

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

DİŞ HEKİMLERİNDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ:
ADANA ÖRNEĞİ

TEZİ YAZAN
Zeynep ÖZÇELİK

Danışman : Doç. Dr. Murat KOÇ
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Şükrü UĞUZ
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Yunus Emre AYNA (Dicle Üniversitesi)

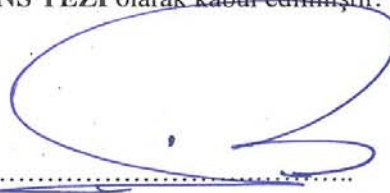
YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN / OCAK 2019

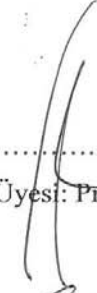
ONAY

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE

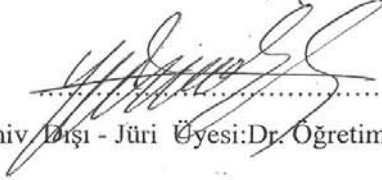
201610065 numaralı öğrencimiz olan Zeynep ÖZÇELİK tarafından hazırlanan “DİŞ HEKİMLERİNDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ:ADANA ÖRNEĞİ” başlıklı bu tez çalışması jürilerimiz tarafından oy birliği ile PSİKOLOJİ Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.



Üniv. İçi- Asıl üye- Tez Danışmanı - Jüri Başkanı: Doç. Dr. Murat KOÇ



1.Asıl Üye- Üniv. İçi – Jüri Üyesi: Prof.Dr.Şükrü Uğuz.



2.Asıl Üye-Üniv. Dışı - Jüri Üyesi:Dr. Öğretim Üyesi Yunus Emre AYNA
(Dicle Üniversitesi)

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.



11 / 01 / 2019

Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

İTHAF

“Bildiğim tek şey hiçbir şey bilmediğimdir”

SOKRATES

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgünolduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

11/01/2019

Zeynep ÖZÇELİK

TEŞEKKÜR

Akademik yolculuğumda ve bu eserin yaratılmasında bana yardım eden , sürekli rehberlik etmenin yanında bir araştırmacı olarak yeteneklerimi test etme ve geliştirme fırsatı ve desteği veren danışmanım ve hocam Doç. Dr. Murat KOÇ'a teşekkür etmek isterim.

Öneri ve destekleriyle bana cesaret veren, tez yazma sürecinde eleştirileriyle yol gösteren,tatilde bile kıymetli zamanını bana ayıran Çağ Üniversitesi Öğretim Görevlisi Ayşe Şenay KOÇ'a teşekkür etmek istiyorum.Görüşleri olmadan bu tezi üretmem mümkün olmazdı.Analizler bölümünü yazarken önerilerini ve eleştiriyi yanımda olan Çağ Üniversitesi Öğretim Görevlisi Yonca BİR'e minnettarım.

Hem kendi eserim hem de başkalarının çalışmaları üzerine zorlu ve ilginç tartışmalar yaparken destekleyici ve teşvik edici bir ortam sağlayan arkadaşlarıma, verilerin toplanması ve analizi safhalarında her zaman en büyük yardımcım olan kız kardeşim Atike ÇÖL'e teşekkür ederim.

Çalışmaya harcadığım her gece, kaçırdığım her olay ve değerli zamanlarımdan çaldığımdan dolayı sevgili ailem'e, kızım Defne ve oğlum Mehmet Berke ÖZÇELİK'e sabırlarından ötürü minnettarım.

Son olarak, sevgili eşim Volkan ÖZÇELİK'e büyük bir teşekkür göndermek istiyorum. Bu tez sürecini benimle birlikte geçirdiği, bana yol gösterici olduğu ama en çok da gösterdiği sevgi ve anlayış için minnettarım. Her yaş ve koşulda bilim yolculuğumdaki tek ve gerçek dostum, bana inanmaktan asla vazgeçmediğin için teşekkürler. Bunu sensiz yapamazdım.

ÖZET

DİŞ HEKİMLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Zeynep ÖZÇELİK

Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Murat KOÇ

Ocak 2019, 87 sayfa

İş hayatında beklenen şekilde davranmak için gerçekte hissedilen duygular sergilenmemekte, bu durum da bireyde duygular arasında çatışmaya ve duygusal uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu uyumsuzluk, birey için mesleki tükenmişlik gibi çeşitli olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, diş hekimlerinin duygusal emek davranışı alt boyutları ile mesleki tükenmişlik ilişkisinin araştırılmasıdır. Adana ilinde özel sektör ve kamu sektöründe çalışan 87 diş hekimiyle gerçekleştirilen araştırmada rassal örneklem yöntemi kullanılmıştır; 4 bölüm ve 54 sorudan oluşan 2 ölçekli bir anket uygulanmıştır. Araştırmanın analizleri sonucunda, duygusal emek davranışının alt boyutları olan, duygusal talepler ve duygu düzenleme, duygusal uyumsuzluk ve incinme, organizasyonel gözetim ve izlenme ile mesleki tükenmişlik arasında orta düzeyli pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki; organizasyonel destek ve koruyucu sistemler boyutu ile mesleki tükenmişlik arasında orta düzeyli negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma boyutu ile mesleki tükenmişlik arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Araştırmanın diğer bir sonucu olan, duygusal emek davranışı ve mesleki tükenmişliğin demografik değişkenlerle olan farklılaşma durumlarına bakıldığında; diş hekimlerinin duygusal emek davranışının demografik değişkenlerden medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği; cinsiyet, yaş, çalışma süresi, kurum türü, yapılan görev ve çalışma alanını paylaştıkları kişi sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşması incelendiğinde ise; mesleki tükenmişlik düzeyinin cinsiyet, yaş ve çalışma süresi değişkenlerine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

gösterdiği; medeni durum, eğitim durumu, kurum türü, yapılan görev ve çalışma alanını paylaştıkları kişi sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Diş Hekimi, Duygusal Emek Davranışı, Mesleki Tükenmişlik.



ABSTRACT**EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT RELATIONSHIP OF DENTISTS****Zeynep ÖZÇELİK****Master Thesis, Department of Psychology****Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Murat KOÇ****Ocak 2019, 87 pages**

Acting in the expected way in business life and not showing emotions that are actually felt leads to conflict between emotions and emotional dissonance in the individual. This discrepancy can lead to various negative consequences for the individual, like occupational burnout. The aim of this study is to investigate the relationship between emotional labor behavior sub-dimensions of dentists and occupational burnout. In this study conducted with 87 dentists working in private sector and public sector in Adana province, random sampling method was used; A 2-scale questionnaire consisting of 4 sections and 54 questions was applied. As a result of the analysis of the research, there is a statistically significant moderate positive relationship between emotional demands and emotion regulation, emotional dissonance and injury, organizational surveillance and monitoring; which are sub-dimensions of emotional labor and occupational burnout. A statistically significant moderate negative relationship was found between the organizational support and protective systems dimension and occupational burnout. There was no statistically significant relationship between the excessive workload and conflict dimension and occupational burnout in customer services.

Another result of the research is that the emotional labor behavior and occupational burnout are differentiated by demographic variables; it was found that the emotional labor behavior of dentists showed a statistically significant difference between marital status and educational status demographic variables; gender, age, working time, type of institution, task and field of study did not show statistically significant difference according to the number of people they shared. When the burnout levels of the dentists are examined according to the demographic variables; the level of occupational burnout showed a statistically significant difference in gender, age and

years of service; it was observed that there was no statistically significant difference between marital status, educational status, institution type, duty and field of study.

Key Words: Dentist, Emotional Labor Behavior, Occupational Burnout.

ÖNSÖZ

Bu araştırma, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı'nda Doç. Dr. Murat KOÇ danışmanlığında yüksek lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Modern anlamda çalışma yaşamı, bir bireyin mesleğini yerine getirirken bir kişinin öğrendiği ve deneyimlediği görev, yetki ve sorumluluk doğrultusunda organizasyonun, yerin ve insan ilişkilerinin tamamıdır. Bu anlamda, iş, bireyin sosyal, ekonomik ve kültürel hayatının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bir kişinin yapmış olduğu bir mesleğin toplumsal statüsünü kazanması, gelir düzeyinde yaşam standartlarının belirlenmesi ve buna göre belli bir gelir grubuna dahil edilmesi gibi etkiler, çalışma hayatının çok yönlü etkisini ortaya koymaktadır. Bu nedenle iş dünyası modern toplumlarda yalnızca bir gereklilik değil aynı zamanda bir sosyal nitelik taşır. Çalışma hayatı, fiziksel ihtiyaçların karşılanması gibi görünse de modern yaşam sürecinde toplumsal ihtiyaçların karşılanması yoluyla toplumsal boyuttur.

Günümüz iş dünyasında örgütler verimliliği artırmak için bireyi ve duygularını odak noktası yapmaya başlamışlardır. Araştırma kapsamında ele alınan duygusal emek, örgütsel davranış alanında yeni bir kavram olup bireyin çalışma hayatında işini yaparken kendisinden beklenen duyguları sergileme yeteneği olup, gerçekte hissedilen duygular ile bireyden beklenen duygular arasındaki çatışma, duygusal uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu bilgilerden yola çıkılarak, araştırmanın amacına yönelik örnekleme oluşturan dış hekimlerinin çeşitli değişkenlere göre; duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi ele alınmıştır.

Araştırmanın diğer araştırmacılara yol gösterici olması dileklerle...

11/01/2019

Zeynep ÖZÇELİK

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

KAPAK.....	i
ONAY.....	ii
İTHAF.....	iii
ETİK BEYANI.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ÖNSÖZ.....	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
KISALTMALAR.....	xv
TABLolar LİSTESİ.....	xvi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvii
EKLER LİSTESİ.....	xviii

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Arka Planı.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Problemi.....	2
1.4. Araştırmanın Önemi.....	3
1.5. Araştırmanın Hipotezleri.....	3
1.6. Araştırmanın Sayıltıları.....	3
1.7. Araştırmanın Kapsam ve sınırlılıkları.....	4
1.8. Tanımlar.....	4

BÖLÜM II

2. KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Duygusal Emek Davranışı.....	5
2.1.1. Duygusal Emek Davranışının Boyutları.....	7

2.1.1.1. Yüzeysel Davranış (Duygusal Çelişki).....	7
2.1.1.2. Derinlemesine Davranış (Duygusal Çaba)	8
2.1.1.3. Samimi (Doğal) Davranış	9
2.1.1.4. Duygusal Talepler ve Duygu Düzenleme	10
2.1.1.5. Müşteri Hizmetlerinde Aşırı İş Yükü ve Çatışmalar	11
2.1.1.6. Duygusal Uyumsuzluk ve İncinme.....	11
2.1.1.7. Organizasyon Gözetimi ve İzleme.....	12
2.1.1.8. Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler	12
2.2. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler	13
2.2.1. Bireysel Faktörler	13
2.2.1.1. Cinsiyet.....	13
2.2.1.2. Yaş	13
2.2.1.3. Medeni Hal	14
2.2.1.4. Çalışma Süresi	14
2.2.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler	15
2.2.3. Örgütsel Destek.....	16
2.2.4. Örgüt İçi Müşteri Etkileşim Faktörleri	16
2.2.4.1. Etkileşim süresi.....	17
2.2.4.2. Etkileşimin Yoğunluğu	17
2.2.4.3. Etkileşimin çeşitliliği	18
2.2.5. Duygusal Emek Davranışının Çıktıları.....	18
2.3. Tükenmişlik Kavramı	20
2.3.1. Tükenmişlik Kavramının Boyutları	21
2.3.1.1. Duygusal Tükenme	21
2.3.1.2. Duyarsızlaşma.....	21
2.3.1.3. Kişisel Başarı Hissinde Azalma.....	22
2.3.2. Tükenmişlik Kavramına Etki Eden Faktörler.....	22
2.3.2.1. Bireysel Faktörler	23
2.3.2.1.1. Beklenti Seviyesi	23
2.3.2.1.2. Dış Kontrol Odaklı.....	23
2.3.2.1.3. Öz-Yeterlilikten Yoksun Olma	23
2.3.3. Örgütsel Faktörler	24
2.3.3.1. İş Yükü.....	24
2.3.3.2. Kontrol	24

2.3.3.3. Ödüller	25
2.3.3.4. Aidiyet	25
2.3.3.5. Örgütsel Adalet Algısı	25
2.3.3.6. Değerler	26

BÖLÜM III

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı.....	27
3.2. Araştırmanın Modeli.....	27
3.3. Araştırmanın Örneklemi	28
3.4. Araştırmanın Yapılışı (Prosedür).....	29
3.5. Veri Toplama Araçları	29
3.5.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)	29
3.5.2. Kore Duygusal Emek Ölçeği (KDEÖ)	29

BÖLÜM IV

4. BULGULAR

4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı	33
4.2. Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi	34
4.2.1. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Cinsiyete Göre Ortalamaları	34
4.2.2. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Yaşa Göre Ortalamaları	35
4.2.3. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Medeni duruma Göre Ortalamaları.....	36
4.2.4. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Çalışma Süresine Göre Ortalamaları;	37
4.2.5. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	38
4.2.6. Duygusal Emek Davranışı, Alt Boyutları ve Mesleki Tükenmişlik Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	39
4.2.7. Hipotezlerin Sınanması.....	41

BÖLÜM V**5. TARTIŞMA VE YORUM**

5.1. Tartışma	42
5.2. Yorum	43

BÖLÜM VI**6. SONUÇ VE ÖNERİLER**

6.1 Sonuçlar	46
6.2. Öneriler	47

7. KAYNAKÇA 49**8. EKLER** 59**9. ÖZGEÇMİŞ** 69

KISALTMALAR

MTE : Maslach Tükenmişlik Envanteri

KDEÖ : Kore Duygusal Emek Ölçeği



TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo 1.	KDEÖ Alt Boyutlarının Faktör Analiz Sonuçları.....	31
Tablo 2.	Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları	33
Tablo 3.	Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması	34
Tablo 4.	Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşması.....	35
Tablo 5.	Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Farklılaşması	36
Tablo 6.	Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Çalışma Süresine Göre Farklılaşması.....	37
Tablo 7.	Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşması	38
Tablo 8.	Yatay Korelasyon Analizi.....	40

ŞEKİLLER LİSTESİ**Sayfa No:**

Şekil 1. Araştırmanın Modeli	28
---	----



EKLER LİSTESİ**Sayfa No:**

8.1. Etik Kurulu Onay Belgesi.....	59
8.2. Anket Formu	60
8.3. Duygusal Emek Ölçeği	62
8.4. Tükenmişlik Ölçeği.....	65
8.5. Çağ Üniversitesi İzin Belgesi	67
8.6. Adana Diş Hekimleri İzin Belgesi	68



BÖLÜM I

1. GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Arka Planı

Günümüz iş hayatında sektörler ve kurumlar hayatta kalabilmek için, alanda uzmanlaşabilecek, ekiple uyum içinde çalışacak, örgütsel amaçlara hizmet eden ve duygularını yönetebilecek çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar (Chu, 2002). Böylece duygu ve duygu yönetimi kavramları çalışma hayatında önem kazanmıştır. Duygular, insanların anlatmak istedikleri ve yönettikleri hislerdir (Thoits, 1989). Martin'e (2005) göre duygular sosyal etkileşimler aracılığıyla ortaya çıkmaktadır ve sosyal, bireylerarası ve kültürel şartlardan etkilenmektedir. Duygu yönetiminin önemli parçası olan duygusal emek kavramı çalışanların iş süreçlerinde hizmet verdikleri bireylere karşı duygularını düzenleme davranışlarıdır (Hochschild, 1983).

Hizmet sektöründe sunulan mal ve hizmetin kendisi kadar sunum şekli de önemlidir. İş süreçlerinde yalnızca gülümseme eylemi bile doktorun hasta, havayolu şirketinin yolcu, otellerin misafir sayısını arttırabilecekleri bilinmektedir (Hochschild, 1983). Çalışanların hizmet verdikleri bireylerle etkileşimde bulunmaları, hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkilediği düşünülmektedir. Etkileşim sırasında çalışanların işlerinde müşterilerin duygusal isteklerine yanıt vermeleri tutum ve davranışlarını müşteri memnuniyetine göre düzenlemeye çalışmaları zihinsel ve fiziksel emek dışında duygusal emek davranışını da ön plana çıkarmaktadır.

Alan yazında duygusal emek davranışı genel olarak üç boyutta değerlendirilmektedir. Bunlar; yüzeysel davranış (duygusal çelişki), derinlemesine davranış (duygusal çaba) ve samimi (doğal) davranıştır. Hochschild'in (1983) alan yazına kazandırdığı duygusal emeğin yüzeysel ve derinlemesine boyutuna Ashfort ve Humphrey (1993) de samimi davranış boyutunu eklemiştir.

Alan yazında yapılan çalışmalar dikkate alındığında, duygusal emek davranışının mesleki tükenmişlik ile yakından ilişkili olduğu görülmektedir. Özellikle duygusal uyumsuzluk ya da çelişki deneyimleyen çalışanlarda, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Örneğin; Oral ve Köse (2011) tarafından Manisa ilinde özel ve kamu hastanelerinde görev yapan hekimler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı

bir ilişki bulunurken, düşük kişisel başarı boyutuyla yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Aynı araştırmada ise derinlemesine davranışın duyarsızlaşma ile negatif yönlü ve anlamlı ilişkide olduğu sonucu elde edilmiştir.

