

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İNSAN KAYNAKLARI ANABİLİM DALI

DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS

Hatice SADIK

HAZİRAN-2024
GÜMÜŞHANE



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

İNSAN KAYNAKLARI ANABİLİMDALI

**DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING: A RESEARCH ON HEALTH WORKERS**

YÜKSEK LİSANS

Hatice SADIK

HAZİRAN-2024

GÜMÜŞHANE



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

İNSAN KAYNAKLARI ANABİLİMDALI

**DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING: A RESEARCH ON HEALTH WORKERS**

YÜKSEK LİSANS

Hatice SADIK

Danışman: Doç. Dr. Ahmet GÖKÇE

HAZİRAN-2024

GÜMÜŞHANE

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Duygusal Emek Ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesinin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

06/06/2024

Hatice SADIK

TEŞEKKÜR

Araştırmanın her aşamasında bilgi ve tecrübelerini esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Ahmet GÖKÇE'ye ilgi ve katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Eğitim hayatım boyunca bana hep inanan beni her konuda destekleyen, cesaretlendiren ve asla pes etmeme izin vermeyen sevgili annem ve babama sevgi ve teşekkürlerimi sunuyorum. Tez süreci boyunca ve her daim yanımda olan maddi manevi desteğini hep hissettiğin canım ablam Seda DAL'a ve sevgisiyle, desteğiyle ve anlayışıyla şimdi ve bundan sonra hayatımda olmasından mutluluk duyduğum, sevgili nişanım Alptuğ Furkan YILMAZ'a teşekkür ederim.

Hatice SADIK
GÜMÜŞHANE -2024

ÖZET

Çalışma hayatında duygular son zamanlarda hızla ön plana çıkmış ve çalışma hayatı duygudan yoksun olarak düşünülemez hale gelmiştir. İnsanlarla etkileşim için de bulunulan mesleklerde duygu yoğunluğu daha fazla hissedilmektedir. Sağlık sektöründe değişen koşullar, insanlarla yoğun ilişki içerisinde olmak çalışanların sorumluluk alanlarını ve iş yüklerini artırmaktadır. Bu durumda çalışanların bu değişime ayak uydurmaları iletişimde oldukları insanlarla empati yapabilmeleri ve duygularını yönetebilmeleri zorunlu hale gelmiştir (Öz ve Baykal, 2017:143). Bunu da dikkate alarak, bu çalışmanın amacı, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi sağlık çalışanları bağlamında incelemektir. Bunun dışında bu değişkenleri demografik faktörlere göre incelemektir.

Çalışmanın örneklemini Gümüşhane ilindeki 202 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Katılımcılardan veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Çalışmada Kişisel Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği ve Warwick-Edinburg Mental İyi Oluş Ölçeği kullanılmıştır. Verileri analiz etmek için güvenilirlik analizi, frekans analizi, normallik testi, t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

Duygusal emek düzeyinin ve psikolojik iyi oluş düzeyinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve pozisyona bağlı bir fark göstermediği sonucuna varılmıştır. Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı ve bağımsız değişken olan duygusal emeğin bağımlı değişken olan psikolojik iyi oluş üzerinde bir etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler:Duygusal emek, Psikolojik iyi oluş, Sağlık çalışanı

SUMMARY

The aim of the study is to examine the relationship between emotional labor and psychological well-being in the context of healthcare professionals. Apart from this, it is to examine these variables according to demographic factors. The sample of the study consists of 202 healthcare workers in Gümüşhane province. Data were collected from the participants by survey method. Personal Information Form, Emotional Labor Scale and Warwick-Edinburg Mental Well-Being Scale were used in the study. Reliability analysis, frequency analysis, normality test, t test, one-way analysis of variance (ANOVA), correlation and regression analyzes were used to analyze the data.

It was concluded that the level of emotional labor and psychological well-being did not differ depending on age, gender, educational status and position. It was concluded that there is no significant relationship between emotional labor and psychological well-being and that the independent variable, emotional labor, has no effect on the dependent variable, psychological well-being.

Keywords: Emotional labor, Psychological well-being, Health employee

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZET.....	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLOLAR DİZİNİ	X
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XI
EKLER DİZİNİ.....	XII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XIII
1.GİRİŞ	1
2. DUYGUSAL EMEK	2
2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	4
2.1.1. Hochschild Yaklaşımı- 1983.....	4
2.1.2. Ashford ve Humphrey Yaklaşımı -1993.....	5
2.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı- 1996	6
2.1.4. Grandey Yaklaşımı – 2000	7
2.2. Duygusal Emeğin Boyutları.....	7
2.2.1. Yüzeysel Davranış	8
2.2.2. Derinlemesine Davranış	8
2.2.3. Samimi Davranış.....	8
2.3. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	9
2.3.1. Bireysel Faktörler.....	9
2.3.2. Örgütsel Faktörler	11
2.4. Duygusal Emeğin Sonuçları.....	12
2.5. Duygusal Emek Konusunda Türkiye’de ve Yurtdışında Yapılan Çalışmalar	13
3. PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ	15
3.1. Psikolojik İyi Oluşun Boyutları	16
3.2. Psikolojik İyi Oluşu Etkileyen Faktörler	17
3.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Türkiye’de ve Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar	19
3.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar	21

4. DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	23
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	23
4.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları	23
4.3. Araştırmanın Model ve Hipotezleri	24
4.4. Araştırmanın Metodolojisi	25
4.4.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	25
4.4.2. Veri Toplama Araçları	25
4.4.3. Veri Analizi	26
4.5. Araştırmanın Bulguları.....	27
4.5.1. Demografik Bulgular	27
4.5.2. Tanımsal İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi Bulguları.....	29
4.5.3. Duygusal Emek Düzeyi ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılığına İlişkin Bulgular	29
4.5.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaş, Eğitim Durumu ve Pozisyona Göre Farklılığına İlişkin Bulgular	30
4.5.4.1. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Eğitim Durumuna Göre Farklılığına İlişkin Bulgular	30
4.5.4.2. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaşa Göre Farklılığına İlişkin Bulgular.....	31
4.5.4.3. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaşa Göre Farklılığına İlişkin Bulgular.....	32
4.5.5. Korelasyon Analizi Bulguları	33
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	35
KAYNAKÇA.....	41
EKLER.....	49
ETİK KURUL KARARI	52
ÖZGEÇMİŞ	53

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Ölçeklere ait verilerin normallik testi değerleri	26
Tablo 2. Katılımcılar demografik bulgularına dair bilgiler.....	28
Tablo 3. Ölçeklere ait güvenilirlik analizi değerleri	29
Tablo 4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T Testi Sonuçları	30
Tablo 5. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılığını İncelemeye Yönelik Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi Sonuçları	31
Tablo 6. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Yaş Düzeyine Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi	32
Tablo 7. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Pozisyon Değişkenine Göre Farklılığına İlişkin ANOVA Analizi	32
Tablo 8. Katılımcıların Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Dair Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....	33
Tablo 9. Hipotezlerin Kabul/Red Durumu.....	35

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Araştırma Modeli	24
---------------------------------	----



EKLER DİZİNİ

Ek 1.Tezde Kullanılan Anket Soruları	49
--	----



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Cronbach's Alpha	: Ölçüm güvenirliği (İç tutarlılık katsayısı)
Df./sd.	: Serbestlik derecesi
H	: Hipotez
p	: Korelasyon katsayısı
r	: Serbestlik derecesi
ss	: Standart sapma
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
Std.	: Standart
TDK	: Türk Dil Kurumu
vb.	: Ve benzeri
v.d.	: Ve diğerleri

1.GİRİŞ

Sağlık kuruluşlarına ihtiyaçlarını en hızlı şekilde halledebilmek için başvuran hastaların ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına çalışanın bilgisi ve deneyimi dışında duyguları da ön plandadır. Sektörün doğasında olan iletişim, çalışanların bazen olumsuz duygulara sahip olmasına neden olmaktadır. Olumsuz duygu içerisinde olduğu zaman bile bunu yansıtmayıp görevlerine devam etmeleri çalışanların duygusal emek düzeylerini artırmaktadır (Öngel, 2023: 1326).

Tüm çalışanlar gibi sağlık çalışanları da özel hayatlarında ve işini yaparken karşılaştığı olaylar ve durumları karşısında farklı tepkiler, davranış biçimleri sergileyebilirler. Duyguların önemli olduğu bu sektörde hizmet sunumunun her aşamasında duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeyleri etkilidir (Özgüleş ve Arslanoğlu, 2020:1116). Bu çalışmanın temel amacı bu iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi ve duygusal emek düzeyinin psikolojik iyi oluş düzeyine herhangi bir etkisi olup olmadığını araştırmaktır.

Çalışmanın ilk bölümünde konu ile ilgili genel bilgiler verilmiş olup ikinci bölümde duygusal emek ve psikolojik iyi oluş kavramı ele alınmaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise duygusal emek ve psikolojik iyi oluş ile ilgili geniş literatür taraması yapılmış olup duygusal emeğin boyutları, yaklaşımları ve duygusal emeği etkileyen faktörler, psikolojik iyi oluşun boyutları ve etkileyen faktörler ele alınmıştır. Ayrıca duygusal emek ve psikolojik iyi oluş ile ilgili yerli ve yabancı çalışmalara yer verilmiştir. Son bölümde araştırma ile ilgili bilgiler verilmiş olup analizlere dair yorumlar yapılmıştır. Araştırmanın sonuç kısmında yapılan analizlerden elde edilen bulgular diğer araştırma sonuçları ile karşılaştırılarak tartışılmıştır.

2. DUYGUSAL EMEK

İnsan yaşamının varlığından bu yana duygu kavramı önemli olmakla birlikte, 1800’lü yıllardan sonra üzerinde durulmuş ve farklı görüşler ileri sürülen bir çalışma alanı olmuştur. Bu zamandan beri bu kavram hem insan hayatında hem de çalışma hayatında önemli bir rol oynamaktadır (Kılıçdağı, 2020:2). Duygu kavramıyla ilgili birçok tanım geliştirilmekle birlikte farklı kuramlarda ortaya atılmıştır.

Duygu kelimesi Latince “movere (hareket etme)” kökünden gelir ve mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da hoşlanma gibi bilinci etkileyen bir faktördür. Sözlük anlamına bakacak olursak “belirli nesne olay ya da bireylerin, insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023, sozluk.gov.tr). Sartre duyguyu “bir anlama sahip olmak ve bir şeyleri belirtmek” anlamında kullanır. Goleman ise duygu kavramını “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” olarak tanımlamaktadır (Karaman, 2017: 32).

Birçok farklı tanımla yapılan duygunun, bireylerin kendi bedenleri ve iç dünyasıyla ilgili olduğu kadar dış etkiler ile de yakın bir teması olduğu ve bunlardan olumlu veya olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Bundan dolayı kişileri bazı belirli kalıplar içerisinde davranmaya zorlayan duyguların günlük yaşantımızda ve iş yaşamımızdaki sonuçlarını görmemek imkansızdır (Erken, 2016: 7-8). İş yaşamında bireyler arasındaki ilişkilerin oluşmasında duyguların önemi büyüktür. Kişisel olarak davranışları yönlendiren duygu kavramı, iş yaşamında işletmelerin kâr ve başarısını etkileyerek, rekabet ortamında avantaj kazanmaları konusunda destek olmaktadır. Hizmet sektöründe yaşanan gelişmelerden sonra tüketici odaklı yaklaşım önem kazanmıştır. Bundan dolayı çalışanlar tüketicilerin duygusal istek ve ihtiyaçlarını karşılayarak tüketici memnuniyetinin yükselmesini sağlamaktadırlar (Kılıçdağı, 2020:3).

Örgütlerde yapılan bütün işlerde, hizmet olsun, üretim yapılsın ya da bütün teknoloji kullanılarak bir sorun halledilsin, tüm bu işlerin temelinde emeğe ihtiyaç vardır. TDK emek kavramına ilişkin “iş yapılırken veya üretilirken sarf edilen bedel, beyin gücü ve çalışma” tanımını yapmaktadır (TDK, 2023, sozluk.gov.tr).

Başka bir açıdan bakacak olursak emek kavramı kas gücü ve emek gücü olarak iki farklı kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Geçmişte teknolojinin daha az kullanıldığı zamanlarda kas gücü daha fazla kullanılırken, teknolojinin yoğun olduğu günümüzde

beyin gücü daha fazla kullanılmaktadır. Bundan dolayı emeğe sadece maddi bir terim olarak bakılmayıp aynı zamanda psikolojik, kültürel ve sosyal boyutları da incelenmiştir. Emeğin tüm boyutlarıyla birlikte duygu kavramı da duygusal emeğin temelini oluşturmaktadır (Erdoğan ve Hepkul, 2013:13).

