



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Pınar UÇAR

MESLEKİ NORMLARIN HEKİMLER, HAKİMLER VE ÖĞRETMENLERİN
DUYGUSAL EMEK PRATİKLERİNE ETKİSİNİ ANLAMAYA YÖNELİK
NİTEL BİR ARAŞTIRMA

İşletme Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2023



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Pınar UÇAR

MESLEKİ NORMLARIN HEKİMLER, HAKİMLER VE ÖĞRETMENLERİN
DUYGUSAL EMEK PRATİKLERİNE ETKİSİNİ ANLAMAYA YÖNELİK
NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Doç. Dr. Janset ÖZEN AYTEMUR

İşletme Ana Bilim Dalı

Doktora Tezi

Antalya, 2023

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Pınar UÇAR'ın bu çalışması, jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Nuray ATSAN (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Janset ÖZEN AYTEMUR (İmza)

Üye : Doç. Dr. Nuray YAPICI AKAR (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Serdar ARSLAN (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Cem KARAYALÇIN (İmza)

Tez Başlığı: Mesleki Normların Hekimler, Hakimler ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Pratiklerine Etkisini Anlamaya Yönelik Nitel Bir Araştırma

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 28/04/2023

Mezuniyet Tarihi :25/05/2023

(İmza)
Prof. Dr. Engin KARADAĞ
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Doktora Tezi olarak sunduğum “Mesleki Normların Hekimler, Hakimler ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Pratiklerine Etkisini Anlamaya Yönelik Nitel Bir Araştırma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Pınar UÇAR





T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Pınar UÇAR
Öğrenci Numarası	20175213005
Enstitü Ana Bilim Dalı	İşletme
Programı	Doktora
Programın Türü	() Tezli Yüksek Lisans (X) Doktora () Tezsiz Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. Janset ÖZEN AYTEMUR
Tez Başlığı	Mesleki Normların Hekimler, Hakimler ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Pratiklerine Etkisini Anlamaya Yönelik Nitel Bir Araştırma
Turnitin Ödev Numarası	2099949525

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 168 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 23/05/2023 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 6

alıntılar dahil % 9

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: (X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise; Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise; Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdeler sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.
Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

23/05/2023

(imzası)
Doç. Dr. Janset ÖZEN
AYTEMUR

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	v
TABLolar LİSTESİ	vi
ÖZET.....	vii
SUMMARY	viii
ÖNSÖZ	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

1.1. Örgütsel Yaşamda Duygular	3
1.2. Duygusal Emek Kavramı.....	5
1.3. Duygusal Emek Boyutları	8
1.3.1. Yüzeysel Davranış.....	8
1.3.2. Derinden Davranış.....	9
1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları.....	12
1.4.1. Hochschild Yaklaşımı	12
1.4.2. Ashforth ve Humphrey'in Perspektifi.....	14
1.4.3. Morris ve Feldman'ın Perspektifi	17
1.4.4. Grandey Yaklaşımı.....	20
1.5. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar.....	24
1.5.1. Duygu Düzenleme.....	24
1.5.2. Duygusal Zekâ.....	26
1.5.3. Sosyal Kimlik.....	28
1.5.4. Duygulanım.....	28
1.5.5. Kendini Uyarılama	29
1.6. Duygusal Emek Öncülleri	31
1.6.1. Duygusal Gösterim Kuralları	31

1.6.2.	İzlenim Yönetimi.....	32
1.6.3.	Duygu Yönetimi.....	33
1.6.4.	Bireysel Faktörler.....	34
1.6.4.1.	Cinsiyet	35
1.6.4.2.	Kişilik Özellikleri	36
1.6.4.3.	Yaş	37
1.6.4.4.	Tecrübe	38
1.6.5.	Örgütsel Faktörler	38

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKLE İLGİLİ KAVRAMLAR VE YAKLAŞIMLAR

2.1.	Meslek ile İlgili Kavramlar.....	40
2.1.1.	Meslek Kavramı.....	40
2.1.2.	Profesyonellik	43
2.1.3.	Profesyonelleşme	46
2.1.4.	Profesyonel Davranış	49
2.1.5.	Mesleki Rol.....	50
2.1.6.	Mesleki Kimlik	51
2.1.7.	Mesleki Saygınlık	51
2.2.	Meslek Kavramına Yönelik Sosyolojik Yaklaşımlar	52
2.2.1.	Nitelik Yaklaşımı	53
2.2.2.	İşlevselci Yaklaşım	54
2.2.3.	Etkileşimci Yaklaşım.....	55
2.2.4.	Marksist Yaklaşım	55
2.2.5.	Süreç Yaklaşımı	56
2.2.6.	Foucaultcu Yaklaşım	57
2.2.7.	Neo-Weberci Yaklaşım.....	58
2.2.8.	Söylem Yaklaşımı	58

2.2.9. Yeni Kurumsalcı Yaklaşım.....	59
2.3. Normlar ve Mesleki Normlar	59
2.4. Meslek Etiği.....	64
2.5. İş Etiği	66
2.6. Profesyonel Etik Kurallar	67
2.7. Türkiye’de Mesleklerle İlgili Mesleki Normlar ve Etik İlkeler	68
2.7.1. Hakimlerin Mesleki Etik Kodları	71
2.7.2. Hekimlerin Mesleki Etik Kodları	73
2.7.3. Öğretmenlerin Mesleki Etik Kodları	75
2.8. Mesleki Normlar ve Duygusal Emek	75

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MESLEKİ NORMLARIN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİNİ ANLAMAYA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırma Tasarımı ve Yöntemi	80
3.2. Araştırma Alanı ve Çalışma Grubu	81
3.3. Veri Geliştirme	83
3.4. Veri Analizi	85
3.5. Geçerlilik ve Güvenirlilik	86
3.6. Bulgular	87
3.6.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular	87
3.6.1.1. Duygu Yönetimi.....	89
3.6.1.2. Meslek Etiği ve Profesyonellik	91
3.6.1.3. Sosyal Destek	92
3.6.2. Hekimlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular	93
3.6.2.1. Duygu Yönetimi.....	95
3.6.2.2. Mesleki Etiği ve Profesyonellik	96
3.6.3.Emekli Hakimlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular.....	99

3.6.3.1. Duygu Yönetimi.....	101
3.6.3.2. Mesleki Normlar	102
3.6.3.3. Profesyonellik.....	105
3.6.4. Duygusal Emek Davranışlarının Bireysel Sonuçları	106
3.6.4.1. Öğretmenlerde Duygusal Emegin Sonuçları.....	107
3.6.4.2. Hekimlerde Duygusal Emegin Sonuçları.....	109
3.6.4.3. Hakimlerde Duygusal Emegin Sonuçları.....	111
3.7. Tartışma.....	113
SONUÇ	120
KAYNAKÇA.....	124
EK 1-GÖRÜŞME FORMLARI	140
EK 2- GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU.....	143
EK 3-EK DEĞERLENDİRİCİ FORMU	144
ÖZGEÇMİŞ	152

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Morris ve Feldman (1996) Duygusal Emek Modeli	19
Şekil 1.2 Grandey (2000) Duygusal Emek Modeli	23
Şekil 2.1 Profesyonel Mesleğin Üyeleri	57
Şekil 3.1 Öğretmenlerin Duygusal Emeğini Açıklayan Olgular	88
Şekil 3.2 Hekimlerin Duygusal Emeğini Açıklayan Olgular	94
Şekil 3.3 Emekli Hakimlerin Duygusal Emeğini Açıklayan Olgular.....	100



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Duygusal Emek Tanımları	7
Tablo 2.1 Örgütsel Profesyonellik ve Mesleki Profesyonellik.....	45
Tablo 2.2 Meslek Kavramına Yönelik Sosyolojik Yaklaşımlar.....	53
Tablo 3.1 Öğretmenlerde Duygusal Emek Davranışı Sonuçları	107
Tablo 3.2 Hekimlerde Duygusal Emegin Sonuçları.....	109
Tablo 3.3 Emekli Hakimlerde Duygusal Emegin Açıklayıcıları.....	111



ÖZET

Duygusal emek kavramı, günlük iş performansının bir parçası olarak duyguların yönetimi olarak tanımlanmaktadır. Bu alandaki araştırmaların çoğu, müşterilerin rahat, mutlu ya da huzurlu hissetmelerini sağlamak için çalışanların kendi duygularını biçimlendirmesinin gerekli olduğu hizmet sektöründeki işlerle ilgilidir. Ancak profesyonel mesleklerde duygusal emeğin önemine çok az dikkat edilmiştir. Bu noktada bu çalışmanın amacı, mesleki normların duygusal emek davranışları üzerindeki etkisini ortaya koymak ve bu davranışların bireysel sonuçlarını açıklayabilmektir. Bu kapsamda konuya dair zengin bilgiyi sağlayacağı düşünülen ve tarihsel olarak erken kurumsallaşmış; yoğun iletişim ve etkileşime dayalı olarak icra edilen ve dolayısıyla duygusal emek davranışları için zengin tespitler yapmayı mümkün kılacak mesleki bağlama sahip olan öğretmenler, hekimler ve emekli hakimler seçilmiş ve veri seti yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler ile oluşturulmuştur. İçerik analizi sonucunda öğretmenlerin duygusal emek davranışını açıklayan olgular olarak duygu yönetimi, meslek etiği ve profesyonellik ile sosyal destek; hekimler için ise duygu yönetimi ile meslek etiği ve profesyonellik; emekli hakimlerin duygusal emek davranışını açıklayan temalar olarak duygu yönetimi, mesleki normlar ve profesyonellik belirlenmiştir. Bu bulgular ışığında her üç meslek grubunda da mesleki normların duygusal emek davranışı üzerinde güçlü bir belirleyici etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, mesleki normlar, profesyonel meslekler

SUMMARY
A QUALITATIVE RESEARCH TO UNDERSTAND THE IMPACT OF
PROFESSIONAL NORMS ON EMOTIONAL LABOR PRACTICES OF
PHYSICIANS, JUDGES AND TEACHERS

The concept of emotional labor is defined as the management of emotions as part of daily work performance. Much of the research in this area relates to jobs in the service industry, where employees need to shape their own emotions to make customers feel comfortable, happy, or at peace. But little attention has been paid to the importance of emotional labor in professional occupations. At this point, the aim of this study is to reveal the effect of professional norms on emotional labor behaviors and to explain the individual consequences of these behaviors. In this context, it is thought to provide rich information on the subject and historically early institutionalized; Teachers, physicians and retired judges who have a professional context, which are performed based on intense communication and interaction and therefore make it possible to make rich determinations for emotional labor behaviors, were selected and the data set was created with semi-structured in-depth interviews. As a result of the content analysis, emotional management, professional ethics and professionalism and social support as the phenomena explaining the emotional labor behavior of teachers; for physicians, emotion management, professional ethics and professionalism; Emotion management, professional norms and professionalism were determined as the themes explaining the emotional labor behavior of retired judges. In the light of these findings, it was concluded that occupational norms have a strong determinant effect on emotional labor behavior in all three occupational groups.

Keywords: Emotional labor, professional norms, professional occupations.

ÖNSÖZ

En başta tezin konusunun belirlenmesi aşamasından tezin son aşamasına kadar beni her zaman destekleyen, yapıcı öneriler sunan, kendime rol model aldığım çok değerli tez danışmanım Prof. Dr. Ferda ERDEM'e teşekkürlerimi ve şükranlarımı sunuyorum. Daha sonra tezin son aşamalarında danışmanım olan, pozitif duruşuyla ders döneminden itibaren örnek aldığım, bana her zaman destek olan sayın Doç. Dr. Janset ÖZEN AYTEMUR'a teşekkür ediyorum.