Yine sağlık çalışanlarıyla ilgili bir başka çalışmada Yıldırım ve Erul (2013), hemşirelerin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir. Seçer ve Tınar (2005) kamu ve özel sektöre bağlı hastanelerde gerçekleştirdikleri araştırmalarında duygusal emek davranışı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında herhangi bir ilişki bulunmazken duygusal emeğin kişisel başarıyı artırdığı yönünde sonuçlar elde edilmişlerdir. Bununla birlikte, yüksek düzeyde derinlemesine davranışı olan çalışanların duygusal tükenmesi ve duyarsızlaşması düşüktür ve tükenmenin bir başka alt boyutu olan kişisel başarı duygularının yüksek olduğu araştırma sonuçlarında saptanmıştır (Oral ve Köse, 2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Kaya ve Özhan, 2012). Diş hekimleri, ağız ve diş sağlığı çalışanları da duygusal emek davranışının yoğun sarfedildiği alanlardan biridir. Diş hekimlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışının mesleki tükenmişlikle ilişkisi araştırmamızın arka planını oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, araştırmanın örneklemini oluşturan diş hekimlerinin bireysel ve mesleki özellikleri ışığında, sergiledikleri duygusal emek davranışları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Ülkemizde sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışı ile mesleki tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ancak araştırmacı tarafından erişilen kaynaklarda diş hekimlerinde yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu anlamda diş hekimleri ile yapılan bu çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Problemi

Alan yazında duygusal emek davranışı ile mesleki tükenmişlik arasında yapılan pek çok çalışma bulunmaktadır. (Oral ve Köse, 2011). Diş hekimlerinin, ağız ve diş sağlığı ile ilgilenen çalışanlar ve diğer insanlarla çok fazla etkileşim içinde oldukları için duygusal emek davranışını daha fazla sergiledikleri söylenebilmektedir. Bu nedenle duygusal emek yoğun çalışan diş hekimlerinin daha yüksek düzeyde tükendikleri düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Önemi

Kaliteli hizmet için duygusal emek davranışlarını kontrol etme ihtiyacının örgütler için çok büyük bir önem taşıdığı düşünülmektedir. Hizmet sektöründeki örgütler bu sayede eksiklerini tespit edebilecekler, hangi faaliyetleri üstlenmeleri gerektiğini bilecekler, yapılan hatalarla ilgili olarak önlemler alabilecekler, çalışanları için kurum kültürü oluşturabilecekler ve çalışanların örgüte bağlılığını bu şekilde sağlayabileceklerdir (Seçer, 2005; Köksel, 2009).

Ülkemizde duygusal emekle mesleki tükenmişlik ilişkisi çoğunlukla hizmet sektörlerinden turizm ve eğitim alanlarında incelenmiştir. Bu çalışmanın, ağız ve diş sağlığı alanındaki diş hekimlerinin duygusal emek davranışları ve mesleki tükenmişliklerini genel ve mesleki özellikleri açısından inceleyerek ampirik bulgular sunması sebebiyle alan yazına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

1.5. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Tükenmişlik ile Duygusal emek Davranışı arasında bir ilişki vardır.

H₂: Tükenmişlik ile Duygusal Emek davranışının “Duygusal Talepler ve Duygu Düzenleme” alt boyutu arasında bir ilişki vardır.

H₃: Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Müşteri hizmetlerinde Aşırı İş Yüğü ve Çatışma ” alt boyutu arasında bir ilişki vardır.

H₄: Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Duygusal Uyumsuzluk ve İncinme”alt boyutu arasında bir ilişki vardır.

H₅: Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Organizasyon Gözetimi ve İzleme”alt boyutu arasında bir ilişki vardır.

H₆: Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler”alt boyutu arasında bir ilişki vardır.

1.6. Araştırmanın Sayıltıları

Araştırmanın kapsamına yönelik olarak sayıltıları aşağıda verilmiştir:

- Katılımcıların, veri toplama araçlarına samimi cevap verdikleri varsayılmıştır.
- Araştırmada kullanılan veri toplama aracının araştırma kapsamında belirlenen özellikleri ölçeceği varsayılmıştır.
- Araştırmanın örnekleminin evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

1.7. Araştırmanın Kapsam ve sınırlılıkları

Araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları aşağıda verilmiştir:

- Bu araştırmanın kapsamı, araştırmanın örneklemini oluşturan diş hekimleri ile sınırlıdır.
- Araştırma veri toplama aracında yer alan ifadelerle sınırlıdır.
- Bu çalışmada, örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde olmaması nedeniyle bulguların genellenmesi mümkün değildir.
- Araştırma 2018 yılı mayıs ve haziran aylarında belli bir zaman diliminde yapıldığı için değişkenler arasında nedensel ilişkilerden sonuç çıkarmak mümkün değildir.

1.8. Tanımlar

Duygusal Emek: “Herkes tarafından görülebilecek şekilde yüz ve beden hareketleri ile duyguların yönetilmesidir” (Hochschild, 1983).

Duygusal Uyumsuzluk ve İncinme: “Çalışanların, hizmet sunumunun gerektirdiği duygular ile kendilerinin gerçekte hissettikleri duyguların tutarsız olması durumunda çatışma yaşamalarıdır” (Morris ve Feldman, 1996).

Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler: “Organizasyonun çalışana ne kadar destek verdiğinin çalışan tarafından hissedilmesi ve düşünülmesidir” (Yoshimura,2003).

Tükenmişlik: “Fiziksel ve uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, işlerinde yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan insanlarda iş, yaşam ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlara yansımalarıdır” (Maslach ve Jackson, 1981).

BÖLÜM II

2. KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Duygusal Emek Davranışı

İnsan hayatında duygu kavramının önemine rağmen çalışma hayatında bu kavramın ihmal edildiği ve klasik örgüt yaklaşımın egemen olduğu dönemde üzerinde hiç durulmadığı bilinmektedir. 19.y.y.'a kadar örgütler, insanı, çalışma hayatının diğer varlıkları gibi verimli kılmaya çalışırken duygu kavramını bir kenara bırakmışlardır. Davranışçı yaklaşımla birlikte insanın psiko-sosyal bir varlık olduğu, duygu ile insanın ayrı tutulamayacağı anlaşılmaya başlanmıştır (Seçer, 2005). Psikolojik, sosyolojik, fiziksel ve kültürel faktörlere göre değişkenlik gösteren duygu kavramının alan yazında birçok tanımı vardır. Duygu, insanların anlatmak istedikleri ve yönettikleri hislerdir (Thoits,1989). Barutçugil (2002) ise duyguyu kişinin hislerinde ve zihinsel süreçlerinde meydana gelen bir hareket olarak tanımlamıştır.

Çalışanlar işlerinin gereği yapmaları gereken davranışlar dışında müşterilere duygusal emek davranışında da bulunmaları işlerinin bir parçası olmuştur. Bu noktada duygu yönetimi ve duygusal emek davranışı, örgüt kültürünü oluşturmasının yanında çalışanın da görev tanımı içinde varolmaya başlamıştır. Hizmet işletmelerinde hizmeti alanlara mümkün olan en iyi hizmeti sunabilmek duyguların iyi yönetilmesi ile mümkün olabilmektedir (Şengül, 2009). Sağlık sektöründe çalışanların hasta ve yakınlarına görevleri gereği yapmalarını gerektiren davranışları dışında şefkatli, hoşgörülü ve anlayışlı davranarak duygu gösteriminde bulunma çabası duygu yönetimi ve duygusal emek kavramına iyi bir örnek olarak gösterilebilir (Gray ve Smith, 2009).

Duygusal emekle ilgili ilk araştırmalar sosyolog Goffman tarafından yapılmıştır. Goffman (2009) sosyal etkileşimi incelerken “Günlük Yaşamda Özün Sunumu” kitabında her insanın başka bir insanla karşılaştığı zaman, o kimse karşısında, nasıl davranması gerektiğine inanıyorsa öyle davrandığını, yani rol yaptığını, rol yapma işleminin tek kişiyle sınırlı kalmadığını, bir çok kişinin de bu oyuna katılabileceğini söyleyerek “dramaturjik” yaklaşımı temsil etmiştir. Hochschild da Goffman’dan etkilenecek duygusal emek kavramını alan yazına kazandırmıştır. Hochschild, 1983’te yazdığı “The Managed Heart (Yönetilen Kalp) ”adlı kitabında duygusal emeği, “Müşterilere daha iyi bir hizmet verebilmek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken ,duygularını yönetmeleri ve bu yönetme sırasında gösterdikleri emek” olarak

tanımlamıştır (Öz, 2007). Hochschild'e (1983) göre duygusal emek bir sahne oyununa benzemektedir. Hizmet sahne, çalışan aktör, müşteriler de izleyicidir. Hochschild, duygusal emeğin yüzeysel davranış (duygusal çelişki) ve derinlemesine davranış (duygusal çaba) olarak iki boyutunu tanımlamış ve duyguların yönetilmesi odaklı bir yaklaşım sergilemiştir ve duyguları ücretle satılabilen, bu nedenle de değiştirilebilen bir değer olarak tanımlamıştır (Chu ve Murrman, 2006).

Ashfort ve Humphrey (1993) duygusal emek kavramına Hochschild'dan farklı olarak duygu odaklı değil davranış odaklı yaklaşmışlardır. Duygusal emek davranışını “örgüt tarafından çalışandan, belirlenen gösteri kurallarına uymadaki gözlenebilir olan davranışlardır” (Ashfort ve Humphrey, 1993) tanımlamışlardır. Bunun nedeni de hizmet kalitesini belirleyici unsur olarak görmeleri ve hizmet kalitesinin de çalışanın gözlenebilen davranışları ile değerlendirilebileceğini düşünmeleridir (Öz, 2007). Duygusal emeğin alt boyutlarına samimi (doğal) davranış boyutunu alan yazına kazandırmışlardır.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek davranışını “örgütün gösterilmesini istediği duyguları, kişilerarası etkileşimlerde yansıtmaları için harcanan çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamışlardır. Duygusal emek kavramına hem bireysel faktör açısından hem de örgütsel faktör açısından bakmışlardır. Duygusal emek kavramına, duygu gösterim sıklığı, istenen sergileme kurallarına verilen dikkat, gösterilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk gibi yeni boyutlar kazandırmışlardır.

Grandey (2000) duygusal emeğin merkezine duyguyu almış ve “örgütün taleplerini yerini getirme noktasında çalışanların duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çaba “ olarak yorumlamıştır. Duyguların çift yönlü etkisi olmasına karşın, çalışma hayatındaki ilişkiler açısından duygular, daha çok müşteri memnuniyeti açısından ele alınmaktadır. Duyguların müşteri memnuniyeti ve örgütsel karlılık açısından öneminin anlaşılmaya başlamasıyla birlikte, bilimsel çalışmalar da duygusal emeği, bu yönüyle daha çok konu edinmişlerdir. Duygusal emekle ilgili alan yazın, temelde çalışanın örgüt içindeki duygu ve davranışlarına yönelir ve müşteri hizmetlerine odaklanır. Çalışan ve müşteri ilişkilerinin pozitif yönde sürdürülebilmesi için çalışan duygularının örgütsel kurallarla denetim altına alınmasıyla ilgilenir (Brotheridge ve Grandey, 2002).

Nicky James'e (1989) göre duyguların düzenlenmesi, başka insanların duygularıyla da ilgilidir ve duygusal emeğin amacı hizmet sunumu sürecinde müşteriye ihtiyaç duyduğu pozitif ya da negatif duyguyu gösterebilmektir. Yani duygu

gösterim çeşitliliğidir. Örneğin; havayolu hizmetlerinde yolculara kendilerini iyi hissettirmek için pozitif duygu gösterimi gerekirken cenaze işlerinden hizmet alan kişilere üzüntü ifadesi negatif duyguyu hissettirmektir. Diğer bir deyişle duygusal emek çalışanların yapmak zorunda olduğu yazılmamış işler anlamına da gelmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012; Akçay ve Çoruk, 2012; Çelik ve Turunç, 2011).

2.1.1. Duygusal Emek Davranışının Boyutları

Alan yazında başlangıçta duygusal emek davranışları iki boyut olarak incelenmiştir. Bunlar; yüzeysel davranış (duygusal çelişki) ve derinlemesine davranış (duygusal çaba) tır. Zaman içerisinde bu çalışmalara ek olarak samimi (dogal) davranış boyutu da eklenerek duygusal emek davranışının üç alt boyutta ele alındığı görülmektedir (Diefendorff ve arkadaşlar, 2005; Ashforth ve Humphrey, 1993). Araştırmanın bu bölümünde duygusal emeğin alt boyutları alan yazın kapsamında incelenmiştir. Bununla birlikte duygusal emek davranışı ile ilgili çalışmalarda kullanılan duygusal emek ölçekleri Diefendorff ve arkadaşları (2005), Grandey (20003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilmiş olan ölçeklerdir. Çalışmamızda Jang (2013) tarafından geliştirilen farklı bir ölçek uyarlaması kullanılarak alan yazına farklı bir bakış açısı kazandırılmaya çalışılmıştır. Örnekleme yapılan bu yeni ölçek uyarlaması sonucunda ise kavrama yeni alt boyutlar kazandırılmıştır. Bunlar; duygusal talepler ve duygu düzenleme, müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma, duygusal uyumsuzluk ve İncinme, organizasyon gözetimi ve izleme, organizasyonel destek ve koruyucu sistemler olmak üzere 5 farklı boyuta sahiptir. Araştırmaların ışığında analizden elde edilen sonuçların alan yazına ışık tutması beklenmektedir. Araştırmanın bu bölümünde duygusal emeğin alt boyutları ele alınacaktır.

2.1.1.1. Yüzeysel Davranış (Duygusal Çelişki)

Duygusal emek davranışının alt boyutları olan yüzeysel davranış boyutu, alan yazında yer alan bazı araştırmalarda duygusal çelişki (Grandey, 2003; Nguyen ve arkadaşları, 2013) olarak da ele alınmıştır. Yüzeysel davranışın temelinde, çalışanların o andaki gerçek duygularını değiştirmeleri söz konusu değildir. Yalnızca davranışlarını değiştirerek, örgütsel kurallara uygun olarak, daha önceden belirlendiği gibi davranırlar, böylece işinin gereğini yerine getirmiş olurlar (Köksel, 2009).

Yüzeysel davranış, çalışanın o an hissetmese dahi kendisinden beklenen duyguları hissediyormuş gibi yansıtmadır. Burada çalışanın yansıttığı davranışlar, hislerinden farklılaşmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006; Ashforth ve Humphrey, 1993). Çalışanlar gerçek duygularını maskelemektedirler. Çalışanların gerçek hislerini bastırıp, duygusal temsil kuralları ile hareket ettiklerinde bir tutarsızlık meydana gelebilmektedir. Bu bakımdan yüzeysel davranışlar, alan yazında duygusal çelişki olarak da adlandırılmaktadır (Grandey, 2003). Bir müşteri otelden ayrılınca ve çalışan “bir kez daha bekleriz” ifadesini kullanırsa, bir gülümseme ile birlikte çalışanın, müşteriye karşı olumsuz duyguları olsa da, kısa bir süre için geçici bir pozitif duygusal ifade kullanması gerekmektedir. Bu ifade derinlemesine değil, yüzeysel olarak gösterilmektedir. Bu durumda, çalışan, gerçek duyguları ve duygusal ifadesi arasında çelişmektedir. Başka bir yönüyle, yüzeysel davranışlarda çalışanın duygularını değiştirmede, sadece müşteriye yansıttığı duygusal emek davranışını yönettiği söylenebilir (Özgen, 2010). Çalışan gerçek duygularını değil yalnızca davranışlarını değiştirmektedirler. Bunu da örgütün kurallarına uymak, işlerini korumak adına yaptıkları düşünülmektedir (Grandey, 2003).

2.1.1.2. Derinlemesine Davranış (Duygusal Çaba)

Derinlemesine davranışta, çalışanın gerçek duyguları ile yansıttığı duyguları arasında uyumu yakalaması, gerçekten hissediyormuş gibi yapmaya çalışmasıdır. Çalışanlar gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışla uyumlu hale getirmeye çalışır (Grandey, 2003). Başka bir ifadeyle birey göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat deneyimlemeye çalışmaktadır (Diefendorff ve arkadaşları, 2005).

Hochschild (1983)’e göre, derinlemesine davranış bireyin hislerini bir duyguyu bastırmak ya da uyandırmak yoluyla yapması şeklinde olduğu gibi hayal gücünü kullanarak anıları canlandırmak yoluyla da olabilir. Derinlemesine davranışta çalışanlar, duygularını diğer tarafa aktarmaya çalışırken içsel duygulara odaklanarak bir aktör ya da oyuncu gibi rol yaparlar. Bir anlamda, çalışanlar kendilerini müşteri gibi görüp empati yaparak hareket etmektedirler (Rupp ve arkadaşları, 2008). Derinlemesine duygusal emek davranışlarına göre hareket eden çalışanlar için, göstermeleri gereken duygusal ifadeler, işin iyi yapılması için gereklidir. İşini iyi yapmak için bu duygusal ifadeleri yansıtmaları gerektiği bilinciyle çalışmaktadır. Bu doğrultuda, çalışanlar,

duygularını ihtiyaç duydukları şekilde uyarlamak için çaba sarf etmektedirler (Kaya ve Özhan, 2012).

Kruml ve Geddes'e (2000) göre, davranışların derinlik boyutu duygusal emeğin temelidir. Bunun nedeni, çalışan için bu davranışta duygusal olarak yoğun bir çaba gereksinimi vardır. Derinlemesine davranışta çalışan, hissettiği duyguları kontrol eder ve işin gereksinimlerine uyum sağlar (Hochschild, 1983). Çalışan bir süre sonra, doğal duygularına çok aykırı olmaksızın, işinin gerektirdiği duygusal davranış kurallarını yansıtabilmektedir. Yüzeysel duygusal emek davranışları ile derinlemesine duygusal emek davranışları arasında, gerçekte hissedilmeyen duyguların yansıtılmasında bir benzerlik vardır. Yüzeysel duygusal emek seviyesinde çalışanın işi zorunluluk olarak görmesi isteksizce hareket etmesine neden olmakla birlikte derinlemesine emek boyutunda çalışan ihtiyaç duyduğu duygusal davranışları derinlemesine duygusal emek davranışında görmektedir ve bu duyguları gerçekleştirerek çalışmasını sürdürmektedir (Kaya ve Özhan, 2012).

2.1.1.3. Samimi (Doğal) Davranış

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların duygusal emek davranışı sergilerken bazen karşı tarafla aynı duygulara sahip olabileceğini belirterek, yüzeysel ve derinlemesine emek davranışlarının duygusal emek davranışını anlatmada eksik kaldığını vurgulamışlardır. Bu eksikliği tamamlamak için, duygusal emek davranışına üçüncü bir alt boyut olan samimi davranış boyutunu eklemişlerdir. Samimi davranış, çalışanların hiçbir çaba sarf etmeden kendi duygularını olduğu gibi yansıtma davranışlarıdır. Çalışanların hissettikleri duyguları yansıtmak, yüzeysel ve derinlemesine davranışta olduğu gibi zorunlu olarak rol yapma algısını içermemekte ve çalışanın içsel duygusal davranışını ifade etmektedir. Bir öğretmenin kendi sınıfından bir öğrencinin okulundan ayrılması sırasında yaşadığı üzüntünün gerçek ve doğal duygularını yansıtması samimi davranış örneği olarak ele alınabilir (Basım ve Beginirbaş, 2012).