Çalışma hayatında istihdam ve üretimin yapısında oluşan bazı değişiklikler sonucunda emek kavramı farklı boyutlarıyla ele alınarak yeni kavramların oluşmasına neden olmuştur. Bunlardan biri de duygusal emek kavramıdır. Hizmet sektöründe yaşanan gelişmelerden sonra çalışanların artık sadece zihinsel ve bedensel emekleri yetersiz kaldığı için yöneticiler de bu emekler dışında çalışanların duygularını da işe dahil edip onlardan birtakım davranışlar sergilemelerini veya birtakım duyguları gizlemelerini talep etmektedirler (Karaman, 2017:30). Duygusal emek kavramından bahseden ilk kişi Arlie Russel Hochschild'dir. Hochschild duygusal emek kavramının "The Managed Heart" adlı kitabında "işin gereklerine uyum sağlayabilmek amacıyla açık bir yüz ve bedensel ifade oluşturabilmek için hislerin yönetimi" olarak tanımını yapmıştır (Baş ve Kılıç, 2014:69). Hochschild, insanların duygularının nasıl şekillendirileceği ve yönlendirileceğine bir sosyal yapının ve kurumun kısıtlama getirebileceğini söylemektedir. Duygu yönetimi, insanlar belirlenen kısıtlamalara uymaya çalıştıkça ortaya çıkar. Bu çalışma hissedilen gerçek duygular ile onlardan beklenen davranışların aynı doğrultuda olması ile gerçekleşir (Wharton, 2009:149).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını organizasyon tarafından misafir ilişkileri sırasında istenilen duygunun gösterilmesi çabası, planlanması ve kontrolü olarak; Grandey (2000), duygusal ifadeyi şekillendirmek için duyguların bastırımı, değiştirimi ve taklit edilmesi olarak tanımlamıştır (Baş ve Kılıç, 2014:69). Bu araştırmacıların yapmış oldukları tanımlara bakılarak duygusal emek, işletmede bireyin iş rolü kapmasında yöneticilerin veya müşterilerin onlardan beklediği davranışları sergilemek için isteyerek ya da zorla duygularını değiştirme çabasından oluşan bir süreçtir.

Hochschild, insanlarla devamlı iletişim halinde olan hizmet sektöründe çalışan hostes ve gişe memurlarının davranışlarını incelemiştir. Sonrasında hosteslere verilen eğitimlere katılıp onların uçuş esnasında daima güler yüzlü ve ilgili olmak zorunda olduklarını görmüş fakat bunları isteyerek yapmadıklarını gözlemlemiştir. Bu gözlemlere dayanarak hostesler ile yapmış olduğu görüşmelerde gözlemlerinde yanılmadığını görmüştür. Hostesler bu tür davranışların yöneticiler tarafından onlara

verilen bir görev olduğunu ve bu durumdan memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir. Bunun sonucunda çalışanların hissettikleri duygular ile gösterdikleri duygular arasında farklılık olmasından dolayı onlarda bir takım psikolojik rahatsızlıkların olduğundan bahsedilmiştir. Duygusal emek kavramı ilk olarak hosteslerde gözlemlenmiş ve ortaya çıkmış olsa da insanlarla yoğun iletişim kurulan diğer sektörlerde de gözlemlenmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; 89). Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık bakımında da iş gereği insanlarda yoğun iletişim kurulmaktadır. Sağlık kuruluşlarında hizmet alan hasta ve yakınları çalışanlardan bekledikleri bazı davranışlar bulunmaktadır. Bu konuda sağlık çalışanlarına büyük bir iş düşmektedir ve beklenen davranışları sergilemek için duygusal emek harcamak zorundadırlar. Bu konuda duygusal emek, sağlık çalışanları açısından önemli bir konu olarak ele alınmakta ve farklı çalışmalara da konu olmaktadır (Özen ve Yüceler, 2019:190).

2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek, sosyoloji, psikoloji ve davranış bilimleri gibi birçok alanda araştırma konusu olmuştur. Duygusal emek kavramı, diğer insanların duyguları karşısında kendi duygularını düzenlemesi olarak tanımlanabilir (Güler ve Marşap, 2019:477). Böylece çalışanlar çalıştıkları kurumda duygularını denetleyerek çerçevesi örgüt tarafından belirlenmiş belli kalıplar içerisinde davranmaktadırlar. Bu durumda birey işini yapmak için duygularını kullandığı için duygusal emek söz konusu olmaktadır (Duman, 2017:32).

Duygusal emek kavramı yapılan birçok araştırmaya konu olmuştur ancak bu kavramı en iyi açıklayan dört yaklaşım bulunmaktadır.

2.1.1. Hochschild Yaklaşımı- 1983

Hochschild'e göre hizmet sektöründe çalışanların duruma uygun bir şekilde duygusal tepkiler vermeleri yönünde bazı beklentiler vardır. Beklentilerden dolayı çalışanlardan gösterilmesi istenen duyguların süresi, sıklığı ve çeşitliliğini belirleyen bazı değerler gösterim kurallarına sebep olmaktadır. Bir hava yolu şirketinde yapılan araştırmanın sonucunda duygusal emek kavramı, çalışanların duygularının diğer insanlar tarafından gözlemlenebilecek bir şekilde yüzeysel veya bedensel olarak ifade edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların sergiledikleri yüzeysel veya bedensel davranışların sonucu olarak müşterilerde duygusal bir izlenim bırakmaları istenilmektedir (Hochschild, 1983).

Müşterilere hizmet sunumu yapılırken çalışanların iki farklı duygusal emek davranışı sergilediği söylenmektedir. Bunlar, yüzeysel ve derin davranış olarak iki farklı davranıştır. Yüzeysel davranış, çalışanların yaşadıkları bir olay karşısında gerçekten hissetmese de yüz ifadeleri ve mimikleriyle hissediyormuş gibi yapmasıdır. Bu durum üç farklı şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Bunlardan ilki çalışanların içinden gelmediği halde duruma uygun davranmasıdır. Yani çalışanın mesleki olarak göstermek zorunda olduğu ve gösterim kuralları çerçevesinde hareket etmesidir. İkincisi, çalışanın olay karşısında hiçbir duygu sergilemeyip hissettiği duyguları dışa vurmamasıdır. Üçüncüsü ise, çalışanın hissettiği duyguyu niceliksel olarak farklılaştırarak göstermesidir (Çelikyay, 2019:36).

Derinlemesine davranış ise, çalışanın işletmenin kendisinden beklediği duygusal davranışları hissetmeye çalışmasıdır. Müşterinin yerine kendilerini koyarak hareket etmekte ve duygularını ona göre şekillendirmeye kısaca empati yapabilmesine yönelik çalışmaktadırlar. Derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış duyguların hissedilmesi bakımından farklı olsa bile iki davranışta da yoğun bir duygusal emek harcanmaktadır (Kahveci, 2021:16).

Duygusal emeğin karşısında çalışanlar bir ücret almaktadırlar. Bundan dolayı duygusal emeğin kullanıldığı sektörlerde duygular ticari bir değer taşımaktadır. Hochschild'e göre çalışanlarda duyguların başarılı bir şekilde ticarileştirilmesi sonucunda kendilerini sahte veya yabancı olarak algılamadıklarından söz etmektedir. Hochschild, kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal emek davranışı sergilediklerini söylemektedir. Geleneksel toplumun benimsediği ve cinsiyetlere yüklediği roller bakımından kadını daha az statü ve otorite ile ilişkilendirdikleri için daha zayıf görmektedirler. Onlara göre kadınlar daha çok cinsel güzelliğini, çekiciliğini ve iletişim becerilerini kullanmaktadırlar (Barış Eren, 2021:8).

2.1.2. Ashford ve Humphrey Yaklaşımı -1993

Ashford ve Humphrey duygusal emek kavramını, müşteriye verilen hizmet sırasında çalışanların davranışlarının örgüt tarafından belirlenmesi olarak tanımlamışlardır. Hochschild'in yaklaşımından farklı olarak Ashford ve Humphrey davranışların altında yatan duygulara değil gözlemlenebilen davranışlara odaklanmışlardır. Bunun sebebi ise müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken en etkili olan şey davranışlardır. Ashford ve Humphrey, duygusal emeğin bir izlenim

oluşturma olduğundan söz etmektedirler. İzlenim oluşturma da çalışanlar herkes tarafından onaylanan bir davranış sergilemek için çaba gösterirler. Duygusal emeiğin açıklaması olarak kullanılan bu kavram, hizmet sunumu esnasında çalışanların duygularını kontrol etmelerinden kaynaklıdır. Hochschild'in yüzeysel ve derinlemesine davranış türüne ek olarak Ashford samimi davranış türünü eklemiştir (nler z, 2007:7). Yaklaşımda belirtilen samimi davranışta çalışanlar örgütlerin onlardan sergilemesi istedikleri davranışlar ile özdeşleşerek duygularını göstermesidir. Bu durumda çalışanlar rol yapmak zorunda kalmayacaktır ve daha az emek sarf edecektir. (Güler ve Marşap, 2019:480). Örneğin, bir hemşirenin hastaneye gelen yaralı bir ocuk için kendi içinde hassasiyet oluşması samimi bir davranıştır.

2.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı- 1996

Duygusal emek, Morris ve Feldman yaklaşımına göre işyerinde örgütün istediği duyguları müşteriye iletirken harcadığımız çaba, planlama ve kontroldür (Morris ve Feldman,1996). Yaklaşıma göre hizmet sunumu gerçekleştirilirken, davranış kurallarına uyum sağlanmıştır. Çünkü her hizmet sunumu ne kadar doğal olmaya çalışılsa da içerisinde çaba, yüzeysel ya da derinlemesine bir davranış içermektedir.

Morris ve Feldman, duygusal emeiğin dört boyutundan bahsetmektedirler. Bunlar; duyguların gösterim sıklığı, gerekli olan gösterim kurallarına uyum sağlama, duygusal çeşitlilik ve duygusal uyumsuzluktur (Barış Eren, 2021:10).

Duyguların gösterim sıklığı, duygusal emek davranışında çalışanlar ile müşterilerin ne kadar fazla iletişim de kaldıkları ile ilgilidir. İletişim ne kadar fazla olursa çalışanlar o kadar fazla örgüt kurallarını sergilemiş olacaklardır. Bu durumun duygusal uyumsuzluk ile pozitif yönlü bir ilişkisi vardır. Çalışanlar müşteriler ile ne kadar fazla iletişimde kalırsa o kadar fazla duygusal uyumsuzluk yaşayacaklardır (Yetim ve Erigüç, 2019:228).

Gerekli olan gösterim kurallarına uyum sağlama, iş yapılırken gösterilen dikkat seviyesidir. Örgütün çalışanlardan istediği duyguları sergilemek için gereksinim duyduğu dikkat, duyguların gösterilebileceği süre ve duyguların derinliği ile doğrudan ilgilidir. Kısa süreli olan duygu gösterimleri duygusal çaba açısından daha az duygu yoğunluğu gerektirmektedir. Buna göre daha uzun süre müşteri ile iletişim de kalındığında bir süre sonra doğaçlama ve samimi davranmak mümkün olmaktadır (Karaman, 2017:41).

Gösterilen duyguların çeşitliliği, işletme tarafından çalışanlardan beklenen duygu çeşitliliği arttıkça çalışanların duygusal emek için harcadıkları çaba da artacaktır. Mesela bir öğretmen, gün içerisinde anlattığı derslerde konuya göre duyguya girerek anlatması onu daha fazla duygusal emek harcamak zorunda bırakacaktır.

Duygusal uyumsuzluk, çalışanların gerçek duyguları ile örgütün onlardan beklediği duyguların farklı olması durumudur. Bu durumda çalışanlar daha yoğun bir çaba sarf etmiş olacaktırlar (Özen ve Yüceler, 2019: 197). Örneğin bir satıcının kendi inandığı ürünü pazarlarken harcadığı emek ile inanmadığı bir ürün için müşteriyi ikna etmeye çalışan diğer bir satıcı arasında duygusal emek yoğunluğu bakımından fark vardır.

2.1.4. Grandey Yaklaşımı – 2000

Grandey'in yaklaşımı diğer üç yaklaşımı da kapsayarak bütüncül bir bakış açısı sunmaktadır. Bu yaklaşım duygusal emeği, “işletmenin çalışanlardan beklentilerini yerine getirmek amacıyla duygusal gösterim kuralları için ayarlanan çaba” olarak tanımlar (Demircan ve Turunç, 2017:47). Bu yaklaşımın duygusal emeğe bazı katkıları bulunmaktadır. Öncelikle yüzeysel davranış ile derinlemesine davranış kavramlarını farklı farklı incelemiştir. Bu incelemenin sonucunda duygusal emek davranışı sadece olumsuz olarak değil olumlu olarak da yorumlanabilmektedir. Diğer katkısına bakacak olursak, duygusal emek kavramının duygu düzenlemesiyle birlikte değerlendirilmesidir. Duygu düzenlemesi, bireyin herhangi bir uyarana karşı karşıya kaldığında duygu durumundaki değişimleri kontrol etmesi ve o an ki olaya uygun tepkiler vermesidir. Buna göre çalışanlar iş yerinde yaşanan durumlar karşısında uygun tepkiler vermek için duygularını düzenlemelidirler (Eroğlu, 2010:23).

2.2. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek, toplumda veya işletme içerisindeki kurallar ile “uyumlu duyguların sergilenmesi” olarak tanımlanmaktadır. Yani çalışan davranışların üstü kapalı veya açık bir şekilde davranış kurallarına bağlı olarak değişimleri, duygularını sergilemeleri ve sıcakkanlı davranışları bir iş gereği olarak görülmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal emek, çalışanların işletmenin gerekli kıldığı davranış kurallarına uygun olarak duygusal durumlarını ayarlamalarını ifade etmektedir. Kendi duyguları ile değil örgütün davranış kurallarına göre hareket etmeleri gerekmektedir (Ağbay

vd.,2022:2326). Buna bağlı olarak örgütün çalışanlardan beklediği üç davranış biçimi vardır.