Yapıcı eleştiri ve önerileriyle çalışmama katkı sağlayan Doç. Dr. Nuray YAPICI AKAR, Doç. Dr. Nuray ATSAN, Dr. Öğr. Üyesi Serdar ARSLAN, Dr. Öğr. Üyesi Cem KARAYALÇIN hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Tüm süreç boyunca her zaman yanımda olan, bana destek olan, bıkmadan usanmadan her zaman dinleyen, yol gösteren, destek olan ve motive eden sevgili babam Halil UÇAR'a, sevgili annem Şerife UÇAR'a ve canım kardeşlerim Gökçe UÇAR'a, Hüsamettin Utku UÇAR'a ve Özge UÇAR'a teşekkürü borç bilirim. Son olarak anlayışını benden esirgemeyen, destek olan ve yanımda olan sevgili eşim Salim GÜR'e çok teşekkür ederim.

Pınar UÇAR

Mayıs, 2023

GİRİŞ

Toplumsal yaşamda insanların neler hissetmesi gerektiği, hangi duyguları sergilemeleri ve insanların duyguları hakkında nasıl konuşmaları gerektiği konusuna referans olan duygu kuralları vardır ve bu kurallar kültürel bir içeriğe sahiptir (Hochschild 1979: 568). Duygusal emek, duyguları kurallara göre yaşamakla ilgili bir çabadır. Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından kullanılmış ve “*The Managed Heart*” isimli eserinde duyguların ticarileşmesinden söz ederek duygusal emek kavramının çalışma hayatındaki yerini tartışmaya açmıştır. Özellikle müşteri odaklılığı merkeze alan iş anlayışları, çalışanların yalnızca fiziksel ve zihinsel emeklerini değil; duygularını da işin gerektirdiği şekilde kullanmalarını bir yetkinlik olarak görmektedir. Duygusal emek kavramı bu anlayışların bir ürünü olarak önem kazanmıştır (Karaman, 2017). İş hayatında duygusal emek bir ücret karşılığında sergilenen davranışları içerir ve bu yüzden değişim değerine sahiptir (Hochschild, 1983: 7).

Duygusal emeğin sergilenmesi karmaşık bir süreçtir. Yapılan iş ve görevlerde yüz yüze etkileşim mevcuttur; duygular, diğer insanların tutumlarını, davranışlarını ve duygularını etkilemek için sergilenir ve duyguların sergilenmesi belirli kurallara göredir (Anlue ve Mack, 2005: 592; Yakren, 2008: 159). Duyguları düzenleme davranışları yüzeysel ve derinden olabilmektedir. Bireylerin o an hissetmeseler de kendilerinden beklenen duyguları dış görünüşlerinde bazı değişiklikler yaparak (ses tonu, jest ve yüz ifadesi gibi) hissediyorlarmış gibi yapması, ‘yüzeysel davranış’ı anlatmaktadır. Bireylerin davranış kuralları gereği sergilemesi gereken duyguları içten hissetmeye çaba göstermesi ise ‘derinden davranış’tır (Hochschild, 1983; Grandey vd., 2013). Ashforth ve Humphrey (1993) bireylerin gerçekten hissedecekleri davranışların da olabileceğine dikkat çekmişler ve Hochschild’in yaklaşımlarına üçüncü bir yaklaşım olarak ‘samimi (doğal) duyguları’ da eklemişlerdir. Bireylerin doğal duygular göstermesi, derinden ve yüzeysel rol yapma boyutlarındaki gibi bir zorunluluk içermemektedir. Doğal davranmak, içinden geldiği gibi duyguları dışa yansıtmaktır.

Duygusal emek, işin gerektirdiği ve örgütsel normlara uygun davranışları yerine getirmek için duyguların farklılaştırılarak sergilenmesidir (Kruml ve Geddes, 2000: 10; Baş ve Kılıç, 2014). Duygusal emeğin işlevi, sadece bireyin uygun duygular üretmesiyle sınırlı değildir; aynı zamanda duygularını yönlendirdiği diğer kişileri de etkilemektedir. Örneğin, hizmet işlerinde insanlar müşterilerini iyi hissettirmek için duygusal emek sarf ederken, cezaevi çalışanları ise mahkumlara kendilerini kötü hissettirmek için duygusal emek harcarlar (Wojciechowski vd., 2015:101; Hochschild, 1983: 17).

Duygusal emek gösterimlerini şekillendiren önemli bir referans sistemi ise mesleki standartlardır. Bir meslekte hangi duyguların dile getirileceğini belirten kurallar mevcuttur (Hochschild, 1983; Rafaeli ve Sutton, 1987). Birçok meslekte çalışanların olumlu duygular sergilemeleri ve olumsuz duyguları bastırmaları teşvik edilir (Wharton ve Erickson, 1993). Her meslek grubunun kendine özgü mesleki normları bulunmaktadır. Bazı mesleklerde duygularını (öfke, sinir, neşe vb.) bastırmak bir mesleki norm iken, bazı mesleklerde güler yüzlü ve samimi olmak bir meslek normu olarak karşımıza çıkmaktadır. Kimi mesleklerde ise çalışanlardan tepkisiz ve nötr kalmaları istenmektedir. Dolayısıyla başkaları ile etkileşimin bir gereklilik olduğu mesleklerde, çalışanlar örgütsel ve/veya mesleki sergileme kurallarına uymak için belirli duyguları öne çıkararak, diğer duygularını ise bastırarak duygusal emek sergilerler. Uzun yıllar normlara uygun davranışları sergilemek, mesleğin içselleştirilmesinde önemli rol oynar ve bu durum mesleki normların duygusal emek üzerinde etkili olduğu varsayımını güçlendirmektedir.

Bu tez çalışmasının amacı farklı mesleki normların duygusal emek davranışlarını nasıl etkilediğini, duygu yönetiminin mesleklere göre nasıl farklılaştırdığını ve duygusal emek davranışının bireysel sonuçlarını ortaya koyabilmektir. Üç bölümden oluşan tez çalışmasının ilk bölümünde kavramsal açıklamalara yer verilmiş, duygu, duygu yönetimi, duygusal emek olguları ve ilişkili diğer olgular ilgili literatür desteğiyle açıklanmıştır. Çalışmanın ikinci bölümü ise mesleki normlar üzerinedir. Bu bölümde meslek sosyolojisi alanında geliştirilen tanımlamalar ve modeller yardımıyla meslek, profesyonelleşme, mesleki roller, normlar, değerler ve meslek etiği konuları incelenmiş; ayrıca meslek normları örneği olarak hekimlerin, öğretmenlerin ve hakimlerin mesleki etik kodları ele alınmıştır. İkinci bölümde son olarak mesleki normlar ile duygusal emek ilişkisi incelenmiş, duygu yönetimi kurallarının farklı mesleklere göre değişebileceği üzerine yapılan araştırmalardan örnekler verilmiştir.

Tez çalışmasının üçüncü ve son bölümünde mesleki normların duygusal emek üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma yer almaktadır. Nitel tasarıma dayanan araştırma için tarihsel olarak erken kurumsallaşmış, dolayısıyla güçlü normlara sahip, öğretmenlik, hekimlik ve hukuk meslekleri seçilmiştir. Veriler yarı yapılandırılmış görüşmeler ile toplanmış ve yapılan içerik analizi sonucunda üç mesleğin duygusal emek davranışını açıklayan ana ve alt temalara ulaşılmıştır. Ayrıca öğretmenler, hekimler ve hakimlerin uzun yıllar duygusal emek harcamalarının bireysel sonuçları ile ilgili bulgular da ele alınmış ve farklı mesleki normlar ile duygusal emek ilişkilerini anlamamızı sağlayacak olgular tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

1.1. Örgütsel Yaşamda Duygular

Duygu, bizi insan yapan ünik niteliklerden biridir; sosyal bağlar yaratmak, izlemek ve korumak için kullanılır. Aynı zamanda çatışma, sosyal hareketler ve sosyal değişimlerde de önemli bir unsurdur. Duygu, duygusal alımı en uygun hale getirebilir, dikkati çevrenin temel özellik ve noktalarına yönlendirebilir, karar almayı kolaylaştırabilir, davranışsal tepkilere hazır olabilir, epizodik belleği geliştirebilir ve sosyal etkileşim ile iletişimlerini kolaylaştırabilir (Gross, 2014: 3).

Arlie Hochschild (1979), izlenim yönetiminin bir parçası olarak insanların duyguları nasıl izlediğiyle ilgilenmektedir. Erving Goffman (1959), insanların başkalarıyla karşılaştığında belirli bir benlik sunmak için giysilerini, saçlarını, aksesuarlarını vb. nasıl manipüle ettiğini açıklamış; Hochschild ise bu analizi bir adım daha ileri götürerek, duygusal ipuçlarının insan etkileşiminde en önemli noktalar arasında olabileceğini savunmuştur. Hochschild'e (1979) göre bu tür duygu çalışmasını yapmanın çeşitli yolları vardır. Yöntemlerden biri bilişseldir, buna göre insanlar bir şey hakkında hissetme şeklini değiştirmek için fikirleri veya düşünceleri deneyebilir ve değiştirebilirler. Diğer bir yaklaşım bedeni içermektedir. Buna göre insanlar duygularını arzu edilen bir yönde yönlendirmek için bedeni kullanabilirler. Örneğin insanlar kalabalığın önünde konuşurken sinirlerini yatıştırmak için derin nefes alabilirler. Duyguyu yönetmenin üçüncü bir yolu ise ifade edici jestler kullanmaktır. Bazen insanlar kendilerini mutlu etmek için gülümser. Ancak duyguları yönetmenin en önemli yolu derinlemesine hareket etmektir. Bu noktada Hochschild, yüzeysel ve derinden davranış arasındaki ayrımı yapmak için Konstantin Stanislavski'nin çalışmalarından yararlanmıştır. Stanislavski, “yöntem oyunculuğunun” öncüsüdür. Yöntem oyunculuğunda, oyuncu karaktere öyle bir girer ki rol yapmaz; tıpkı karakterin vereceği tepkiler verir. Yüzeysel oyunculukta, performans her zaman seyircilerin tepkileri ve katılımları düşünülerek yapılmaktadır. Yöntem oyunculuğunda ya da derinden oyunculukta, oyuncu, izleyicinin neredeyse ikincil olduğu ölçüde karaktere bürünür ve oyunun süresi boyunca karakter olarak var olur (Hochschild, 1990: 1-2).

Duygular insan hayatında oldukça önemli bir olgu olmasına rağmen örgütsel yaşama yansımaları geç ele alınmıştır. Klasik yönetim yaklaşımlarının ön planda olduğu dönemlerde hemen hemen hiç üzerinde durulmamıştır. Örgütleri tam akılcı ve rasyonel bir anlayışla

yapılandırmaya çalışan Taylorizm, çalışanları da örgütün diğer varlıkları gibi verimli ve etkin kullanmanın yollarının neler olduğunu ortaya koymuş fakat onun duygusal bir varlık olduğunu dikkate almamıştır (Oral ve Köse, 2011: 464). Ayrıca duygusallık, rasyonalitenin antitezi olarak varsayılmış; uygulamada duyguların örgütsel amaçlara ulaşmayı engelleyeceği görüşü kabul görmüştür. Buna karşın ilerleyen dönemlerde araştırmacılar, örgütsel davranışın zorunlu olarak duygu ile doyurulduğunu, duygusallık ve rasyonalitenin birbirini dışlamaktan ziyade iç içe geçtiğini ve duygunun sıklıkla örgütsel ve hümanist amaçlara hizmet ettiğini savunmuşlardır (Ashforth ve Kreine, 2002: 216). Hawthorne ve sonraki çalışmalar ile çalışanların örgütteki varlıkları duygularıyla birlikte anılmaya başlamıştır. Böylece artık örgütlerde akılcılıkla aynı oranda çalışanların duygularına da önem verilmeye başlanmıştır (Oral ve Köse, 2011: 464).