Duygusal emek davranışı üzerine yapılan araştırmaların çoğu, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışa odaklanmış olup, çalışanların gerçekte hissettikleri duyguları yansıttıkları samimi (doğal) davranış boyutu çok fazla ele alınmamıştır. Samimi davranış boyutunda çalışanın, işin gerektirdiği duyguları yansıtmak için fazladan çaba göstermesine zorlanmasına gerek yoktur (Yürür ve Ünlü, 2011). Çünkü kişinin kendine ait duyguları ile işin gerektirdiği duygular arasında fark yoktur. Alan

yazında “samimi davranış” olarak kavramsallaştırılan duygusal emeğin bu boyutunda çalışanların yüzeysel davranışlarda olduğu gibi duygusal çatışma yaşamaları mümkün değildir (Diefendorff ve diğerleri, 2005; Chu ve Murmann, 2006; Başbuğ ve arkadaşları, 2010). Diefendorff ve arkadaşları (2005) da samimi davranışı, işyerinde gerçekte hissedilen duyguları yansıtmanın, mesleki tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmeyeceğini savunmuşlardır.

2.1.1.4. Duygusal Talepler ve Duygu Düzenleme

Bireyin hedeflerini gerçekleştirmek için duygusal tepkilerini kontrol altında tutması, gözlemesi, değerlendirmesi ve uygun şekilde değiştirmesi duygu düzenleme olarak tanımlanmaktadır (Thompson, 1994; Bridges, Denham ve Ganiban, 2004). Aynı zamanda duyguların fark edilmesi, anlaşılması ve kabul edilmesi; olumsuz duygular yaşandığında dürtülerin kontrol edilebilmesi, hedefler doğrultusunda harekete geçilebilmesi ve duruma uygun duygu düzenleme stratejileri kullanılarak bireysel hedeflerin ve durumsal taleplerin karşılanması şeklinde duyguları düzenleme becerisi olarak da tanımlanmaktadır (Gratz ve Roemer, 2004).

Özellikle hizmet sektöründe duygu düzenlemesi, yani olumlu duyguların gösterilip olumsuz duyguların bastırılması, müşteri memnuniyeti, müşterinin örgüte olan sadakati için önemlidir. Müşteri memnuniyeti ve buna bağlı olarak örgütsel verimlilik için müşteride olumlu bir izlenim yaratmak, başarılı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Örgüt içerisinde, davranış kuralları aracılığıyla duygusal emek davranışlarının düzenlenmesi, işgörenin müşteriyi memnun etmesini sağlamaktadır ve bunun getirisi olarak da örgütün tercih edilirliliği artmakta ve bu sayede örgüt açısından umulan yarar sağlanmaktadır. Duygusal emeğin söz konusu bu işlevi konunun önemli hale gelmesini sağlamıştır (Yılmaz ve Özkan, 2011).

Duyguların farkında olmak, kontrol altında tutmak, tepkileri düzenlemek kişi için yoğun çaba gerektiren bir süreci kapsamaktadır (Koole, 2010). Duygu düzenlemenin içinde kişinin kendi duygularını, karşı tarafın taleplerini, duygunun kendisini ve duygunun altında yatan faktörleri düzenlemesi gibi birçok düzenleme bulunmaktadır. Bu düzenleme olumlu ve olumsuz duyguyu düzenlemek ya da bastırmak şeklinde de olabilir. Bireyler iş ortamlarında duygu deneyimi yaşadıkça duyguların ifade edilmesini ortaya koyan kurumsal kuralları öğrendikçe duygu düzenleme becerilerini geliştirmeye devam eder (Gross ve Munoz, 1995). Bazen de duygu düzenleme çabası

istenmeyen duygunun yaşanmasıyla sonuçlanabilmekte ve bu durum kişide psikopatolojik rahatsızlıklara da neden olabilmektedir (Cole ve arkadaşları, 1994).

2.1.1.5. Müşteri Hizmetlerinde Aşırı İş Yükü ve Çatışmalar

Çalışanın verimliliğine ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak tanımlanmaktadır (Weiner, 1982). Bunlarla birlikte duygusal emeği gösterme ya da sergileme sürecinin dengeli yürütülememesi sonucunda tükenmişlik sendromu, iş-aile çatışması, işi bırakma eğilimi, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, rol çatışması, yabancılaşma ve mobbing gibi olumsuz sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir (Yapraklı ve Yılmaz, 2007).

Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü, çalışanın sağlık durumunu, verimliliğini, işe karşı motivasyonunu, sosyal hayatını olumsuz yönde etkileyen her türlü baskı olarak da tanımlanabilir (Demirkaya, 2014). Aşırı iş yükü niceliksel ve niteliksel olarak iki grupta toplanabilir. Niceliksel iş yükü çalışanın yapılacak bir işi, sınırlı zaman kaygısıyla ya da kısa zamanda, bir çok işi yapmaya çalışmasıdır. Çoğu zaman bu durum kişinin kapasitesinin oldukça üstündedir. Fiziken ve zihnen yorucu olabilmektedir. Niteliksel iş yükü ise çalışanın sahip olduğu özelliklerinin bilgi birikimi veya kapasitesinin yapılacak işle uyumlu olmamasıdır (Eroğlu, 1998; Cam, 2004). London ve Klimoski (1975) hemşirelerle yaptıkları çalışmalarda fiziksel ve zihinsel yorgunluğa sebep olan otuz üç faktör çıkarmışlar bunları da aşırı iş yükü, çatışma ve işgören denetimi olmak üzere üç başlıkta toplamışlardır.

2.1.1.6. Duygusal Uyumsuzluk ve İncinme

Örgütlerde gösterilmesi beklenen duygularla gerçekte hissedilen duygular arasındaki çatışma veya rol çatışmasının bir şekli olarak tanımlanabilir. Bu çatışma gerçek duygular gösterilemediği için çalışan, duygusal bir uyumsuzluk yaşamaktadır (Morris ve Feldman, 1996; Rafaeli ve Sutton, 1987). Bu tanım duygusal emek davranış boyutlarından yüzeysel (duygusal çelişki) davranış boyutuyla aynı anlamı taşıdığı görülmektedir. Gerçekte hissedilen duygular ve bireyden beklenen duygular arasındaki çatışma ortaya duygusal uyumsuzluğun, çıkmasına neden olmaktadır. Hissedilen duygular ve sergilenen duygular arasındaki bu uyumsuzluk uzun süreli ise duygusal emek bireyde istenmeyen ve gerginlik yaratan bir takım olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

2.1.1.7. Organizasyon Gözetimi ve İzleme

İş dünyasında artan rekabet sebebiyle çalışandan daha çok alma düşüncesi teknolojinin çalışma hayatında hızla yerini almasıyla sonuçlanmıştır. Bilgisayarlar, yazılım programları ve elektronik donanımlar sayesinde günümüzde bir çok iş yeri organizasyon gözetimi ve izleme işini yapmaktadırlar. Birbiriyle aynı anlamı taşıyor gibi görünse de izleme ve gözetleme kavramları aynı manaya gelmezler. İzleme bir hedefe bağlı olmaksızın çalışanların performans ve bilgilerinin elektronik donanımlar aracılığıyla toplanması ve raporlanması işlemidir. Diğer yandan gözetleme organizasyonla davranışı kontrol altına alınmak istenen çalışanla arasındaki ilişki olarak tanımlanır (Alder ve Ambrose, 2005; Boton, 1996; Yılmaz, 2005).

Başka bir tanıma göre izleme, iş yerinin amaçsız bir şekilde otomatik olarak bilgi toplama ve kayıt altına alınması sürecidir. Gözetim de ise iş yerinin bir amaç dahilinde çalışanın performansını, telefon ve bilgisayar kullanma süresini yani iş yerinin kaynaklarını nasıl kullandığının bilgisinin edinilmesidir (Al-Rjoub, Zabian ve Qawasmeh, 2008). İş verenler için bu durum karlılığı artırmak, çalışandan daha çok verim elde etmek için iyi gibi görünse de aynı durum çalışan için söz konusu değildir. Çalışanın mahremiyeti açısından olumlu olmadığı görülmektedir (Watson, 2001; Erdem ve Koç, 2006).

2.1.1.8. Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler

Organizasyonel destek, çalışanın organizasyon tarafından kendisine ne kadar destek verildiğini düşünmesi ve anlaması veya organizasyondaki üyelerin kendisine değer vermesi, iş yerindeki mutluluğunu önemsemesine yönelik algılama biçimi olarak tanımlanabilir (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986).

Algılanan organizasyonel desteğin, çalışan ve kurum arasındaki ilişkinin kalitesini yansıttığı düşünülmektedir. Nitekim organizasyonel destek algısı güçlü olan çalışanların iş yerlerinde daha faydalı davranış gösterme eğiliminde olacakları, iş yeri devir oranının düşük, iş performansının da yüksek olacağı öngörülmektedir. Buna bağlı olarak kurum kültürüne uygun örgüt politikaları oluşturulması ve çalışanın haklarını koruyan sistemler kurulmasının çalışanın işe olan bağlılığını arttıracacağı düşünülmektedir (Yürür, 2005; Özdevecioğlu, 2003).

2.2. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler

İlgili alan yazında ele alınan noktalardan biri; çalışanların duygusal emek davranışlarındaki farklılıkların bazı sosyo-demografik özellikler ile ilişkili olmasıdır. Araştırmanın bu bölümünde duygusal emek davranışına etki ettiği düşünülen sosyo-demografik özellikler bağlamında; cinsiyet, yaş, medeni durum, iş deneyimi ele alınmıştır. Ek olarak, durumsal değişkenlere (müşterilerle etkileşim süresi, yoğunluğu ve gösterilen duygusal emek davranışındaki çeşitlilik düzeyi) de yer verilmiştir.

2.2.1. Bireysel Faktörler

2.2.1.1. Cinsiyet

Duygusal emek davranışı ile cinsiyet arasındaki ilişkiler konusundaki araştırma sonuçları, cinsiyetin duygusal emek davranışlarını sergilemede anlamlı olmadığı yönündedir. Bu yaklaşımlardan farklı olarak duygusal emek davranışlarının cinsiyete göre farklılaştığını savunanlar da vardır; onların argümanları, iş hayatındaki rollerin paylaşılmasında erkek ve kadınlar arasında bir ayrım olduğu gerçeğine dayanmaktadır. Özellikle, hosteslik, hemşirelik ve sekreterlik gibi mesleklerde olumlu duygusal ifadelerin yansıtılması gereken durumlarda kadınların erkeklerden daha başarılı olduklarını ileri sürmektedir (Hochschild, 1983). Havayolu şirketlerinin, mobil satış departmanı ve uçuş personelleri üzerinde yaptıkları bir çalışmada kadınların duygusal emek davranışlarını erkeklere göre daha başarılı sergilediklerini; bu nedenle de işe alımlarda çalışan seçiminde kadınların tercih edildiğini ortaya koymaktadır (Taylor ve Tyler, 2000). Kadınların duygusal emek davranışlarını sergilemedeki kabiliyetlerinin, çalışma ortamlarını daha kolay ve daha rahat bir şekilde benimsenmeleri ile ilişkili olduğu düşünülmektedir (Grandey, 2000). Bu durumun kadın fizyolojisinden kaynaklandığı da belirtilmektedir (Özgen, 2010). Buna rağmen alan yazında yapılan araştırmalarda duygusal emek davranışlarını sergilemede cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmadığı yönündedir.

2.2.1.2. Yaş

Duygusal emek davranışı ile demografik etkenlerden yaş faktörü arasındaki ilişkide alan yazına bakıldığında anlamlı bir farklılığın olmadığı yönündedir (Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012). Ancak alan yazındaki bazı çalışmalar bu

sonuçlardan farklı olarak yaşlı çalışanların, duygusal etkileşimi yoğun olan işlerde müşterilerine daha yüksek düzeyde samimi ve derinlemesine davrandığını, yüzeysel davranma düzeylerinin ise daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre yaş artışının duyguları kontrol etme becerisinde benzer bir artışa eşlik ettiğini göstermektedir. (Dahling ve Perez, 2010; Robbins, 2009).Buna rağmen alan yazında bulgular yaş etmeninin duygusal emek sergilemede anlamlı bir farklılık yaratmadığı yönündedir.

2.2.1.3. Medeni Hal

Duygusal emek davranışı sergilemede etkili olduğu düşünülen diğer bir sosyo-demografik özellik, çalışanların medeni durumudur. Alan yazındaki araştırma sonuçları, medeni durumun duygusal emek davranışlarını sergilemede önemli bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir (Seçer ve Tınar, 2004). Bu sonuçlara rağmen evli çalışanların eşlerinden aldıkları sosyal destekle iş yaşamında duygusal emek ifadelerini daha başarılı bir şekilde yansıtabilecekleri de düşünülmektedir. Bununla birlikte Chang ve Chiu (2004) tarafından Tayvanlı çalışanlar üzerinde yaptıkları bir araştırmalarında, evli çalışanların daha yüzeysel davranış eğilimi gösterdiklerini, bekar çalışanların ise, daha derinlemesine bir davranışa sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç; bekar çalışanların, evli çalışanlara göre aile sorunlarının olmaması nedeniyle işlerine daha fazla odaklanabildikleri şeklinde yorumlanmaktadır. Buna rağmen alan yazında duygusal emek davranışı sergilemede medeni durumun önemli bir etkiye sahip olmadığı yönündedir (Oral ve Köse, 2011; Seçer ve Tınar, 2004).

2.2.1.4. Çalışma Süresi

Duygusal emek davranışına ilişkin araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışma süresinin iş yaşamında duygusal emek davranışı sergilemede önemli bir etkisinin olmadığı görülmektedir (Öz, 2007; Pala, 2008). Ancak farklı bir yaklaşım olarak Dahling ve Perez (2010) de uzun süreli çalışanların elde ettikleri iş deneyiminin duygusal emek davranışlarını belirlemede avantaj olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde Chu ve Murmann (2006) ve Hochschild (1983) de işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını sergilemek için geçmişte edinilen iş deneyimlerinin önemine dikkat çekmişlerdir. Öz (2007) ve Uysal (2007) tarafından yapılan araştırmalarda da daha fazla çalışma süresine sahip olan çalışanların derinlemesine emek sergileme

davranışının daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Bu sonuçlara rağmen alan yazında, iş deneyiminin, duygusal emek gösteriminde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmaktadır.

2.2.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

Bireysel özelliklerin yanı sıra duygusal davranış kuralları, otonomi, iş rutinliği, sosyal destek, ödüllendirme, güçlendirme, izlenim yönetimi gibi örgütsel faktörler de duygusal emek davranışına yön vermektedir. Duygusal davranış kuralları, örgütsel amaçlar doğrultusunda oluşturulmuş, yöneticinin ya da örgüt liderinin denetimi altında olan, çalışanın duygu ve davranışlarını belirleyen kurallardır. Bu kurallarla, bir işin gereği olan duygu ve davranışlar, daha fazla sabitlenerek disiplin altında tutulabilir. Duygusal davranış kuralları örgütün amaçlarına uygun olarak örgütten örgüte farklılık gösterebilir. Daha düşük kesinti oranları, izinler, sendika faaliyetleri, çalışanların iş doyumunu belirleyicileridir. Bu belirleyiciler çalışanların, işlerini daha iyi bir şekilde yerine getirmelerini sağlamaktadır (Robbins ve Judge, 2009). Buna göre örgütsel ve çevresel faktörler şu şekilde sıralanabilir: ücret ve hakların düzeyi, çalışma koşullarının kalitesi, sosyal haklar, meslektaşları ile ilişkiler ve üst yönetim, iş güvenliği ve örgüt kültürüdür (Telman ve Ünsal, 2004).

İş tatmini ve örgütsel bağlılık sağlamak için en iyi yöntemlerden biri, ücret artışları olup; yaşamak için yeterli paraya sahip olmayan veya az gelişmiş ülkelerde hayatta kalmaya çalışan insanlar için ücret, iş tatmini ve tam bir memnuniyet ile bağlantılıdır (Robbins ve Judge, 2009). İnsan kaynakları yönetiminde çalışanda motivasyonun etkinliğini desteklemek için; adil gelir, sosyal haklar, kariyer gelişim planları ve eğitim içeren programlar gibi belirli bir kalitenin oluşturulmasına odaklanılmıştır (Parvin ve Kabir, 2011).

Çalışanların memnuniyeti sadece ücret miktarına değil diğer çalışanlarla eşit sosyal hak ve avantajları elde etmeye de bağlıdır. Çalışanlara genişletilmiş sosyal statü için koşullar sağlandığında ve çalışanlar, eşit muamele gördüklerini bildiklerinde, işlerinden memnun kalma olasılıklarının daha yüksek olacağı düşünülmektedir (Witt ve Nye, 1992).

Yoğun iş ortamı içinde çalışanların yöneticilerle etkin bir şekilde iletişim kurabildiklerinde ve bilgilerini paylaştıklarında kendilerini daha memnun

hissetmektedirler. Avtgis (2000), çalışanların iletişim ve yüksek ödülünden memnun kaldığını ve örgütsel bağlılığına etkisinin daha fazla olduğunu ortaya koymuştur.

Çalışma koşulları, çalışanların iş tatminini etkilemekte olup, bu koşullar beklentileriyle eşleştğinde, çalışanlara daha olumlu bir iş tatmini sağlamaktadır. Arnold ve Feldman'a (1996) göre, çalışma ortamının hijyen koşulları, gürültü seviyesi, sıcaklık, aydınlatma açısı, havalandırma, çalışma saatleri ve kaynaklar gibi belirli özellikleri çalışma koşullarının bir parçası olup, çalışanlar kötü çalışma koşullarıyla karşı karşıya kaldıklarında, bu durum çalışanların olumsuz performans göstermelerine neden olabilmektedir.