2.2.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış biçiminde çalışanlar duyguları ile hareket etmez, sadece davranışlarını değiştirirler. Bu durumda çalışan kendi duygularıyla hareket etmediği için duygu ve davranışları arasında paralellik söz konusu değildir. Çalışan davranışlarını, dış görünüşünü, jest ve mimiklerini kontrol etmek zorundadır (Çalışkan vd.,2021:129). Bu durum örgüt açısından olumlu bir etki olarak görölse de çalışan açısından olumsuz bir durumdur. Müşteri açısından bakılacak olursa, yüzeysel davranış hissedildiği anda olumsuz bir etki yaratacaktır (Yıldız, 2022: 46).

2.2.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranışta çalışan tarafından sergilenmesi beklenen duygunun yine çalışan tarafından hissedilerek sergilenmesi çabası söz konusudur. Çalışanlar, müşterilere doğru duyguları yansıtabilmek için sadece fiziksel çaba değil aynı zamanda geçmişte yaşadığı olumlu duyguları da düşünerek davranışlarını değiştirmeye çalışmaktadır (Pala ve Tepeci, 2014:24). Bu durumda, müşteriye sergilenen davranış, gösterilen ve hissedilen duygular arasında bir uyum oluşmaktadır (Kökden ve Işık, 2018:1217). Oluşan bu uyum sayesinde müşteriye yansıtılan duygu müşteride samimiyet duygusu oluşturacaktır.

Derinlemesine davranışta duygu ve davranışların davranış kurallarına uyması zorunludur. Fakat yüzeysel davranışta böyle bir zorunluluk yoktur ve çalışanın gerçekte ne hissettiği önemli değildir. Önemli olan müşteriye kurallar çerçevesinde davranmasıdır. Derinlemesine davranış müşteri ve çalışan uzun bir iletişim sürecine girdiği zaman tercih edilmelidir. Çünkü iletişim süreci uzadıkça duygusal emeği uzatmak veya sonlandırmak zor olabilir. Bundan dolayı derinlemesine davranış boyutu kullanılmalıdır. (Oğuz ve Özkul, 2016:133).

2.2.3. Samimi Davranış

Çalışanlar, hizmet sunumu esnasında davranış kurallarınca gösterilmesi gereken duyguyu gerçekten hissederek göstermektedirler. Bu davranış boyutuna samimi davranış denilmektedir. Samimi davranışta çalışanlar, örgütün beklediği davranışlar dışında olaya bağlı gösterilecek insani davranışlar sergilemektedirler. Bu durumda rol

yapmalarına gerek kalmayacaktır. Rol yapılamayıp samimi davranış sergilendiği için müşteri ile ilişkileri de daha samimi olacaktır. Çalışanlar samimi davranış sergilerken hiç tanımadığı müşterilerinin istek ve sorunlarını dinlerken bile içten davranmaktadırlar (Develi, 2018:81).

2.3. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

2.3.1. Bireysel Faktörler

Yapılan araştırmalar sonucunda yaş, cinsiyet, eğitim durumu, duygusal zekâ ve çalışma süresi gibi bireysel faktörlerin duygusal emek üzerinde etkileri olabileceği belirlenmiştir.

Toplumumuzda genel olarak kadınların erkeklerden daha duygusal olduğu görüşü vardır. Kadınların duygusal tepkilerinin erkeklerden farklı olduğu söylenmektedir. Yapılan bazı araştırmalara göre kadınlar erkeklere oranla duygularını daha rahat ifade edip daha rahat saklayabilmektedirler. Kadınlar yaşadığı ve hissettiği duyguları ifade ederken erkeklere göre daha çok mimik kullanmaktadır (Deliveli, 2018:102). Bundan dolayı Hochschild (1983:168) çalışma hayatında herkesin duygusal emek gösterdiğini ancak duygusal emek davranışının gösterilmesi konusunda kadınlardan daha çok şey beklendiğini söylemiştir. Grandey (2000:106) ise çalışma hayatında kadınların erkeklere oranla daha çok duygusal emek davranışı sergilediği ve bu konuda erkeklerin eğitime ihtiyacı olduğunu vurgulamıştır.

Birçok toplumda kadınları üzüntü, mutluluk, korku gibi duygularını göstererek yaşamaları normal olarak karşılanırken, öfke duygusunun dışa vurumu hoş karşılanmamaktadır. Bu durum erkekler için aynı değildir ve öfke duygusunun dışa vurumu normal olarak karşılanmaktadır. Bu durumda kadınlar duygu durumlarını erkeklerden daha çok kontrol altında tutmaya çalışmaktadır ve daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar (Solmuş, 2004:28).

Bazı meslek gruplarında cinsiyete bağlı olarak bir ayrım yaşanmaktadır. Toplumda hosteslik, sekreterlik ve hemşirelik gibi meslekler kadın işi olarak algılanmakta ve kadınların erkeklere göre bu mesleklerde daha başarılı olduğu söylenmektedir. Bundan dolayı duygusal emek literatüründe olumsuz duyguların bastırılıp olumlu duyguların sergilenmesi gereken mesleklerde ve olaylarda kadınların daha başarılı olduğu yönünde genel bir kanı oluşmuştur (Köksel, 2009: 18).

Bireylerin yaş alması ile birlikte duygu durumları ve bir duyguda kalma süreleri değişmektedir. Bu yaşla birlikte tecrübeleri de artmaktadır. Bireylerin duygu gösterimleri ve kendilerini ifade etme biçimleri yaşa göre farklılık gösterebilmektedir. Duygusal emek ve yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı araştırmalara göre; örgütte yaşı diğerlerine nazaran daha büyük olan çalışanın duygusal durumlar karşısında kurumun onlardan istediği duygusal davranışı daha rahat gösterdikleri gözlemlenmiştir. Bunu destekler nitelikteki diğer bir çalışmaya göre ise, kurumdaki yaşı büyük olan çalışanlarda olumsuz duygu durumları daha az oluşmakta ve bu durum yaşandıktan sonra çalışanın bu duygu durumunda uzun süreli kalmadığı gözlemlenmiştir (Kaya ve Özhan, 2012:114).

Bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça meslek hakkında bilgileri artmaktadır ve işine karşı daha bilinçli olmaktadır. İşine karşı daha bilinçli olan çalışan da işin kalitesini artırmak için daha fazla duygusal emek harcayacaktır (Toprak, 2023:7).

Geleneksel bir örgüt tarafından dikkate alınmayan duygular bugün bir işyerinin başarı anahtarı haline gelmektedir. Çalışanların sağlıklı ilişkiler kurabilmesi açısından duygusal zekâya sahip olmaları oldukça önemlidir. İş hayatından kişinin mesleği ve hangi yeteneklere sahip olduğunun bilinmesi dışında kişiler arası iletişimi daha da önem kazanmaktadır. Günümüzde ekiple çalışılan işler de daha başarılı olduğu varsayılmakta ve böyle bir durumda bireylerin ekiple çalışabilmesi için duygusal zekâya sahip olmasının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:364).

Duygusal zekâ, bireyin kendini tanıması, diğer insanlarla empati kurabilmesi, yaşanan durumlar karşısında duygularını durdurabilmesi gibi kişisel yeterliliklerden oluşmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler iş hayatında olumsuz bir durum yaşanması durumunda kendi kendini motive ederek işine devam edebilmektedir (Demir ve Kara, 2019:3).

Duygusal emek davranışına etki eden bir diğer faktör ise çalışma süresidir. Bireyin iş yerinde çalışma süresi arttıkça harcadığı duygusal emek de artmaktadır. Yaşadığı olaylar karşısında edindiği duygusal deneyimler sayesinde duygularını daha rahat kontrol altında tutabilmektedirler. Buna bağlı olarak bir işyerinde yeni işe giren bir çalışana göre orada uzun yıllar bu işi yapan çalışan duygusal emek davranışları sergilerken daha başarılı olabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012:115).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destek duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler arasında bulunmaktadır.

Son yıllarda ekonomik koşullarda yaşanan gelişmelere bağlı olarak, örgütün yönetimi, kimliği, imajı yeniden biçimlenmeye başlamıştır. Küreselleşen çalışma koşulları çalışanların giyimleri ve tavırları konusunda da değişimlere sebep olmuştur. Kısacası örgütün pazarda devamlı kalabilmesi hususunda çalışanlar, fiziksel ve duygusal açıdan verimlilik üreten bir nesne olarak görülmeye başlanmıştır. Bu süreçte örgütlerin izleyeceği politikalar kapsamında çalışanların duygularını kontrol etmeleri önemli olmakla birlikte örgüt amaçları ile uyumalıdır. Örgütteki duygusal davranış kurallarına bağlı olarak çalışanların nasıl davranmaları gerektiği, hedeflerinin neler olduğu örgütün amaçları ile bütünleşmeli ve çalışan ona göre davranmalıdır (Kart, 2011:220).

Örgütlerde belirli davranış kurallarının bulunması örgüt açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların yaşanan durumlar karşısında nasıl davranış sergileyecekleri belirlidir. Örgütte her şey sistematik olarak işler ve örgütsel performans yüksek olur. Bu duruma çalışan açısından bakılacak olursa, belirlenen davranış kurallarına uyum sağlaması için daha fazla çaba göstermekte ve daha fazla otokontrol sağlamaktadır (Acar, 2021: 36).

Otonomi, örgütte çalışanların işini ifa ederken vereceği kararlarda ne kadar özgür olduğunu belirten bir kavramdır. Duygusal emek açısından otonomi kavramına bakacak olursak, çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarını kendine göre uyarlama yetkisidir. Bu durumda çalışanlar daha samimi davranışlar sergileyecektir. Bu durum müşteri ile olumlu ilişkiler kurmalarını sağlayacaktır. Aksi halde sadece örgütün belirlediği davranış kuralları uygulanacak gibi bir zorlama olduğunda çalışanlarda isteksiz ve samimiyetsiz davranışlar gözlemlenebilmektedir (Başlar, 2020: 22).

Yapılan araştırmalara göre, çalışanların yüksek otonomiye sahip olmaları durumunda daha düşük seviyede stres yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Yüksek otonomiye sahip olan çalışanların iş doyum seviyelerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir. Yapılan araştırmaların sonuçlarına bakacak olursak, duygusal emek gerektiren işlerde çalışanlara tanınacak bazı özerk davranışlar kurum açısından olumlu sonuçlanacaktır (Enki, 2019: 33).

Bir iş yerinde çalışanların iş arkadaşlarıyla iyi geçinmesi ve onların desteğini alması duygusal olarak rahatlamalarını sağlayacaktır. İş yerinde çalışanların birbirilerini desteklemeleri ile birlikte oluşan olumlu atmosferden dolayı duygusal emek gösteriminin daha az olacağı düşünülmektedir (Oral ve Köse, 2011:471). Sosyal destek gören çalışanlarda kuruma olan aidiyet duygusu artar. Çalışanların iş yerinde sosyal ihtiyaçlarının karşılanması hem fiziksel hem de psikolojik sağlığı açısından oldukça önemlidir. Yapılan araştırmalara göre iş yerinde sosyal desteğin örgütsel sinizmi de azalttığı gözlemlenmiştir (Yılmaz, 2019:14).

2.4. Duygusal Emeğin Sonuçları

Örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarının hem örgüt hem de çalışan açısından olumlu ve olumsuz sonuçları olmaktadır. Çalışan açısından bakacak olursak bu sonuçlar kişiden kişiye değişmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu kurallar çoğu zaman karmaşık duyguların oluşmasını önlerken kurumdaki disiplini de sağlamaktadır. Duyguların örgüt tarafından düzenlenmesi çalışanlar ile müşteri ilişkilerini kurumdaki ast-üst ilişkilerini de düzenleyerek kurumda verimin sağlanması açısından önemli bir fayda oluşturmaktadır (Erken, 2016: 19).

Örgütün genel amacı müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli olarak kâr etme çabasıdır. Bu durumda çalışanın emeğine oldukça fazla ihtiyaç duymaktadırlar. Çalışanlar bunun için müşterileri duygusal olarak etkilemek zorundadırlar. Örgüt açısından olumlu olarak gözüken bu durum çalışanın performansı ile ücretlendirildiği sektörde çalışan için olumsuz bir durum oluşturmaktadır. Çalışan açısından olumsuz olmasının sebebi ise müşteriye gösterdiği duygu ile kendi içinde yaşadığı duygu arasındaki uyumsuzluktur (Duman, 2017:34). Duygusal uyumsuzluğun oluşması ile yüzeysel rol yapma davranışı artacaktır ve çalışanlar sahte duygular göstermeye başlayacaktır. Sağlık hizmetlerinde çalışmak duygusal açıdan bakılacak olursa tatmin edici olsa da stresli ve yorucu olabilmektedir. Sağlık çalışanlarına yapılan araştırmalarda yüzeysel davranışta bulunan çoğu çalışan ile işten ayrılma ilişkisi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur (Doğan, 2021: 20). Böyle bir duygusal uyumsuzluk, kendine yabancılaşmaya, duyarsızlaşmaya ve duygusal tükenmeye neden olabilir (Tsang, 2011:1312).

Derin davranış boyutu devreye girdiğinde duygusal emeğin olumlu yönlerinden söz etmek mümkün olabilmektedir. Yapılan araştırmalara göre derin davranış sergileyen

Çalışanlarda aidiyet duygusu daha fazla olduğu görülmüş ve iş tatminsizliği, tükenmişlik gibi olumsuz durumlara daha az rastlandığı görülmektedir (nl ve Yürür, 2011).

