendisi Afrika ormanlarına atan bir mimarın hayatını anlatılmış ve 1961 yılında yayınlanan bu roman en bilindik, tematik ve kurgusal "tükenme" örneği özelliğini gösteren yapı olmuştur (Keser, 2011, 154). 1970'lerden sonra tükenmişliğe ilgi giderek artmış ve tükenmişlik kavramıyla ilgili ilk bilimsel çalışmalar 1974 yılında Freudenberger tarafından yapılmıştır (Aslan ve Özata, 2008, 78). Freudenberger mesleki bir tehdit olarak gördüğü tükenmişliği

"çalışanın enerji, güç, kaynak ya da dayanıklılık adına gelen aşırı talepler nedeniyle gücünün kesilmesi, yıpranması ve yorulma hali olarak" tanımlamıştır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 214). Freudenberger'den sonra Christina Maslach'ın tükenmişlik hakkında yaptığı tanıma ve çalışmalara alan yazınında daha fazla yer verilmiş ve bu tanım en geçerli tanımlardan olmuştur. Mashlach'ın tanımına göre tükenmişlik daha çok yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal taleplere maruz kalan çalışanların fiziksel bitkinlik ve uzun süreli yorgunluk yaşamaları, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının artması ve bu duyguları işine ve işi dışında diğer unsurlara yansıtması olarak tanımlanmıştır (Bolat, 2011, 66).

1970'li yıllardan itibaren sosyal bir problem olan kişinin ruhsal ve fiziksel enerjisinin tükenişi olarak adlandırılan tükenmişlik (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 171), ilk olarak sağlık çalışanları gibi yoğun insan ilişkileri içerisinde olan mesleklerde incelenmeye başlamıştır (Beyhan ve diğ, 2013, 7). Tükenmişlik, hala günümüzde yoğun insan ilişkilerinde kendisine çalışma alanı bulmaktadır. Tükenmişliğin yoğun insan ilişkileri gerektiren işlerde çalışanlarda olmasının sebebi, çalışanların hizmet alanlarla yakından ve sık ilişkiye geçmesi, mesleklerinin zorunlu bir parçası olmasın ve taleplerini karşılamakta zorlanmalarındandır (Eroğlu, 2014, 150).

1.4. Tükenmişlik Boyutları

Özellikle stresli iş durumlarına verilen kronik bir tepki olan tükenmişlik sendromunun Maslach ve Jakson'a göre üç boyutu vardır. Bu üç boyut: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir (Aslan ve Özata, 2008, 78).

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin bir boyutu olan duygusal tükenme, bir kişinin başka insanlarla kurduğu ilişkiler nedeniyle artan duygusal tükenme hissinin olduğu, başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlarının gelişimi ve bireyin başarma hissinin azalması, enerji ve duygusal kaynaklarının tükenmesi, tükenmişliğin önemli sendromudur (Yürür ve Ünlü, 2011, 89).

Tükenmişlik hakkında yapılan araştırmalara bakıldığında, kendilerinin veya etrafındaki kişilerin tükenmişlik yaşadığını belirten katılımcılarının çoğunun, en çok duygusal tükenmeye maruz kaldıklarını ifade ettikleri görülmüştür (Eroğlu, 2014, 150).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma çalışanın iş ile ilgili unsurlara ve işi gereği ilişkide bulunduğu kişilerin sahip olduğu özgün ve çekici kılan özelliklerine mesafe koyarak, bilinçli olarak hizmet alanları görmezden gelmesini ifade etmektedir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010,

66). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan duygusuzlaşır, başkalarını görmezden geldiği gibi karşısındakilere olumsuz tepki verir. Bir nevi işi ve işle ilgili unsurlarla ilişkisini koparır (Eroğlu, 2014, 150). Çalışan hizmet verdiği kişilere ciddiyetsiz, umursamaz ve olumsuz davranışlarda bulunur (Beyhan, S., Güneş, Y., Türktan, M. ve Özcengiz, D., 2013, 7).

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Duygusal ve fiziksel olarak tükenen çalışanlar, kendilerine yönelik olumsuz tutum içerisine girmeye ve yaptıkları işlerle ilgili talepleri yerine getirmekte zorlanamaya başlar. Bu durum çalışanda, kişisel yeterlilik ve başarı duygularının azalması ile sonuçlanır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 215). Kişisel başarı noksanlığı bulunan kişi kendini olumsuz değerlendirir ve kendisini yetersiz bulmaya başlar (Beyhan vd., 2013, 7). Çalışanların yaşadıkları düşük kişisel başarı hissi, insanlarla iletişimin önemli olduğu görevlerde ve grup çalışmasında bulunan çalışanlarda daha fazla olmaktadır (Ersoy ve Utku, 2005, 44).