Mevcut duygu kavramları, aklı ön plana çıkaran ve duyguları görmezden gelen güçlü bir Batı kültürü geleneğinin izlerini taşımakta; birkaç alan dışında tüm alanlarda duygu, idare edilmesi ve üstesinden gelinmesi gereken bir şey olarak ve aklın düşmanı olarak kabul edilmektedir. Duygular geleneksel olarak insanları benzer kılan şey olarak kabul edilirken, onları ayıran şey akıldır. Bu batılı duygu anlayışı, çalışma ortamında ele alınan duygulara yönelik çalışmalarda da kendini göstermektedir. Endüstriyel psikolojisi çalışmaları, duygunun rasyonel ve bireysel olduğu yönündeki ana varsayımları yansıtmaktadır. Üstelik bu çalışmalar, duyguları kontrol altında tutmak için rasyonel olarak tasarlanmış işleri ve işyerlerini öne çıkarmaktadır (Sandelands ve Boudens, 2000: 47-48).

Basch ve Fisher (2000), yalnızca birkaç istisna dışında, çalışanların neredeyse tüm duyguları işyerinde yaşadıklarına işaret etmektedir. Çalışanların zevk, mutluluk, gurur, coşku, rahatlama, iyimserlik, şefkat ve güç gibi olumlu duygular hissettiğini ortaya koymuşlardır. Basch ve Fisher (2000) ayrıca çalışanların olumsuz duygularını en sık olandan en düşük olana doğru sırasıyla hüsrana, endişe, sıkıntı, öfke, korku, mahcubiyet, incinme, üzüntü, mutsuzluk, hayal kırıklığı, iğrenme ve acı olarak ifade etmiştir. Araştırmacılara göre işyerindeki duygular, belirli örgütsel olaylara bağlı olarak değişkenlik göstermektedir.

Lazarus ve Cohen-Charash (2001) ise çalışanların iş yerlerinde umut, kaygı, gurur, utanç, öfke, haset ve kıskançlık, suçluluk, mutluluk/sevinç, sevgi ve şefkat gibi farklı duygular yaşadıklarını açıklamaktadırlar (Ashkanasy, 2003: 13). Örgütler çalışanların düşüncelerini, duygularını ve eylemlerini etkilemektedir. Aynı şekilde insanların düşünceleri, duyguları ve eylemleri de çalıştıkları örgütleri etkilemektedir (Brief ve Weiss, 2002: 280).

Ashforth ve Humphrey (1995), örgütlerin, türleri veya yoğunlukları nedeniyle sosyal olarak istenmeyen duyguları düzenlemek için en az dört araç kullandıklarını savunmuşlardır:

(1) duyguların ortaya çıkmasını veya tırmanmasını engellemek için nötrleştirme; (2) duyguların devam eden faaliyetleri kesintiye uğratmaması için tamponlama; (3) sosyal olarak daha kabul edilebilir duyguları deneyimleme ve ifade etme yollarının belirtildiği durumlarda kural koymak ve (4) duygular dağıldığında ya da mevcut durumu korumak için daha kabul edilebilir bir şekilde yeniden şekillendirmek için normalleştirmedir.

İşyerinde duyguların etkilerine yönelik ilginin son on yılda hızla arttığı gözlenmektedir. Yapılan çalışmalar henüz tam olarak ayrıntılı ve derinlemesine sonuçlara işaret etmese de umut vericidir ve işyerinde duyguların incelenmesinin örgütsel davranış alanına katkıda bulunma potansiyeline sahip olduğu görülmektedir. Örgütlerde duygu üzerine modern araştırmaların başlangıç noktası, sosyolog Hochschild'in (1983) duygusal emek üzerine çığır açan kitabı "The Managed Heart"dir. Konu ile ilgili bir diğer makale, Isen ve Baron'un (1991) davranış üzerinde ruh halinin etkilerini inceledikleri çalışma olmuştur. Bu çalışma örgütlerdeki duygusal deneyimlere, akademisyenlerin dikkatini çekme konusunda oldukça etkili olmuştur. Bir başka etkileyici makale ise, Ashforth ve Humphrey'nin (1995), yönetim ve organizasyon alanında çalışan araştırmacıların, iş yerindeki davranışın duygusal boyutlarını ele alma noktasında neden başarısız olduklarını açıkladıkları çalışma olmuştur (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 124).

İşyerinde duyguların rolü, örgütsel davranış literatüründe her zaman var olmuştur. İş bağlamında duygu, iş içeriği ve bireyin duygusal durumu arasındaki etkileşimini etkilemektedir ve sıklıkla tatmin, içsel motivasyon, stres ve ruh hali, iş tasarımı, karar verme, yenilik, grup dinamikleri, liderlik, kültür, iklim ve fiziksel çevre gibi olgularla ilişkili bulunmaktadır. Son zamanlardaki kuramsal ve ampirik çalışmalar, duyguların işyerinde nasıl ifade edildiğine ve aynı zamanda nasıl deneyimlendiğine odaklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88).

1.2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı, ilk kez 1983 yılında Hochschild tarafından kullanılmış ve "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" adlı kitabı ile yeni ufuklar açmıştır (Kruml ve Geddes, 2000: 9). Arlie Hochschild'e (1983) göre duygusal emek, çalışanların insanların gözünde uygun davranışlar sergilemesini sağlayan bedensel görünüm ve yüz ifadeleri yaratmak için duyguların yönetimidir. Ayrıca duygusal emek harcamak, başkalarında uygun zihinsel durumu ortaya çıkaran dışa dönük dengeyi sürdürebilmek için bir kişinin duygularını uyandırmasını veya bastırmasını gerektirmektedir (Hochschild, 1983: 6-7). Chu'e (2000) göre, Hochschild'e göre duygusal emek, çalışanların duygularını düzenlemesi veya yönetmesidir. Ona göre çalışanların duygularını iş yeri kurallarına göre düzenlemesi ve

yönetmesinin nedeni ticari çıkarlar elde etmektir. Bu sergilenen duygular; ücretlere, maaşlara veya bahşışlere dönüştürülebilen ekonomik değere sahiptir (Chu, 2002: 2). Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği, bireylerarası yapılan işlemler sırasında örgüt tarafından istenen duyguları göstermek için gerekli olan planlama, kontrol ve çaba olarak tanımlamıştır (Morris ve Feldman 1996: 987). Ashforth ve Humphrey (1993: 90), uygun duyguyu gösterme eylemini (yani bir duygusal davranış kuralına uyma) duygusal emek olarak tanımlamakta; duygu tecrübesini duygu ifadelerinden ayırmaktadırlar (Ashforth ve Humphrey 1993: 90).

Duygusal emek kavramı, duyguların yönetimini ifade etmektedir. Hochschild (1983), hizmet sektöründe tipik olarak işin görev temelli yönünden ziyade ilişkisel veya sosyal etkileşimine ve duygusal emek içeriğine dikkat çekmektedir. Duygusal emek isteyen işlerde, çalışanın yaptığı iş ve görevde, müşterilerle olan karşılıklı veya yüzyüze konuşma biçimindeki etkileşimleri çok önemlidir. Diğer yandan işgörenlerin duygusal gösterimlerinin başka bireylerin duygularını yönlendirme, etkileme ve değiştirme amacını taşıyabilmesi gerekmektedir. Üçüncü olarak, işle alakalı eğitimlerin bir kısmında verilen iş tanımları yoluyla duygusal gösterim (davranış) kuralları ve yasallaştırılan gerekliliklere uygun olarak sürdürülen işleri gerçekleştirirken, çalışanların gösterdiği duygusal ifade ve davranışların örgüt yöneticileri tarafından denetlenmesi gerekmektedir (Hochschild, 1983: 147-151, Steinberg ve Figart, 1999: 8-9).

Çalışanların işini icra ederken gösterdiği davranışlarıyla karşı tarafa belli bir duygusal mesajın aktarılmasını sağlamak, iş gerekliliklerinin önemli bir parçası haline gelmiştir. Bu noktada çalışanlar işlerini belirli bir duygu ifadesini takınarak yapmakta ve işte muhatap olduğu karşı tarafta (hasta, müvekkil, müşteri vb.) bir his oluşturmak için çaba göstermektedir. Burada gösterilen çaba, duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Seçer, 2005: 814). Başarılı bir iş performansı için bilişsel beceriler ve duygusal çalışma becerileri ayrıdır ancak ilişkili boyutlardır. İlki, gerçek bilginin, problemlerin entelektüel analizine ve rasyonel karar vermeye olanak sağlamasıdır. İkincisi, gerçekte hissedilsin ya da hissedilmesin, duygu ifadesi açısından analiz ve karar vermeyi gerektirmektedir ve hissedilen ancak ifade edilmeyen duyguların bastırılması gibi zıtlıkları da içermektedir. Daha spesifik olarak, duygusal emek, çalışan ve hizmet alan taraf arasındaki iletişim sırasında devreye girer ve sırasıyla şu şekilde gerçekleşir (Guy vd., 2008: 7):

- Duygusal algılama, yani ötekinin duygusal durumunu tespit etmek ve bu bilgiyi kişinin nasıl tepki vereceği açısından kendi alternatiflerini sıralamak için kullanmak,
- Kişinin kendi duygusal durumunu analiz etmek ve bunu diğeriyle karşılaştırmak,

- Alternatif tepkilerin diğerini nasıl etkileyeceğine karar vermek ve ardından en iyi alternatifi seçmek,

- Başkalarından istenen yanıtı elde etmek için, çalışanın bir duyguyu bastırması veya istediği şekilde davranmasıdır.

Duygusal emek kavramını açıklayan tanımlardan bazılarına Tablo 1.1’de yer verilmiştir:

Tablo 1.1 Duygusal Emek Tanımları

YAZAR	DUYGUSAL EMEK TANIMI
Hochschild (1983)	Açıkça gözlemlenen bir yüz ifadesi ve bedensel görüntü oluşturmak için duygu yönetimidir; duygusal emek, ücret karşılığında gösterilir ve dolayısıyla değişim değeri bulunmaktadır.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Uygun duyguyu (duygusal gösterim kuralına uyma vb.) gösterme davranışdır.
Morris ve Feldman (1996)	Bireyler arası işlemler esnasında kurumsal olarak istenen duyguların gösterilmesi için gereken çaba, kontrol ve planlamadır.
Grandey (2000)	Organizasyon veya iş için kuralları sergilemeye yanıt olarak duygusal ifadeyi değiştirmek için duyguları güçlendirmeyi, taklit etmeyi ve bastırmayı kapsamaktadır.
Kruml ve Geddes (2000)	Müşterilere kaliteli hizmet sağlamak için çalışanların belirli duyguları hissetmeleri veya yansıtmaıdır.
Chu (2002)	Duygusal davranış kurallarına ya da meslek normlarına yanıt olarak uygun duyguyu yansıtmak için bir kişinin içsel duygularını harekete geçirmesinin bir derecesidir.
Diefendorff ve Richard (2003)	Bireylerin işinin bir parçası olarak duygularını yönetmesidir.
Meier et al. (2006)	Müşterilerin iş birliğini kazanmak için istenen duyguların gösterilmesi, konunun başka bir yönünü görme ve bu bakış açısını kurumun yaptıklarına entegre etme yeteneğidir.
Johnson (2007)	Hizmet temsilcileri tarafından hizmet karşılaşmaları sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguların ifadesidir.
Guy et al. (2008)	İşin yapılması için çalışanın duygularının katılımını, bastırılmasını gerektiren iştir.