2.5. Duygusal Emek Konusunda Türkiye’de ve Yurtdışında Yapılan alışmalar

Çalışanların duyguları hizmet sektöründe bir emek olarak görülmektedir. Yoğun duygu kontrolü gerektiren hizmet sektörü çalışanlar da duygusal açıdan bazı olumsuz durumlara neden olmaktadır. Bu olumsuz durumlardan biri de tükenmişlik duygusudur. Kaya ve zhan (2012)’in turist rehberleri üzerinde yapmış olduğu çalışmada rehberlerin duygusal emek ve tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış biçimleri arttıkça turist rehberlerinin tükenmişliğe karşı duyarsızlığı ve kişisel başarıları artmıştır.

Duygusal emeği etkileyen bazı demografik değişkenler bulunmaktadır. Bunlar yaş, cinsiyet, mesleki tecrübe, medeni durum gibi faktörlerdir. Sığrı ve Doğan (2017) yapmış olduğu “Duygusal Emek: Hemşireler zerine Bir alışma” adlı araştırmasında duygusal emek eğilimlerini ve bu eğilimleri etkileyen faktörleri araştırmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerin duygusal emek eğilimleri yüksek olarak belirtilmiştir. Yüzeysel rol yapma boyutunun çalışanın yaşı ve tecrübesine farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Diğer bir alt boyut olan derinden rol yapma, eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Araştırma sonucu genel olarak duygusal emek boyutlarının cinsiyete, medeni duruma göre değişmediğini söylemektedir.

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlerden olan duygusal zekâ, çalışanın müşterileriyle olan iletişimini ve o an ki durumu yönetebilmesi açısından oldukça önemlidir. Boncukçu ve Esen (2020)’in perakende sektöründe yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ düzeyinin, duygusal emek üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

zyanık ve Camadan (2024)’ın yapmış oldukları “ğretmenlerin Psikolojik Danışma ve Rehberlik Faaliyetlerine Yönelik Tutumlarının Açıklanmasında Mesleki Profesyonelliklerinin Rolü” araştırma kolayda örneklem yöntemiyle seçilen 212 ğretmen ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda duygusal emek boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Dağ ve Albez (2024)'in “Investigating the Relationship between Teachers' Emotional Labor Behaviors and Effective School Perceptions” isimli çalışmasında, öğretmenlerin duygusal emek davranışlarıyla etkili okula yönelik algıları arasındaki ilişkinin açıklanması amaçlanmıştır. Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek boyutunun cinsiyete, eğitim durumuna ve mesleki kıdeme göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bağcı vd (2023)'nin yapmış olduğu çalışma da Türkiye’de yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutları incelendiğinde yaş değişkenine göre bir farklılık görülmemiştir fakat cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu gibi değişkenlere bakıldığında duygusal emek boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.

Humphrey, Pollack ve Hawver (2008)'in yapmış olduğu “Leading With Emotional Labor” adlı çalışmasındaki asıl amaçları duygusal emeğin etkili liderler tarafından gerçekleştirilen önemli ve gözden kaçan bir işlev olduğunu göstermektir.

Lıu vd. (2008) yapmış olduğu “The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study” adlı çalışmada duygusal zekânın duygusal emek üzerindeki etkileri incelenmiştir. Duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emek düzeyi arasında pozitif yönlü etkileri bulunmaktadır. Yüzeysel davranış ve derinden davranışın iş tatmini üzerine etkileri incelenmiştir. Depresif ruh hâlinin yüzeysel davranış ve iş tatminin arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunmuştur.

Johnson (2004)'ın yapmış olduğu çalışma müşteri hizmetleri çalışanlarının gerçekleştirdiği duygusal emek sürecini incelemektedir. Araştırma, duygusal emek göstermenin sonucunda bireylerde duygusal tükenme, duygusal refah ve iş tatmini gibi bazı sonuçları incelemektedir. Çalışma 176 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda, duygusal emek ile duygusal tükenme, duygusal refah ve iş tatmini arasındaki ilişkide cinsiyet, duygusal zekâ ve özerkliğin temel aracı değişken olduğu ortaya çıkmıştır. Kadın çalışanların duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça olumsuz sonuçlarla karşılaşma olasılıkları da artacaktır. Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerde duygusal emek davranışı arttıkça olumlu sonuçlar gözlemlenmiştir.

3. PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ

Psikolojik iyi olma hali kavramı ilkçağlardan günümüze kadar üzerinde durulan ve tartışılan bir kavramdır. Bu kavram temel olarak, “iyi olma”, “iyilik hali” olarak yorumlanır ve aklın, bedenin, ruhun birbirleriyle bir bütün olarak tamamladığı, bedenin ruhun ve zihnin tam olarak sağlıklı olduğu yaşam biçimidir. (Gönenç, 2019:25).

İyi oluş kavramı literatürde incelendiğinde karşımıza iki temel yaklaşım çıkmaktadır. Bunlardan biri olumlu ve olumsuz duygular ile bireyin yaşam kalitesine odaklanan hedonik yaklaşımdır. Hedonik yaklaşıma göre psikolojik iyi oluş haz veya mutluluktan oluşur. Bu yaklaşımda bireyler iyi bir yaşam için acı ve çile yerine haz ve hoşnutluk içerisinde hayatlarını devam ettirmelidir. Başka bir ifadeyle bireylerin acı ve huzursuzluğa karşın yine de keyifli hissetmesi ve yaşadığı tatminsizlikler karşısında doyum hissetmesi hedonik yaklaşımın temellerinden biridir. Yaklaşımda bireylerin yaşam amaçları, topluma katkıları, kişisel sınırları göz ardı edilip sadece yaşamdan alınan hazzla odaklanılmıştır. İyi oluş kavramını sadece hedonik yaklaşımla açıklayamayacağını düşünen Aristoteles, hazzla odaklı yaşam ile iyi yaşam arasında ayrım yapmıştır. Hedonik hazzı bireyleri isteklerinin kölesi haline getiren kaba bir yaklaşım olarak görmektedir. Bireylerin gerçek mutluluğunun onlar için yapmaya değer şeyleri yapmakta olduğunu ve bireylerin eylemleriyle ulaşılacak en üst amacın eudaimoni olduğunu söylemiştir (Çağış, 2023:18-19).

“Eudaimonik (Psikolojik İşlevsellik)” olarak bilinen bu kavram 1980’li yıllarda insanların kendi potansiyellerini gerçekleştirmesi ve kendini anlaması konularına vurgu yapan psikolojik çalışmalarla birlikte ortaya çıkmıştır. Bradburn (1969)’a göre insanların hissettikleri olumlu ve olumsuz duygular birbiriyle ilgili değildir. Bu duyguların düzeyi insanların psikolojik olarak iyi oluş hallerini ifade etmektedir. Bradburn’un yapmış olduğu çalışmalar öznel iyi oluş kavramını daha iyi açıkladığı için, Ryff psikolojik iyi oluş kavramını daha kapsamlı bir bakış açısı ile ele almıştır. Ryff çalışmalarında bireylerin kendi yeteneklerinin farkında olup, geçmişine ve geleceğine, bunun dışında gelişme kapasitesine ve hayattaki amacına yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Bireylerin diğer insanlarla olan ilişkilerine, çevre hakimiyetlerine ve bağımsızlığına dair de değerlendirmeler yapmıştır (Kaplan ve Göker, 2020:276).

Psikolojik iyi oluş hali bireylerin hayatlarındaki psikolojik durumları göstermektedir. İnsandan insana psikolojik iyi oluşu etkileyen faktörler değişmektedir.

Bu durum genellikle insanların yaşamlarında neleri ön plana çıkarıp nelere değer verdiği ile ilgilidir (Yıldız, 2020:41).

Psikolojik iyi oluş, çalışanların niteliğini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bu kavram bireyin herhangi bir psikolojik probleminin olmaması, yeteneklerini rahatça kullanabildiği, diğer bireylerle olumlu ilişkiler kurması ve kendi hayatı ile ilgili sorumluluklarının farkında olmasıdır. Buna göre bir insanın psikolojik olarak iyi sayılması için sadece mutlu olması yeterli değildir aynı zamanda üretken olmalı, hayatta amaçları olmalı ve empati yeteneği yüksek olmalıdır (Ertürk vd, 20016:1724). Buna göre psikolojik iyi oluş bireylerin kendilerini nasıl gördükleri, hayatlarına dair hakimiyetleri ve hayatlarını anlamlandırabilmesi için katkılar sağlamaktadır. Bireylerin kendileri hakkında olumlu duygulara sahip olması, kişisel sınırlarının belirgin olması psikolojik iyi oluş açısından önemlidir. Bireylerin kendileri hakkında olumlu duygulara sahip olmasının yanı sıra, diğer bireylerle de olumlu ilişkilerde bulunması, çevresini yapılandırması ve güvenli sosyal ilişkiler kurması açısından oldukça önemlidir (Sağlam, 2023:46).

3.1. Psikolojik İyi Oluşun Boyutları

Psikolojinin alt alanlarındaki pozitif işlevsellik açıklamaları göz önüne alındığında şaşırtıcıdır. Örneğin, gelişim psikolojisinden Erikson'un (1959) psikososyal aşamaları, Buhler'in (1935) temel yaşam eğilimleri ve Neugarten'in (1973) personalite değişimleri, iyilik halini yaşam boyunca ilerleyen büyüme görüngeleri olarak ifade etmektedir. Klinik psikologlar, Maslow'un (1968) kendini gerçekleştirme anlayışı, Allport'un (1961) olgunluk formülasyonu, Rogers'in (1961) tam işleyen kişi tasviri ve Jung'un (1933) bireyleşme açıklaması ile psikolojik iyi oluşun daha ileri tanımları sunulmaktadır. Bu çoklu pozitif işlevsellik çerçevelerinin oluşması ortaya çok boyutlu bir iyi olma hâli modelinin çıkmasına temel hazırlamıştır. Psikolojik iyi olma hâlinin altı farklı boyutu bulunmaktadır (Ryff ve Keyes, 1995: 720).

Ryff (1989)'a göre psikolojik iyi oluşun alt boyutları aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

Kendini kabul etme, kriterlerin en önemlisi olarak tanımlanmaktadır. Bu kriterin önemli özelliği bireyin kendini kabul etme duygusu ve kendini gerçekleştirme potansiyelidir. Bireyin şimdiki hayatını ve geçmişteki yaşadıklarını olgunlukla kabul etmesidir. Böylelikle kendine karşı olumlu duygular ve tutumlarda olacaktır.

Başkalarıyla olumlu ilişkiler, bireylerin diğer insanlarla iletişiminin sağlıklı olmasını ifade eder. Bireyin sevmeye duygusu zihinsel olarak sağlıklı olmasının bir bileşenidir. Bu insanlar çevrelerindeki bireyler ile empati yaparak dostluk kurar ve bu durum bir olgunluk belirtisi olarak kabul edilir. Bu nedenle psikolojik iyi oluş açısından bireyin diğerleri ile ilişkisinin önemi vurgulanmaktadır.

Özerklik, tanım olarak bireyin kendi kararlarını baskı altında olsa bile kendisinin vermesi ve bağımsız olması olarak ifade edilebilir. Bu durumda bireyler özerk işlevsellik ve kültürleşmeye direnç gösterebilmektedirler. Birey bir konuda karar vereceği zaman durumu kendi kişisel standartlarına göre değerlendirir ve başkalarının onayına ihtiyaç duymadan karar verir. Özerklik davranışı düşük olan bireyler başkalarının duygu ve düşüncelerine uyum gösterip karar verirken çevresinden etkilenmektedir.

Çevresel ustalık, bireyin çevresini kontrol etme ve yönetme yeteneğidir. Bu özelliğe sahip bireyler devamlı gelişime açık ve bulunduğu ortamdaki durumları ustalıkla kontrol ve manipüle edebilmektedir. Ortaya çıkan fırsatları değerlendirme konusunda uzmanlardır.

Hayattaki amaç, bireyin geçmişini ve geleceğini göz önüne alarak belirlediği olumlu hedefleridir. Hayatı boyunca gelişim odaklı, üretken ve yaratıcı olmayı amaçlamaktadırlar. Böylece, bireyin olumlu hedefleri ve niyetleri ona hayatın anlamlı olduğu hissini vermektedir.

Kişisel Gelişim, bireyin devamlı olarak kişisel potansiyelini geliştirmeye ve birey olarak büyümeyi ve genişlemeyi ifade etmektedir. Birey için potansiyellerini fark etme ve gerçekleştirme kişisel gelişimin merkezinde yer alır. Örnek olarak bireyin yeni deneyimlere açık olması kişisel gelişimi önemseyen bir kişinin temel özelliğidir. Birey bu durumda tüm problemlerin çözüldüğü sabit bir duruma ulaşmak yerine devamlı gelişmeyi önemsemektedir.

3.2. Psikolojik İyi Oluşu Etkileyen Faktörler

İnsan odaklı yapılan çalışmalara bakıldığında zaman her insanın olaylar ve durumlar karşısında duygusal olarak etkilenme düzeyleri farklıdır. Araştırmalar sonucunda ise psikolojik iyi oluşu etkileyen faktörler arasında, demografik değişkenler, bireyin kişisel özellikleri, sosyo-ekonomik düzeyleri ve sosyal ilişkileri bulunmaktadır.