2. Duygusal Emek Davranışlarının Sonuçları ve Tükenmişlikle Olan İlişkisi

Duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarına bakıldığında, bu olumsuz sonuçların genellikle kişinin gerçekten hissettiği duygular ile göstermesi gereken duygusal davranışların farklılığından ortaya çıktığı görülmektedir. Gerçek duygularını bastırarak uygun davranışları ortaya koymaya çabalayan çalışan, tatminsizlik, tükenme, aşırı rol yüklenmiş hissi ve duygusal uyumsuzluk yaşamaktadır (Duran ve Gümüş, 2013, 237). Hissetmediği halde bazı duygusal davranışlarda bulunması gereken çalışanın, olumsuz sonuçlarla karşılaşmasından ve zararlı etkiler bırakmasından söz etmek mümkündür. Gerçekte var olmayan ve hissedilmeyen duyguları göstermek zorunda olan çalışanlardaki bu etkilerden bazıları; duygusal tükenmişlik, çalışanının kendisine saygısında azalma, iş veya kendisine yabancılaşma, iş stresi, duygusal yorgunluk gibi pek çok olumsuz durumlardır (Duran ve Gümüş, 2013, 237).

Çalışanların yaşadığı ruhsal sıkıntıların zamanla fiziksel sağlık sorunlarına da neden olması muhtemeldir. Genel olarak çalışanların samimi ve derinlemesine davranış sergiledikleri zaman, kişisel başarı hissinin artması, işten ayrılma niyetlerinin azalması, verdikleri hizmet performansının artması ve işe bağlılığının artması gibi olumlu çıktılarının daha fazla olabileceği, yüzeysel davranışlarda ise duygusal tükenme, iş tatminsizliği, stres, depresyon, verimliliğin azalması, davranışların samimiyetsizleşmesi gibi daha çok olumsuz çıktılarla karşılaşabileceği ileri sürülmektedir (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 53).

Yapılan çalışmalarda, kamu ve özel sektör çalışanlarının duygusal emek davranış türlerine göre farklı davranışlar sergilediği, kamu sektöründe çalışanların özel sektöre göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği, derinlemesine davranış ve samimi davranışlar sergilemeleri açısından ise farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 180). Bu farklılaşmamanın nedeni derinlemesine davranış ve samimi davranış sergilemenin daha çok kişisel tercihe ve isteğe dayalı olmasından ve özel sektörde derinlemesine ve samimi davranışlar sergilemelerinin daha çok kazanç getiriyor olmasından kaynaklı olabilir. Kamu personellerinin samimi ya da derinlemesine davranış göstermesi herhangi bir maaş artışı, prim ya da ödül getirmemekte en fazla takdir edilme ve meslekte doyum alma gibi kazançlara neden olabilir. Kamu sektöründe çalışanlar, işe ilk başladıklarında idealist duygularla ve kariyer hedefleri dolayısıyla işlerinde samimi ve derinlemesine davranış göstermeleri, fakat daha sonra meslek hayatındaki duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarıyla karşılaşarak düşük başarı hissi ve tükenmişliğin diğer boyutlarını yaşamaları nedeniyle, yüzeysel davranışa yönelmeleri olasıdır.

Özellikle insanlarla birebir iletişim gerektiren sosyal çalışmacı, öğretmenlik, doktorluk, yöneticilik, hemşire, doktor, bakım elemanları gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu meslek dallarında tükenmişlik ile ilgili çalışmaların olduğu görülmektedir (Bozgeyikli, 2011; Köse ve Gölova, 2006). Yoğun insan ilişkileri gerektiren mesleklerde çalışan kişilerin yaşadıkları bu tükenmişlik duygusu, aynı zamanda çalışanların profesyonellik duygularını zayıflatabilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011, 233). Dolayısıyla tükenmişlik ile duygusal emek davranışlarının sonuçlarının kısır döngü içerisinde olduğunu, tükenmişliğin çalışanın duygusal emek davranışlarını olumsuz olarak etkilediğini, duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarından birisinin tükenmişlik olduğunu söylemek mümkündür.

3. Sosyal Hizmetler, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi

Sosyal hizmet uzmanları ve sosyal çalışmacılar, bireylerle, gruplarla, topluluklarla çalışarak insanların problem çözmelerine ve problemlerle baş etme kapasitelerini arttırmaya, bireyler ile çevreleri arasındaki ilişkileri kolaylaştırmaya, bireylerden sorumlu olan örgütleri düzenlemeye, insanların gerekli kaynakları elde etmesine ve sosyal politikaları etkilemeye yardım ederler (Çiftci, 2013, 34). Dolayısıyla sosyal hizmet mesleğinden bahsederken birey, çevre ve toplum birlikte incelenir. Sosyal hizmetlerin tanımına bakıldığında "Kişi ve ailelerin kendi bünye ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddî, manevî ve sosyal yoksunluklarının giderilmesini ve ihtiyaçla-

rının karşılanmasını, sosyal sorunlarının çözümlenmesini ve hayat standartlarının iyileştirilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür" (Türkmen, 2003: 269) şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Sosyal hizmet alanının hedefi, toplumdaki her kişinin var olan duygusal, zihinsel, psiko-motor, ekonomik ve sosyal durumunun korunması ve iyileştirilmesi yoluyla sosyal refahın arttırılmasıdır (Özmete, 2010, 83).