2.2.3. Örgütsel Destek

Hochschild (1983)'in hostesler üzerinde yaptığı araştırmasında, çalışanlara sağlanan sosyal desteğin, duygusal emek davranışları sergilerken, duygusal rahatlamada yardımcı olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde, Grandey (2000) yaptığı araştırmasında, örgütlerde sosyal destek ile yaratılan olumlu atmosferin, işverenlerden gelen olumlu tepkilerin devam etmesinin, çalışanda daha düşük düzeylerde duygusal emek gösterimine olanak tanıyacağını söylemektedir. Bu bağlamda, duygusal emek davranışı ile ilgili çalışma yapan araştırmacıların ortak görüşü, örgüt içinde sağlanan sosyal desteğin duygusal emek davranışının zararlı etkileri için azaltıcı bir faktör olduğu yönündedir (Witt ve Nye, 1992). Chu ve Murrmann (2002), örgüt içinde sosyal destek elde etmenin, çalışanlara bazı faydalar sağlayabileceğini de belirtmişlerdir. Buna göre, örgüt içi sosyal destek, duygusal şiddet, stres ve gerginliği azaltmada etkili olabilir. Bu nedenle, kurum içinde bir grup olmak, sosyal destek elde etmek, çalışanın psikolojik ve fiziksel sağlığını olumlu yönde etkileyebilir. Sonuç olarak, örgüt içindeki sosyal desteğin duygusal emek davranışı açısından önemli bir pozitif etki yarattığı söylenebilir.

2.2.4. Örgüt İçi Müşteri Etkileşim Faktörleri

Duygusal emek davranışının örgüt kavramını etkileyen faktörlerinden biri olan müşteri etkileşim faktörleri, üç başlık altında incelenmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Bunlar etkileşim süresi, etkileşimin yoğunluğu ve etkileşimin çeşitliliği olarak ele alınmıştır (Akbolat ve Işık, 2008; Yürür ve Ünlü, 2011; Kaya, 2014). Bütün toplumsal etkileşimler iletişimi içermektedir. Etkileşimin olmadığı yerlerde örgütlerden ya da gruplardan söz edilememektedir. Çünkü etkileşim ve iletişim örgütlerin can

damarı konumundadır (Yıldırım ve arkadaşları 1996). Zoga'nın da ifade ettiği gibi ” İletişim sistemi, bir örgütü, insan vücudunun sinir sistemi gibi saran bir yapıdır” (Sabuncuoğlu, 2007). Örgütler de tıpkı canlılar gibi varlıklarını sürdürebilmek için iç ve dış çevre ile etkili bir iletişim kurma ihtiyacında oldukları bilinmektedir.

2.2.4.1. Etkileşim süresi

Zaman faktörünün duygusal emek ile etkileşimi, çalışanın duygularını bastırmak ya da uzlaştırmak için harcadığı çabayı ifade etmesi ile ilgilidir. Alan yazında, çalışanın hizmet alan bireylerle kurduğu etkileşimin uzun zaman alması ve sergilenen tutum ve davranışlara daha fazla önem vermesi duygusal emek davranışını sergilemek için daha fazla çaba harcaması gerektiği anlamına gelmektedir (Grandey, 2000). Hizmet alan bireyler ile etkileşimin kısa olduğu durumlarda, harcanan çaba düşük olup, etkileşim süresinin uzamasında duygusal emek davranışının yansıtılması için, daha fazla emek gücü harcamak gerekli olabilir. Örnek olarak, bir alışveriş merkezinde çalışan bir kasiyer ile etkileşim süresi genellikle kısadır. Bu nedenle, kasiyerler duygusal emek davranışları sergilerken çok fazla çaba sarf etmek zorunda olmayabilir. Öte yandan; doktor, diş hekimi ve sağlık çalışanlarının iş alanlarında hizmet alıcısıyla etkileşim süresi çok uzun olabilir. Bu meslekleri gerçekleştirenlerin, duygusal emek davranışlarını sergilerken samimiyet duygusu yaratmaları ve işlerini yapmaları için daha yoğun bir çaba sarfetmelerini gerektirebilir (Maslach ve Jackson, 1981).

2.2.4.2. Etkileşimin Yoğunluğu

Alan yazında duygusal emek davranışlarının süresi ile etkileşimin yoğunluğu arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Kısa süren etkileşim senoryalaştırılmıştır ve daha az duygu yoğunluğu gösterimini gerektirir (Diefendorff ve arkadaşları, 2005). Bu nedenle, müşterilerle etkileşimin yoğun olduğu hizmet sunum sürecinde çalışanların derinlemesine duygusal emek davranışları sergilemeleri ve etkileşimin samimiyetine inanabilmeleri gerekmektedir. Etkileşimin yoğunlaşması, gerekli duyguların müşterilere yansıtılmasını zorlaştırabilir. Bu durum çalışanların kendilerini daha iyi ve içtenlikle ifade edebilmeleri için harcadıkları duygusal emek düzeyinin de artmasını sağlamaktadır. Hizmet alan müşteri sayısının yoğun ve müşteri dolaşımının çok yüksek olduğu, hızlı gıda işletmelerinde, hizmet sunum sürecinde çalışanların derinlemesine duygusal emek davranışına sahip olmaları

gerekmebilir. Böyle bir hizmet teslim çalışmasında, müşterinin taleplerini mümkün olduğunca çabuk ve doğru bir şekilde yerine getirmek, başka bir deyişle, işletmenin teknik yönlerini iyi bir şekilde uygulamak yeterli olabilir. Oysa ki dış kliniklerinde veya uzun süre tedavi gerektiren hastalıklarla ilgilenen doktorlar için durum farklıdır. Etkileşim süresi uzun, hastaya harcanan çaba fazla, dolayısıyla etkileşim yoğunluğu ve sergilenen duygusal emek davranışı da fazla olacaktır (Grandey, 2000).

2.2.4.3. Etkileşimin çeşitliliği

Etkileşimin çeşitliliği, iş yaşamında iş yerinin, çalışandan sergilemesini beklediği duyguların çeşitliliğini ifade eder. Çalışandan sergilemesi beklenen duyguları üç ayrı başlıkta incelemek mümkündür: Pozitif (bütünleştirici) duygular, negatif (ayrıştırıcı) duygular ve maskelenen (nötr) duygulardır (Wharton ve Erickson, 1993). Çalışandan güler yüzlü ve empatik davranmasını istemek bütünleştirici duygulara örnek olabilir. Hosteslik, halkla ilişkiler, düğün organizasyon işleri yapanlar gibi (Brothridge ve Lee, 2002; Grandey, 2000). Bununla birlikte polislik ve gardiyanlık meslekleri ile cenaze işleriyle ilgilenenlerden negatif (ayrıştırıcı) duygular sergilemeleri beklenir. Bir de hakimlik, terapistlik mesleklerinde olumlu veya olumsuz duygu ifadesi verilmemesi gereken meslekler olduğu için duyguları maskeleymeyi gerektirir ve nötr (maskelenen) duygulara örnektir. Bazı meslek dallarında etkileşim çeşitliliğinin üç ayrı duygusunu da kullanmak gerekebilir. Örneğin; Öğretmenler, derste dikkati toplamak için bütünleştirici duygu gösterimine, disiplini sağlamak için ayrıştırıcı duygu gösterimine ve saygınlığı korumak için de maskelenen duygu gösterimini yapmaları gerekebilir. Çalışandan beklenen duygu gösterim çeşitliliği ne kadar çok ise duygusal emek davranışı sarfetmesi de aynı oranda fazla olması beklenmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Hekimler ya da sağlık çalışanları da benzer şekilde etkileşimde çeşitliliği yaşamaktadırlar. Ağrılı gelen hasta için negatif duygu gösteriminde bulunurlarken, estetik amaçla gelen müşteriye de pozitif duygu gösteriminde bulunabilirler. Bu durum da hekimlerin ve sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışı kullanımını artırmalarını gerektirebilir.

2.2.5. Duygusal Emek Davranışının Çıktıları

Duygusal emek davranışı, hem bireyler hem de örgüt için olumlu ve olumsuz çıktılar oluşturabilmektedir. Bu bağlamda, Hochschild (1983), çalışanların duygularını belli bir ücret karşılığında çalıştıkları örgüte sattıklarını ve bu nedenle sosyal hayattaki

duygusal yansıma ile işteki duygusal yansımanın farklı kategorilerde ele alınması gerektiğini savunmuştur. Hochschild (1983)'e göre, kurumun iş hayatında çalışandan beklentileri doğrultusunda duygularını düzenlemesi, çalışanlarda ciddi stres oluşturmakta ve kendi gerçek duygularına yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

Abraham (1998), çalışanlar için duygusal emeğin olumsuz çıktılarının altında yatan nedenlerden birinin duygusal çeşitlilik olduğunu belirtmiştir. Bu durumda, çalışan duygusunda bir rol çatışması yaşamaktadır. Çünkü çalışanın kişisel değerleri ile çalışma yaşamının gerektirdiği duygusal emek davranışları arasında rol yapmak zorunda olan çalışan, yüksek düzeyde bir stresle çalışmak zorunda kalabilmektedir.

Bununla birlikte, duygusal emek davranışı değişkenlere bağlı olduğundan her zaman olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmayabilir. Çünkü, duygusal emek davranışının sonuçları bir takım durumsal ve kişisel faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir (Oral ve Köse, 2011). Performansa dayalı ücret politikasının uygulandığı bir örgütte çalışan kişinin, müşteriye yönelik olumlu davranışlar yansıtması çalışanın finansal kazancının artmasını sağlayabilir. Garsonluk, turist rehberleri gibi hizmet sektöründeki meslek gruplarında ekstra gelir (bahşiş, komisyon vb.) almaları buna örnek olarak verilebilir. Alan yazında çalışanların sıcak ve içtenlikle müşterileri ile etkileşimde olmaları, çalışanların gelirlerini arttırmasında avantaj sağlamaktadır (Güngör, 2009).

Duygusal emek, çalışanların yanı sıra organizasyonlar açısından da bazı sonuçlar doğurabilir ve kurumlara kısa veya uzun vadeli kazançlar sağlayabilir. Yansıtılan duygusal emek davranışları, organizasyon için anında önem arzeden olumlu çıktılar sağlayabildiği gibi çalışanın etkileşimde bulunduğu müşteriyle bağ kurarak uzun vade de örgüte fayda sağlaması mümkündür. Bu durumda müşteri, çalışanla etkileşimi nedeniyle kurum hizmetlerinden elde ettiği memnuniyet düzeyine bağlı olarak, daha sonraki hizmet alımları için aynı kurumu kullanmayı tercih edebilir. Ayrıca bu durum, bir müşteriden diğerine aktarılabilir ve kurumun verdiği hizmet kulaktan kulağa yayılabilir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Güngör, 2009).

Diğer yandan, duygusal emeğin örgütsel negatif çıktıları olduğu da belirtilmektedir. Bu göre, çalışan tarafından sergilenen duygular, müşteriler tarafından samimi duygular olarak algılanmazsa, hizmet alan bireylerde olumsuz bir tepki oluşturabilir. Doğal olmayan, yüzeysel davranışlar bazı durumlarda hiç olmadığı kadar müşteri de olumsuz olarak karşılanabilir. Bu durum, müşterinin satın aldığı hizmetten memnun olmamasına ve aynı kurumun hizmetlerini tercih etmemesine neden olabilir.

Bunun dışında, duygusal emek davranışının sonucunda ortaya çıkan olumsuz çıktılar örgütün hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilir. Bunun sonucunda da çalışanlarda mesleki tükenmişliğe yol açabilir (Mann, 2007).

2.3. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1974'te Freudenberger tarafından alan yazında kullanılmıştır. Freudenberger (1974), çalışmasında tükenmişlik kavramını, aşırı iş yükünden ya da karşılıksız taleplerden sonra başarısızlık, güç ve enerji kaybı, kişinin iç kaynaklarının tükenmesi olarak tanımlamıştır. Bu çalışmadan sonra mesleki yaşamda tükenmişlik sorunu ile ilgili çalışmalar artmaya başlamıştır. Özellikle Maslach ve Jackson'ın (1981) ölçek geliştirme çalışmasının ölçülebilir bir tükenme vakası sunmayı amaçlaması sonrasında konuyla ilgili deneysel düzeyde çalışma, çeşitli mesleki alanlarda da yaygınlaşıp araştırılmıştır.

Maslach ve Jackson (1981) araştırmalarında, tükenmişlik kavramını, bir tür psikolojik bozukluk ve “yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli yüz yüze görüşen kişilerde fiziksel ve zihinsel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik” olarak değerlendirmiştir. Pinnes ve Aronson (1988) ise çalışmalarında tükenmişliğin, bireyin iş yaşamında düşük motivasyonunun ve sonuçta ortaya çıkan iş tatminsizliğinin ve amaç kaybının bir sonucu olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca tükenmişlik kavramını, “sürekli strese, umutsuzluk, çaresizlik ve duygu eksikliğine neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk hali” olarak da tanımlamıştır. Başka bir tanıma göre de tükenmişlik “sürekli güçlü stres maruziyetinden kaynaklanan düşük benlik saygısı veya öz yeterlikle ilişkili duygusal, fiziksel ve zihinsel rahatsızlıklardır” (Akbolat ve Işık, 2008).

Alan yazında tükenmişlik kavramı, bireyin çalışma ortamından uzaklaştırılamayacak olan stresin bir sonucu olarak ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik bir hastalık olarak görülmektedir (Tepeci ve Birdir, 2003). Bu nedenle, tükenmişliğin, çalışma hayatının stresli ortamı ile başa çıkamayan bireyler açısından daha yüksek düzeyde hissedilebileceğini söylemek mümkündür. Maslach (1982) yaptığı araştırmada, insanlarla yoğun etkileşimde çalışanların stresli çalışma ortamı nedeniyle yaşamda yorgunluklarını daha fazla hissedebildiklerini vurgulamıştır. Bu yaklaşımdan, tükenmişliğin özellikle hizmet sektöründe çalışanlar için daha önemli bir mesleki tehlike olduğu söylenebilir.

2.3.1. Tükenmişlik Kavramının Boyutları

Alan yazında, Freudenberger (1974) tükenmişliğin sadece duygusal boyutunu ele alırken; Maslach ve Jackson (1981) ise buna , duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalmayı da ekleyerek çok boyutlu olarak incelemiştir. Araştırmanın bu bölümünde tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olarak üç boyutta ele alınmaktadır.

2.3.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan araştırmaların başlangıç noktası, merkezi ve en önemli bileşeni olarak gösterilmekte ve yoğun çalışma temposuna bir tepki olarak ortaya çıktığı düşünülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Mental yorgunluk; bireyin stres boyutunu vurgulamakta ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarını azaltmak anlamına gelmektedir. Duygusal tükenme, stresin bir sonucu olarak görülmekte olup, özellikle çalışan, yüksek düzeyde iş yükü altına girdiğinde ve talepleri karşılayamadığında ortaya çıkmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005).

Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, enerji eksikliği yaşayabilir ve kendilerini duygusal yönden yıpranmış hissedebilirler. Bu tükenme boyutu çalışma ortamındaki dış talepleri karşılamadaki yetersizliğin bir sonucu olarak görülebilir, ancak her çalışan için bu durum yetersizlik düzeyine yol açmayabilir. Duygusal tükenme, çalışanın geçmişte olduğu gibi sorumlu davranmadığını, gerginlik ve hayal kırıklığı duygularıyla dolu olan bireyin ertesi gün işe dönme zorunluluğunun önemli bir sorun olduğunu düşünmesidir (Çimen ve Ergin, 2001; Maslach ve diğerleri, 2001)

2.3.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma boyutu, duygusal tükenmeden sonra gelen bir aşama olarak gösterilmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar, hizmet ettikleri müşterilerin talep ve ihtiyaçlarına kayıtsız kalabilmekte ve çalışanlar için müşteriler anlamlarını yitirebilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). Benzer şekilde, Maslach ve Jackson da (1981) tükenmişliği hizmet verdikleri müşterilere birey olduklarını dikkate almadan, duygudan yoksun tutum ve davranış sergilenmesi olarak tanımlamışlardır. Duygusal olarak tükenmiş birey, psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır ve etrafındaki insanlarla olan ilişkisine bir sonraki aşamada sınırlar koyabilmektedir.

Çalgan ve diğerleri (2009)'ne göre duyarsızlaşma, çalışanları hizmet ettikleri insanların varlığından uzaklaştırma, onları nesneler olarak görme ve onlara mesafe koyma girişimidir. Bu hareketlerle duyarsızlaştırma boyutunda tükenmişlik hisseden çalışanların, çevreye karşı yabancılaşma yaşadıklarını ve kendilerini tecrit etme eğiliminde olduklarını söylemek mümkündür. Duyarsızlaşma bir başka tanıma göre, çalışanın hizmet sunduğu müşterilere ve örgüte karşı mesafeli, umursamaz tutum sergilemesi ve bu durumdan rahatsızlık duymamaları olarak ifade edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981). Bu durum ayrıca belirlenen örgütsel normların çalışan için bir anlamı olmamasına ve çalışmanın amacını da kaybetmesine neden olabilmektedir (Çimen, 2000; Torun, 1997).

2.3.1.3. Kişisel Başarı Hissinde Azalma

Kişisel başarı hissinde azalma, tükenmişliğin üçüncü aşamasıdır. Bu aşamada birey kendini olumsuz olarak değerlendirir. Bu insanlar çok sıkı çalıştıklarını, harcadıkları çabanın karşılıksız olduğunu ve başarılarının değerlendirilmediğini düşünmektedirler. Bir süre sonra harcanan bu çabanın kendileri için olumlu bir sonuç yaratmadığı duygusuyla birleşerek kendilerine olan saygıyı kaybetmeye başlayıp daha fazla çaba sarf etmenin gereksiz olduğu fikrinin yerleşmesine yol açabilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988). Çalışanın kişisel başarı hissinde azalma yaşamasının, iş ortamında yeterlilik ve verimlilik açısından düşüşe neden olabileceğini aynı zamanda depresyon gibi psikolojik sorunu da yol açabileceği bilinmektedir. Çalışanlar, müşterilere yararlı olmak adına gittikçe artan bir verimsizliğe sahip olabilmektedirler (Gezer ve diğerleri, 2009).

2.3.2. Tükenmişlik Kavramına Etki Eden Faktörler

Bu bölümde tükenmişliğe etki eden faktörlerden söz edilecektir. Tükenmişliğe etki eden faktörler, genel olarak iki başlık altında incelenmiştir. Maslach ve Leiter (2009) tarafından yapılan araştırmada tükenmişlikle ilgili bireysel faktörler; kişinin beklenti düzeyi, dış kontrol yönelimi, öz yeterlilik yoksunluğudur. Çevresel veya örgütsel faktörler olarak da anılan dış etkenler; iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak ifade edilmiştir. (Uysal, 2007).