Demografik özellikler arasında psikolojik iyi oluşu etkileyen faktörler yaş, cinsiyet ve medeni durum olarak tanımlanmıştır. Psikolojik iyi oluş düzeyini yaş faktörü oldukça önemli bir düzeyde etkilemektedir. Yapılan araştırmalara göre, yaş olarak daha büyük olan insanların kişisel gelişim gösterme düzeyleri daha düşüktür fakat çevreye olan hakimiyetleri ve özerkliklerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Ryff ve Keyes, 1995). Farklı yaş gruplarına yapılan çalışmalar sonucunda cinsiyet faktörünün iyi oluşu etkilediğine dair pek bir sonuç elde edilememiştir. Fakat yaşlı erkeklerin yaşlı kadınlara oranla daha fazla mutlu olduğu sonucuna varılmıştır. Gençlere bakıldığında herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır (Pinquart ve Sörensen, 2001). Diğer bir değişken olan medeni durum, karar vermede eşit statüye sahip bir ailenin parçası olmanın psikolojik iyi oluş ve sağlık üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır (Hidalgo vd, 2010:90). Medeni durumu farklı olan bireylerde alt boyutlar incelendiğinde farklılıklar ortaya çıkmıştır. Örneğin evli olmayan bir birey de kendini geliştirme düzeyi daha yüksek iken kendini kabul etme ve olumlu ilişkiler kurabilme düzeyi daha düşüktür. Evlenmemiş kadınlar, evlendikten sonra hayat amacı, kişisel gelişim ve çevresel hakimiyet gibi diğer alt boyutlarla beraber yükselme göstermiştir. Evliliği bitmiş olan bireylerde kendini kabul etme ve olumlu ilişkiler düzeyi düşük olarak yorumlanmıştır. Eşini kaybetmiş kadınlar incelendiği zaman hayat amacının ve kendini kabul etme düzeyinin düşük olduğu belirtilmektedir (Ryff ve Singer, 2006).

Kişilik özelliklerinin, psikolojik iyi oluş ile yakından bir ilişkisi olduğu yapılan çalışmalar sonucunda kanıtlanmıştır. Nevrotik ve dışa dönük kişilik özellikleri sırasıyla olumsuz ve olumlu duygulanımla ilgilidir. Nevrotik kişiliğe sahip, bir başka deyişle duygusal, dürtüsel, öfke ve korku duygularını daha yoğun yaşayan bireyler olumsuz duygulanıma daha yatkındır. Bunun tam zıttı olarak dışa dönük olan bireyler daha canlı ve sosyal olmaları sebebiyle çevredeki koşullardan daha olumlu etkiler ve sonuçlar elde etmektedirler. İçe dönük insanlara kıyasla daha çok gülerler ve daha mutludurlar. Bireylerin duygularını yönetebilme yetenekleri yaşadığı duygusal değişimleri kontrol edebilmenin etkili bir yoludur. Bu durumda duygusal zekâsı yüksek olan bireyler karşısındaki insanlarla empati yaparak onların duygularını kolaylıkla anlarlar ve ona göre davranış sergilerler. Sonuç olarak, duygularını kontrol edebilen insanlar çevre ile daha iyi bir psikolojik uyum sağlarlar. Düşük duygusal zekâyâ sahip olan insanlara göre refah seviyeleri yüksek ve depresyon düzeyleri düşüktür (Hidalgo vd, 2010:102).

Sağlık, barınma, iş güvencesi, eğlence faaliyetlerine erişim gibi bazı nesnel koşulları da içeren *sosyoekonomik durumun* psikolojik iyi oluş düzeyine önemli etkileri bulunmaktadır. İş güvencesi olmayan, bireylerde psikolojik kaygının yüksek olabileceği iddia edilmiştir (Hidalgo ve diğerleri, 2010:91). Gelir düzeyinin yüksek olması durumunda bireyin mutluluk düzeyi de artmaktadır. Bireyin ekonomik özgürlüğünün bulunması iyi oluşun alt faktörlerinden kendini kabul etme, çevre hakimiyeti ve kişisel gelişim üzerinde de etkili olduğu söylenmektedir (Uysal Öztürk, 2023:12).

Psikolojik iyi oluşu etkileyen bir diğer faktör ise bireylerin kurmuş olduğu *sosyal ilişkilerdir*. Çevremizdeki bireyler ile ilişkilerimiz sosyal kimliklerimizin oluşmasına katkıda bulunur. Bu nedenle topluma entegre olmak ve doğa ile uyumlu bir şekilde yaşamak gerekmektedir. PİO düzeyi yüksek olan bireyler de topluma aidiyet hissi bulunmaktadır. Bu bireyler ailesi arkadaşları ve komşularıyla sosyal olarak bağ kurma eğilimindedir. Topluma aidiyet hisseden bireyler genelde diğerlerine karşı güven duyar ve onları oldukları gibi kabul eder. Bununla birlikte kendi hayatındaki olumlu ve olumsuz durumları da kabul ederler (Bilancio ve Diaz, 2005: 583).

3.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Türkiye’de ve Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar

Ülkemizde özel eğitim öğretmeni olarak çalışan bireylerin psikolojik iyi oluş düzeyleri iş yüküne, öğrenci ihtiyaçlarına ve çalıştığı kurumda yaptığı diğer işlere bağlıdır. Buna bağlı olarak özel eğitim öğretmenlerinde yüksek stres düzeyi olabileceği söylenmektedir. Bu durumlarla baş edebilmek adına çalışanların psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek olmalıdır.

Özer ve diğerlerinin (2023) yapmış olduğu araştırma da Covid-19 pandemisinde özel eğitim öğretmenlerinin psikolojik iyi oluş düzeyleri etkileyen diğer faktörlerle olan ilişkisini araştırmak hedeflenmektedir. Çalışma 133 özel eğitim öğretmeni ile yapılmıştır. Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri çalışma süresine, cinsiyetine, yaşına, mesleki kıdemine ve medeni durumuna göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, 40 yaş ve üzeri olan ve mesleki kıdemi yüksek olan bireylerde psikolojik iyi oluş düzeyi yüksektir. Evli olan ve çalışma süresi diğerlerine kıyasla düşük olan öğretmenlerde psikolojik iyi oluş düzeyi yüksektir sonucuna varılmıştır.

Deniz vd. (2017) yapmış olduğu araştırmada üniversitede okuyan öğrencilerin bilinçli farkındalıkları ile psikolojik oluş düzeyleri arasındaki ilişkide duygusal zekânın

aracılık rolünün etkisi araştırılmaktadır. 355 öğrenci araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre duygusal zekâ tam aracılık rolü üstlenmektedir. Öğrencilerin bilinçli farkındalık düzeyleri arttığında duygusal zekâ düzeyi ve psikolojik iyi oluş düzeyleri de artmaktadır sonucuna varılmıştır.

Özdemir ve Çetinceli (2023) yapmış oldukları “Psikolojik İyi Oluş ve Öz-Anlayış: Sosyal Çalışmacı Örnekleminde Bir Araştırma” adlı çalışmada 351 sosyal çalışmacıyla birlikte psikolojik iyi oluş ve öz anlayış arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırmanın sonucunda psikolojik iyi oluş ile öz anlayış arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir. Bir diğer sonuca göre psikolojik iyi oluş düzeyini ve öz anlayışı cinsiyet, yaş, medeni durum ve mesleğin etkilemediği sonucuna varılmıştır.

Matud vd. (2019) yapmış olduğu “Gender and Psychological Well-Being” adlı araştırmada cinsiyet ve yetişkin bireylerin psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırmaya 1700 erkek ve 1700 kadın katılmıştır. Araştırma sonucuna göre erkekler kendini kabul etme ve özerklik düzeyleri kadınlardan daha yüksektir. Kadınlarda ise kişisel gelişim ve diğerleriyle olumlu ilişkiler düzeyleri erkeklere göre yüksektir. Geleneksel cinsiyet rolleri psikolojik iyi oluş ile ilişkilendirilmiştir ve benlik kavramları hem eril-araçsal hem de dişil-ifade edici özellikleri içeren kadın ve erkeklerin psikolojik iyi oluş seviyelerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Kaynak ve Altay (2024)’ın “COVID-19 Servis ve Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Uyku Kalitesi ve Psikolojik İyi Oluşları” adlı çalışmasında hemşirelerin uyku kalitesi ve psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçları incelendiğinde psikolojik iyi oluş boyutunun yaş, eğitim durumu ve çalışma yılı değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği fakat cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinde anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir.

Aktunç ve Beyit (2024)’in yaptıkları çalışmada öğretmenlerin mental iyi oluş düzeyleri bazı demografik boyutlar (cinsiyet, yaş, medeni durum, branş, kıdem yılı) kapsamında incelenmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların mental iyi oluş düzeylerinin cinsiyet, yaş, kıdem yılı değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Özçelik Kaynak ve Öztuna (2020) psikolojik iyi oluş ile işyerinde dışlanma arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde

sözleşmeli çalışan 205 sağlık çalışanı ile yapılmıştır. Yapılan çalışma da sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş puanı çalıştığı pozisyona göre değişmektedir sonucuna ulaşılmıştır.

Kim ve McKenry (2002)'nin yapmış oldukları araştırma da evlilik ile psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Sekiz farklı grup belirlendi ve ilişki incelendi. Bulgular medeni durumun psikolojik iyi oluş üzerinde önemli bir etkisi olduğunu gösterdi ve koruma perspektifini destekledi. Evlilik ilişkisinin kalitesi psikolojik iyi oluş üzerinde etkiliydi fakat medeni durumun önemi ilişki kalitesiyle birlikte incelendiğinde sonucu aynı kalmıştır. Evli olmayan ve birlikte yaşayan insanlar psikolojik sağlık açısından evlilikle aynı yararlı etkilere sahip olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu durum evliliğin koruma etkilerinin birlikte yaşamaya göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Edwards (2006)'nın yapmış olduğu çalışmada fiziksel egzersiz ile psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Güney Afrika'nın Richards Körfezindeki sağlık kulüplerinde 26 sporcu ile yapılmıştır. Psikolojik iyi oluş, ruhsal durum, hayat tarzı, tutarlılık duygusu, memnuniyet, cesaret ve stresle başa çıkma bileşenleriyle ölçülmüştür. Düzenli fiziksel aktivite, haftada en az 3 kez 30 dk olarak belirlenmiştir. Bunun sonucunda düzenli fiziksel aktivitede bulunan bireylerin refah düzeyinde özellikle ruhsal durumu, tutarlılık duygusu, cesaret ve stresle başa çıkmak gibi refah bileşenlerinde önemli derecede iyileşmeler görülmüştür.

Gilbreath ve Benson (2004) yönetici davranışları ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma ABD'deki farklı kurumlardaki 167 kişiyle yapılmıştır. Yönetici davranışlarının, yaş, sağlık, çalıştığı insanlardan alınan destek, evden destek, stresli yaşam ve iş olayları gibi birincil değişkenlerin ötesinde psikolojik iyi oluşu etkilemesi ve psikiyatrik bozukluğa neden olması sonucuna varılmıştır.

3.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

Ertürk vd. (2016) yapmış oldukları çalışmada yönetsel algı desteğinin duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerine etkisini incelemiştir. 412 öğretmen araştırmaya katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; öğretmenlerin yönetsel destek algıları ve psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek, duygusal emek düzeyleri ise orta olarak

belirlenmiştir. Algılanan yönetsel desteğin öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri üzerinde etkisinin olmadığı psikolojik iyi oluşu ise çok az etkilediği belirlenmiştir.

Mbabazi (2023)'nin çalışmasında psikolojik iyi oluş, duygusal emek ve farkındalığın ilişkisi araştırılmıştır. Çalışmaya Uganda'daki farklı kuruluşlardan 50 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda psikolojik iyi oluş ile duygusal emek arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmamıştır. Farkındalığın hem duygusal emek hem de psikolojik iyi oluş ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirtilmiştir.

Lim ve Moon (2024)'ün “ The Effect of Emotional Labor on Psychological Well-Being in the Context of South Korean Firefighters: The Moderating Role of Transformational Leadership” adlı çalışmasında Güney Koreli itfaiyeciler bağlamında duygusal emeğin psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisini ölçülmesi amaçlanmaktadır. Araştırma sonucunda duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

4. DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı ve önemi, kapsam ve sınırlılıkları, modeli ve hipotezleri, metodolojisi ve araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

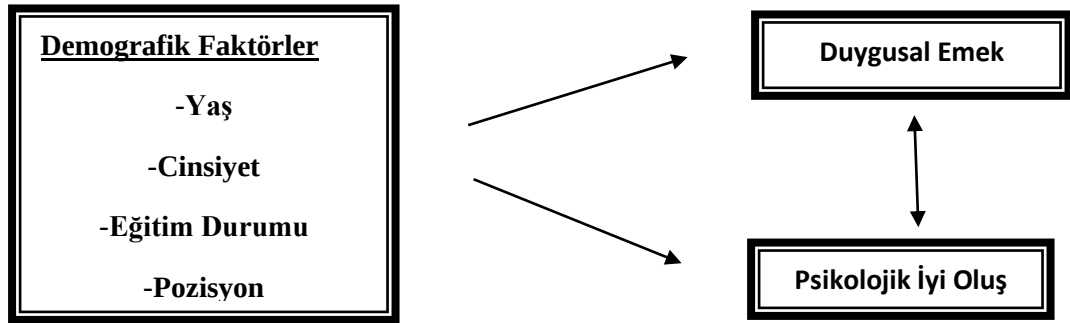
Çalışmanın amacı duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin sağlık çalışanları bağlamında incelenmesidir. Araştırmaya katılan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve pozisyonlarına göre duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin değişkenlik gösterip göstermediği tespit etmek amaçlanmaktadır.