Sosyal hizmetlerin ve genel olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın hedef kitlesinin önemli bir bölümü, korunmaya, bakıma, desteğe herkesten fazla ihtiyaç duyan, psiko-sosyal problemleri ile kendi haline bırakılmaması gereken kişilerden oluşmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 97). Bu kişiler de toplumda daha dezavantajlı olan ihtiyaç sahibi aileleri, çocukları, engellileri, kadınları ve yaşlıları kapsamaktadır. Ayrıca, bakıma muhtaç kişiler, bedensel olarak hareket etme yeterliliğini kısıtlı kullanamayan ya da tamamen bu yeterliliği kaybetmiş, beslenme, beden temizliği, temel ev işleri gibi bireysel bakımını sağlayamayan kişileri de kapsamaktadır (Danış ve Genç, 2011,171).

Yurtta kalan çocuklarla yapılan araştırmada, yurtla devleti aynı gören çocukların çoğu kendilerine en yakın hissettikleri kurumu, ne sahip oldukları aileleri ne de kendileri için önemli bir sosyal kurum olan okulu görmektedir, bu çocuklar kendilerine en yakın hissettikleri kurum olarak kaldıkları müesseseyi görmektedir (Suğur ve Doğru, 2010, 124). Bu çocukların cinsel kimliklerini geliştirirken ailelerinin yanında kalan çocuklarla aynı yolu izledikleri, fakat tek farkın ailelerin yanında kalan erkek çocukların babayı, kız çocuklarının ise anneyi rol model alması olmasına rağmen, yurtta kalan erkek çocukların rol model olarak kendilerini koruduğu ve disipline ettiğini düşündüğü sosyal çalışmacı ve kız çocuklarının herhangi bir sıkıntılarını ve gereksinimleri paylaştığı rol modelin yurt müdiresi veya sosyal çalışmacının olmasıdır.

Sosyal çalışmacıların duygularını mesleki çalışmalarında kullanmasının gerekliliğinin yanı sıra, sosyal çalışmacılar mesleki çalışmalarında gereksinim odaklı da olmak zorundadır. Sosyal çalışmacılar bilgilerini kullanarak, müracaatçılar ve hizmet alanların hissettikleri gereksinimleri anlamaya çalışmakta ve müracaatçı ve hizmet alanlarla birlikte hissedilen gereksinimleri karşılayacak hedefleri belirlemekte, böylelikle mesleki bilgi ve profesyonel değerler sistemi aracılığıyla çalışanların gerçek gereksinimlerinin ortaya çıkartılmasını sağlamaktadırlar (Yolcuoğlu, 2012, 48). Sosyal çalışmacı, müracaatçıların ve hizmet alanların gereksinimlerini ortaya çıkarırken ve hedeflerini belirlerken, kurduğu ilişkilerde gerekirse duygusal unsurlardan faydalanmaktadır (Zastrow, 2015, 102). Bakım işlerinin kurumlarda bakılan kişiyle duygusal bağı olmayan kişiler tarafından yapılıyor olması bakıcıların duygularını kullanmaması anlamına gelmemekte, aksine duygularını kullanmamaları duygulardan tam olarak bağımsızlaşmış görev etiğine ters düşmekte, hatta pratik sevgi kavramıyla birlikte bakıcıların hizmet alanlara

olumlu duygular oluşturmaya çalışarak, gereksinimlerini karşılamakla yükümlü oldukları düşünülmektedir (Öztürk, 2009, 114).

Yoğun insan ilişkileri içerisinde çalışan ve müracaatçılara fayda sağlamak isteyen sosyal çalışmacıların müracaatçılarla ilişkilerinde yaşadıkları sorunlardan bazıları, müracaatçılara faydalı olamama ve müracaatçılarının sorununu çözememekten kaynaklı olarak, yaşadıkları stres düzeylerinin yüksek olmasıdır (Uğur ve Erol, 2015, 991). Sosyal çalışmacıların müracaatçıların sorunları ve niteliklerine göre müdahale ederken problem çözme ve karar verme potansiyelini etkileyen çalışma koşulları ve şefkat yorgunlukları sosyal çalışmacıların yorgunluk, stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 174).