2.3.2.1. Bireysel Faktörler

2.3.2.1.1. Beklenti Seviyesi

Tükenmişlikle ilgili çalışmalarda önemli bir rol oynayan Freudenberger (1974), kişinin dileklerinin ve beklentisinin yüksek olmasının tükenmişlik düzeyi ile yakından ilişkili olduğuna işaret etmektedir. Çalışma hayatında bireylerin beklentilerinin yüksek olmasının daha yüksek düzeyde tükenmişlik hissine yol açabileceğini belirtmektedirler. İraz ve Ganiyusufoğlu (2011), üniversitede akademisyenlerle yaptığı araştırmalarında akademisyenlerin başarı ve kariyer beklentilerinin yüksek olmasının yüksek düzeyde tükenmişlikle sonuçlanabileceğini ortaya çıkaran bir çalışma yürütmüştür. Çalışmada, genç akademisyenlerin yaşlı akademisyenlere göre daha yüksek anlamlı bir duygusal tükenme düzeyleri olduğu bulunmuştur. Bu nedenle, beklenti düzeyi yüksekse tükenmişliğin yaşamda önemli bir faktör olarak değerlendirilmesi mümkün görünmektedir.

2.3.2.1.2. Dış Kontrol Odaklı

Dışarıdan denetleme olarak da adlandırılan dış kontrol, bireyin olaylara pasif tepkisi ve olaylara müdahale edip olayları kontrol edemeyeceğine olan inancı olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). İç kontrol sahibi çalışanlar, iş süreçlerinde karşılaştıkları stresli durumlarla baş edebilmek ve stresli ortamlarda en az stres seviyesinde etkilenebilmek için inisiyatif alabilirler. Dış kontrol odaklı bireyler, stresle mücadele etmeden kendi potansiyellerinin ve yeteneklerinin yetersiz olduğunu düşünebilirler. Bu durumda, dış kontrol odaklı çalışanlar maruz kaldıkları stresle mücadele etmek yerine stresin etkilerini kabul etmekte ve iş süreçlerinde aktif çözüm arayışlarına girmemektedirler. Dış kontrol odaklı bireylerin çalışma hayatında stresli ortamlardan fazla etkilenip çok daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayabilecekleri bilinmektedir (Sarıkaya, 2007). Maslach ve diğerlerinin (2001) çalışmasında, dış kontrol odaklı çalışanların iç kontrol odaklı olanlardan istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını bulmuşlardır.

2.3.2.1.3. Öz-Yeterlilikten Yoksun Olma

Öz-yeterlilik algısı, bireyin istenen sonucu elde etmek için gerekli olan eylemleri gerçekleştirme kabiliyetine sahip olduğu inancıyla ilişkili bir kavramdır (Bandura,

1997). Öz-yeterlik algıları yüksek olan bireyler, iş süreçlerinde karşılaşılan zorluklar ve zorluklarla başa çıkma yeteneklerinin ileri düzeyde olduğu belirtilmektedir (Özerkan, 2007). Yüksek düzeyde kendine yeterlilik hissi olan çalışanlar, iş yaşamlarında daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Öte yandan, düşük öz-yeterlik algısı olan bireylerin herhangi bir işte başarılı olamayacakları algısı, istenen sonuca ulaşmada özyeterlilikleri olan bireylere göre daha fazla tükenmişlik yaşayabilecekleri belirtilmektedir (Altay, 2009).

2.3.3. Örgütsel Faktörler

2.3.3.1. İş Yükü

İş yükü, çalışana yüklenen görev ve sorumlulukların normalden fazla olması veya çalışanın karşılayabileceği kapasitenin üzerinde olduğu algısı olarak tanımlanabilir (Maslach ve Leiter, 2005). İş yükü, örgütün görev tanımının niceliksel standartlarını belirlememesinin bir sonucu olarak görülebilir (Keser, 2006). İş yükü, çalışma hayatında en yaygın tükenmişlik kaynağı olarak görülmektedir. Aşırı iş yükü, işi belirli bir süre içinde bitirme yükümlülüğü olduğu gibi çalışanın işin niteliğine göre yetersiz olduğu veya iş standardının yüksek olduğu anlamını da taşır (Maslach ve Leiter, 2005). Yetersiz iş yükünün aşırı iş yükünde olduğu gibi aynı miktarda stres yarattığı ve bu durumun tükenmeye yol açtığı da vurgulanmaktadır. Öte yandan, yüksek düzeyde tükenmişlik riski olan hekimlik, öğretmenlik, polislik gibi mesleklerin ortak özelliklerinin fazla iş yükü olduğu da belirtilmektedir (Izgar, 2001).

2.3.3.2. Kontrol

Kontrol, çalışanın işle ilgili sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerini kullanma, önceliklerini belirleme, iş modellerini seçme ve kaynakları kullanma, karar verme yetkisiyle ilgili bir kavramdır (Maslach ve Leiter, 2005). İş yaşamında çalışanın iş yükünün fazlaştırılıp karar verme yetkisinin azaltılması yani kontrol yetkisinin verilmemesi yetersizlik duygusuna neden olabilmektedir (Bolat, 2011). Kurum içinde çalışanın bilgi ve becerisi dahilinde kontrol yetkisini kullanamaması çalışanların tükenmesine, yetersizlik duygusuna ve güven eksikliğine neden olabildiği gibi mesleki tükenmişlikle de sonuçlanabilmektedir (Uğurluoğlu, 2002; Maslach ve Leiter, 2005).

2.3.3.3. Ödüller

Ödüller, "Bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak hem maddi hem de sosyal açıdan takdir edilmesidir" (Leiter, 2003). Başarılı bir ödül sisteminin, işe yapılan katkılarının yönetim tarafından tanındığı ve kurumun sahip olduğu değerlerin bir işareti olduğunu söylemek mümkündür. Ödüllendirilen çalışanın adalet duygusu da ön plana çıkabilir. Buna göre, çabaların ödüllendirilmesi beklentileri karşılayamıyorsa çalışanın işi anlamsız görmesine, işten memnun olmamasına ve buna bağlı olarak işe tükenmişlik duygusuyla yaklaşmasına neden olabilmektedir. Ödüllendirme ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda, ödüllerin yetersiz olduğu organizasyonlarda, çalışanın tükenmişlik hissine daha duyarlı hale geldiği bulunmuştur (Maslach ve Leiter, 2005).

2.3.3.4. Aidiyet

Birlik duygusu olarak da ifade edilen aidiyet kavramı, sosyal kimlik ve örgütsel kimlik kavramlarıyla birlikte ele alınmaktadır (Maslach ve Leiter, 2005). Tüzün ve İrfan (2008)'a göre sosyal çevrenin bir özelliğini yansıtan aidiyet duygusu, bireyin örgüt içinde sosyal destek ve iş birliği gibi olumlu faydalar elde ettiğini algılaması sonucu ortaya çıkabilmektedir. Özellikle, organizasyonda üstleri ve meslektaşlarından yeterli sosyal destek sağlayamayan, resmi veya gayri resmi iş birliği kuramayan ve bu kişilerle ekip çalışması yapamayan çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşayabileceği tespit edilmiştir (Maslach ve Leiter, 2005; Tüzün ve İrfan, 2008).

2.3.3.5. Örgütsel Adalet Algısı

Örgütsel adalet algısı, bir çalışanın organizasyon içindeki diğer çalışanlarla karşılaştırıldığında adil ve eşit muamele görüp görmediği konusuna ait bir kavramdır (Maslach ve Leiter, 2005). Çalışan için adalet duygusu, işine harcadığı çabanın örgütte karşılık bulup bulmayacağı gerçeği ile de şekillenebilir. Çalışanın organizasyon içinde adil bir şekilde ele alındığını görmesi, çabalarının karşılığını aldığını düşünmesi, kuruluşla özdeşleşim kurmasını ve iş tatminini olumlu yönde etkileyebilir. Öte yandan örgütsel adalet ve eşitlik algısı zarar görürse, çalışanın bakış açısı olumsuz olabilir ve çalışan tükenmişlik hissini yoğun olarak hissedebilir (Maslach ve Leiter, 2005).

Örgütsel adalet algısının şekillenmesinde, çalışanların üstlerinin kendilerine karşı adil ve destekleyici tutum ve davranışlarının da önemli bir faktör olduğu ifade

edilmektedir. Buna göre, çalışanlar üstlerinin adil, eşit ve destekleyici olduğunu düşünürlerse, iş yerinde mesleki tükenmişlik yaşamaları pek olası değildir. Pfeffer ve Langton (1993), çalışanın istihdam edildiği kurumla ilgili düşük adalet algısının daha düşük bir performansa, meslektaşlarla daha az işbirliğine ve sonuç olarak tükenmişlik hissine yol açabileceğine işaret etmektedir.

2.3.3.6. Değerler

Değerler kavramını Bilgin (2003) "Bireyin neyin iyi neyin kötü olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır" diye tanımlamaktadır. Değerler, bireylerin hayatında yön gösterici olan, onları motive eden birer temsilcilerdir (Schwartz, 1992; Rohan, 2000). Çalışma hayatında yer alan değerler, çalışanın sahip olduğu inanç, görüş ve tutumlarının, mesleğin ihtiyaçları ve uygunluğu bağlamında dikkate alınmaktadır. Bu kavram, çalışan ve iş çevresi arasındaki ilişki olarak da görülmektedir. Çalışanın sahip olduğu değerlere bağlı olarak, işten çeşitli beklentileri vardır. Bu beklenti karşılanamazsa, çalışan ve kuruluş arasında bir değer çatışması yaşanabilir. Çalışanlarla örgüt arasındaki değer çatışmasının kayıtsızlığa ve yapılan işe duyulan isteksizlik nedeniyle tükenmeye yol açabileceği belirtilmektedir (Rohan, 2000). Değerler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda, değerlerin tükenmişliğin üç boyutuyla yüksek düzeyde ilişkili olduğu ve değerlerin tükenme ve örgütsel bağlılığın çalışmanın önemli belirleyicileri olduğu bulunmuştur (Altay, 2009).

BÖLÜM III

3. YÖNTEM

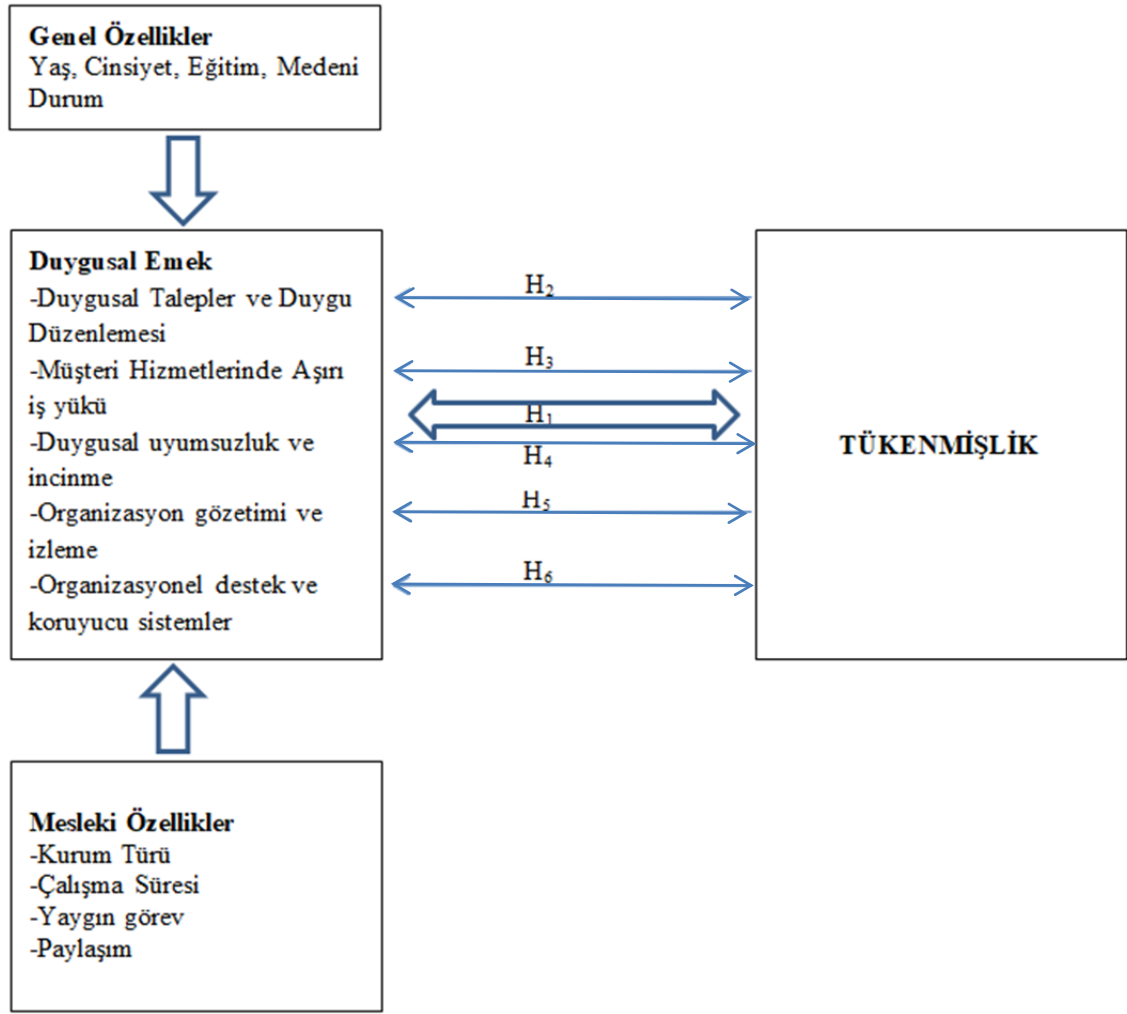
3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, araştırmanın örneklemini oluşturan diş hekimlerinin bireysel ve mesleki özellikleri ışığında, sergiledikleri duygusal emek davranışları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Ülkemizde sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışı ile mesleki tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ancak diş hekimlerinde daha önce böyle bir çalışma yapılmamıştır. Bu anlamda diş hekimleri ile yapılan bu çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, niceliksel bir çalışma olup, araştırmada işgörenlerin demografik özellikleri ile iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişki ile her iki tatmin çeşidi arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla, ilişkisel tarama modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

Bu bağlamda ilişkisel tarama modelinde iki veya daha fazla değişken arasındaki etkileşimlerin varlığını ve miktarını belirlemek amaçlandığından araştırmanın maksadına uygun olduğu değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın modeli aşağıdaki gibi tasarlanmıştır. (Karasar,2005).



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.3. Araştırmanın Örneklemi

Adana Şehir Merkezindeki Ağız ve diş sağlığı sektöründe çalışan diş hekimleri çalışmanın evreni olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında 120 diş hekimine anket uygulanmış, ancak bunlardan 87'si araştırma kapsamında kullanıma uygun bulunmuş ve analize tabi tutulmuştur. Ankete katılan diş hekimlerinin %47,1'i (41) kadın, %52,9' u (46) erkek; % 43,7'sinin (38) lisans, % 41,4'nün (36) yüksek lisans, % 14,9'nun (13) doktora mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %18,4'ü (16) 30 yaş ve altında, %28,7'si (25) 31-40 yaş aralığında, %52,9'u (46) 40 yaş ve üzerinde; %16,1'i (14) bekar, %79,3'ü (69) evli ve %4,6'sı (4) boşanmış olduklarını bildirmişlerdir.

Diş hekimlerinin hizmet verdikleri kurulaşlara baktığımızda %39,1'inin (34) diş kliniğinde, %48,3'ünün (42) diş hastanesinde, %6,9' unun (6) genel hastanede, %5,7' sinin (5) üniversite hastanesinde; %10,3' nün (9) 4 yıl ve daha az, %29,9' unun (26) 5-9 yıl, %17,2' sinin (15) 10-14 yıl ve %42,5' inin (37) 15 ve üzeri yıl süreyle çalışmış

oldukları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %64,4'ünün (56) tedavi, %16,1' inin (14) tedavi destek, %4,6' sının (4) eğitim, %13,8' inin (12) hasta bilgilendirme ve %1,1' inin (1) ise yaygın olarak yönetim birimlerinde hizmet verdiği; %19,52'nin (17) tek başına, %73,6' sının (64) 2-5 kişi, %4,6' sının (4) 6-9 kişi ve %2,3' nün (2) 10 ve üzeri kişi ile çalışma alanını paylaştığı tespit edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Yapılışı (Prosedür)

Üniversite Etik Kurulu ve Adana Diş Tabipleri Odası'ndan gerekli izinler alınıp katılımcılara bilgilendirilmiş onay formları doldurtulduktan sonra toplam 4 bölüm 54 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Araştırmanın modeli ve yöntemi belirlendikten sonra duygusal emek ölçeğinin uyarlaması ve faktör analizleri yapılmıştır. Bu safhada araştırmacıya bir çevirmen ve bir istatistik uzmanı katkı sunmuştur. Elde edilen veriler sosyal bilimler için istatistik programı SPSS 25.0 ile analiz edilmiştir.

3.5. Veri Toplama Araçları

3.5.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ölçek toplam 22 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlardan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve kişisel başarısızlık 8 maddeden oluşmaktadır. Ergin (1992) tarafından uyarlaması yapılan ölçekte cevap seçeneklerinin beş dereceli olarak düzenlenmiştir.

3.5.2. Kore Duygusal Emek Ölçeği (KDEÖ)

Diş hekimlerinin duygusal emek davranışlarını ölçmek üzere Jang (2013) tarafından geliştirilen Kore Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Orijinal ölçek 5 alt boyuttan oluşmaktadır. 1., 2., 3., 4. ve 5. maddeler “duygusal talep ve düzenleme”; 6., 7. ve 8. maddeler “müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma”; 9., 10., 11., 12., 13. ve 14. maddeler “duygusal uyumsuzluk ve incinme”; 15., 16. ve 17. maddeler “organizasyonel gözlem ve izleme”; 18., 19., 20., 21., 22., 23. ve 24. maddeler “organizasyonel destek ve koruyucu sistemler” alt boyutlarını oluşturmaktadır.