Duygusal emek ve çalışanın iyi oluş hali önem arz eden davranış konularındandır. Sağlık sektöründe çalışanlar göz önüne alındığında özellikle yaşanan pandemiden sonra çalışanlarda duygusal anlamda çöküşler yaşandığı bilinmektedir. Bu durumda çalışanların duygusal emek düzeylerini ve psikolojik iyi oluş düzeylerini bazı demografik değişkenlerin etkileyeceği düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmaların azlığı ve araştırmanın sağlık sektöründe yapılması literatüre katkı yapacağı düşünülmektedir.

4.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan bu çalışma çerçevesinde yer, zaman, kullanılan ölçekler gibi bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Çalışma Gümüşhane ili içerisinde sağlık sektöründe çalışanlardan toplanılan veriler ile sınırlıdır. Belirli zaman aralığında gerçekleştirilen bu çalışma zaman geçtikçe katılımcıların değişen psikolojik durumları ve tutumlarında farklılık olabileceğinden çalışmanın yapıldığı zaman ile sınırlı olmaktadır. Çalışma Kişisel Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği ve Warwick-Edinburg Mental İyi Oluş Ölçeği ile sınırlıdır.

4.3. Araştırmanın Model ve Hipotezleri



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1'e bakacak olursak araştırmaya katılacak sağlık çalışanlarının demografik özellikleri ile duygusal emek düzeyleri ve psikolojik iyi oluş düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Bunun dışında sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında anlamlı ilişki olup olmadığı ve duygusal emeğin psikolojik iyi oluş üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amaçlanmaktadır. Yukarıdaki bilgilere bakılarak araştırma modelinin bağımsız değişkeni duygusal emek bağımlı değişkeni ise psikolojik iyi oluş olarak şekillendirilmiştir.

Araştırmanın modeli ve araştırma için oluşturulan hipotezler aşağıda yer almaktadır.

Hipotezler

H₁: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₃: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi eğitim durumuna göre değişmektedir.

H₄: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₅: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

H6: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

H7: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.

H8: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.

H9: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10: Sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyinin psikolojik iyi oluş düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

4.4. Araştırmanın Metodolojisi

4.4.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi temel alan bu tez çalışması, Gümüşhane’de bulunan devlet hastanesi ve aile hekimliklerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Gümüşhane ilinde yaşayan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini araştırmaya katılım gösteren 202 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Anket Eylül-Kasım 2023 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılacak veriler, gönüllü katılımcılardan elde edilmiştir.

4.4.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi ölçmek için nicel veri toplama yöntemlerinden sıklıkla kullanılan olan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için kullanılan veriler “Google Forms” ortamında hazırlanmış ve katılımcılara ulaştırılmıştır. Anketlerin bir kısmı elden doldurularak yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu 3 kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda katılımcıların demografik özelliklerinin belirlendiği maddeler bulunmaktadır. İkinci kısımda katılımcıların duygusal emek düzeyini ölçmek için 12 madde ve psikolojik iyi oluş düzeyini ölçmek için 14 maddeden oluşan ölçekler bulunmaktadır.

Kişisel Bilgi Formu: Bu formda katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki kıdem, bulunduğu iş yerindeki çalışma süresi ve pozisyonuna dair bilgilere ulaşmak için hazırlanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: Çalışmaya katılanların duygusal emek düzeyini ölçmek için Tuğba PALA ve Olca Sürvegil tarafından geliştirilen “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Kullanılan ölçek 12 maddeden oluşmaktadır. Ölçek “Hiç Katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Ortadayım (3)”, “Katılıyorum (4)”, “Tamamen Katılıyorum (5)” şeklinde derecelendirilen 5’li likert tipi bir ölçektir.

Warwick-Edinburg Mental İyi Oluş Ölçeği: Çalışmaya katılanların psikolojik iyi oluş düzeylerini ölçmek için Tennant ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Gökay Keldal tarafından yapılan “Warwick-Edinburgh Mental İyi Oluş Ölçeği” kullanılacaktır. Mental iyi oluş ölçeği 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçek, “Hiç Katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Biraz Katılıyorum (3)”, “Katılıyorum (4)”, “Tamamen Katılıyorum (5)” şeklinde derecelendirilen 5’li likert tipi bir ölçektir.

Araştırmada kullanılan ölçekler ve araştırma grubu için ilgili yerlerden gerekli izinler alınmıştır. Toplam 202 anket üzerinden araştırma yapılmıştır.

4.4.3. Veri Analizi

Araştırmanın bu bölümünde sağlık çalışanlarının katılımıyla elde edilen anket verilerinin IBM SPSS versiyon 26 programında analizi yapıldıktan sonra elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Çalışmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği ve Warwick-Edinburg Mental İyi Oluş Ölçeği için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçeklerden elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek için normallik testi uygulanmıştır. Duygusal emek ölçeğinin ve mental iyi oluş ölçeğinin puanlarının Skewness ve Kurtosis değerleri incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının ölçek puanlarına ilişkin betimsel istatistik ve normallik sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Ölçeklere ait verilerin normallik testi değerleri

	N	Skewness	Kurtosis
Duygusal Emek	202	.250	.234
Mental İyi Oluş	202	-.591	.984

Çalışmaya katılanların duygusal emek ve psikolojik iyi oluş ölçeklerinden almış oldukları puanların normal dağılıma sahip olup olmadığı Tablo 1’de gösterilmektedir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Duygusal emek ölçeğinin Skewness değeri .250 ve Kurtosis değeri .234, psikolojik iyi oluş ölçeğinin Skewness değeri-.591 ve Kurtosis değeri .984 olarak belirlenmiştir. Normallik testlerinde verilerin normal dağıldığını kabul etmek için Skewness ve Kurtosis değerlerinin-1.5 ve +1.5 arasında olması yeterlidir (Tabachnick and Fidell, 2013). Testin sonuçlarına bakıldığında ölçeklerin normal dağılıma sahip olduğu ve parametrik testlerin uygulanabileceği sonucuna varılmıştır.

4.5. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde hipotezler doğrultusunda yapılan analizlerin sonuçlarına yer verilmektedir. Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bunun yanında sağlık çalışanlarının duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalıştıkları pozisyon açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediğinin ölçülmesi için t-testi, yaş, eğitim durumu ve çalıştığı pozisyon açısından farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için Tek Yönlü (One Way) ANOVA, Psikolojik iyi oluş ve duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenmesi için Pearson Korelasyon analizleri yapılmıştır. Bulgular %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyi ile değerlendirilmiştir.

4.5.1. Demografik Bulgular

Çalışmada kullanılan anketin ilk bölümünde katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, bulunduğu iş yerinde çalışma süresi, meslekte çalışma süresi ve bulunduğu pozisyona ilişkin sorular sorulmuştur. Bulgular Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Katılımcılar demografik bulgularına dair bilgiler

Değişken	Gruplar	N	%
Yaş	18-25	46	22.8
	26-30	71	35.1
	31-35	45	22.3
	36-40	12	5.9
	41-45	18	8.9
	46 ve üzeri	10	5.0
Cinsiyet	Kadın	115	56.9
	Erkek	87	43.1
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	1	0.5
	Ortaöğretim	2	1.0
	Lise	22	10.9
	Ön Lisans	48	23.8
	Lisans	98	48.5
	Yüksek Lisans	20	9.9
	Doktora	11	5.4
Medeni Durum	Bekar	79	39.1
	Evli	116	57.4
	Boşanmış/Eşini Kaybetmiş	7	3.5
Bulunduğu İş Yerinde Çalışma Süresi	1-5 yıl	119	58.9
	6-10 yıl	41	20.3
	11-15 yıl	25	12.4
	16-20 yıl	3	1.5
	21-25 yıl	11	5.4
	26 yıl ve üzeri	3	1.5
Meslekte Çalışma Süresi	1-5 yıl	91	45.0
	6-10 yıl	52	25.7
	11-15 yıl	27	13.4
	16 -20 yıl	13	6.4
	21-25 yıl	14	6.9
	26 yıl ve üzeri	4	2.0
	Doktor	26	12.9
Pozisyon	Hemşire	63	31.2
	Acil Tıp Teknisyeni	34	16.8
	Tıbbi Sekreter	17	8.4
	Diğer Personel	62	30.7

Tablo 2’de tanımlayıcı istatistikleri belirlemeye yönelik yapılan frekans analizinin sonuçları değerlendirildiğinde toplam 202 katılımcının; %22.8’i 18-25, %35.1’i 26-30, %22.3’ü 31-35, %5.9’u 36-40, %8.9’u 41-45 ve %5.0’ı 46 yaş ve üzeri yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya %56.9 oranında kadın, %43.1 oranında erkek katılım sağlamıştır. Çalışmaya katılanların %39.1’i bekar, %57,4’ü evli ve %3.5’i boşanmış/eşini kaybetmiştir. Çalışmaya katılanların çoğu %48.5 oranında eğitim durumu lisans olan katılımcılardır. Aynı zamanda diğer katılımcıların eğitim durumu

oranları %0.5 ilköğretim, %1.0 ortaöğretim, %10.9 lise, %23.8 ön lisans, %9.9 yüksek lisans ve %5.4 doktora şeklindedir.

Toplanan anket verilerinin sonuçlarına göre araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bulunduğu iş yerindeki çalışma süreleri şu şekildedir; %58.9 1-5 yıl, %20.3 6-10 yıl, %12.4 11-15 yıl, %1.5 16-20 yıl %5.4 21-25 yıl ve %1.5 26 ve üzeri yıldır. Aynı zamanda bu çalışanların meslekte geçirdiği süre %45.0'nın 1-5, %25.7'sinin 6-10, %13.4'ünün 11-15, %6.4'ünün 16-20, %6.9'unun 21-25 ve %2.0'nın 26 ve üzeridir. Araştırmaya katılanların çalıştığı iş yerindeki pozisyonlara bakıldığında %12.9'u doktor, %31.2'si hemşire, %16.8'i acil tıp teknisyeni, %8.4'ü tıbbi sekreter ve %30.7 diğer personelden oluşmaktadır.

4.5.2. Tanımsal İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi Bulguları

Duygusal emek ölçeği ve mental iyi oluş ölçeğinin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yaygın olarak kullanılan güvenilirlik ölçüsü Cronbach's Alpha katsayısı göz önüne alarak değerlendirilmiştir. Ölçeğin güvenilir sayılabilmesi için değerin 0 ile 1 arasında olup 1'e yakın bir alfa katsayısı daha yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Gefend vd, 2000:67).

Tablo 3. Ölçeklere ait güvenilirlik analizi değerleri

Ölçekler	Madde Sayısı	N	Cronbach's Alpha Değeri
Duygusal Emek Ölçeği	12	202	0.734
Mental İyi Oluş Ölçeği	14	202	0.900

Tablo 3' te verilen verilere göre duygusal emek ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0.734, mental iyi oluş ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0.900 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin güvenilirliğinin kabul edilmesi için Cronbach Alpha katsayısının en az 0.70 düzeyinde olması arzu edilmektedir (Bayram, 2012:193-194). Bu durumda Duygusal emek ölçeği ve mental iyi oluş ölçeği güvenilir olarak kabul edilir.

4.5.3. Duygusal Emek Düzeyi ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılığına İlişkin Bulgular

Duygusal emek düzeyinin ve psikolojik iyi oluş düzeyinin cinsiyete göre bir farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için t-testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	ss	t	df	p
Duygusal Emek	Kadın	115	3.07	.53	-2.74	195.18	.007
	Erkek	87	3.26	.47			
Psikolojik İyi Oluş	Kadın	115	3.74	.60	.165	200	.869
	Erkek	87	3.72	.60			

Tablo 4'e bakıldığında sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($t[195.18] = -2.74; p > 0.05$). Bu durumda “Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.” hipotezi yani H_1 hipotezi reddedilmiştir. Psikolojik iyi oluş düzeyinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine bakılacak olursa, kadın ve erkeklerin psikolojik iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($t[200] = .165; p > 0.05$). Bu durumda “ H_2 : Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.” hipotezi reddedilmiştir.

4.5.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaş, Eğitim Durumu ve Pozisyona Göre Farklılığına İlişkin Bulgular

4.5.4.1. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Eğitim Durumuna Göre Farklılığına İlişkin Bulgular

Sağlık çalışanlarında duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeyinin eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılığını İncelemeye Yönelik Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi Sonuçları

Ölçek	Eğitim Durumu	N	F	p
Duygusal Emek	İlköğretim	1	.833	.545
	Ortaöğretim	2		
	Lise	22		
	Ön Lisans	48		
	Lisans	98		
	Yüksek Lisans	20		
	Doktora	11		
Psikolojik İyi Oluş	İlköğretim	1	1.431	.205
	Ortaöğretim	2		
	Lise	22		
	Ön Lisans	48		
	Lisans	98		
	Yüksek Lisans	20		
	Doktora	11		

Yapılan ANOVA analizi sonucunda sağlık çalışanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre Duygusal emek boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($F=.833$; $p>0.05$). Bu bağlamda “ H_3 : Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi eğitim durumuna göre değişmektedir.” hipotezi reddedilmiştir. Analiz sonucunda psikolojik iyi oluş düzeyinin eğitim durumu değişkenine göre bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($F=1.431$; $p>.205$). Bu durumda “Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” olan H_4 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.4.2. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaşa Göre Farklılığına İlişkin Bulgular

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin sağlık çalışanlarının yaş düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak için yapılan ANOVA analizi sonuçları Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Yaş Düzeyine Göre Farklılığına İlişkin Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

Ölçek	Yaş	N	F	p
Duygusal Emek	18-25	46	.236	.946
	26-30	71		
	31-35	45		
	36-40	12		
	41-45	18		
	46 ve üzeri	10		
Psikolojik İyi Oluş	18-25	46	.506	.772
	26-30	71		
	31-35	45		
	36-40	12		
	41-45	18		
	46 ve üzeri	10		

Tablo 6’ da ki verilerin sonuçlarına bakıldığında duygusal emek düzeyinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($F=.236$; $p>0.05$). Bu bağlamda duygusal emek düzeyi ve yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olabileceğini savunan H_5 hipotezi reddedilmiştir. Psikolojik iyi oluş düzeyine olan etkisine bakarsak onunla da arasında anlamlı bir fark bulunmamış olup H_6 hipotezi reddedilmiştir ($F=.506$; $p>0.05$).