İş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon ile ilgili Diyarbakır Sosyal Hizmet kurumları çalışanlarıyla yapılan bir araştırmada, sosyal hizmet çalışanlarının yüksek derecede tükenmişlik yaşadıklarına dair bulgular olduğu, çalışanlardaki bu tükenmişlik sendromunun ve duygusal yorgunluklarının sebebinin, sosyal hizmet çalışanlarının yaptıkları işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesi olduğu, daha önceki görüşlerle tutarlı olarak idealist ve istekli kişilerde daha fazla olduğu, işlerinde otonomiye sahip çalışanların ise daha az bu sendromdan etkilendiği tespit edilmiştir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 216). Aynı araştırmada, erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun kadınlara göre daha yüksek olduğu, bunun nedeninin ise toplumda erkeklere verilen cinsiyet rollerinin sert ve katı olması, kadınlara verilen rollerin ise naif ve uyumlu olması yönünde olduğu ve bu rollerin çalışanlar tarafından işlerine yansıtılmasının sonucunda meydana geldiği ileri sürülmüştür (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 222). Erkeklerin ve kadınların çalışma hayatlarında, cinsiyet rollerine göre göstermiş oldukları bu davranışlarda, erkeklerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma göstermesinin nedeni, daha fazla yüzeysel davranışta bulunmaları ve yüzeysel davranışında daha fazla çaba gerektirerek tükenmişliğe sebep olmasından olabilir. Bunun yanı sıra kadınların müracaatçılarla daha fazla bağ kurmalarının, erkeklere oranla daha fazla şefkat yorgunluğu yaşamalarına neden olduğu, şefkat yorgunluğuna da bağlı olarak kadınların müracaatçıların rüyalarına benzer korkunç rüyalar gördükleri, hassas ve sempatik tutumlar gösterdikleri, müracaatçıların travmatik deneyimleri hakkında görüştükten sonra uykularının kaçtığı, erkeklerin ise bu konularla daha fazla başa çıkabildiği görülmüştür (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 184).

4. Araştırmanın Yöntem, Güvenirlilik ve Bulguları

4.1. Yöntem

Çalışmanın amacı il müdürlüğünde ve bağlı kuruluşlarında çalışan kişilerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaçla çalışma kapsamında, Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve kendisine bağlı 8 kuruluşta çalışanlarca 238 anket doldurulmuştur. Anketlerin 17'si çeşitli nedenlerle geçersiz sayılarak, 221'i analize tabi tutulmuştur. Veriler istatistik paket programı (SPSS) ile analiz edilmiştir. Çalışanlara uygulanan bu anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm ankete katılanların kişisel bilgilerini içermektedir. Bu bölümde sorulan sorular çalışmaya katılanların yaşı, cinsiyeti, medeni durumları, çalıştıkları birim, meslekleri, meslekte çalışma süreleri ve mesleklerinden duydukları ekonomik tatminin düzeyinden oluşmaktadır. İkinci bölümde ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

4.2, Geçerlilik ve Güvenirlilik

4.2.1. Mashlach Tükenmişlik Ölçeği

Mashlach Tükenmişlik Ölçeği, İnce ve Şahin (2015) tarafından, Maslach ve Jackson'ın, polisler, öğretmenler, hemşireler ve psikiyatristler gibi insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren sağlık ve hizmet sektöründe görev yapan 1025 kişinin yer aldığı bir örneklem üzerinde geliştirdiği tükenmişlik envanteri Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek üç boyutu içermekte, duygusal tükenme boyutu bireyin işindeki duygusal taleplere cevap veremeyecek duruma gelmesini, duyarsızlaşma boyutu çalışanların hizmet verdiği kişilerle arasına belirli bir mesafe koyarak görmezden gelmesini, kişisel başarı boyutu ise bireyin kendisini işinde ne kadar başarılı hissettiğini ölçmektedir (İnce ve Şahin, 2015, 389). Duygusal tükenme "İşimden soğuduğumu hissediyorum", "Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı", "Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum" gibi bazı maddeleri içeren 9 maddeden oluşmaktadır. Duyarsızlaşma boyutu "Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim", "Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum" gibi 5 maddeden oluşmaktadır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutunda alınan yüksek puanlar çalışanların yüksek düzeyde tükenmişlik hissettiğini göstermektedir. Kişisel başarı boyutu ise "İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım", "İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim" gibi 8 maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun tersine kişisel başarı boyutunda alınan

düşük puanlar kişinin işinde karşılaştığı aşırı talepler nedeniyle kendisini yetersiz hissettiğini ve yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir (İnce ve Şahin, 2015, 389). Bu anlamda kişisel başarı boyutunda yüksek puanlar alanlar düşük düzeyde tükenmişlik, düşük puan alanlar ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Ölçekte "Hiçbir zaman", "Çok Nadir", "Bazen", "Çoğu zaman" ve "Her zaman" seçeneklerinden oluşan 5li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