Literatürde 5 boyutla ifade edilen Kore Duygusal Emek ölçeğinin araştırma kapsamında yapılan açıklayıcı faktör analizi ile yapı geçerliği kontrol edilmiştir. Ölçek verilerinin faktör analizine uygunluğu KMO örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik

testi ile incelenmiştir. KMO değeri 0,600 olup, Barlett testi sonuçları da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p < 0.001$). Ölçeğe ilişkin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları aşağıdaki gibi bulunmuştur:

- Duygusal talep ve duygu düzenleme: 0,677
- Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma: 0,661
- Duygusal uyumsuzluk ve incinme: 0,600
- Organizasyonel gözlem ve izleme: 0,688
- Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler: 0,824
- Duygusal emek (Genel): 0,702

Ölçeğin faktör yapısı belirlenirken faktörleştirme yöntemi olarak temel bileşenler analizi, döndürme yöntemi olarak ise dik döndürme yöntemlerinden maksimum değişkenlik (varimax) yöntemi seçilmiştir. Ölçek maddelerinde; 0,67 ortak varyans; 0,30 faktör yükü (en düşük: 0,574 – en yüksek: 0,880) kabul düzeyinin altında kalan maddeye rastlanmamıştır. Ancak 1., 6., 8., 12., 15., 17., 21. ve 22. maddeler, birden fazla faktöre aynı anda boyutlanması, bir başka deyişle binişik olması nedeniyle ölçekten çıkartılmıştır. Ölçekten 8 madde çıkarılmasının altında yatan sebebin faktör analizi için yeterli örneklem büyüklüğüne sahip olunmamasından kaynaklanabileceği değerlendirilmektedir.

Guadagnoli ve Velicer (1998) çalışmasında toplam örneklem büyüklüğünün kritik önem taşıdığını ve örneklem büyüklüğünde her bir madde için en az 5 hatta 10 katı gözlem kullanımının uygun olacağını belirtmişlerdir. Ancak aynı çalışmanın verileriyle Osborne ve Costello (2004)'un yaptığı çalışmada incelenen 1076 yayımlanmış makalenin %40,5' inde yer alan faktör analizlerinde madde/gözlem oranının 1/5' in altında olduğu saptanmıştır. Mevcut çalışmamızda örneklem spesifik bir hizmet alanında çalışan diş hekimlerinden oluşturulduğu için faktör analizi için gerekli örneklem büyüklüğüne ulaşamamıştır. Bu nedenle genelleme yapılabilmesi için örneklem büyüklüğünün genişletilmesi ve ölçeğin başka hizmet alanlarında da kullanılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir. Ölçeğe ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 1. da gösterilmiştir.

Tablo 1.

KDEÖ Alt Boyutlarının Faktör Analiz Sonuçları

Ölçek mad.	kategori	1	2	3	4	5
S2	Duygusal talep ve duygu düzenleme	0,574				
S3	Duygusal talep ve duygu düzenleme	0,801				
S4	Duygusal talep ve duygu düzenleme	0,717				
S5	Duygusal talep ve duygu düzenleme	0,703				
S7	Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma		0,880			
S23	Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma		0,808			
S9	Duygusal uyumsuzluk ve incinme			0,614		
S10	Duygusal uyumsuzluk ve incinme			0,805		
S13	Duygusal uyumsuzluk ve incinme			0,664		
S11	Organizasyonel gözlem ve izleme				0,767	
S14	Organizasyonel gözlem ve izleme				0,682	
S16	Organizasyonel gözlem ve izleme				0,788	
S18	Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler					0,751
S19	Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler					0,783
S20	Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler					0,776
S24	Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler					0,720

Orjinal ölçekten farklı olarak yapılan faktör analizi sonucunda ölçek 6 boyutlu bir yapı göstermiştir. Ölçeğin orjinal faktör yapısının elde edilebilmesi için SPSS 25.0 programında boyutlar beşe zorlanmıştır. Sonuç olarak 16 madde ve 5 boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Maddelerin faktörlere dağılımı ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Duygusal talep ve duygu düzenleme: 2,3,4,5
- Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma: 7,23
- Duygusal uyumsuzluk ve incinme: 9,10,13
- Organizasyonel gözlem ve izleme: 11,14,16
- Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler: 18,19,20,24

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma sürecinde anket ve ölçekler aracılığıyla toplanan veriler, kodlanarak dijital ortama aktarılmıştır. Elde edilen verilerin çözümlenmesinde IBM SPSS 25.0 istatistik paket programından faydalanılmıştır. Çalışmada anket tekniği ile elde edilen verilerin hipotez testlerine geçmeden önce, katılımcıların duygusal emek davranışlarını belirlemek amacıyla kullanılan ölçüm aracının yapı geçerliliğine Açıklayıcı Faktör Analizi, güvenilirliğine ise Cronbach's Alpha yöntemiyle bakılmıştır. Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonrasında hipotez testlerine geçilmiştir. Katılımcıların demografik bilgilerinin elde edimesinde frekans ve yüzde dağılımı; hipotezlerin test edilmesinde ise parametrik istatistiksel yöntemlerden bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Veri analizleri ölçeklerden ve alt ölçeklerden elde edilen toplam puanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analizlerde istatistiksel anlamlılıkta $p < 0,05$ alınmıştır.

BÖLÜM IV

4. BULGULAR

4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Tablo 2.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	<=30	16	18,4
	31-40	25	28,7
	>=40	46	52,9
	Toplam	87	100,0
Cinsiyet	Kadın	41	47,1
	Erkek	46	52,9
	Toplam	87	100,0
Eğitim durumu	Lisans	38	43,7
	Yüksek lisans	36	41,4
	Doktora	13	14,9
	Toplam	87	100,0
Medeni durum	Bekar	14	16,1
	Evli	69	79,3
	Boşanmış	4	4,6
	Toplam	87	100,0
Kurum türü	Diş Kliniği	34	39,1
	Diş Hastanesi	42	48,3
	Genel Hastane	6	6,9
	Üniversite	5	5,7
	Toplam	87	100,0
Çalışma süresi	<=4	9	10,3
	5-9	26	29,9
	10-14	15	17,2
	>=15	37	42,5
	Toplam	87	100,0
Yapılan görev	Tedavi	56	64,4
	Tedavi Destek	14	16,1
	Eğitim	4	4,6
	Hasta Bilgilendirme	12	13,8
	Yönetim	1	1,1
	Toplam	87	100,0
Çalışma alanını paylaştıkları kişi sayısı	1	17	19,5
	2-5	64	73,6
	6-9	4	4,6
	>=10	2	2,3
	Toplam	87	100,0

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları incelendiğinde; çoğunluğu 40 yaş ve üzerinde (%52,9), erkek (%52,9), lisans mezunu (43,7), evli (%79,3) diş hekimlerinden oluşmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan diş hekimlerinin çoğunluğu Diş Hastanesinde (%48,3), 15 yıl ve üzerinde (%42,5), Tedavi (%64,4) bölümünde görev yapan ve çalışma alanını 2-5 kişi ile paylaştıklarını belirtmişlerdir.

4.2. Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

4.2.1. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Cinsiyete Göre Ortalamaları

Tablo 3.

Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Mesleki tükenmişlik	Erkek	46	63,73	5,36	2,440*	0,017
	Kadın	41	67,73	9,53		
Duygusal emek davranışı	Erkek	46	44,26	4,85	0,998	0,321
	Kadın	41	45,36	5,41		

*p< 0,05, **p< 0,001

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik ve duygusal emek davranışı puanlarının cinsiyete göre farklılaşması incelendiğinde; mesleki tükenmişlik puanlarının ($t=2,440$; $p=0,017<0,05$), cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilirken; duygusal emek davranışının ($p=0,788$; $p>0,05$) cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Kadınların mesleki tükenmişlik puanları ($67,73\pm9,53$), erkeklerin mesleki tükenmişlik puanlarından ($63,73\pm5,36$) yüksek bulunmuştur.

4.2.2. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Yaşa Göre Ortalamaları

Tablo 4.

Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Anlamlı farklılık (Tamhane)
Mesleki tükenmişlik	≤ 30	16	69,06	9,24	16,287**	<0,001	
	31-40	25	70,52	7,26			1>3
	≥ 40	46	61,76	5,27			2>3
Duygusal emek davranışı	≤ 30	16	47,06	3,85	1,986	0,144	
	31-40	25	44,28	5,16			
	≥ 40	46	44,26	5,36			

*p< 0,05, **p< 0,001

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik ve duygusal emek davranışı puanlarının yaşa göre farklılaşması incelendiğinde; meslek tükenmişlik puanlarının ($F=16,287$; $p<0,001$), yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilirken; duygusal emek davranışı puanlarının ($p=0,144$; $p>0,05$) yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. 30 yaş ve altı ($69,06\pm 9,24$) ve 31-40 yaş aralığında ($70,52\pm 7,26$) olan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanları, yaşı 40 ve üzerinde olan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarından ($61,76\pm 5,27$) yüksek bulunmuştur.

4.2.3. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Medeni duruma Göre Ortalamaları

Tablo 5.

Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Anlamlı farklılık (Tamhane)
Mesleki tükenmişlik	Bekar	14	62,35	2,67	1,519	0,225	
	Evli	69	66,31	8,56			
	Boşanmış	4	65,00	2,00			
Duygusal emek davranışı	Bekar	14	43,92	2,61	5,700*	0,005	
	Evli	69	44,49	5,26			3>1
	Boşanmış	4	52,75	2,06			3>2

*p< 0,05, **p< 0,001

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik ve duygusal emek davranışı puanlarının medeni durumlarına göre farklılaşması incelendiğinde; duygusal emek davranışı puanlarının (F=5,700; p=0,005<0,05), medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilirken; mesleki tükenmişlik puanlarının (p=0,225; p>0,05) medeni durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Boşanmış olan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanları (52,75±2,06), bekar (43,92±2,61) ve evli (44,49±5,26) olan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanlarından yüksek bulunmuştur.

4.2.4. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Çalışma Süresine Göre Ortalamaları;

Tablo 6.

Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Çalışma Süresine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Anlamlı farklılık (Tamhane)
Mesleki tükenmişlik	≤ 4	9	65,66	3,04	21,683**	<0,001	1>3
	5-9	26	65,26	6,41			1>4
	10-14	15	76,26	7,08			3>2
	≥ 15	37	61,54	5,65			3>1
							3>4
Duygusal emek davranışı	≤ 4	9	47,44	4,87	1,419	0,243	
	5-9	26	45,15	4,24			
	10-14	15	45,13	5,74			
	≥ 15	37	43,72	5,38			

*p< 0,05, **p< 0,001

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik ve duygusal emek davranışı puanlarının çalışma süresine göre farklılaşması incelendiğinde; mesleki tükenmişlik puanlarının ($F=21,683$; $p<0,001$), çalışma süresine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilirken; duygusal emek davranışı puanlarının ($p=0,243$; $p>0,05$) çalışma süresine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Çalışma süresi 4 yıl ve altı olan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanları ($65,66\pm 3,04$), çalışma süresi 10-14 yıl arasında ($76,26\pm 7,08$) ve 15 yıl ve üzerinde olan ($61,54\pm 5,65$) diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarından yüksek bulunmuştur. Çalışma süresi 10-14 yıl arasında olan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanları ($76,26\pm 7,08$), çalışma süresi 4 yıl ve altı ($65,66\pm 3,04$) ve 15 yıl ve üzerinde olan ($61,54\pm 5,65$) diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarından yüksek bulunmuştur.

4.2.5. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

Tablo 7.

Diş Hekimlerinin Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Emek Davranışı Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Anlamlı farklılık (Tamhane)
Mesleki tükenmişlik	Lisans	38	66,81	9,33	2,872	0,062	
	Yüksek lisans	36	66,02	6,46			
	Doktora	13	61,00	4,60			
Duygusal emek davranışı	Lisans	38	46,47	4,89	5,958*	0,004	1>2
	Yüksek lisans	36	42,66	4,04			
	Doktora	13	45,69	6,57			

*p< 0,05, **p< 0,001

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik ve duygusal emek davranışı puanlarının eğitim durumlarına göre farklılaşması incelendiğinde; duygusal emek davranışı puanlarının ($F=5,958$; $p=0,004<0,05$), eğitim durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilirken; mesleki tükenmişlik puanlarının ($p=0,062$; $p>0,05$) eğitim durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Eğitim durumu lisans düzeyinde olan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanları ($46,47\pm4,89$), eğitim düzeyi yüksek lisans düzeyi olan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanlarından ($42,66\pm4,04$) daha yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarının diğer değişkenlere göre farklılaşması incelendiğinde; mesleki tükenmişlik puanlarının kurum türü ($p=0,830$; $p>0,05$), yapılan görev ($p=0,612$; $p>0,05$) ve çalışma alanını paylaştıkları kişi sayısı ($p=0,694$; $p>0,05$) değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanlarının diğer değişkenlere göre farklılaşması incelendiğinde ise; duygusal emek davranışı puanlarının

kurum türü ($p=0,093$; $p>0,05$), yapılan görev ($p=0,377$; $p>0,05$) ve çalışma alanını paylaştıkları kişi sayısı ($p=0,375$; $p>0,05$) değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

4.2.6. Duygusal Emek Davranışı, Alt Boyutları ve Mesleki Tükenmişlik Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Duygusal emek ölçeğinin geneli ve alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde; duygusal emek (genel) ile duygusal talep ve duygu düzenleme ($r=0,640$; $p<0.001$), müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma ($r=0,539$; $p<0.001$), duygusal uyumsuzluk ve incinme ($r=0,435$; $p<0.001$), organizasyonel gözetleme ve izleme ($r=0,641$; $p<0.001$) ve organizasyonel destek koruyucu sistemler ($r=0,505$; $p<0.001$) alt boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Mesleki tükenmişliğin duygusal emek davranışının alt boyutlarıyla olan ilişkisine bakıldığında duygusal talep ve duygu düzenleme ($r=0,316$; $p<0.001$), duygusal uyumsuzluk ve incinme ($r=0,578$; $p<0.001$) ve organizasyonel gözetleme ve izleme ($r=0,355$; $p<0.001$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki; organizasyonel destek koruyucu sistemler ($r=-0,410$; $p<0.001$) alt boyutu arasında negatif yönlü orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma alt boyutu ile mesleki tükenmişlik arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir ($r=0,110$; $p=0,311<0.05$).

Mesleki tükenmişlik ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ise pozitif yönlü düşük düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,287$; $p=0,007<0,05$).

Tablo 8.

Yatay Korelasyon Analizi

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1-Tükenmişlik	r	1,000						
	p	<0,001						
2-Duygusal Emek Davranışı	r	0,287**	1,000					
	p	<0,001	<0,001					
3- Duygusal talep ve düzenleme	r	0,316**	0,640**	1,000				
	p	<0,001	<0,001	<0,001				
4- Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma	r	0,110	0,539**	0,197	1,000			
	p	0,311	<0,001	0,068	<0,001			
5- Duygusal uyumsuzluk ve incinme	r	0,578**	0,435**	0,114	0,073	1,000		
	p	<0,001	<0,001	0,292	0,503	<0,001		
6- Organizasyonel gözlem ve izleme	r	0,355**	0,641**	0,327**	0,134	0,348**	1,000	
	p	<0,001	<0,001	<0,001	0,215	<0,001	<0,001	
7- Organizasyonel destek ve koruyucu sistem eksikliği	r	-0,410**	0,505**	0,095	0,281**	-0,212*	0,015	1,000
	p	<0,001	<0,001	0,382	<0,001	0,049	0,891	<0,001

*p< *p<0,05, **p< 0,001

4.2.7. Hipotezlerin Sınanması

Diş hekimlerinde duygusal emek davranışı ile mesleki tükenmişlik ilişkisi demoğrafik etkenler ığında incelenmiştir.Araştırma ile ilgili genel değerlendirme aşağıdaki gibi özetlenebilir.

Bu araştırmanın 1. hipotezi ; ” Tükenmişlik ile Duygusal emek Davranışı arasında bir ilişki vardır ” şeklindedir. Duygusal Emek Davranışının alt boyutlarıyla mesleki tükenmişlik ilişkisi sonuçlarına bakıldığında; Duygusal talepler ve duygu düzenleme, duygusal uyumsuzluk ve incinme ve organizasyonel gözetim ve izleme ile mesleki tükenmişlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler ile mesleki tükenmişlik arasında orta düzeyli neğatif yönlü anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Elde edilen sonuç “Müşteri hizmetlerinde aşırı iş yükü ve çatışma “alt boyutu dışında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır,araştırmanın bu hipotezini desteklemektedir.

Bu araştırmanın 2.hipotezi; Tükenmişlik ile Duygusal Emek davranışını “Duygusal Talepler ve Duygu Düzenleme” alt boyutu arasında bir ilişki vardır şeklindedir.Yapılan istatistikler sonucunda orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.Elde edilen sonuç araştırmanın bu hipotezini desteklemektedir.

Bu araştırmanın 3.hipotezi ;” Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Müşteri hizmetlerinde Aşırı İş Yükü ve Çatışma ” alt boyutu arasında bir ilişki vardır şeklindedir.Araştırmadan çıkan sonuç ışığında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.Elde edilen sonuç araştırmanın bu hipotezini desteklememektedir.

Bu araştırmanın 4.hipotezi ;” Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Duygusal Uyumsuzluk ve İncinme”alt boyutu arasında bir ilişki vardır şeklindedir.Yapılan istatistik sonuçları orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç araştırmanın bu hipotezini desteklemektedir.

Bu araştırmanın 5.hipotezi ;” Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Organizasyon Gözetimi ve İzleme” alt boyutu arasında bir ilişki vardır şeklindedir.Araştırmadan elde edilen bulgular orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkiyi tespit etmiştir.Elde edilen sonuç araştırmanın bu hipotezini desteklemektedir.

Bu araştırmanın 6.hipotezi ;” Tükenmişlik ile Duygusal emek davranışının “Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler”alt boyutu arasında bir ilişki vardır şeklindedir.Araştırmadan elde edilen istatistik veriler orta düzeyli neğatif yönlü anlamlı bir ilişki belirlemiştir.Elde edilen sonuç araştırmanın bu hipotezini desteklemektedir.

BÖLÜM V

5. TARTIŞMA VE YORUM

5.1. Tartışma

Bu çalışmanın amacı, araştırmanın örneklemini oluşturan diş hekimlerinin bireysel ve mesleki özellikleri ışığında, sergiledikleri duygusal emek davranışları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Diş hekimleri, ağız ve diş sağlığı ile ilgilenen çalışanlar, diğer insanlarla çok fazla etkileşim içinde oldukları için duygusal emek davranışını daha fazla sergiledikleri düşünülmektedir. Bu nedenle yapılan bu çalışmanın odağını diş hekimlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri oluşturmaktadır.