4.5.4.3. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Yaşa Göre Farklılığına İlişkin Bulgular

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin sağlık çalışanlarının işyerindeki pozisyonlarına dair değişkene göre farklılık gösterip göstermediğini anlamak için yapılan ANOVA analizi sonuçları Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin Sağlık Çalışanlarının Pozisyon Değişkenine Göre Farklılığına İlişkin ANOVA Analizi

Ölçek	Pozisyon	N	F	p
Duygusal Emek	Doktor	26	1.227	.301
	Hemşire	63		
	Acil Tıp Teknisyeni	34		
	Tıbbi Sekreter	17		
	Diğer Personel	62		
Psikolojik İyi Oluş	Doktor	26	1.833	.124
	Hemşire	63		
	Acil Tıp Teknisyeni	34		
	Tıbbi Sekreter	17		
	Diğer Personel	62		

Tablo 7’de verilen ANOVA analizi sonuçlarına göre H_7 ve H_8 hipotezleri reddedilmiştir. Bu durumda sağlık çalışanlarının iş yerinde çalıştıkları pozisyon farklılığı duygusal emek düzeylerini etkilemediğini söyleyebiliriz. Aynı şekilde çalıştıkları pozisyon sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyleri üzerinde bir etkisi olmadığını söylemek mümkündür.

4.5.5. Korelasyon Analizi Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlanmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin ölçülmesine yardımcı olan korelasyon analizi sonucu Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Dair Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişken	Duygusal Emek	Psikolojik İyi Oluş
Duygusal Emek	1	0.046**
Psikolojik İyi Oluş	0.046**	1

**p>0.05

Tablo 8’e bakıldığında yapılan Pearson Korelasyon Analizinin sonucunda, sağlık çalışanlarının duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($r=0,046$; $p>0.05$). Bundan dolayı “ H_9 : Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.” Hipotezi reddedilmiştir. Duygusal emek düzeyi ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamasından dolayı duygusal

emek düzeyinin, psikolojik iyi oluş düzeyini yordamadığı sonucuna varılmıştır. Bundan dolayı H_{10} hipotezi reddedilmiştir.



5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapılan literatür araştırmasında duygusal emek kavramının, duygusal tükenme işten ayrılma niyeti, örgütsel iletişim ve işe yabancılaşma gibi kavramlarla ele alındığı görülmektedir. Bu çalışmada ise duygusal emek ile psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu iki değişkenin arasındaki ilişkinin literatürde ki boşluğa katkı yapacağı düşünülmektedir. Gümüşhane ilinde çalışan sağlık çalışanları arasında yapılan bu çalışmada, çalışanların duygusal emek boyutları ve psikolojik iyi oluş boyutları incelenmiştir. Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasında bir ilişkinin olup olmadığı araştırılmıştır. Bu ilişkinin sağlık çalışanlarının cinsiyet, eğitim durumu, yaş ve pozisyon gibi değişkenlerle değişiklik gösterip göstermediği araştırılmıştır.

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda araştırma örneklemini sağlık sektöründe çalışanlardan seçilmiştir. Sağlık çalışanlarının seçilmesinin temel nedeni duygusal emek ve psikolojik iyi oluş kavramlarının yapmış oldukları iş ile yakından bağlantılı olmasıdır. Nicel araştırma yöntemlerinden olan anket yöntemi ile 202 sağlık çalışanından veriler toplanmıştır. Elde edilen verilere gerekli analizler yapıldıktan sonra bazı sonuçlara varılmıştır. Bu bölümde, oluşturulan hipotezlere göre yapılan analizlerin sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 9. Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu

Hipotez	Durum
<i>H1:</i> Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H2:</i> Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H3:</i> Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi eğitim durumuna göre değişmektedir.	RET
<i>H4:</i> Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H5:</i> Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H6:</i> Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H7:</i> Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.	RET
<i>H8:</i> Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.	RET

- H₉*: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır. RET
- H₁₀*: Sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyinin psikolojik iyi oluş düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. RET

***H₁*: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.**

Yapılan t testi analizi sonucunda sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeyinde ($p > .05$) istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Bundan dolayı *H₁* hipotezi reddedilmiştir. Bu durumda sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyinin cinsiyete göre değişmediğini söyleyebiliriz.

Literatüre bakıldığında, Önal (2019) ve Sıgır ve Doğan (2017)'in çalışmalarında duygusal emek düzeyinin cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Ertürk, Kara ve Güneş (2016), Yağcı (2020), Özyanık ve Camadan (2024), Dağ ve Albez (2024) ve Bağcı vd (2023)'nin yapmış olduğu çalışmada da duygusal emek düzeyinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

***H₂*: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.**

Analizler sonucunda sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre psikolojik iyi oluş düzeyinde ($p > .05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeylerinin cinsiyete göre değişmediği sonucuna varılabilir. Dolayısıyla *H₂* hipotezi reddedilmiştir.

Cankal (2020), Güler ve Marşap (2018) ve Yıldırım (2021), Kaynak ve Altay (2024) ve İnce Keser ve Demircioğlu (2023)'nin yapmış oldukları çalışmalarda psikolojik iyi oluş düzeyinin cinsiyete göre farklılaşmadığı sonucuna varmıştır. Bu durum çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Yurcu ve Atay (2015), Bıyık ve Aydoğan (2014), Ertürk, Kara ve Güneş (2016), Aktunç ve Beyit (2024) ve Lim ve Moon (2024)'un yapmış olduğu çalışmada psikolojik iyi oluş düzeyinin cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

***H₃*: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi eğitim durumuna göre değişmektedir.**

Yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonucuna göre sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi eğitim durumlarına göre ($p>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Literatür bakıldığında Cankal (2020), Önal (2019), Bayar Özdemir (2023), Dağ ve Albez (2024)'ın yapmış oldukları çalışmaya göre duygusal emek düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Aynı zamanda Bıyık ve Aydoğan (2014) ve Bağcı vd. (2023)'nin yapmış oldukları çalışma sonucuna göre eğitim durumu duygusal emek düzeyinde farklılık göstermektedir. Bu araştırma sonuçları ile mevcut araştırma sonuçları çelişmektedir.

H4: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

ANOVA analizi sonucu incelendiğinde sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumlarına göre($p>.05$) istatistiksel olarak bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. *H4* Hipotezi reddedilmiştir.

Yıldırım (2021), Cankal (2020) ve İnce Keser ve Demircioğlu (2023)'ün yapmış oldukları çalışmalar ile benzer sonuçlara sahiptir. Yurcu ve Atay (2015), Kaynak ve Altay (2024)'ın çalışmasına göre psikolojik iyi oluş düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H5: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Analizler sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi yaşa göre ($p>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. *H5* hipotezi reddedilmiştir.

Cankal (2020)'in yapmış olduğu çalışmada duygusal emek düzeyinin yaşa göre değişmediği sonucuna varılmıştır. Fakat. Bıyık ve Aydoğan (2014), Ertürk, Koca ve Güneş (2016)'ın yapmış oldukları çalışmalarda yaş değişkeninin duygusal emek düzeyinde farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Aslan ve Mert (2017) ve Bağcı vd (2023)'nin yapmış oldukları çalışmada duygusal emeğin alt boyutlarını yaştan etkileyip etkilemediğini araştırmıştır. Yüzeysel davranış ve samimi davranış boyutunda duygusal emek düzeyinin yaşa göre farklılaştığını tespit etmiştir.

H₆: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

Analiz sonucunda sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyinin yaşa göre ($p>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. *H₆* hipotezi reddedilmiştir.

Yurcu ve Atay (2015) ve Cankal (2020) yapmış olduğu çalışmanın sonucunda psikolojik iyi oluş düzeyinin yaşa göre istatistiksel olarak bir farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Bu da çalışmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir. Fakat Ertürk, Koca ve Güneş (2016), Yağcı (2020) ve Aktunç ve Beyit (2024)'in çalışmasında psikolojik iyi oluş düzeyinin yaşa göre farklılaştığını tespit etmiştir.

H₇: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.

Yapılan ANOVA analizi sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyinin pozisyona göre ($p>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. *H₇* hipotezi reddedilmiştir. Bu durumda sağlık çalışanlarının, duygusal emek düzeyinin çalışanların kurumdaki pozisyonuna göre bir farklılık göstermediğini söyleyebiliriz.

H₈: Sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyi çalıştığı pozisyona göre farklılık göstermektedir.

Yapılan ANOVA analizi sonucunda sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeyinin pozisyona göre ($p>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. *H₈* hipotezi reddedilmiştir.

Özdemir ve Çetinceli (2023) yapmış olduğu çalışmada psikolojik iyi oluş düzeyini pozisyona göre değişmediği sonucuna varmıştır. Bu sonuç çalışmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir. Özçelik Kaynak ve Öztuna (2020)'nin yapmış olduğu çalışmada ise tam tersi bir durum söz konusudur. Araştırmada çalışanların psikolojik iyi oluş düzeyinin çalıştığı pozisyona göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

H₉: Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasında bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek için yapılan korelasyon analizinde; duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla *H₉* hipotezi reddedilmiştir. Bundan dolayı duygusal emek düzeyi ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında herhangi anlamlı bir ilişkinin olmadığını söyleyebiliriz.

H₁₀: Sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyinin psikolojik iyi oluş düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Duygusal emek düzeyi ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamasından dolayı duygusal emek düzeyinin, psikolojik iyi oluş düzeyini yordamadığı sonucuna varılmıştır. Bundan dolayı *H₁₀* hipotezi reddedilmiştir.

Yıldız ve Dumlu (2020)'nin yapmış olduğu çalışmada duygusal emek boyutlarının psikolojik iyi oluş düzeyine olan etkisi araştırmıştır. Araştırma sonucunda duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel rol yapma ve samimi davranışın psikolojik iyi oluş üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ancak derinden rol yapma boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Lim ve Moon (2024)'un yapmış olduğu çalışmada duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel davranış ve derin davranış ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Kayar ve Aslan (2023)'ün araştırmasında duygusal emek alt boyutlarının psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada, derinden ve yüzeysel davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde negatif etkisi olduğunu savunan hipotez reddedilmiştir. Ancak samimi davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde olumlu etkisi olduğunu savunan hipotez kabul edilmiştir.

Hipotez analizleri sonucunda, sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalıştığı pozisyon değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Aynı şekilde sağlık çalışanlarının psikolojik iyi oluş düzeylerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalıştığı pozisyon değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Sağlık çalışanlarının

duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Son olarak, sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyinin psikolojik iyi oluş düzeyini anlamlı düzeyde yordamadığı sonucuna varılmıştır.

Literatürde duygusal emek ve psikolojik iyi oluş genellikle öğretmenler ve hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan çalışmalardan oluşması nedeniyle bu çalışma da sağlık çalışanları bağlamında ilişkinin belirlenmesi, ülkemizdeki literatüre katkı yapacağı düşünülmektedir. Araştırma sadece Gümüşhane ilinde bulunan sağlık çalışanlarıyla yapıldığı için araştırma sonuçlarını genellemek mümkün değildir. Ayrıca, katılımcıların anketlere vermiş oldukları yanıtlar samimi duyguları olmayabilir. Bununla birlikte anket dışında diğer veri toplama yöntemlerinden de yararlanmak daha gerçekçi sonuçların ortaya çıkmasında yardımcı olacaktır. Gelecekte bu konuda yapılacak çalışmaların diğer illerde hem devlet hastanelerinde hem de özel hastanelerde yürütülmesi sonuçların karşılaştırılmasına olanak sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, B.E. (2021). *İşin anlamı ve duygusal emeğin işe tutkunluk üzerindeki etkileri: bir alan araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, (660539).*
- Ağbağ, N. C., Uçar, Ö., ve Çalan, M. (2022). Duygusal emek, işgören performansı ve yaşam tatmini arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Otel işgörenleri üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 2325-2341.
- Aktunç, B., ve Beyit, C. (2024). Öğretmenlerin Mental İyi Oluş Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Education & Well-Being (IJEW)*, 2(1), 1-12.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-11.
- Bariş Eren, N. (2021). *Hemşirelik lisans programlarında görevli akademisyenlerin duygusal emek düzeyleri ve duygusal emek, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi, Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, (661310).*
- Bağcı, E., Yılmaz, C., ve Akay, E. (2023). Ağırlama sektörü çalışanları duygusal emeğinin iş tatmini üzerine etkisi: zincir restoran işletmeleri üzerine bir uygulama. *Kent Akademisi*, 16(2), 1108-1126.
- Başlar, Y. (2020). *Çalışanların algılanan yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinin belirlenmesi: bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, (625563).*
- Bayram Nuran, Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi, Bursa:Ezgi Kitapevi, 3. Baskı, 2012.
- Baysal, E. (2022). *Öğretmenlerin duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracı rolü. Yüksek Lisans Tezi, Siirt Üniversitesi, Siirt, (715269).*
- Bıyık, Y., ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Blanco, A., ve Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589.