4.2.2. Duygusal Emek Ölçeği

Bu ölçeğin Türkçeye uyarlaması Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın tarafından (2013) Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'ın (2000) duygusal emek ölçeğinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesi sonucu oluşturulmuştur. Ölçek duygusal emek boyutunun üç türünü de (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış) içermektedir. Bu ölçeğin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları yüzeysel rol yapma için 0.84, derinden rol yapma için 0.90, samimi davranış için ise 0.83 olarak bulunmuştur. Ölçek için yapılan güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları sonucu ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik açısından yeterliliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Ölçekte yer alan ilk 6 soru yüzeysel rol yapmayı, sonraki 4 soru derinden rol yapmayı ve son 3 soru ise samimi davranışı kapsamaktadır. Ölçekteki maddelere örnek olarak yüzeysel davranışa "Hizmet alanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım", "Hizmet alanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim"; derinlemesine davranışa "Hizmet alanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.", samimi davranışa ise "Hizmet alanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar" örnek olarak verilebilir (BASIM ve diğ., 2013, 1480). Ölçekte "Hiçbir zaman", "Çok Nadir", "Bazen", "Çoğu zaman" ve "Her zaman" seçeneklerinden oluşan 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

4.2.3. Güvenilirlik Analizi

Genel olarak güvenirliliğin ölçekte ifadelerin birbiriyle tutarlılığını ortaya koyan kıstas olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan Cronbach's Alfa Katsayısının 0,70 değerinin üzerinde olması ölçeğin güvenirliliğinin kabul edilmesi anlamına gelmektedir. Anket sorularının güvenilirlik analizine bakıldığında Cronbach Alfa değerinin 0,708 ile kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

4.3. Bulgular

Demografik veriler incelendiğinde, Yalova ASP İl Müdürlüğü çalışanlarının yaş dağılımının sırasıyla 30-35 (%23,5), 36-40 (%18,6), 41-45 (%16,7), 26-30 (%15,8) 20-25 (%11,3), 46-50 (%10), 51-55 (%4,1) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışanların genellikle orta yaşlı olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışanların cinsiyetleri incelendiğinde 142'sinin (%64,3) kadın 79'unun erkek (%35,7) olduğu, medeni durumlarına bakıldığında ise 144'ünün (%65,5) evli 76'sının bekâr olduğu (%34,5) olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre çalışanların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğunu, özellikle bakım ve temizlik gibi mesleklerde alan yazınıyla tutarlı olarak daha fazla kadınların çalıştığını söylemek mümkündür.

Öğrenim durumlarına bakıldığında, çalışmaya katılanların 42'sinin (%19,0) ilköğretim, 106'sının (%48,0) lise, 21'inin yüksekokul (%21), 47'sinin lisans (%21,3), 4'ünün yüksek lisans (%1,8), 1'inin doktora (%0,4) mezunu olduğu bulgusuna rastlanmıştır. Çalışanların eğitim düzeyine bakıldığında lise ve üstü eğitim düzeyinin yüksek bir çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir.

Çalışanların 55'inin (%24,9) çocuk biriminde, 16'sının (%7,2) kadın biriminde, 65'inin (%29,4) yaşlı biriminde, 61'inin engelli (%27,6) ve 24'ünün (%10,9) danışman, güvenlik gibi başka birimlerde çalıştığı tespit edilmiştir. Çalışanların %89,1'inin çocuk, kadın, yaşlı ve engelli biriminde çalıştığı, bu anlamda çalışanların büyük çoğunluğunun müracaatçı ve hizmet alanlarla birebir ilişki içerisinde olduğu görülmektedir.

Çalışanların geneline bakıldığında sırasıyla 82 çalışanla (%37,1) en çok bakım elemanı olduğu, ikinci sırada 33 kişiyle (%14,9) temizlik elemanı, 18 (%8,1) kişinin danışma ve 18 (%8,1) kişinin diğer mesleklerde çalışanlar, 12 (%5,4) kişinin sosyal çalışmacı, 10 kişinin (%4,5) memur, 7 (%3,2) kişinin özel güvenlik, 7 (%3,2) kişinin sağlık memuru/hemşire, 6 kişinin (%2,7) sosyolog, 5 (%2,3) kişinin teknisyen, 5 (%2,3) kişinin öğretmen, 4 (%1,8) kişinin psikolog, 3 kişinin (%1,4) idareci, 2 kişinin (%0,9) avukat, 2 kişinin (%0,9) çocuk eğiticisi, 2 kişinin (%0,9) yurt yönetim memuru, 2 kişinin (%0,9) çocuk gelişimci, 1 kişinin doktor (%0,9) ve 1 kişinin (%0,9) din görevlisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların meslek dağılımlarına bakıldığında, insanlarla birebir yoğun ve sık iletişimde olan 82 çalışanla (%37,1) bakım elamanlarının, sosyal servis çalışanlarının ve grup sorumluları gibi meslek elemanlarını oluşturan sosyal çalışmacıların 12 (%5,4), 7'sinin (%3,2) sağlık memuru/hemşire, 6'sının (%2,7) sosyolog, 5'inin (%2,3) öğretmen, 4'ünün (%1,8) psikolog, 2'sinin (%0,9) çocuk eğiticisi, 1'inin doktor (%0,9), 1'inin (%0,9) fizyoterapist, 1'inin (%0,9) din görevlisi olarak tüm çalışanların