1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Hizmet çalışanlarının üç davranış tekniği kullanarak duygusal emek harcayabileceği önerilmektedir (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993). Bunlar, samimi davranış, derinden davranış ve yüzeysel davranıştır. Yüzeysel davranışta çalışanlar, zorunlu olarak gerçekte hissetmedikleri duyguları canlandırmak için dış görünüşlerinde değişiklik yaparlar. Derinden davranışta, çalışanlar yalnızca fiziksel ifadelerini değil, aynı zamanda iç duygularını da değiştirirler. Bu, benzer duygusal deneyimleri hatırlama yoluyla yapılabilir. Son olarak, samimi (gerçek) davranış ise çalışanların duyguları, ifade edilen duygu ve duygusal davranış kuralları ile uyumlu olduğunda gerçekleşmektedir (Chu, 2002: 3). Literatürde derinden davranış, derinden rol yapma; yüzeysel davranış, yüzeysel rol yapma; samimi davranış, samimi rol yapma olarak da karşımıza çıkmaktadır.

Diğer yandan, çalışanların istenen duyguları harekete geçirmek için çeşitli davranışlara da başvurabileceği düşünülmektedir. Örneğin, lüks bir giyim mağazasındaki satış görevlileri, iş yerlerine giderken müzik dinleyerek, iş yerine geldikleri zaman çalışma arkadaşlarıyla dostça sohbet ederek ve moda trendleri ve taşıdıkları en son giyim ürünleri hakkında heyecanlanarak derinlemesine davranış gösterebilirler. Müşterilerle sohbet ederken müşterilere gülümseyerek derinden davranış gösterebilirler. Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel davranış ve derinden davranışa ek olarak, üçüncü bir duygusal emek türü olduğunu savunmuşlardır: Kendiliğinden ve gerçek duygusal emek. Yazarlar, birçok durumda hizmet çalışanlarının duygularının herhangi bir zorlama olmadan kendiliğinden ve doğal olarak oluşacağını ve sosyal beklentilere ve örgütsel sergileme kurallarına uyabileceğini öne sürmüşlerdir. Yaralı ve hasta bir çocuğu gören bir hemşirenin doğal olarak sempati ve endişe hissetmesi bu duruma örnek olarak gösterilebilir (Humphrey vd. 2015: 751).

1.3.1. Yüzeysel Davranış

İnsanlar yüzeysel davranışla meşgul olduklarında, aslında canlandırmak istedikleri duyguları hissetmeye çalışmazlar. Bunun aksine, gerçek duygularını ifade etmeyen sahte gülümsemeler veya başka duygusal görüntüler sergilerler. Yüzeysel davranış, içsel olarak hissedilen duygu durumlarını değiştirmeksizin duygusal ifadenin değişmesini kapsamaktadır. Örneğin, hizmet kuruluşlarının çoğunda, çalışanların olumlu duygusal ifadeyi (örneğin, gülümseme) sergilemesini gerektiren duygusal davranış kuralları bulunmaktadır. Çalışanlar yüzeysel davranış gösterirlerse, aslında olumlu duyguları yaşamadan bir gülümseme taklidi

yapmaya çalışabilirler. Bu nedenle, gerçek ve ifade edilen duygular arasında önemli bir uyumsuzluk olacaktır (Cheung ve Tang, 2009: 75-76). Yüzeysel davranışta çalışanlar, tıpkı bir aktör gibi hissetmediği duyguları adeta yaşıyormuş gibi yapmaktadırlar. Bu durum ses tonu, jestler ve yüz ifadeleri gibi sözlü ve sözlü olmayan ifadelerin dikkatli sunumu yoluyla gerçekleştirilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Yüzeysel davranış, çalışanlara her ne kadar doğal ve samimi gelmese de sergilenmesi örgütler tarafından istenmektedir (Grandey, 2000: 100).

Yüzeysel davranış, performans sergileyen bireylerin gerçekten hissetmediği duyguları yaşıyormuş gibi göstermeleri ile ilgilenmekte ve sahte duyguların gösterilmesine odaklanmaktadır. Böyle bir durumda çalışan, gerçek ve samimi içsel duyguları sergilemeden sadece çalıştığı örgütün duygusal davranış kurallarına uygun olarak davranış göstermektedir (Nylander vd., 2011: 471). Yüzeysel davranış ve derinden davranış arasındaki farkların ortaya konulması önemlidir. Bunun nedeni her iki davranış biçiminin farklı içsel durumları ifade etmesi ve çalışanların duygusal durumları ve psikolojik sağlığı üzerinde olumsuz sonuçlara neden olmasıdır. Bu noktada, yüzeysel davranış, çalışanların duygularını gizlemek için kendi samimi ve gerçek duygularını bastırmasını içerirken; derinden davranış, çalışanların gerçek ve samimi duygularını ayarlamalarını, içten hissetmelerini ve bu gerçek ve samimi duygularını bastırmak ve göstermemek için çaba sarf etmelerini kapsamaktadır. Yüzeysel davranışın sonucunda, gerçek dışı davranışlar oluşabilir (Brotheridge ve Lee, 2003: 366).

1.3.2. Derinden Davranış

Hochschild'e (1983) göre derinden davranış, çalışanların duygusal davranış kurallarına uymaya çalışması ve başkalarıyla olan etkileşimlerinde kendisinden istenen duyguları ortaya çıkarmak için çaba sarf etmesidir. Grandey (2000) derinden davranışı, insanların bilişsel olarak olayları yeniden değerlendirdiği veya duygular tam olarak ortaya çıkmadan önce duyguları değiştirmek için dikkatini yeniden odakladığı stratejilerle ilişkilendirmektedir (Grandey vd. 2013: 7). Bir çalışanın yaşadığı duygularını, onlardan istenen görevleri yerine getirmeleri için istenen duygularla aynı şekilde yönetmesi veya mümkün olduğunca yakın olacak şekilde duygularını yönetmesidir (Grandey, 2003). Derinden davranış, kişinin hissetmiş olduğu ve gösterdiği duygularla uyuşabilme noktasında aktif çaba sarf etmesidir; bu durum içsel duyguların, sergilenen duygulara adepte edilmesi gerektiği anlamına gelmektedir (Zapf vd., 1999: 375) ve bir aktörün gerçek ve samimi görünmek için sergilenmesi istenen duyguları hissetmek için hatırladığı anılarını veya hayal gücünü kullanarak rol yapma metodunu kullanması üzerine kurulmuştur. Derinden davranış göstermede amaç, çalışanların müşteri

beklentilerini ve örgütsel hedefleri karşılama girişimlerinde samimi görünmek olduğundan iyi niyetle hareket etmek olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983: 55; Van Dijk vd., 2011: 41).

Derinden davranış sergilemek durumunda olan çalışanlar, örgütsel olarak onaylanmış duyguyu ifade etmek için hem iç düşüncelerini hem de duygularını kontrol etmek zorundadır. Çalışanların işyerinde örgütsel olarak istenen duygusal ifadeyi göstermeden önce (örneğin gülümseme) bilişsel değişim ve dikkati farklı yöne çevirme gibi psikolojik mekanizmaları kullanmaları gerekir (Cheung ve Tang, 2009: 75-76). Bireyler derinden davranış gösterdiklerinde, davranışlarının görünen kısımlarını değiştirme konusunda daha fazla isteklidirler. Daha açık bir ifadeyle, derinden davranış stratejisine göre davranan çalışanlar, içsel duygularını üretme veya kontrol etme yeteneklerine sahiptirler (Dijk ve Kirk, 2007: 159). Derinden davranış ve duygusal çaba gösterme, duygusal uyumsuzluğa yol açmaz. Çünkü daha gerçekçi duygular sergilenmektedir. Bu tür bir davranış sergileme yorgunluğa yol açabilirken, yüzeysel davranış daha çok kendini suçlamaya, sinizme ve tarafsızlığa yol açmaktadır (Nylander vd., 2011: 471).

Derinden davranış, olumsuz duyguların içsel olarak dönüştürülmesini içerir ve burada çalışanlar gösterilmesi gereken duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. Uygulamada çalışanların duygusal ifadelerini ne kadar değiştirmeleri gerekiyorsa, gerçek duyguları değiştirmek veya bastırmak için çaba sarf etmeleri ve kişisel kaynaklara yatırım yapmaları o kadar olası olacaktır. Yüzeysel davranışın olumsuz sonuçları, özgün olmama veya duygusal uyumsuzluk yaşamaları gibi duygusal yük ile de açıklanmaktadır. Bu tür bilişsel uyumsuzluk duyguları, çalışanların işin duygusal talepleri ile bu talepleri karşılamak için ihtiyaç duydukları psikolojik kaynaklar arasında bir orantısızlık algılamasına neden olabilir (Lapointe vd., 2012: 4).

Grandey'e (2003: 86) göre ne derinden davranışta ne de yüzeysel davranışta duygular kendiliğinden veya otomatik olarak oluşmaz. Her iki duygusal emek biçimi içsel olarak yanlış olsa ve her ikisi de çaba gerektirse de farklı niyetleri temsil etmektedir. Bir çalışan, derinden davranış gösterirken, kendisinden beklenen rollere uyması için duygularını değiştirmeye çalışmaktadır. O halde amaç izleyiciye özgün görünmektir. Bu nedenle, derinden davranış stratejisini kullanan çalışanlar iyi niyetle ve içten davranarak kendisinden beklenen rolleri yerine getirmektedir (Grandey, 2003: 86-87). Örneğin, bir otel memuru, empatik görünmek için kendini zor bir müşterinin yerine koyarak hayal edebilir. Alternatif strateji olan yüzeysel davranışta, çalışanlar samimi ve içsel duygularını sergilemeden örgüt tarafından beklenen rollerini yerine getirmektedirler. Bunu yapmak, çalışanların duygusal uyumsuzluk ya da gerilim hissetmesine neden olabilmektedir (Hochschild, 1983). Örneğin, aynı otel memuru sempatik

bir surat ifadesi takınabilir, ancak aslında bu durumdan rahatsızdır ve müşterilere karşı öyle görünmek istemese de rol yapmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987: 32). Bu durumda çalışanlar, müşteriye veya kuruluşa yardımcı olmak için değil, işi sürdürmek için duygusal davranış kurallarına uymaktadır.

Bazı araştırmacılar, yüzeysel davranış ve derinden davranış göstermenin iş yerindeki duygusal emek sürecinin bütün yanlarını temsil etmede yetersiz olduğunu ileri sürmüşlerdir. Son günlerde, doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi, alternatif bir duygusal emek stratejisi olarak tanımlanmıştır. Bu strateji hissedilen duyguyu kendiliğinden deneyimleme ve gösterme sürecini ifade etmektedir. Başka bir deyişle, çalışanlar duygularını yüzeysel veya derinden davranış göstererek aktif olarak değiştirmezler. Bunun yerine, çalışanlar müşterileriyle etkileşim kurarken gerçek duygularını kullanmaktadırlar (Cheung ve Tang, 2009: 75- 76).