- Boncukçu, M., ve Esen, E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-16.
- Cankal, F.D. (2020). *Duygusal emeği yordayan faktörler: psikolojik iyi oluş, lider üye etkileşimi ve işe bağlılık*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul, (640354).
- Çağış, Z.G. (2023). *Tüm insanlıkla özdeşleşmenin öznel iyi oluş, psikolojik iyi oluş ve fiziksel sağlık ile ilişkisinde temel psikolojik ihtiyaçların rolü*, Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin, (832416).
- Çalışkan, A., Arslan, Z., ve Arıkan, Ö. U. (2021). Duygusal emeğin bireylerin değişime direnç olguları üzerine etkisi: Mersin İli Örneği. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 127-142.
- Çelikyay, M. (2019). *Duygusal emek kavramı, öncülleri ve sonuçları: proje takımları üzerinde bir araştırma*. Doktora tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli, (545752).
- Çetinkaya, Ö., ve Alparslan, A.M., (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 363-377.
- Dağ, Z., ve Albez, C. (2024). Investigating the Relationship between Teachers' Emotional Labor Behaviors and Effective School Perceptions. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 32(1), 1-13.
- Deliveli, K. (2018). *Öğretim elemanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasındaki ilişki*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, (541901).
- Demir, T., ve Kara, E., (2019). Duygusal zekâ ve örgütsel stres ilişkisi: Osmaniye’de sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23(1), 1-16.
- Demircan, P., ve Turunç, Ö. (2017). İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: eğitim üzerine bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41-76.
- Deniz, M. E., Erus, S. M., ve Büyükcebeci, A. (2017). Bilinçli farkındalık ile psikolojik iyi oluş ilişkisinde duygusal zekanın aracılık rolü. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 7(47), 17-31.

- Doğan, A., ve Sığırı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Doğan, N. (2021). *Psikodrama uygulamasının psikiyatri hemşirelerinin duygusal emek stratejilerinin duygusal emek stratejilerine etkisi. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, (727639).*
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: bir literatür değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Edwards, S. (2006). Physical exercise and psychological well-being. *South African Journal Of Psychology*, 36(2), 357-373.
- ENKİ, A. (2019). *Duygusal Emek ve İşkoliklik Arasındaki İlişki; Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, (536309).*
- Erdoğan, Z. B., ve Hepkul, A. (2013) Genel İşletme, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No: 2650. Erengül.
- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: bir kamu kurumu üzerinde araştırma. Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli, (433671).*
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(3), 18-33.
- Ertürk, A., Keskinçiliç Kara, S.B. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Gefen, D., Straub, D. W. ve Boudreau, M. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4(7), 2-79.
- Gilbreath, B., ve Benson, P. G. (2004). The contribution of supervisor behaviour to employee psychological well-being. *Work & Stress*, 18(3), 255-266.
- Gönenç, Z. (2019). *15-17 yaşlarındaki ergenlerde şükür ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin araştırılması, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul, (557247).*
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95- 110.

- Güler, H.N. ve Marşap, A. (2019). Çağdaş organizasyonlarda duygusal emek süreçlerinde güncel yaklaşımlar, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(7), 474-490.
- Hidalgo, J. L. T., Bravo, B. N., Martínez, I. P., Pretel, F. A., Postigo, J. M., ve Rabadán, F. E. (2010). Psychological well-being, assessment tools and related factors. *Psychological well-being*, 2010, 77-113.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. California: University of California Press
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., ve Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal Of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.
- İnce Keser, E., ve Demircioğlu, H. (2023). Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının psikolojik iyi oluş düzeylerinin incelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 23(59), 389-426.
- Johnson, H. A. M. (2004). The story behind service with a smile: The effects of emotional labor on job satisfaction, emotional exhaustion, and affective well-being.
- Kahveci, Ş. (2021). “Eczacıların iş stres düzeyleri ve duygusal emek kullanımı ile işe bağlılıkların değerlendirilmesi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Şelçuk Üniversitesi, Konya.
- Kaplan, M., ve Göker, H. (2020). Psikolojik sermayenin iş erteleme üzerindeki etkisi: psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 273-289.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3(30), 215-230.
- Kaya, Ö., Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kayar, M. Ş., & Aslan, M. (2023). Duygusal emek ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyicilik rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 1258-1275.
- Kaynak, S., ve Altay, B. (2024). COVID-19 servis ve yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin uyku kalitesi ve psikolojik iyi oluşları. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 32(6), 465-474.

- Kiliçdağı, Y. *Serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının ve genel öz yeterlik algılarının mesleki bağlılıklarına etkisinin araştırılması: Ankara ili örneği. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, (634016).*
- Kim, H. K., ve McKenry, P. C. (2002). The relationship between marriage and psychological well-being: A longitudinal analysis. *Journal Of Family Issues*, 23(8), 885-911.
- Kökden, F. Ç., ve Işık, M. (2018). Çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi: Banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1215-1237.
- Köksel, L., (2009). “İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma”. *Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa. (239625).*
- Lim, J., & Moon, K. K. (2024). The Effect of Emotional Labor on Psychological Well-Being in the Context of South Korean Firefighters: The Moderating Role of Transformational Leadership. *Behavioral Sciences*, 14(3), 167.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewe, P. L., ve Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.
- Matud, M. P., Curbelo, M.L., ve Fortes, D. (2019). Gender and psychological well-being. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 16(19), 3531.
- Mbabazi, D. (2023). *Emotional Labor, Mindfulness and Psychological well-being in the Work place* (Doctoral dissertation, Makerere University).
- Merve, B. A. Ş., ve KILIÇ, B. (2014). Duygusal emek boyutları, süreci ve sonuçlarının engelli turizm pazarında değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 67-83.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oğuz, H., ve Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.

- Oral, L., Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Önal, G. (2019). Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul*, (553649).
- Öngel, G. (2023). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek: Demografik Özellikler Açısından Bir İnceleme. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 1325-1342.
- Öz, S. D., ve Baykal, Ü. (2017). Hemşirelerin duygusal emek davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(4), 143-147.
- Özçelik Kaynak, K., ve Öztuna, B. (2020). Bir üniversite hastanesinde sözleşmeli çalışanların psikolojik iyi oluş ve işyerinde dışlanma durumları arasındaki ilişki. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55 (4), 2499-2514.
- Özdemir, M., ve Çetinceli K. (2023). Psikolojik iyi oluş ve öz-anlayış: Sosyal çalışmacı örnekleminde bir araştırma. *The Journal of International Scientific Researches*, 8(3), 416-435.
- Özen, M. Y., ve Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Özer, S., Nuri, C., ve Bağlama, B. (2023). Özel eğitim öğretmenlerinin covid-19 pandemisinde psikolojik iyi oluş düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 508-521.
- Özgüleş, B., ve Arslanoğlu, A. (2020). Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 15(22), 1114-1133.
- Özyanık, M., ve Camadan, F. (2024). Öğretmenlerin Psikolojik Danışma ve Rehberlik Faaliyetlerine Yönelik Tutumlarının Açıklanmasında Mesleki Profesyonelliklerinin Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (59), 301-324.
- Pala, T., ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.

- Pinquart, M., ve Sörensen, S. (2001). Gender differences in self-concept and psychological well-being in old age: A meta-analysis. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences And Social Sciences*, 56(4), 195-213.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081
- Ryff, C. D., ve Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 69(4), 719.
- Ryff, C. D., ve Singer, B. H. (2006). Best news yet on the six-factor model of well-being. *Social Science Research*, 35(4), 1103-1119.
- Sağlam, A. (2023). *Üniversite öğrencilerinde psikolojik iyi- oluşun sosyal medya kullanımı, sosyal karşılaştırma ve koşulsuz kendini kabul düzeyleri açısından incelenmesi, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, (782590).*
- Solmuş, T., (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.), Boston: Allyn and Bacon.
- Toprak, F., (2023). *“Hemşirelerin duygusal emek davranışının örgütsel ve mesleki bağlılığına etkisi”*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, (777083).
- Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük. 19 Kasım 2023 tarihinde, <https://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Tsang, K. K. (2011). Emotional labor of teaching. *Educational research*, 2(8), 1312-1316.
- Uysal Öztürk, E. (2023). *Evli bireylerde özgecilik ve affediciliğin psikolojik iyi oluş ile ilişkisinin incelenmesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul, (821689).*
- Ünler Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi, Doktora tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, (208898).*
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal emek ve duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova’da Hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(37), 183-207.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual review of sociology*, 35, 147-165.

- Yetim, B. ve Eriğüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240.
- Yıldız, A. (2022). *Duygusal zekânın duygusal emek ve duygusal tükenmişlik ile ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Yıldız, B. (2020). *Turizm çalışanlarının iş- boş zaman çatışmasının iş tatminine, boş zaman tatminine ve psikolojik iyi oluş hallerine etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, (687562).
- Yılmaz, B. (2019). *Hemşirelerde duygusal emek ile psikolojik belirtiler arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun, (548941).
- Yurcu, G., ve Atay, H. (2015). Çalışanların öznel iyi oluşunu etkileyen demografik faktörlerin incelenmesi: Antalya ili konaklama işletmeleri örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 17-34.

EKLER

Ek 1.Tezde Kullanılan Anket Soruları

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, Gümüşhane Üniversite Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans programında Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖKÇE danışmanlığında yürütülmekte olan "Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş Hali Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" isimli yüksek lisans tezine kaynak teşkil etmesi amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Sadece bilimsel amaçla kullanılacak olan bu çalışmada sizin eksiksiz ve içtenlikle yanıtlayacağınız sorular, çalışmanın doğru değerlendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Zaman ayırdığınız ve bu çalışmanın yapılmasına katkı sağladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

BÖLÜM 1: DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Cinsiyet : Kadın () Erkek ()

Yaş: 18-25 () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46 ve üzeri ()

Medeni Durum: Bekar () Evli () Boşanmış/Eşini Kaybetmiş ()

Eğitim Durumu

İlköğretim () Ortaöğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Yüksek Lisans ()

Doktora ()

Bulunduğunuz İşyerindeki Çalışma Süreniz

1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21-25 yıl () 26 ve üzeri ()

Bu meslekte çalışma süresi

1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21-25 yıl () 26 ve üzeri ()

Pozisyon

Doktor () Hemşire () Acil Tıp Teknisyeni () Tıbbi Sekreter () Diğer Personel ()

Duygusal Emek Ölçeği	1.Tamamen Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Ortadayım	4.Katılıyorum	5.Tamamen Katılıyorum
Aşağıdaki ifadeleri okuyup, <u>ne kadar katılıp katılmadığınızı</u> işaretleyiniz.					
D1.İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.					
D2. Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.					
D3. Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.					
D4. Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm					
D5. İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.					
D6. İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.					
D7. İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.					
D8. Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.					
D9. Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.					
D10. İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.					
D11. Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.					
D12. Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.					

Mental İyi Oluş Ölçeği Aşağıdaki ifadeleri okuyup, <u>ne kadar katılıp katılmadığınızı</u> işaretleyiniz.					
	1.Hiç Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Biraz Katılıyorum	4.Katılıyorum	5.Tamamen Katılıyorum
M1. Gelecek ile ilgili iyimserim.					
M2. Kendimi işe yarar (faydalı) hissediyorum.					
M3. Kendimi rahatlamış hissediyorum.					
M4. Diğer insanlara karşı ilgiliyim.					
M5. Farklı işlere zaman ayırabilecek enerjim var.					
M6. Sorunlarla iyi bir şekilde başa çıkabilirim.					
M7. Açık ve net bir biçimde düşünebiliyorum.					
M8. Kendimden memnunum.					
M9. Kendimi diğer insanlara yakın hissediyorum.					
M10. Kendime güveniyorum.					
M11. Kendi kararlarımı kendim verebiliyorum.					
M12. Sevdiğimi hissediyorum.					
M13. Yeni şeylere karşı ilgiliyim.					
M14. Neşeli hissediyorum.					

ETİK KURUL KARARI



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Sayı : E-95674917-108.99-124041

Konu : Etik Onay

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖKÇE

"DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ HALİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA"
"TOPLUMSAL CİNSİYET ALGISI VE SİBER ZORBALIK İLİŞKİSİ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA"

konulu etik kurul başvurularımız, Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulumuz 28/07/2022 tarih 2022/5 sayılı toplantısında görüşülmüş olup; projelerin yürütülmesindeki mevzuata uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Günay ÇAKIR
Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 00EV-42RA-007K

Belge Doğrulama Adresi : <https://dkyasogcu.gumushane.edu.tr/>

Adres:
Telefon No : Faks No :
e-Posta : İnternet Adresi : <http://www.gumushane.edu.tr/>
Kayıt Adresi : gumushaneuniversitesi@hs01.kap.tr

Bilgi İçin Fatma AYDIN
İlgi
Dahili No:5150617260



ÖZGEÇMİŞ

Hatice SADIK, ilk ve orta öğrenimini Gümüşhane Aysun Rafet Ataç İlköğretim okulunda, lise öğrenimini Gümüşhane Harşit Lisesi'nde tamamladı. 2015 yılında Gümüşhane Üniversitesi'nde İnsan Kaynaklarını Yönetimi bölümüne başladı ve 2019 yılında mezun oldu. 2020 yılında Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İnsan Kaynakları Anabilim Dalı yüksek lisans programına başladı.