%57,4'ünü oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda müracaatçı ve hizmet alanlarda daha çok ilişki içerisinde olan bakım elamanları, sosyal servis çalışanları ve grup sorumlularının yarısından fazlasını oluşturduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: Yüzeysel Davranış- Tükenmişlik Korelasyon Analiz Tablosu

	Değişkenler	1	2	3
1	Yüzeysel Davranış			
2	Duygusal tükenme	,175**		
3	Duyarsızlaşma	,272**	,651**	
4	Düşük Kişisel Başarı Hissi	,112**	-,321**	-,297**

*** p<,01*

Yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=,175). Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=,272). Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=,112).

Tablo 2: Derinlemesine Davranış-Tükenmişlik Korelasyon Analiz Tablosu

	Değişkenler	1	2	3
1	Derinlemesine Dav.			
2	Duygusal tükenme	-,267 *		
3	Duyarsızlaşma	-,188**	,650**	
4	Düşük . Kişisel Başarı Hissi	, 298**	-,321**	-,297**

*** p<,01 * p<,05*

Derinlemesine davranış ile duygusal tükenmişlik arasında düşük düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=-,267). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin azalacağı sonucu çıkmıştır. Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında düşük düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=-,188). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın azalacağı sonucu çıkmıştır. Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır (r=,298).

Tablo 3: Samimi Davranış-Tükenmişlik Korelasyon Analiz Tablosu

	Değişkenler	1	2	3
1	Samimi Davranış			
2	Duygusal tükenme	-,261 *		
3	Duyarsızlaşma	-,368**	,650**	
4	Düşük Kişisel Başarı Hissi	, 353**	-,321**	-,297**

*** p<,01 * p<,05*

Samimi davranış ile duygusal tükenmişlik arasında düşük düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki vardır (r=-,261). Samimi davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin azalacağı sonucu çıkmıştır. Samimi davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında orta düzeyde, negatif ve anlamlı ve bir ilişki vardır (r=,-368). Samimi davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın azalacağı sonucu çıkmıştır. Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır (r=,353). Samimi davranış sergileyen çalışanlarda düşük kişisel başarı hissi artacağı sonucu çıkmıştır.

Duygusal Emek ve tükenmişlik ölçeğinin cinsiyet açısından anlamlı düzeyde fark gösterip göstermediklerini analiz etmek için t testine bakılmıştır. Test sonucuna bakıldığında Duygusal Tükenmenin kadınlarda 2,006 erkeklerde ise 1,771 olduğu, diğer boyutlara göre en çok farkın olduğu boyutun bu olduğu, dolayısıyla kadınların erkeklere göre biraz daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını söylemek mümkündür. Genel olarak cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı, ortalamaların birbirlerine yakın olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Yapılan analizler sonucunda medeni duruma göre, duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik alt boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı, evli ve bekâr çalışanların hemen hemen aynı ortalamalara sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Derinlemesine davranış, samimi davranış ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının yaşa göre farklılık göstermediği belirtilebilir. Yaşa göre dağılımların farklı olması yaş aralığındaki kişi grup ortalamaları arasındaki farktan ya da çalışanların kendi kişisel, psikolojik, ortam özelliklerinden kaynaklanıyor olabilir.

En çok derinlemesine davranış sergileyen çalışanların ilköğretim mezunu kişiler olduğu, ilköğretim mezunlarını lise mezunlarının izlediği, lise mezunlarından sonra önlisans, yüksek lisans, lisans ve doktora mezunlarının geldiği görülmektedir. Araştırma verilere göre çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe derinlemesine davranışlarının azaldığı sonucuna ulaşmak mümkündür.