Bu amaçla Adana ilinde merkezinde özel sektör ve kamu sektörüne bağlı çalışan diş hekimleri üzerinde bir alan çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın sonuçlarının ülkemizde diş hekimleriyle ilgili yapılan çalışmalara ek olarak hem duygusal emek hem de mesleki tükenmişlik anlamında katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte son yıllarda giderek artan duygusal emek kavramıyla ilgili çalışmalara, farklı bir perspektiften yaklaşmayı sağlamak adına yeni bir ölçme aracının (ölçeğin) sınanması çalışması da gerçekleştirilmiştir. Alan yazında daha önce yapılan çalışmalarda kullanılan duygusal emek ölçeklerinin tamamı batı kültürüne ait özellikler taşımakta ve çoğunlukla eğitim ve hizmet alanlarında kullanılmaktadır. Jang (2013) tarafından gerçekleştirilen Kore Duygusal Emek Ölçeği (KDEÖ), özellikle ağız sağlığı çalışanlarıyla yürütülen bir çalışmada kullanılmak üzere tasarlanmış olması, bizim çalışmamızda da bu ölçeğin uyarlanarak sınanması fikrini doğurmuştur. Ayrıca daha önceleri çoğunlukla batı kültürünün motiflerini içeren ölçme araçlarından farklı olarak Kore Duygusal Emek Ölçeği ile birlikte doğu kültürüne ait özelliklerin de bizim çalışmamızda sınanması olasılığı dikkate alınmıştır. Bu çalışmayla duygusal emek literatürüne yeni bir ölçek kazandırmanın ilk adımları da atılmıştır. Ancak çalışmamızda örneklem büyüklüğüyle ilgili kısıttan dolayı, bahsi geçen ölçeğin ülkemizde uygulanmasına ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının sürdürülmesine ihtiyaç vardır.

5.2. Yorum

Duygusal emek davranışının demoğrafik değişkenlere göre farklılık göstermediğine ilişkin alan yazında bazı çalışmalara (Seçer ve Tınar,2004;Öz,2007 ve Uysal,2004) rast gelinmiştir.Nitekim bizim çalışmamızda da araştırmaya katılan dış hekimlerinin duygusal emek davranışları ile cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve kurum türü arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur.Ayrıca duygusal emek davranışı ile dış hekimlerinin çalıştıkları alanı birlikte paylaştıkları kişi sayısı ve kurumda yerine getirdikleri görev bakımından da farklılık tespit edilememiştir.Tüm bu veriler alan yazında yer alan bulgularla tutarlılık göstermektedir.

Dış hekimlerinin çalıştığı kurum türü,çalışmamızda bir diğer değişken olarak incelenmiş ve yapılan analizlerin sonuçlarında bu değişkenin de duygusal emek davranışlarında bir farklılık yaratmadığı gözlemlenmiştir.Alan yazında bu durumun aksine veriler bulunmaktadır.Oral ve Köse (2011) hekimlerle yaptığı çalışmada kamuda çalışan hekimlerin duygusal çaba ve yüzeysel davranış sergileme açısından özel sektörde çalışan hekimlere göre daha yüksek bir ortalamaoya sahip olduklarını bulmuştur.Seçer ve Tınar (2004) yaptıkları çalışmada ise özel sektörde çalışan hekimlerin kamuda çalışan hekimlere göre duygusal emek davranışı puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmiştir.Bu değişkenle ilgili farklı sonuçların elde edilmesinin altında yatan nedenin ,araştırmanın yürütüldüğü bağlamlardaki başka karıştırıcı değişkenlerden kaynaklanmış olabileceği değerlendirilmektedir.

Alan yazındaki bulguların aksine çalışmamıza katılan dış hekimlerinin duygusal emek davranışlarındaki medeni durumlarına göre de farklılık bulunmuştur.Boşanmış olan dış hekimlerinin evli ve bekar olanlara göre daha yüksek duygusal emek davranışı puanına sahip oldukları tespit edilmiştir.Bu durum ,boşanmış olanların evlilere göre işlerine ve kurumlarına karşı daha fazla bağlılık geliştirmiş olabilecekleri yönünde açıklanabilir.Çünkü bir tür duygu yönetim süreci olan duygusal emek davranışında,evli bireylerin kendilerinden talep edilen duyguları sergilemekteki enerjilerini artık hayatlarının daha geniş bir kısmını oluşturan iş yaşamına sarf ettikleri değerlendirilmektedir.Bekar olanların düşük duygusal emek puanlarına sahip olmalarında ise henüz çok fazla duygu düzenleme pratiğine sahip olmadıkları olasılığı düşünülmektedir.Birayler yaşam boyu sürdürdükleri ilişkiler içerisinde duygularını şekillendirirken duygu sergileme ve yönetme becerilerini kazanırlar.Bekar bireylerin evli ya da boşanmış olanlara göre daha az duygu yönetimi gerektiren durumlar yaşamış

olabilecekleri,dolayısıyla kendilerinden sergilenmesi beklenen duyguların sıklığı çeşitliliği konusunda daha dezavantajlı oldukları değerlendirilmektedir. Eğitim değişkeni de aynı şekilde alan yazından farklı sonuçları ortaya çıkarmıştır. Eğitim durumu lisans düzeyinde olan diş hekimlerinin duygusal emek davranışı puanları eğitim düzeyi yüksek lisans olan diş hekimlerinden daha yüksek düzeyde duygusal emek davranışı sergilediklerini ortaya koymaktadır.

Çalışmamızda eğitim durumu değişkeni bakımından da diş hekimlerinin duygusal emek davranışlarında farklılıklar bulunmuştur.Alan yazının aksine ,lisans mezunu diş hekimlerinin duygusal emek puanları,lisans üstü mezunların puanlarından yüksek görülmüştür.Bir diğer deyişle ,eğitim düzeyi arttıkça duygusal emek gösterme çabası azalmaktadır.Bu durum uzman olmanın bireye sağladığı yeterlilik ve yetkinlik hissiyle açıklanabilir.Artan eğitim düzeyi,uzmanlık ve yetkinlik hissiyle birlikte hissedilen ve sergilenen duygular arasındaki çatışma yönetilebilmekte ve duygusal uyumsuzluk ortadan kalkmaktadır.

Araştırmaya katılan diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarının cinsiyet, yaş ve çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Cinsiyete göre kadınların mesleki tükenmişlik puanları erkeklere oranla yüksek bulunmuştur. Bu durum kadınların birden fazla rol üstlenmelerinden kaynaklanmaktadır. Hem ev hayatı hem de çalışma hayatının sorumluluklarından dolayı kadınlar daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır.

Yaş değişkenine göre 30 yaş altı çalışanların mesleki tükenmişlik puanlarının 31-40 yaş ile 40 yaş ve üzerinde olanlara göre yüksek bulunmuştur. Beklenti düzeyinin yüksek olmasının, tecrübesiz olmanın, genç yaşta olmanın mesleki tükenmişliklerinin nedenini oluşturduğu düşünülmektedir.

4 yıl ve altında çalışma süresine sahip diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanları 10-14 yıl arasında ve 15 yıl ve üzerinde çalışma süresine sahip diş hekimlerinin mesleki tükenmişlik puanlarından yüksek bulunmuştur.Mesleğin ilk yıllarında daha az mesleki deneyime sahip olmanın işe adaptasyon ve oryantasyonun daha az olmasının ve kariyer beklentilerinin yüksek olmasının mesleki tükenmişlikle sonuçlandığı söylenebilir.

Alan yazında ise araştırmamızın sonuçlarından farklı olarak medeni duruma göre bekar olmak ve eğitim düzeyinin düşük olmasıyla mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiyi ortaya koymaktadır (Çimen ve Ergin, 2001; Demir ve arkadaşları, 2003;Tunç , 2009; Günüşen ve Üstün, 2008).

Duygusal emek davranışının alt boyutlarıyla tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında;duygusal talepler ve duygu düzenleme alt boyutu ,organizasyonel gözetim ve izleme alt boyutu ile duygusal uyumsuzluk ve incinme alt boyutu tükenmişlikle pozitif yönde bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.Alan yazında yer alan bulgularla tutarlılık gösteren bu veriler ,diş hekimlerinin duygu düzenleme ,iş yerinde örgüt tarafından izlenmek suretiyle mahremiyetin zarar görmesi ve duygusal uyumsuzluğa bağlı olarak gelişen çatışma durumlarında tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Organizasyonel Destek ve Koruyucu Sistemler alt boyutu ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür.Bu boyut çalışan tarafından örgütün ne kadar yanında olduğu algısını ifade etmektedir.Bir diğer deyişle ,kurumun çalışanın yanında olması ,iş yerinde çalışanın huzur ve mutluluğunu gözetmesi ve bunu koyduğu kurallarla korumasının tükenmişliği azalttığı tespit edilmiştir. çalışan tarafından örgütün ne kadar yanında olduğu algısını ifade etmektedir. Kurumun çalışanın yanında olması iş yerinde çalışanın huzur ve mutluluğunu gözetmesi ve bunu koyduğu kurallarla korumasını ifade eder. Organizasyonel destek ve koruyucu sistemler arttıkça mesleki tükenmişlik azalmaktadır.

BÖLÜM VI

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacına yönelik olarak verilerin analizlerinin sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca araştırma ile ilgili diğer araştırmacılara öneriler sunulmuştur.

6.1 Sonuçlar

Günümüze kadar örgütler, insanı duygu kavramından ayırarak iş hayatında verimli kılmaya çalışmışlardır. Yalnızca çalışanın iş yerinde sergilediği davranışlar değil karar verme sürecini etkileyen duyguları ve iş yerinde yaratılan ortam başarılı bir organizasyon için önemlidir.

Çalışanın duygularını iş yerinin kurallarına göre düzenlemesi ,olumlu duyguların gösterilip olumsuz duyguların bastırılması duygusal emek davranışı olarak tanımlanmaktadır. Yoğun duygusal talepler ve duygu düzenleme çabası içine giren çalışanlar zamanla istenmeyen duygular yaşayabilmekte bu durum bir takım psikosomatik ve psikopatolojik rahatsızlıklara neden olabilmektedir. Çalışan iş ortamında duygu deneyimi yaşadıkça duyguların ifade edilmesini ortaya koyan kurum kurallarını öğrendikçe duygu düzenleme becerileri gelişebilir. Bu durum organizasyonun hedeflerini, olumlu sonuçlarını desteklemektedir.

Diş hekimlerinin iş yerinde örgüt tarafından izlenmesi mahremiyetin zarar görmesine ,kendini sürekli gergin hissetmesine neden olmakta bu durum da mesleki tükenmişlikle sonuçlanabilmektedir. İzleme ve gözetim ,organizasyonun çalışanı takip etmesi şeklinde değil güvenliği ve hijyen koşullarını sağlamak adına kullanılması organizasyon için daha faydalı sonuçlar çıkaracağı düşünülmektedir.

Çalışanın gerçekte hissetmediği duyguyu hissediyormuş gibi yapmaya çalışarak duygu gösteriminde bulunması duygusal uyumsuzluk yaşanmasına bu durum çalışanda incinme, gerginlik yaşatabilmekte, kendilik saygısını azaltabilmekte, yabancılaşma, stres, depresyon gibi bir takım psikolojik rahatsızlıklara neden olabilmektedir (Altın Gülova ve Palamutçuoğlu, 2013).

Örgütün çalışanın ne kadar yanında olduğu algısını ifade eden organizasyonel destek ve koruyucu sistemler ,çalışanın mutluluğunun gözetilmesi iş yerinde güven ve

huzurla çalışmasına organizasyonda koyduğu kurallarla çalışanı koruması tükenmişliği azaltacağı bilinmelidir.

Araştırmamızda duygusal emek davranışı ile tükenmişlik ilişkisi, organizasyonların kendilerini görmelerini sağlayacak şekilde Kore Duygusal Emek Ölçeğinin alt boyutları içinde ele alınmıştır. Araştırmamızın sonuçları ve önerileri örgütsel ilişkiler için pratik sonuçlar doğurabilecek iş yerindeki kuralların yapılandırılmasında fayda sağlayacağını değerlendirdiğimiz bazı temel tespitleri sunmaya çalıştık.

6.2. Öneriler

Bu çalışma ülkemizde hem dış hekimleriyle ilgili ilk çalışma olması hem de yeni bir duygusal emek ölçeği kullanılması bakımından önem taşımaktadır. Çalışmadan elde edilen sonuçların bu alanda başka illerde daha büyük örneklemelerle yapılacak çalışmalarla desteklenmesi yararlı olacaktır.

Diş hekimleri insanlarla yüz yüze etkileşimin yoğun olarak yaşandığı, birden fazla duygu gösteriminin gerekli olduğu sağlık alanındaki önemli mesleklerden biridir. Bu nedenle hem bireysel anlamda hem de örgütsel anlamda alınması gereken önlemler bulunmaktadır. Diş hekimleri, kamu sektörü ya da özel sektörde görev almadan önce örgütün çalışandan sergilemesini istediği duygu düzenleme kurallarını yazılı ve sözlü olarak karşılıklı olarak belirlemelidirler. Uzun mesai saatleri nedeniyle mesleki tükenmişliği en aza indirebilmek adına iş-yaşam dengesini kurmalıdırlar. Bedenen, zihnen ve ruhen rahatlamak adına beslenme biçimleri düzenlemeli, mesai sonrası ilgi alanlarına yönelimleri sağlanmalı, bedensel aktivitelerini artırmaları, sevdikleriyle geçirdikleri saatleri çoğaltmalıdırlar.

Örgütsel anlamda da örgütsel destek ve koruyucu kurallar sistemi oluşturulmalıdır. Kurum içinde yaşanan sorunlarla ilgili çatışma yönetimi, hasta – müşteri ilişkilerini geliştiren iletişim eğitimleri, takım çalışması, motivasyon çalışması, stresle başa çıkma gibi kurum içi eğitim koçluğu sistemi kurulmalıdır. Yöneticiler dış hekimlerinin ihtiyaçlarını belirlemeleri onlara uygun sistemler geliştirmedirler. Mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek adına belli aralıklarla ölçme-değerlendirme işlemi yapılmalı ve dış hekimlerinin tükenmenin hangi aşamasındaysa ona uygun yardım almaları sağlanmalıdır. Diş hekimleri meslek odası , farklı ülkelerde diş hekimleri ile ilgili mevcut durumu belirlemeli, ağız ve diş sağlığıyla ilgili dünyadaki yenilikleri takip

etmeli ve bu konuda diş hekimlerini aydınlatmalıdır. En iyi öğrenme yöntemlerinden akran öğrenme sistemi kurulmalı tecrübeli hekimler mesleğe yeni başlayan hekimlere eğitim vermelidirler.



7. KAYNAKÇA

- Akçay, C. & Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.
- Abraham, R.(1998). Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences. *Mediators and Organizational Development Journal*, 19(3), 137-146
- Akbolat, M., Işık, O. & Karadağ, M. (2008). Tükenmişlik ve örgütten ayrılma ile ilgili tıbbi Sekreterler üzerinde ampirik bir çalışma. *7.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksek Okulu, Trabzon. 393-406.
- Al-Rjoub, H., Zabian, A., & Qawasmesh, S. (2008). Electronic monitoring: The employees point of view. *Journal of social sciences*, 4(3), 189-195.
- Alder, G.S., Noel, T .W., & Ambrose, M. L. (2006). Clarifying the effects of internet monitoring on job attitudes; The mediating role of employee trust. *Journal of Information Management*, 43(7), 894-903.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (12), 1-17.
- Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1996). *Organizational behaviour*. New York: McGraw Hill.
- Ashforth, B. E., Humphrey & R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Austin, E. J., Done, T. C. P. & O'donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and individual difference, 44(3), 679-688.
- Avcı, U. & Kılıç, B. (2010). Konaklama sektöründe duygusal emek üzerine karşılaştırmalı bir araştırma. *11. Ulusal Turizm Kongresi*, Kuşadası-Aydın.
- Avtgis, T. A. (2000). Unwillingness to communicate and satisfaction in organizational relationships. *Psychological Reports*, 87(1), 82-84.
- Bandura, A. (1997). Self efficacy: The exercise of control. Newyork: W.H Freeman and company.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Kariyer yayıncılık.

- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 254-274.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal psikoloji sözlüğü*. İstanbul: Bağlam yayıncılık.
- Birdir, K. & Tepeci, M. (2003). Otel genel müdürlerinde tükenmişlik sendromu ve tükenmişliğin genel müdürlerin işlerini değiştirme eğilimlerine etkileri. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2, 93-106.
- Bridges, L. J., Denham, S. & Ganiban, J. M. (2004). Definitional issues in emotion regulation research. *Child Development*, 75(2), 340-345.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people works. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge C. M. & Taylor, I. (2006). Cultural differences in emotional labour in flight attendants. *Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display*, 171-196.
- Boothby, M. R. K. & Albayrak, P. T. (2015). Duygusal emek ölçeğinin türkçeye uyarlanması ve psikometrik özellikleri. *Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi*, 1(2), 1-11.
- Bolat, O. İ. (2011). İş Yüğü, iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Botan, C. (1996). Communication work and Electronic Surveillance: Model for predicting panoptic effects. *Communication Manographs*, 63(4), 293-313.
- Budak, G. & Sürgevil O. (2005). *Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama*. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95- 108.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1303-5134
- Chang, C. H. & Chiu, J. M. (2004). Flight attendant's emotional labor and exhaustion in the taivanese airline industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311.
- Cheung, F. Y. L. & Tang, C. S. K. (2009). Emotional intelligence, affectivity and emotional labor strategies. *Journal of individual Differences*, 30(2), 75-86.