1.3.3. Samimi (Doğal Davranış)

Hochschild'in (1983) duygusal emek tanımı duygu yönetiminin gerçekleşmesi için yüzeysel veya derinden davranışın gerçekleştirilmesi gerektiğini dolaylı olarak varsaymaktadır. Çalışanların, aktif olarak ve az ya da çok bilinçli olarak duyguyu yönetmesi gerektiğine inanılmaktadır. Burada sorun, kişinin kendiliğinden ve gerçek bir şekilde beklenen duyguyu deneyimlediği ve ifade ettiği durumlara izin vermemesidir. Açıkçası, çalışanlar, Hochschild tarafından tartışılan anlamda duygu üzerinde çalışmak zorunda kalmadan kendisinden beklenen şeyi doğal olarak hissedebilirler. Yaralı bir çocuğu görünce sempati duyan bir hemşirenin “harekete geçmesine” gerek yoktur. Duygu burada nispeten az çaba gerektiren bir teşvikle hissedilebilir ve gösterilebilir. Bu nedenle, Ashforth ve Humphrey (1993) bu gerçek deneyimi ve beklenen duygunun ifadesini, duygusal emeği gerçekleştirmenin üçüncü yolu olarak görmektedirler. Buna göre, bireylerin gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğine dikkat çekmişler ve Hochschild'in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak doğal duyguları da eklemişlerdir. Bireylerin doğal duygular göstermesi, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarındaki gibi bir zorunluluk içermemektedir. Doğal davranmak, içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmak demektir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Glomb ve Tews (2004) ve Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) tarafından yapılan araştırmalar, üç tür duygusal emek boyutu olduğunu ortaya koyan ilk çalışmalar arasındadır. Glomb ve Tews, yaptıkları araştırma sonucunda çalışanların çeşitli duyguları taklit ettiklerini, duygularını bastırdıklarını ve duygularını samimi (gerçek) anlamda sergilediklerini bulmuşlardır. Yine Diefendorff, Erickson, Grandey ve Dahling (2011), çalışanlar tarafından kullanılan duygusal emek strateji türlerini incelemişler ve doğrulayıcı faktör analizleri,

yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi (doğal) davranış olarak üç farklı faktöre ayrılmasını desteklemiştir. Bulgular, bazı çalışanların örgütsel beklentilere uyum sağlarken kendiliğinden ve samimi (doğal) davranış sergilediklerini göstermektedir. Diefendorff, Erickson, Grandey ve Dahling (2011), kendiliğinden ve samimi (doğal) davranışın aslında oldukça yaygın olabileceğini savunmuşlar ve üç strateji arasında en çok kullanılanın samimi (doğal) davranış olduğunu vurgulamışlardır. Araştırmalar, samimi (doğal) davranışın geçerliliğini desteklemeye devam etmiştir. Jordan, Soutar ve Kiffin-Petersen (2008), çalışanların yüzde 28'inin, duygusal emeğin en etkili biçimleri olduğu tespit edilen hem derinden davranış hem de samimi (doğal) davranış konusunda yetenekli olduğunu bulmuşlardır. Yalnızca çalışanların yüzde 4'ü her üç tür duygusal emek davranışı göstermişlerdir; bu da, hem derinden davranış hem de samimi (doğal) davranış konusunda becerikli çalışanların nadiren yüzeysel davranış göstermeye ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Dahling ve Perez (2010), bireysel farklılıkların duygusal emek strateji seçimini nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Daha yaşlı çalışanların samimi (doğal) duygusal emeği kullanma ve doğal olarak hissettikleri duyguları ifade etme olasılıklarının daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Daha yaşlı çalışanların duygusal emeği kullanarak daha fazla iş deneyimine sahip olmaları muhtemel olduğundan, araştırmaları aynı zamanda daha yetenekli çalışanların samimi (doğal) duygusal emeği kullanma ihtimalinin yüksek olduğunu göstermektedir.

1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek yaklaşımları; Hochschild yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey'in perspektifi, Morris ve Feldman'ın perspektifi ve Grandey yaklaşımını kapsamaktadır.

1.4.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild'in 1983 yılında yazdığı “The Managed Heart: The Commercialization of Feeling” kitabı duygusal emek konusuna dikkat çeken en eski çalışmalardan biridir. Hochschild (1983) duygusal emek terimini "kamuya açık bir şekilde gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü oluşturmak için duyguların yönetimi" olarak tanımlamıştır (Hochschild,1983: 7). Hochschild'in çalışması, müşterilerin izleyici olduğu, çalışanların aktör oldukları ve çalışma ortamının sahne olduğu müşteri etkileşimlerinden kaynaklanmıştır (Grandey, 2000: 96). Buna göre performans, bu hedefe ulaşabilmek için “aktörlerin ifade araçlarını kullanabileceği” çalışanların izlenim yönetimini kapsamaktadır (Grove ve Fisk, 1989: 430). Başka bir deyişle; çalışanların duygularını yönetmesi, örgütsel hedeflere ulaşmasını sağlamaktadır. Çalışanların,

iş arkadaşlarına veya müşterilere karşı depresif ruh halleri veya öfke sergilemeleri, performanlarını olumsuz yönde etkileyecektir. Hochschild'in (1983) perspektifi, kişiye duygularını yönetmeleri için iki temel yol sunmaktadır: Bunlardan biri duygusal ifadeleri düzenleyen yüzeysel davranış ve diğeri ise istenilen duyguları sergilemek için bilerek duyguları değiştiren derinden davranıştır. Hochschild'a (1983) göre duygu yönetimi çaba gerektirmektedir. Hochschild'in kitabı, çalışma ortamında duygu yönetiminin var olduğunu ortaya koymuş ve çalışana zarar verebileceği konusunda kamuoyunun ve akademik çevrenin dikkatini çekmiştir.

Hochschild (1983), Goffman'ın (1959) dramacı görüşlerinden etkilenmiş ve duygusal davranış kurallarına göre duyguları kontrol etmenin önemini fark etmiştir. Bu nedenle, gerekli duyguları sergilerken sadece dış görünüşünü ve davranışını değiştirmeye çalışan bir çalışan "yüzeysel davranış" göstermektedir. Daha sonra, Hochschild (1983), tiyatro yönetmeni Constantin Stanislavski (1965) tarafından ortaya atılan bir terim olan yöntem veya derinden davranış kavramını ekleyerek, Goffman'ın (1959) yüzeysel davranışına ilişkin dramacı görüşünü genişletmiştir. Burada oyuncular, rolü sergilemek için hissettiklerini gerçekten değiştirerek bir rolü canlandırırlar (Hochschild, 1983). Bu nedenle, çalışanların duyguları duruma uymadığında, eğitimlerini veya geçmiş deneyimlerini uygun duyguları -yani göstermeleri gerekenleri- uyandırmaya yardımcı olmak için kullanabilirler. Duygu emekçileri, Hochschild'in dediği gibi aktif derinden davranış sergilemektedirler. Pek çok duygusal emek araştırmacısı dışa dönük gösteriyi kabul etse de Hochschild'in bakış açısını benzersiz kılan, içsel olarak değişen duyguları ele almasıdır. Hochschild'e (1983) göre eğer çalışan, aktif derinden davranış göstermeden hissetmesi gereken şeyi kendiliğinden hissederse bu pasif derinden davranıştır (Kruml ve Geddes, 2000: 10-11).

Hochschild'in (1983) bireylerin göstermeleri istenen rolü sergilemek için kendi hissettiklerini etkilemeye çalıştıkları aktif derinden davranışta sadece dışa vurulan davranış değil, aynı zamanda iç duygular da düzenlenmektedir. Aktif derinden davranış, bir çalışanın duygularını düzenlemek için çaba sarf etmesi gereken durumu ifade etmektedir. Bunun nedeni, belirli bir duyguyu tetiklemek için düşünceleri, anıları ve imgeleri harekete geçirmeye aktif olarak çaba gösterme ihtiyacının olmasıdır (Zapt, 2002: 244).

Hochschild'ın, duygusal emeğin daha fazla sarf edildiği mesleksel grupları sınıflandırdığı çalışmasından elde ettiği bulgular, duygusal emek kavramı açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmanın bulgularını göz önünde bulundurarak Hochschild, duygusal emek gerektiren meslek gruplarının üç özellik taşıdığını öne sürmüştür: İlk olarak, çalışanın yaptığı işler ve görevlerde, müşterilerle olan karşılıklı veya yüz yüze konuşma biçimindeki etkileşim

ve iletişimlerinin önem arz etmesi; ikinci olarak, iş görenlerin duygusal gösterimlerinin başka bireylerin duygularını etkilemesi, yönlendirmesi ve değiştirmesidir. Üçüncü olarak ise işle alakalı eğitimlerde verilen iş tanımları yoluyla resmileştirilen gereklilik, sorumluluklar ve duygusal gösterim (davranış) kuralları ile iş görenlerin duygusal ifade ve gösterimlerinin örgüt yöneticileri tarafından denetlenmesidir (Hochschild, 1983: 147-151; Steinberg ve Figart, 1999: 8-9).

Hochschild (1983) duygusal emekte yer alan çabanın, psikolojik gerginlik ve duygusal kontrol kaybına neden olabileceğini öne sürmektedir. Bu gerginlik, duygusal gösterimi değiştirerek veya duygusal işle uğraşırken kişinin nasıl hissettiğini değiştirerek hafifletilebilir. Bununla birlikte, örgüt tarafından belirli duyguların beklendiği düşünüldüğünde genellikle değişmeye zorlanan duygulardır. Duygusal gerginlik veya yorgunluk, çalışanların duygularını yeniden düzenlemek için enerji harcamaları gerektiğinde ortaya çıkabilir. Tükenmiş enerjileri daha sonra duygusal kaynakların tükenmesiyle başa çıkmanın bir yolu olarak duygusal mesafe aramaya veya başkalarından uzaklaşmış hissetmelerine (yani duyarsızlaşma) yol açabilir (Brotheridge ve Lee, 2003:367).

1.4.2. Ashforth ve Humphrey'in Perspektifi

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, örgütler için bir tür izlenim yönetimi gerçekleştirme amacıyla uygun duyguyu gösterme eylemi olarak tanımlamışlardır (Gardner ve Martinko, 1988). Hochschild'in (1983) bakış açısına kıyasla Ashforth ve Humphrey, duyguların yönetiminden çok gözlemlenebilen bir davranış olarak duygusal emekle ilgilenmişlerdir. Ashforth ve Humphrey (1993), derinden ve yüzeysel davranış yoluyla duyguların iç yönetiminin önemini küçümsemişler ve bunun aksine iş görenlerin duygusal ifadelerini etkileyen faktör dizileri önermişlerdir. Ayrıca, duygusal emek sarf etmenin mutlaka bilinçli çaba gerektirmeyeceğini savunmuşlardır. Aslında, yüzeysel ve derinden davranışın çalışan için stres kaynağı olmadığını bunun aksine olağan ve rutin bir davranış olduğunu öne sürmüşlerdir. Sonuçlar açısından Ashforth ve Humphrey (1993), esasında bu gözlemlenen ifade ile performans veya görev etkinliği arasındaki ilişkiye odaklanmışlardır. Çalışanların müşterilerin ifadelerini samimi olarak algılamaları koşuluyla, duygusal emeğin görev etkinliğiyle olumlu bir şekilde ilişkilendirilmesinin gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Asforth ve Humprey (1993) ilk olarak, duygusal emeği hizmet bağlamıyla birlikte açıklamıştır. Bu kapsamda hizmet çalışanlarının, duygusal davranış kurallarına derinden davranış, yüzeysel davranış ve kendiliğinden ortaya çıkan gerçek ve samimi duyguların gösterilmesi davranışı aracılığıyla uyduğunu ifade etmişlerdir. İkinci olarak yazarlar tarafından

duygusal emeğin işlevsel ve işlevsel olmayan yönleri incelenmiştir. Onlara göre, duygusal emek, etkileşimleri düzenlemekte ve kişilerarası sorun veya problemleri ortadan kaldırmakta ve görev etkinliğini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca duygusal emek, kişinin rol canlandırmasını kişiselleştirmesine izin vererek kendini ifade etmeyi de kolaylaştırabilir. Bununla birlikte, bir hizmet çalışanının varlığı, karşılanamayacak iyi hizmet beklentilerini artırabilir ve duygusal emek, duygusal uyumsuzluğu tetikleyebilir. Üçüncü olarak yazarlar, duygusal emeği kimlik bağlamı ile birleştirip zenginleştirmeye çalışmışlardır. Bu bağlamda, sosyal kimlik teorisinden hareketle, duygusal emeğin hizmet çalışanları üzerindeki bazı etkilerinin, söz konusu rolle özdeşleşme yoluyla hafifletildiği ileri sürülmektedir. Ayrıca, duygusal emeğin rolle özdeşleşmek için iç (psikolojik) ve dış (örgütsel) baskıları uyardığını, ancak hizmet çalışanlarının bu baskıları iyileştirmek için çeşitli davranışsal ve bilişsel savunma mekanizmaları kullanabileceği önerilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89).