Duygusal tükenme boyutunda gelir durumu "tatmin etmiyor" ve "az" olarak değerlendirenlerin daha fazla duygusal tükenme yaşadığı görülmektedir. Duygusal tükenme boyutunun gelir durumuna göre tatmin etmiyor, az, orta ve çok iyi şeklinde sıralandığı görülmektedir. Bu sonuca gelir durumunu az olarak değerlendirmenin duygusal tükenmişliği arttığı sonucuna ulaşılabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Yalova İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerini ölçen oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma, araştırma konusuna bağlı olarak Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı 9 kuruluşu çalışanlarına anket uygulanması yöntemiyle yapılmıştır. Genel anlamda Sosyal Hizmetler ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanlarının, müracaatçı ve hizmet alanlarla duygusal emek davranışını gerektiren yüz yüze, sık ve yoğun ilişkiler kurduğu görülmektedir. Genel anlamda Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne başvuran müracaatçılar ve hizmet alanların toplumun dezavantajlı kısmını oluşturmaları nedeniyle de fiziksel, psikososyal desteğe ihtiyaç duyduğu görülmektedir. Bu anlamda çalışanlar hassas ve şefkatli olduğu sürece bu kişilere fayda sağlayabilmektedir. Fakat duygusal emek davranışını gösteren ve özellikle yaşlı ve engelli gibi temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan kişilerle çalışanların, aşırı fedakârlıkta bulundukları takdirde de olumsuz durumlar yaşayacaklarını unutmamak gerekmektedir. Bu anlamda çalışanların hassas müracaatçı ve hizmet alanlara duygusal emek davranışlarını ayarlamaları ve bu konuda idarecileri tarafından yönlendirilmeleri yarar sağlayacaktır.

Bu çalışmada Yalova ASP İl Müdürlüğü çalışanlarına demografik bilgilerini içeren, duygusal emek ve Maslach Tükenmişlik ölçeğinin yer aldığı uygulamadan aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Çalışanların genellikle orta yaşlı olduğu, Çalışanların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu, özellikle bakım ve temizlik gibi mesleklerde alan yazınıyla tutarlı olarak daha fazla kadınların çalıştığı,

Çalışanların eğitim düzeyine bakıldığında lise ve üstü eğitim düzeyinin yüksek bir çoğunluğu oluşturduğu,

Çalışanların %89,1'in çocuk, kadın, yaşlı ve engelli biriminde çalıştığı bu anlamda çalışanların büyük çoğunluğunun müracaatçı ve hizmet alanlarla birebir ilişki içerisinde olduğu,

Duygusal emek ölçeğinin standart sapmasının birbirine yakın çıktığı ve ifadelere verilen cevapların yakın değerlere düştüğü, bu ölçek için verilerin ortalamaya yakın düştüğü,

Her iki ölçeğin de çarpıklık ve basıklık değerleri verilerinin normal dağılım gösterdiği,

Yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

Derinlemesine davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin az olduğu,

Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir olduğu, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın az olduğu,

Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

Samimi davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin az olduğu,

Samimi davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın az olduğu,

Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

Genel olarak cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı, ortalamaların birbirlerine yakın olduğu,

Yapılan analizler sonucunda medeni duruma göre duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik alt boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı, evli ve bekâr çalışanların hemen hemen aynı ortalamalara sahip olduğu,

Derinlemesine davranış, samimi davranış ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının yaşa göre farklılık göstermediği,

En çok derinlemesine davranış sergileyen çalışanların ilköğretim mezunu kişiler olduğu, ilköğretim mezunlarını lise mezunlarının izlediği, lise mezunlarından sonra önlisans, yüksek lisans, lisans ve doktora mezunlarının geldiği görülmektedir. Araştırma verilere göre çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe derinlemesine davranışlarının azaldığı sonucuna ulaşmanın mümkün olduğu,

Bu sonuca göre, derinlemesine davranış ve duyarsızlaşma alt boyutlarının çalışılan birimlere göre yüksek oranda farklılık göstermediği,

Duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi ölçülen çalışanların tüm boyutlarda çalışma süresine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılabileceği tespit edilmiştir.

Yapılan analiz verilerine göre Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışlarından en çok samimi davranış sergilediği, samimi davranışı, derinlemesine davranışın ve yüzeysel davranı-

şın izlediği görülmektedir. Alan yazınıyla tutarlı olarak da çalışanların samimi davranış sergiledikleri için tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını az yaşadıkları görülmüştür.

Tükenmişliğin alt boyutlarının sıralamasına bakıldığında çalışanların en az düşük başarı hissi duydukları, yani en çok yüksek başarı hissi duydukları, bu boyutu duyarsızlaşmanın ve duygusal tükenmenin izlediği tespit edilmiştir. Alan yazınından farklı olarak çalışanların bütün duygusal emek boyut davranışlarında yüksek başarı hissi duydukları tespit edilmiştir.