- Chu, K. H. (2002). The effects of emotional labor on employework outcomes. Yayınlanmamış Doktora Tezi Virginia, *State University.Virginia Polytechnic Institute*.
- Chu, K. H. & Murrmann, S.K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181– 1191.
- Cole, P. M., Michel, M. & Teti, L. (1994). The development of emotion regulation and deregulation; A Clinical perspective in N. A. Fox (Ed.), *The development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations*. Monographs of society for research in child development, 59(2-3), 53-72.
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S. & Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: tükenmişlik. *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74.
- Çelik, M. & Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çimen, M. & Ergin, C. (2001). Türk silahlı kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 43(2), 169–176.
- Dahling, J. J. & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Demir, A., Ulusoy, M. & Ulusoy, M. F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private. *Lives of nurses, International Journal of Nursing Stuedies*, 40, 807-827.
- Demirkaya, S. (2014). Hastane acil servislerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik sendromu ilişkisi. Yüksek lisans tezi, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilimdalı hastane ve sağlık kurumları yönetimi bilim dalı*. İstanbul.
- Diefendorff, J. M. & Richard, E. M. (2005). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Dönmez, B. (2008). Seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Mersin.
- Duran, E. & Gümüş, M. (2010). Turizm işletmelerinde duyguların yönetimi sorunu. *11. Ulusal Turizm Kongresi*, 2-5 Aralık 2010, Kuşadası, Aydın.
- Dursun, S., Bayram, S. & Aytaç, S. (2011). Duygusal emeğin iş tatmini ve tükenmişlik düzeyine etkisi. *17.Ulusal Ergonomi Kongresi*, 14-16 Ekim 2011 Eskişehir.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organization support. *Journal of Applied Psychology*, 7, 500-507.
- Erdem, E. & Koç, U. (2006). İşyeri izleme faaliyetlerinin iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi. *Uluslararası 7. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, 1396-1402.
- Erickson, R. J. & Ritter, C. (2001). Emotional labor burnout and inauthenticity: Does gender matter. *Social Psychology Quarterly*, 64, 146-163.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–65.
- Gezer, E. , Yenel, F. & Şahan H. (2009). Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ile sosyodemografik değişkenleri arasındaki ilişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2 (6), 243-250.
- Goffman, E. (2009). *Günlük yaşamda benliğin sunumu* (B.Cezar, Çev.). İstanbul: Metis Yayınları.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grandey, A. (2003). When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86 –96.
- Gray, M., & Smith L. N. (2009). Emotional Labor of Nursing Revisited. Caring and Learning 2000. *Nurse Education in Practice*, 1, 42-49.
- Gratz, K. L. & Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation development, factor structure, initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal Psychopathol Behav Assess*, 26(1), 41-54.
- Gross, J. J. & Munoz, R. F. (1995). Emotion regulation and mental health. Clinical Psychology. *Science and Practice*, 2(2), 151-164.
- Güllüce, A. Ç. & İşcan Ö. F. (2006). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gülova, A. & Palamutçuoğlu, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü. Üniversite öğrenci işleri personeline bir araştırma. *Dokuz eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.

- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184
- Günüşen, N. & Üstün, B. (2008). Bir üniversitesi hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 11,48-59.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. & Avcı, U. (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 783-94.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkerey University of California Press.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İraz, R. & Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi - Selçuk Üniversitesi*, 15(21), 451-472.
- Jang, S. (2013). Development of Korean emotional labor scale and Korean workplace violence scale. In Edited by Institute Osahr. Korean Occupational Safety and Healty Agency.
- James, Nicky (1989). Emotional Labor: Skill and work in the social regulation of feeling. *Sociological Review*, 37,1989.
- Johnson, H.M., (2007). Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies. Unpublished Master Dissertation, *Department of Psychology College of Arts and Sciences, University of South Florida*.
- Karasar,N.,(2005).Bilimsel araştırma yöntemleri.Ankara.Nobel yayıncılık
- Kaya, U. & Özhan, K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor. The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.

- Koole, S. L. (2010). The Psychology of emotion regulation; an integrative review. In J.D. Hovwerand ve D.Hermans(eds), *Cognition and emotion: Reviews of current research and theories*. (pp.128-167). Newyork; Taylor and Francis Group.
- Leiter, M. P. (2003). *Areas of work life survey manual* (Third Edition), *Centre for organizational Research and Development*, wolfville, NS, Canada.
- London, M. & Klimoski J. R. (1975). A study of perceived job complexity. *Personnel psychology*, 28,45-56.[http://doi.org /10.1111/J.1744-6570.1975.tb00390.x](http://doi.org/10.1111/J.1744-6570.1975.tb00390.x)
- Malak, B. & Besti Ü. (2011). Hemşirelerin sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 1–16.
- Mann, S. (2007). Expectations of emotional display in the workplace: an american/british comparative study. *Leadership & Organization Development Journal*, 28(6), 552-570.
- Maslach, C. (1982). *Burnout-the cost of caring*, New Jersey,Prentice-Hall,inc,Englewood Cliffs.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). Stress and burnout: The critical research. *Handbook of Stress Medicine and Health*, London: CRC Press.
- Maslach, C., Schaufeli , W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. In S. T. Fiske, *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257–274.
- Nye, J. (1992). The changing nature of world power. Charles W.Kegley ve Eugene Wittkoft(der.), *The Global Agenda: Issues and Perspectives*, New York,Mc Graw,177-192.
- Nguyen, H., Groth, M. & Johnson, A. (2013). When the going gets tough, the tough keep working: Impact of emotional labor on absenteeism. *Journal of Management*, 20 (10), 1-29.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2),463-492.

- Öz, E. Ü. (2007). Effect of emotional labor on employees' work outcomes. Yayınlanmamış Doktora Tezi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Özerkan, E. (2007). Öğretmenlerin öz-yeterlilik algıları ile öğrencilerin sosyal bilgiler benlik kavramları arasındaki ilişki, Yüksek Lisans Tezi, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Edirne.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pala, T. (2008). Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Mersin.
- Parvin, M. M. & Kabir, M. N. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- Pfeffer, J. & Langton, N. (1993). The effect of wage dispersion on satisfaction, productivity and working collaboratively: Evidence from college and university faculty. *Administrative Science Quarterly*, 38, 382-407.
- Pines, A. & Aronson, E. (1998). *Career burnout; causes and cures*. Newyork: The Free Press.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Robbins, S., Judge, T. A., Odendaal, A. & Roodt, G. (2009). Organisational behaviour: Global and southern african perspectives. Johannesburg: Pearson Education.
- Rohan, M. J. (2000). A rose by any name: The values construct. *Personality and Social Psychology Review*, 4, 255-277.
- Rupp, D. E., McCance, A. S., Spencer, S. & Sonntag, K. (2008). Customer in justice and emotional labor: The role of perspective taking. Anger and Emotional Regulation, *Journal of Management*, 34, 903-924.
- Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 613-628.

- Sarıkaya, P. (2007). Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Seçer, H.Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 814-834.
- Steinberg, R. & Figart, D. (1999). Emotional demands at work: a job contents analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 177-191.
- Stephen, P., Robbins & Timothy, A. (2013). *Örgütsel davranış-organizational behavior*. Çeviri editörü: İ. Erdem. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sulu, S., Ceylan, A. & Kaynak, R. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management*, 8 (5), 27-38.
- Swartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: The retical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental social psychology*, 25, 1-65.
- Şengül, A. (2009). Kamu ve özel sektör sağlık hizmetlerinde görev yapan klinisyen hekimlerin iş doyumları arasındaki farklılıkların belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 9(4), 1127-1148.
- Tan, S. J., Tambyah, S. K. & Kau, A. K. (2006). The Influence of value orientations and demographics on quality of life perceptions; Evidence from a National survey of singaporens. *Social Indicators Research*, 78(1), 33-59.
- Taylor, H. (2006). The difference between exercisers and non-exercisers on work-related variables. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 307-309.
- Taylor, S., & Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the industry. *Work Airline Employment Society*, 14(1), 77-95.
- Telman, N. & Ünsal, P. (2004). Çalışan memnuniyeti. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tepeci, M. & Birdir, K. (2003). Otel çalışanlarında tükenmişlik sendromu. *11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual Reviews social*. 15, 317-342.

- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation; A theme in search of definition. in N.A. Fox, *The Development of emotion: Biological and Behavioral Consideration monographs of the society for research in child development*, 59, 25-52.
- Tınar, M. Y. & Seçer, Ŗ. (2005). İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *9.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, Denizli.
- Torun, A. (1997). Stres ve Tükenmişlik. *Endüstri ve rgt Psikolojisi* (2. Baskı). içinde, Ed. S. Tevrz. Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği ortak yayını, İstanbul.
- Tunç, T. (2009). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ile rol atışması ve rol belirsizliği arasındaki ilişki: Bir niversite hastane rneği. *İşletme Programı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya,Türkiye*.
- Tüzün, İ. K. & İrfan . (2008). Örgütsel zdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *E Journal of Yaşar University*, 9 (2),1-13.
- Uğurluoğlu O. S. (2002). Banka alışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu, rol atışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*.
- Uysal, A. A. (2007). ğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin mesleki iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla*.
- Vigoda, E. (2000). Organizational politics, job attitudes, and work outcomes: Exploration and implications for the public sector, *Journal of vocational Behavior*, 57(3), 326-347.
- Yapraklı, Ŗ. & Yılmaz, K. (2007). İnternet bankacılığı hizmetleri kullanıcılarının hizmet kalitesi algılarının tatmin ve bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisi:Akademik personel üzerinde bir uygulama, *Marmara Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 24, 137-161.
- Yılmaz, G. (2005). Electronic performans izleme sistemlerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.Yıl: 4 sayı:7 s.1-19.
- Yılmaz, E. & zkan,S (2011). Hemşirelik ğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi ,*Maltepe Üniversitesi,Hemşirelik Bilim Ve Sanat Dergisi*,4(1),14.

- Yıldırım, M. H. & Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yürür, Ü. & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- Yoshimura, K. E. (2003). Employee traits, perceived organizational support supervisory communication, Affective commitment and intent to leave: Group differences. (Degree of master of science), North Carolina Nort Carolina State University.
- Wharton, A. S. & Ericson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home; Understanding the consequences of multiple emotional roles, *Academy of Management Review*.
- Watson, N. (2001). The Private workplace and the proposed notice of electronic monitoring act: Is notice enough? *Federal Communications Law Journal*, 54, 79-102.
- Weiner, Y. (1982). Commitment in organizations. *Anormative View Academy of Management Rewiev*, 1(7), 418-428.
- Witt, L.A. & Nye, L. G. (1992). Gender and the relationship perceived Fairness of pay or promotion and job satisfaction. *Journal of Applied psychology*, 77, 910-917.

8. EKLER

8.1. Etik Kurulu Onay Belgesi

[illegible]

ACIKLAMA: BU FORM ÖĞRENCİLER TARAFINDAN HAZIRLANDIKTAN SONRA ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜNE ONAYLATILARAK ENSTİTÜ SEKRETERLİĞİNE TESLİM EDİLECEKTİR.

EXLER: 1. 2. Sayfa İsmail Erol İmza
1. Sayfa Benzerim İmza
1. Sayfa

Önceki Anket Formlar

SABE - 1208

8.2. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket, Mersin Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Genel Psikoloji Yüksek Lisans Programı'nda yürütülen bir çalışma için hazırlanmıştır. Bu çalışmada dış hekimlerinin mesleki kariyerlerinde “Duygusal Emek Davranışları ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki” araştırılacaktır. Ankete vereceğiniz yanıtlar sadece bilimsel bir çalışmada veri olarak kullanılacak ve kesinlikle başka bir yerde paylaşılmayacaktır. Katılımınız ve samimi yanıtlarınız bu çalışmanın amacına ulaşması için çok değerli ve önemlidir. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Zeynep ÖZÇELİK

Yük.Lisans Öğr.

0 505 648 05 64

zeynepcooll@hotmail.com

BİRİNCİ BÖLÜM Genel Özellikler						
1	Yaşınız	≤ 30 ☐	31-40 ☐	≥ 40 ☐		
2	Cinsiyetiniz	Kadın ☐	Erkek ☐			
3	Eğitim Durumunuz	Lisans ☐	Yüksek Lisans ☐	Doktora ☐		
4	Medeni Durumunuz	Bekar ☐	Evli ☐	Boşanmış ☐		
İKİNCİ BÖLÜM Mesleki Özellikler						
5	Çalıştığınız Kurumun Türü	Diş Kliniği ☐	Diş Hastanesi ☐	Genel Hastane ☐	Üniversite ☐	
6	Çalışma Süreniz (Yıl)	≤ 4 ☐	5-9 ☐	10-14 ☐	≥ 15 ☐	
7	İşyerinde Yaygın Olarak Yaptığınız Görev	Tedavi ☐	Tedavi Destek ☐	Eğitim ☐	Hasta Bilgilendirme ☐	Yönetim ☐
8	Çalışma Alanınızı Kaç Kişiyle Paylaşıyorsunuz?	Tekbaşına ☐	1 ☐	2-5 ☐	6-9 ☐	≥ 10 ☐

8.3. Duygusal Emek Ölçeği

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM <i>Mevcut iş performansınıza göre düşüncelerinizi en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.</i>				
	Kesinlikle katılmıyorum 1	Katılmıyorum 2	Katılıyorum 3	Kesinlikle katılıyorum 4
1. Müşterilere olumsuz duygularımı ifade etmemek için sürekli çaba gösteririm.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
2. Müşterilerle etkileşim halindeyken duygularımı, benden beklendiği gibi ifade etmeliyim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
3. Müşteriler ile etkileşim halindeyken duygularımı gizlerim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
4. Rutin görevleri yerine getirirken, duygulara hakim olmak için çaba göstermek gereklidir.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
5. Müşterilerle etkileşim halindeyken ifade edilen duygular, gerçek duygulardan farklıdır.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
6. Agresif müşterilerle uğraşmak zorundayım.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
7. Yeteneğime ve uzmanlığıma ihtiyaç duyan müşterilerle uğraşmak zorundayım.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
8. İş yürütürken müşterilerin makul olmayan isteklerine bağlı olarak zorluklarla karşılaşılabilir.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
9. Müşterilere karşılık verirken (bazen) onurum	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

zedeleniyor.				
10. (Gerçek) duygularımı müşterilere ifade etmediğim zaman (kendimden) utanıyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
11. Müşterilere karşılık verirken duygularımın da bir ürün/değişim aracı olduğunu hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
12. İş dışındayken bile (bazen) müşterilere karşılık verirken utanma duygum devam ediyor.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
13. Müşterilerle iletişim sürecinde (bazen) beni inciten (kalpten yaralayan) durumlar oluyor.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
14. Fiziksel olarak yorgun olsam bile müşteriler için elimden geleni yapmalıyım, bu yüzden duygusal olarak kendimi bitkin hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
15. İşyeri kuralları gereği, müşterilere iyi davranıp davranmadığım izlenebilir.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
16. Müşterilerin değerlendirmeleri, performans ve personel değerlendirmesini etkiler.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
17. Müşteri hizmetleri sırasında sorunlar yaşandığında, benim hatam olmamasına rağmen, işyerimde (bazen) haksız bir şekilde muamele görüyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
18. Müşteri hizmetleri sırasında sorunlar meydana geldiğinde, işyerinde uygun önlemler alınır.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
19. İşyerinde müşteri hizmetleri sürecinde ortaya çıkan sorunları çözen ve destekleyen uygun sistemler	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

ve prosedürler vardır.				
20. İşyerim, müşteri hizmetleri sürecinde yaşadığım kırınlıklara anlayış gösterir.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
21. Amirim, müşteri hizmetleri sırasında ortaya çıkan problemleri çözmeme yardımcı olur.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
22. Meslektaşlar, müşteri etkileşimleri sırasında ortaya çıkan problemleri çözmeye yardımcı olabilirler.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
23. İşyerinde müşteri hizmetlerine ilişkin yerleşik eylem esasları ve yönergeleri bulunmaktadır.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
24. Müşteri ihtiyaçlarının çözümünde bana yetki ve özerklik verilmiştir.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

8.4. Tükenmişlik Ölçeği

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM <i>Aşağıdaki ifadelerin size ne ölçüde uyduğunu belirtiniz.</i>					
	Hiçbir Zaman 1	Nadire n 2	Bazen 3	Sıklıkl a 4	Her Zaman 5
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
13. İşimin beni kısıtladığını	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

8.5. Çağ Üniversitesi İzin Belgesi



ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

SAYI : 23867972/ 1148
KONU: Tez Anket İzini Hakkında

18.06.2018

T.C
ADANA ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA
ADANA DIŞ TABİPLERİ ODASI BAŞKANLIĞINA

1. Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında **2018/2019 Güz dönemi itibariyle tez aşamasındaki** kaydını halen yenilememiş olan 201610065 numaralı **Zeynep ÖZÇELİK**, “**Diş hekimlerinde duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisi**” konulu tez çalışmasını Üniversitemiz öğretim üyesi olan Doç. Dr. Murat KOÇ atanmış ve halen tez çalışması yürütülmektedir.

2. Adı geçen öğrenci bu tez çalışması kapsamında **Adana Çukurova Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinde halen çalışmakta olan öğretim üyeleri ile Adana Diş Tabipleri Odası Başkanlığına halen kayıtlı bulunan diş hekimlerini** kapsam üzere kopyası Ek’ ler de sunulan bir anket uygulaması yapmak istemektedir.

3. Adı geçen öğrenci bu tez çalışması kapsamında yukarıda belirtilen anketi uygulayabilmesi için gerekli iznin verilmesi makamlarının tensiplerine maruz olduğunu Arz ederim.



Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

EKLERİ: 7 (Yedi) Sayfa formlar.

www.cag.edu.tr

a Mersin yolu üzeri Yaşar Bayboğan Kampüsü 33800 Yenice/MERSİN - Faks: 0 (324) 651 48 11 | e-mail: cag@cag.edu.tr

444 | CAG

8.6. Adana Diş Hekimleri İzin Belgesi



ADANA DIŞ HEKİMLERİ ODASI (Adana - Osmaniye)

Sayı : 086-2019
Konu: Zeynep ÖZÇELİK.

Tarih : 21.02.2019

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE MERSİN

Üniversitenizde Psikoloji ana bilim dalı yüksek lisans öğrencisi Zeynep ÖZÇELİK (201610065 no'lu) bitirme tezini "Diş hekimlerinde tükenmişlik ile duygusal emek ilişkisi; Adana örneği" olarak yapmak istediğini Diş Hekimleri Odasına bildirmiştir. Diş hekimleri Odasına kayıtlı olan diş hekimleriyle anket yapmasına kurumumuzca izin verilmiştir.

Gereğinin yapılmasını arz ederim.



Dr. Dt. Hasan BOĞA
Adana Diş Hekimleri Odası
Genel Sekreteri

9. ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad : Zeynep ÖZÇELİK
Doğum Tarihi ve Yeri : 08.01.1979/Adana
E-posta : zeynepcooll@hotmail.com
Tel : 05056480564

ÖĞRENİM DURUMU

- **Lisans:**Niğde Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Tarih Bölümü
- **Yüksek Lisans:**Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü öğrencisi

MESLEKİ DENEYİM:

- 1999 yılında başladığı öğretmenlik hayatına çeşitli özel okullar ve dersanelerde çalışmak suretiyle devam etmektedir.