Hizmet yönetimi literatürüne göre duygusal emek kavramının hizmet karşılaşmalarıyla özel bir ilgisinin olmasının birkaç nedeni vardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90):

- İlk olarak, ön saftaki servis personeli organizasyon-müşteri ara yüzlerinde yer almakta ve böylece organizasyonu müşterilere karşı temsil etmektedir.
- İkinci olarak, hizmet süreçleri, genel olarak çalışanlar ve müşteriler arasındaki yüz yüze etkileşimden oluşmaktadır.
- Üçüncüsü, hizmet karşılaşmasına müşteri katılımının yarattığı belirsizlik göz önüne alındığında, bu tür karşılaşmalar genellikle dinamik bir yapıya sahiptir.
- Dördüncüsü, bir karşılaşma esnasında sunulan hizmetler soyuttur, bu nedenle bu da müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesini zorlaştırmaktadır.

Bu belirtilen özellikler, karşılaşma sırasında hizmet temsilcisinin davranışını ve bu davranış genel olarak müşterilerin hem mallar hem de hizmetler açısından ürün kalitesi algılarını güçlü bir oranda etkilemektedir (Bowen vd., 1989). Burada yazarların öncelikli odak noktası dış müşterilerle yapılan işlemler olsa da yukarıda belirtilen argümanlar iç müşterileri içeren işlemler için de geçerlidir.

Duygusal davranış kuralları, genel olarak toplumsal normların, mesleki normların ve örgütsel normların bir fonksiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1989). Toplumsal normlar, hizmet karşılaşmaları esnasında hangi duyguların nasıl sergilenmesi gerektiğine ilişkin genel, kapsayıcı kuralları sağlamaktadır. Toplumsal normlar tipik olarak müşterilerin beklentileriyle kendini gösterir. Ashforth ve Humphrey, çalışmalarında duygusal davranış kurallarıyla alakalı Zeithaml, Parasuraman ve Berry adlı yazarların görüşlerinden

yararlanmışlardır. Buna göre, geniş bir hizmet yelpazesine ilişkin müşteri değerlendirmeleri cevaplanabilirlik, iletişim, yaklaşma, nezaket, müşterileri anlama, güvenilirlik dahil olmak üzere on boyuta bağlıdır. Bu boyutlar, hizmet karşılaşmasının temelde sosyal bir karşılaşma olduğunu ve müşterilerin “iyi” hizmeti neyin oluşturduğuna ilişkin oldukça net beklentileri paylaşma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Ancak iki şart belirtilmelidir. Bu konulardan ilki, müşterilerin iyi hizmeti genel olarak neyin oluşturduğu konusunda hemfikir olmalarına rağmen, belirli beklentiler; a) belirli kuruluş, endüstri ve mesleğin; b) verilen belirli hizmetlerin ve c) müşteri ihtiyaçları ve profillerinin bir işlevi olarak değişiklik gösterebilir. Bu bağlamda önemli bir kavram, bir normun belirli bir topluluk arasında yaygın olarak paylaşılması (fikir birliği) ve gücüdür. Zerbe ve Falkenberg (1989), örneğin, duygusal davranış kuralları için normların gücünün hizmet mesleklerinde (örneğin hemşire, uçuş görevlisi) hizmet dışı mesleklerden (örneğin nakliye memuru, temizlikçi) daha yüksek olduğunu bulmuştur. Normların gücü, etkileşimin doğasına da bağlıdır. Zerbe ve Falkenberg, yüz yüze hizmet karşılaşmalarında, özellikle duygusal ifadenin işlemin merkezinde olduğu durumlarda, normların daha güçlü olma eğiliminde olduğunu savunmuştur.

İkinci koşul, toplumsal normların kültürler arasında farklılık göstermesidir. Örneğin, McDonald's kısa süre önce Moskova'da bir fast-food mağazası açtığında, yönetim personelinin hizmet normlarına uymaları için eğitmiştir. Buna müşterilere gülümsemek de dahildir. Bununla birlikte, bu özel norm eski Sovyetler Birliği'nde yoktur ve bazı müşteriler, personelin kendileriyle alay ettiğini ifade etmişlerdir. Meslek toplulukları (Van Maanen ve Barley, 1984) ve organizasyonlar (hatta departmanlar), uçuş görevlileri ve cenaze görevlileri için daha önce belirtilenler gibi toplumsal normlardan daha yerel ve spesifik olan davranış kuralları bulunmaktadır. Örgütsel ve mesleki normlar, istisnalar olsa da tutarlı olma eğilimindedir. Dahası, birçok karşılaşmanın dinamik ve ortaya çıkan doğasıyla tutarlı olarak, duygusal emeğe ilişkin etnografik araştırmalar, farklı mesleki ve örgütsel sergileme kurallarının kullanılma eğiliminde olduğunu göstermektedir (örneğin, Clark ve LaBeff, 1982; Rafaeli, 1989; Sutton, 1991). Son olarak, mesleki ve örgütsel normlar da toplumsal normlarla tutarlı olma eğilimindedir, ancak bu durumlarda istisnalar daha yaygındır. Mesleki veya organizasyonel davranış kuralları, derece veya tür olarak toplumsal sergileme kurallarından farklı olabilir. Birincisinin bir örneği olarak, hastalar doktorlarından kişisel ilgi göstermelerini beklemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91). Genel olarak, temsilcinin, mesleğin veya kuruluşun müşteriye karşı gücü ve durumu ne kadar büyükse, toplumsal normlara uyum derecesini değiştirme olasılığı da o kadar büyük olmaktadır.

1.4.3. Morris ve Feldman'ın Perspektifi

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği “kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Buna göre, duygular sosyal çevrede ifade edilmekte ve kısmen belirlenen etkileşimci bir yaklaşımdan gelmektedir. Bu bakış açısı, Hochschild (1983) ve Ashforth ve Humphrey (1993) 'in bakış açısıyla benzerlik göstermektedir. Çünkü Morris ve Feldman (1996), duyguların bireyler tarafından kontrol edilebileceğini ve değiştirilebileceğini kabul eder ve daha geniş sosyal ortam bunun ne zaman olacağını belirler. Morris ve Feldman (1996), duygusal emek kavramını, bireyler arası işlemler esnasında örgütsel olarak istenilen duyguyu sergilemek için gerekli olan planlama, kontrol ve çaba olarak tanımlamıştır. Bu tanımın altında dört varsayımın yattığını ifade etmişlerdir:

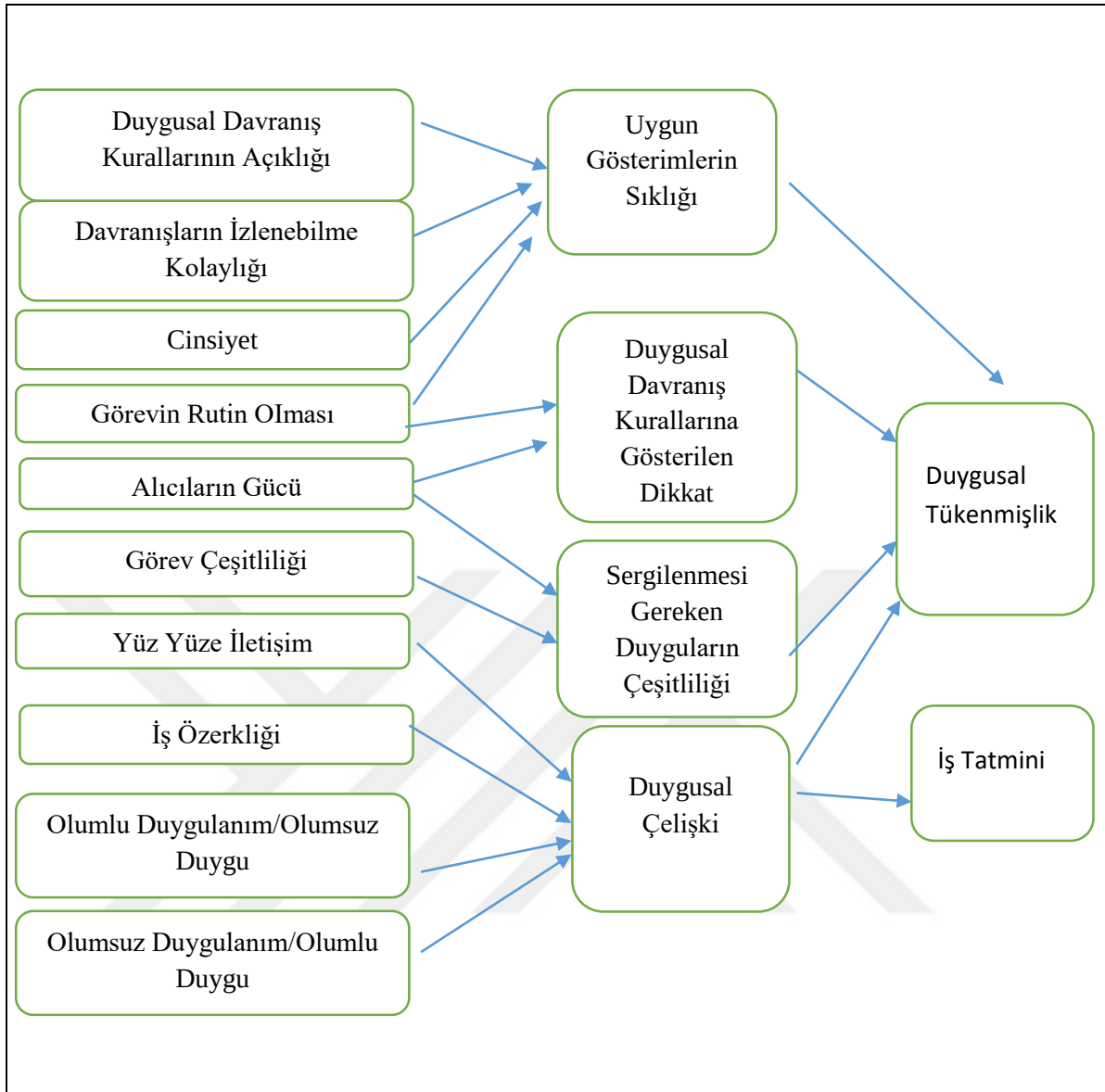
- Birincisi, duygusal emek tanımının etkileşimci bir duygu modeline gömülü olmasıdır. Morris ve Feldman'e (1996) göre bu bakış açısı, bireylerin duyguların yaşandığı sosyal çevreyi anlayarak duyguları anlamlandırdıklarını, bu durumda duygunun en azından kısmen sosyal olarak inşa edildiğini ileri sürmektedir.
- İkincisi ve aynı anda etkileşimci duygu modeliyle de tutarlı olarak, bireyleri hissettiği duygular ile örgütsel olarak arzulanan duygu arasında uyumlu olduğu durumlarda bile, yine de duyguları sergilemek için bir dereceye kadar çaba veya emek gerekeceğini ifade etmektedirler. Bu durumda, hissedilen duygular ve örgütsel olarak istenen duygular uyumlu olduğu zaman daha az çaba gerekecek, ancak bireyler, hissedilenin organizasyonel olarak uygun şekillerde sergilenmesini sağlamak için yine de biraz çaba göstermek zorunda kalacaklardır.
- Üçüncü olarak, Hochschild'in (1983) orijinal duygusal emek tanımıyla tutarlı olarak, Morris ve Feldman (1996) duygusal emeğin, bir zamanlar özel olarak belirlenmiş olan duygu ifadesinin artık ticari bir mal haline geldiğini öne sürmektedir.
- Dördüncü olarak, duygunun ne zaman ve nasıl sergilenmesi gerektiğini belirleyen kurallar veya standartlar bulunmaktadır.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını, hizmet işlemleri esnasında örgütsel olarak istenilen duyguları gösterme eylemi olarak tanımlamışlardır. Yazarlar duygusal emek üzerine önceki teorik çalışmayı üç yolla genişletmeyi amaçlamaktadır:

- İlk olarak, duygusal emeğin daha karmaşık bir kavramsallaştırması söz konusudur. Duygusal emeği hizmet işlerinde mevcut olan veya bulunmayan genelleştirilmiş bir fenomen olarak kavramsallaştırmaktan ziyade burada sunulan çerçeve, duygusal

emeğin dört farklı boyut açısından en iyi şekilde kavramsallaştırılabileceğini önermektedir: (a) Uygun duygusal gösterimlerin sergilenme sıklıkları, (b) gerekli sergilenme kurallarını hesaba katma, (c) gösterilmesi gereken farklı ve çeşitli duygular ve (d) hakikaten hissedilmeyen örgüt tarafından arzu edilen duyguları gösterme zorunluluğunun sonucunda üretilen duygusal uyumsuzluk.

- İkincisi, duygusal emeğin öncüllerini incelemişlerdir. Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin farklı boyutları olarak iş karakteristikleri ve bireysel değişkenleriyle örgütsel özellikleri tanımlamışlardır. Öncüller, duygusal davranış kurallarının açıklığı ve çalışanların denetlenmesindeki sıklık gibi örgütsel faktörleri; etkileşim şekilleri ve iş tanımları gibi iş karakteristiklerini; cinsiyet, duygulanım gibi bireysel farklılık değişkenlerini içermektedir.
- Üçüncü olarak, Morris ve Feldman (1996) duygusal emek sonuçlarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Morris ve Feldman, duygusal emek kavramının bazı boyutlarının (ifade edilen duyguların çeşitliliği vb.) daha yüksek duygusal tükenmeye yol açacağını iddia etmişlerdir. Bunun, muhtemel olarak düşük iş tatminine neden olabilecek duygusal uyumsuzlukla alakalı olduğunu savunmuşlardır.



Şekil 1.1 Morris ve Feldman (1996) Duygusal Emek Modeli

Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek modelinde en çok araştırılan boyut duygusal gösterimlerin sıklığıdır. Esasen tüm çalışmalar az veya çok duygusal emek gerektiren işlerin sık gerçekleşip gerçekleşmediğini ölçmektedir. Hochschild (1983) çok sık sarf edilen duygusal gösterimlerin çalışanlara aşırı yük bindireceği ve böylece yabancılaşmaya ve tükenmeye yol açacağını ifade etmiştir. Morris ve Feldman (1996), duygusal emek modelinin ikinci bir boyutu olarak, gerekli duygusal gösterim kurallarına dikkati öne sürmüştür. Duygusal gösterim kurallarına sergilenmesi gereken dikkat ne kadar gerekliyse, duygusal emek sarf etmek için o kadar fazla çaba gösterilmesi gerektiğini öne sürmüşlerdir (Zapf, 2002: 242).

Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek modelinin bir başka boyutu da ifade edilmesi beklenen duyguların çeşitliliğidir. Bu boyut, çalışanların nötr, olumlu ve olumsuz

olarak algıladıkları duygusal gösterimleri sarf etmeleriyle alakalıdır. Örneğin, tarafsız bir otorite ve bağımsızlık sergilemek isteyen bir yargıç, olumlu veya tarafsız olabilir. Ancak bazı sarhoş ergenlerle iletişim kurarken sertlik ve öfke gösteren olumsuz davranan polisler olabilir. Ya da samimiyet gibi özel bir duyguyu ifade etme gereksiniminin baskın olduğu süpermarket kasiyerleri ve çeşitli duyguların gerekli olduğu anaokulu öğretmenleri, hemşireler veya psikoterapistler gibi meslek grupları duygusal çeşitliliğe örnek olarak verilebilir (Zapf, 2002: 242).

Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek modelinin son boyutu duygusal çelişkidir. Middleton (1989), içten hissedilen duygular ile örgütlerde gösterilmesi gereken duygular arasındaki çatışmaları duygusal çelişki olarak tanımlamıştır. Duygusal gösterim kurallarının gerektirdiği duygusal ifade çalışanların kendi iç veya gerçek duygularıyla çatıştığı zaman duygusal uyumsuzluk yaşayabilirler. Duygusal uyumsuzluğun önceki incelemelerinde, araştırmacılar tipik olarak uyumsuzluğun duygusal emeğin bir sonucu olduğunu düşünmüşlerdir. Bununla birlikte, duygusal uyumsuzluk, duygusal emek modelinin dördüncü boyutu olarak kabul edilebilir (Morris ve Feldman, 1996: 992).

1.4.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000: 97), duygusal emeği net olarak açıklamak için genel anlamda birbirine benzeyen çalışmaların (Ashforth ve Humphrey, Hochschild, Morris ve Feldman) incelenmesi gerektiğini belirtmiş ve bu yaklaşımları ayrı ayrı ele alarak, bu yaklaşımların benzer ve farklı yanlarını ortaya koymuş ve çeşitli eleştiriler getirmiştir. Grandey, farklı perspektif ve bakış açılarından gelen bu çalışmalarda duygusal emeğin farklı şekillerde tanımlanmış olmasına ve farklı sonuçlar elde edilmesine rağmen, bu çalışmaların tümünün aynı temayı vurguladığını belirtmiştir. Bu tema, bireylerin iş yerlerinde duygusal görünüm ve ifadelerini düzenlemeleridir. Grandey'e göre duygusal emek, örgüt hedeflerini yerine getirmek için hem dışa vurulan ifadelerin hem de duyguların düzenlenme işlemidir (Eroğlu, 2014: 73). Dolayısıyla duygusal emek, işin özellikleri (Morris ve Feldman, 1997) ve çalışanların gözlemlenebilir ifadeleri (Ashforth ve Humphrey, 1993) olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte, birincisinin duygusal emeği çağrıştıran duruma katkıda bulunması ve ikincisinin duygusal emeğin yakın hedefi olması düşünülmektedir. Daha uzun dönemli hedef ise organizasyon için sadık müşteriler kazanmaktır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 99-100). Grandey (2000) duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmaları incelemiş ve duygusal emeğin yapısını anlamak için bütünsel bir tanıma ve kuramsal modele ihtiyaç olduğunu ifade etmiştir. Duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalarda olgu farklı şekilde tanımlansa ve farklı sonuçlara odaklansa da

hepsinin temasının aynı olduğu görülmüştür: Bireyler işyerinde duygusal ifadelerini düzenleyebilirler! Dolayısıyla duygusal emek, örgütsel amaçlar için hem ifadeleri hem de duyguları düzenleme sürecini ifade etmektedir. Her bir çalışma ve çalışmaların ortaya koyduğu yaklaşımlar incelendiğinde, duyguları yönetmenin yolunu yüzeysel davranış ve derinden davranış olarak tartışıkları görülmektedir. Yüzeysel davranış ve derinden davranış süreçleri, bir duygu düzenleme stratejisi olarak duygusal emek kavramıyla eşleşmekte ve duygusal emeği operasyonel hale getirmek için yararlı bir yol sağlamaktadır. Grandey'e (2000) göre duygusal emekle ilgili çeşitli modeller önerilse de duyguları yönetmenin neden önerilen sonuçlarla ilişkili olması gerektiği net olarak açıklanmamaktadır. Grandey (2000), ayrıca yüzeysel davranış ve derinden davranış kavramlarının, yerleşik duygu düzenleme kuramına uygun olduğunu öne sürmektedir. Hochschild (1983) genel duygu kuramını tartışmış olsa da açıkça önerdiği ilişkilere uygulanmamıştır. Geniş bir duygu kuramının, duygusal emeğin bu mekanizmaları hakkında düzenlemeye ve tahminlerde bulunmaya yardımcı olabileceği vurgulanmıştır (Grandey, 2000: 97-98).

Duygu düzenleme kuramı, insanların duygulara nasıl ve ne zaman sahip olduklarını, bu duyguları nasıl tecrübe ettiklerini ve duyguları nasıl etkileyeceğini açıklamaktadır (Grandey, 2000: 98-99). Grandey (2000), araştırmasını yönlendirmek için bir çerçeve olarak Gross (1998) tarafından önerilen duygu düzenleme kuramını kullanmıştır. Gross'a göre, duygu düzenlemenin iki süreci bulunmaktadır (Hsieh, 2009: 13):

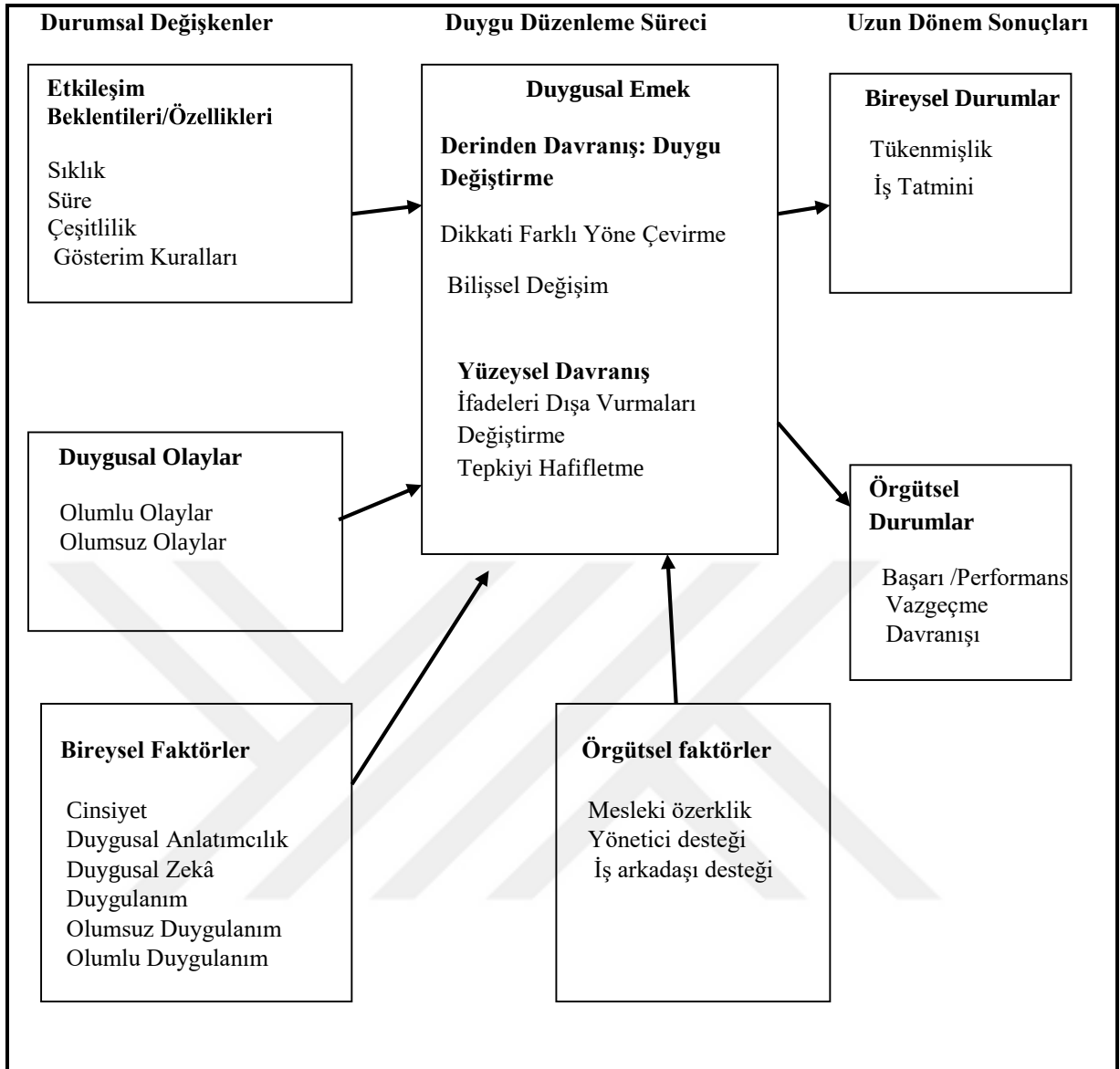
(1) Öncül odaklı duygu düzenleme (duygu oluşmadan önce yaptığımız şeyler): Birey, duyguları düzenlemek için durumu veya durumun değerlendirmesini değiştirmekte ve bu çaba, derin bir eyleme benzemektedir.