Dezavantajlı gruplar, hassas müracaatçı ve hizmet alanlarla çalışanların, samimi davranış göstermeleri hem kurum hem de çalışanlar için en anlamlı yaklaşımdır. Fakat özellikle hassas müracaatçı ve dezavantajlılarla çalışanların tükenmişlik yaşamalarının yüksek bir olasılık olduğunu da unutmamak gerekir. Bu sebeple, çalışanların desteklenerek tükenmişlik yaşamalarını engelleyici faaliyetler gerçekleştirilmelidir. Bunlar, çalışanlara verilecek dönemsel eğitimler, çalışanların psikolojik sermayelerini artıracak destekler, çalışanların aşırı fedakâr davranmalarını ya da duyarsız davranmalarını engelleyecek çalışmalar, kişilerin baş etme güçlerini artıracak faaliyetler, sosyal faaliyetler, çalışılan kurumla iyi ilişkiler geliştirmeye yönelik düzenleyici faaliyetler olabilir.

KAYNAKÇA

Altın Gülova, A., Palamutçuoğlu, B. T.,Terzi Palamutçuoğlu, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28*(2), 41-74.

Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi iktisadi ve idari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.

Basım, N. H., Beğenirşah, M. ve Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13*(3), 1477-1496.

Beyhan, S., Güneş, Y., Türktan, M. ve Özcengiz, D. (2013). Doğu akdeniz bölgesindeki anestezi hekimlerinde tükenmişlik sendromunun araştırılması. *Turk J. Anaesth Reanim*, 41, 7-13.

Biçkes, M. D., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 9*(2), 97-121.

Bolat, İ. O. (2011). Lider üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi."*İşGüç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13*(2), 63-81.

Bozgeyikli, H. (2011). Observation of Turkish school counselor's life quality. *International journal of Academic Research, 3*(4), 326-331.

Bozgeyikli, H. ve Şat, A. (2014). Öğretmenlerde psikolojik dayanıklılık ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul örneği. HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 3 (5), 172-191.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş–aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 40*(2), 226-251.

Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33*(1), 79-93.

Danış, M. Z. ve Genç, Y.(2011). Kurumsal bakım elemanlarının genel özellikleri ve yaşadıkları sorunlar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 170-184.

Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*(2), 233-251.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 14, 147-160.

Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). Konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişlik sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi, 7*(27) , 38-46.

Genç, Y. ve Barış, İ. (2015). Sosyal hizmetlerin yeniden yapılandırılmasında yerinden yönetimin işlevselliği. *The Journal of Academic Social Science Studies,* 32, 95-11.

Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 171-214.

İnce, B. N. ve Şahin A. E. (2015). Maslach tükenmişlik envanteri-eğitimci formu'nu türkçeye uyarlama çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, 6*(2), 385-399.

Kaya, U.ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum,* 2013/1, 311-347.

Keser, A. (2011), *Çalışma psikolojisi,* 2. Baskı, Bursa: Ekin Kitabevi.

Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi, 12*(2), 165-185.

Köse, S., Gülova Altın, A., (2006). *Tükenmişlik: (Burnout), türkiye'de genel cerrahlar üzerine bir araştırma".* 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Erzurum:25-27 Mayıs.

Oktuğ, Z. (2013). Algılanan örgütsel destek ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijin biçimlendirici etkisi. *Elektronik sosyal bilimler dergisi, 12*(46), 370-381.

Özen Kutanis, R. ve Tunç, T. (2010). Kişilik ve örgütsel yaşam: Tükenmişlik sendromu yönünden bir değerlendirme. *"İşGüç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12*(2), 59-74.

Özmete, E. ve Özdemir P. (2015), Türkiye'de sürdürülebilir kalkınmanın göstergeleri analizi: Sosyal refah ve sosyal hizmetler. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 26*(1), 111-131.

Öztürk, A. B. (2009). Sosyal hizmet etiğinde farklı yaklaşımlar. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 20*(1), 105-116.

Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7*(14), 201-222.

Türkmen, B. (2003). Mesleki eğitimin esasları bağlamında sosyal hizmet eğitimine yeni model önerisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi, 11*(2), 269-277.

Uğur, A. ve Erol, Z. (2015). Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında karşılaştıkları stres faktörlerine yönelik kavramsal bir değerlendirme ve stres yönetimi müdahale programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8*(9), 987-998.

Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları, www.yalova.aile.gov.tr, Erişim Tarihi, 20.01.2016

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13*(2), 81-10.

Yürür, S., Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011), Çalışan-müşteri ilişkilerinde algılanan adalet/adaletsizliğin duygusal emek davranışlarına etkisi. *Journal of Yaşar University, 23*(6), 3826-3839.

Yolcuoğlu, İ. G. (2012). Çocukları çocuk koruma sistemine(ÇKS) giren ailelerle, benzer sosyal çevrede yaşamalarına karşın çocukları için ÇKS'ye müracaatçı olmayan ailelerin sosyal destek açısından karşılaştırılması. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 23*(1), 101-120.

Zastrow, C.(2015). *Sosyal hizmete giriş,* Çev. Durdu Baran Çiftçi vd., Nika Yayınevi, İstanbul.