(2) Tepki odaklı duygu düzenleme: Birey, bir duruma verilen tepkinin gözlemlenebilir ifadesini, yüzeysel davranışla tutarlı bir şekilde manipüle etmektedir (Grandey, 2000: 99). Böylece Grandey, yüzeysel davranış “ifadeyi değiştirme” çabası olarak basitleştirirken, derinden davranış, duygu emekçilerinin “duygularını daha fazla değiştirmesini” gerektirmektedir. Böylece Grandey'e (2000) göre, yüzeysel davranış “ifadeyi değiştirme” çabası iken, derinden davranış, duygu emekçilerinin “duyguları daha fazla değiştirmesini” gerektirmektedir.

Grandey'nin (2000) önerdiği kavramsal çerçeve üç bileşeni içermektedir: Durumsal değişkenler, duygusal emeğin uzun dönemli sonuçları ve duygu düzenleme süreci (Chang, 2011: 20). Duygu düzenlemenin öncülleri durumsal değişkenler olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek bağlamında, durumsal değişkenler çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerini içerir. Önceki duygusal emek tecrübelerine dayanarak, müşteri olgusunun doğasını ve örgütün

duygu gösterme kurallarını tanımlayan değişkenler, duygusal emek sürecine katkıda bulunmalıdır (Grandey, 2000: 101). Grandey'nin (2000) modeline göre: (1) Etkileşim beklentilerinin ve olumlu ya da olumsuz duygusal olayların durumsal düzenlemesi, çalışanın yüzeysel ya da derinden davranış sergilemesine katkıda bulunur; (2) kişisel özellikler (duygusal dışavurumculuk, duygusal zeka, cinsiyet, kendini izleme ve olumlu ve olumsuz duygulanım gibi) ve örgütsel faktörler (yönetici desteği, özerklik, iş arkadaşı desteği vb.) duygusal emek düzeyi üzerinde etkisi bulunur; (3) bireysel sağlık (örneğin, tükenmişlik, iş tatmini) ve örgütsel sağlık (örneğin, performans, geri çekilme davranışı), duygusal emeğin uzun vadeli sonuçları olabilir.

Grandey'nin daha sonraki araştırması (2003), derinden davranış ve yüzeysel davranışın, görünümelerini değiştiren iki dramacı yaklaşım olduğunu göstermiştir. Grandey'nin duygusal emek modelini test etmek için Totterdell ve Holman (2003) deneysel bir çalışma yürütmüş ve modelin birçok yönünü doğrulamıştır. Öncül odaklı düzenlemelerin (yani duygu öncüllerinin) derinden davranışla bağlantılı olduğu ve tepki odaklı düzenlemelerin (duygusal tepki) yüzeysel davranışla bağlantılı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Grandey'nin (2002, 2003) duygusal emek tanımıyla uyumlu olarak, Totterdell ve Holman (2003) duygu düzenlemelerinin duygusal emek kavramını anlama noktasında iyi bir temel hazırlayacağını öne sürmüşlerdir (Chang, 2011: 20-21).



Şekil 1.2 Grandey (2000) Duygusal Emek Modeli

Grandey (2003), yüzeysel ve derinden davranış biçiminin stres ve hizmetin nitelikleri ile farklı yönde ilişkileri olup olmadığını test etmiştir. Derinden davranışta bulunmanın iyi niyetli çabası, herhangi bir olumsuz tepkinin ortaya çıkmasını önlemek için içsel durumları değiştirmektedir; fakat yüzeysel davranış (sahtecilik), kalan olumsuz duyguları bastırmayı sağlasa da yine de olumsuz duyguların bir kısmı sızmakta ve açığa çıkmaktadır. Bu nedenle, derinden davranış bazıları için yeterli olabilir, ancak çoğu zaman her iki davranış biçimi de gözlenmektedir. Ayrıca Grandey (2003) modelde, davranışın tipleri ile iş tükenmişliğini (duygusal tükenme) ve hizmet performansını ilişkilendirmiştir (Grandey, 2003: 87).

1.5. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar

1.5.1. Duygu Düzenleme

Duygu düzenleme, bireylerin hangi duyguları ne zaman yaşadıklarını ve bu duyguları nasıl deneyimlediklerini veya ifade ettiklerini şekillendirmeyi ifade etmektedir. Bu nedenle duygu düzenleme, duyguların başka şeyleri nasıl düzenlediklerinden çok duyguların nasıl düzenlendiğiyle ilgilidir. Duygu düzenlemenin ilk temel özelliği, duygu üreten süreci değiştirme amacının kişinin kendisinde veya bir başkasında etkinleştirilmesidir. Duygu düzenlemenin ikinci temel özelliği, duygu değişimini gerçekleştirecek süreçlerin devreye girmesidir. Duyguları düzenlemek için birçok farklı süreç kullanılabilir ve bunlar açık ve örtük olma derecelerine göre önemli ölçüde farklılık gösterir. Bir konuşmadan önce çok endişeli olmamıza rağmen sakın görünmeye çalıştığımızda veya kendimizi neşelendirmek için kötü bir sonucun iyi tarafından bakmaya çalıştığımızda olduğu gibi, duygu düzenlemenin birçok prototipik örneği açıktır ve bu nedenle bilinçlidir. Bununla birlikte, duygu düzenleme faaliyeti de örtük olabilir ve bilinçli farkındalık olmadan gerçekleşebilir. Örnekler, reddedilme korkusu nedeniyle bir başka kişiye duyduğu sevgiyi gizlemeyi veya kişinin dikkatini potansiyel olarak üzücü bir durumdan hızla başka yöne çevirmeyi içerir (Gross, 2014: 6-7).

Duygusal emek ve duygu düzenleme kavramları arasındaki ayrıma ve benzerliklere dikkat çekmek gerekmektedir. Duygusal emek gibi, duygu düzenleme de duyguların kontrolünü ve ifadesini ortaya koymaktadır. Duygusal emek, işe dayalı duygu gereksinimlerinin hizmetinde olan duygu performansının- ifadelerin gösterilmesi-rolünü vurgulamak için duyguların veya ifadelerin basit bir şekilde değiştirilmesinin ötesine geçer. Dolayısıyla duygusal emek hem daha geniş bir şemsiye terim hem de işyerine özgü bir terimdir; duygusal emek, duygu düzenlemenin ötesinde zorunlu olarak kişinin işinin gerektirdiği duyguların yerine getirilmesini içermektedir. Etki alanları arasındaki sosyal etkileşimlerle geniş ölçüde ilgili olan daha temel bir kavram olan duygu düzenleme, bireylerin sosyal olarak uygun duygular ürettiği ve sosyal olarak kabul edilemez duyguları bastırdığı günlük deneyimlerin çoğunu yakalamaktadır. Örneğin, sevmediğimiz meslektaşlarımızı kibarca selamladığımızda, özel bir alana gelene kadar gözyaşlarını bastırdığımızda veya sakıncalı bulduğumuz tutumlar karşısında tarafsız kaldığımızda duygu düzenlemesi stratejileri kullanılmaktadır (Barry vd., 2019: 19).

Gross (1998,1999), duygusal emek konusuna yardımcı olabilecek iki tür duygu düzenleme stratejisini ortaya koymuştur. Öncül odaklı duygu düzenlemede, birey, durum veya değerlendirme gibi duyguların öncüllerini düzenleyebilir. İkinci noktada, yanıt odaklı duygu

düzenlemede birey, duyguların gözlemlenebilir veya fizyolojik belirtilerini değiştirmektedir. Bu iki duygu düzenleme süreci, derinden davranış ve yüzeysel davranış gibi duygusal emek kavramına karşılık gelir. Genel duygu teorisinin duygusal emeğe uygulanması, duygu yönetimi süreçlerini açıklamaya yardımcı olabilir ve sonuçlar hakkında da tahminler oluşturabilir. Gross (1998), öncül odaklı duygu düzenleme türlerini; durumu seçme, dikkat dağıtma, durum değiştirme ve bilişsel değişim olduğunu belirtmiştir. İlk iki tür, duygu uyandıran durumlardaki ayarlamaları içermektedir. Etkileşimci teorisinin tartıştığı gibi, insanlar genellikle duyguları yaratabilecek durumlar dahil olmak üzere eylemde bulundukları durumları seçerler. Çalışanlar işlerini seçebilirler, ancak hizmet çalışanları için duyguları düzenleme yöntemi olarak bunun ötesinde durum seçimi için çok az fırsat olabilir. Durum değişikliğini gerçekleştirmek için bir çalışan, belirli bir müşteri yaklaşırsa çalışma alanını terk etmeyi seçebilir, ancak uzaklaşma, kaliteli bir müşteri hizmeti değildir ve çalışan için olumsuz sonuçlara yol açabilir. Durumu seçme veya değiştirme seçeneklerinin bulunmaması nedeniyle duygu düzenleme, çalışanın örgütü terk etmesi şeklinde alabilir. Dikkat dağıtımı ve bilişsel değişim ile duygu düzenleme, çalışanın duruma ilişkin dikkatini ve değerlendirmesini değiştirerek duyguları yönetmesini içermektedir. Dikkati başka yöne çevirme stratejisi, tiyatrodaki "yöntem oyunculuğu" olarak bilinen, kişinin herhangi bir durumda ihtiyaç duyduğu duyguları çağırarak olaylar düşünülerek yapılmaktadır. Hochschild (1983) tarafından ortaya koyulan derinden davranış kavramı ile oldukça benzerlik taşımaktadır. Bilişsel değişim stratejisi, kişinin durumu algıladığı ve böylece duygusal etkinin azaldığı bilişsel değişimdir. Örneğin, Hochschild (1983), uçuş görevlilerinin yolcuların potansiyel olarak çocukça davranışlarına kızmamaları için, yolcuları bilişsel olarak çocuk olarak yeniden değerlendirmeleri için eğitim almalarının uygun olacağını ortaya koymuştur. Bu tür duygu düzenlemesi aynı zamanda derindir, çünkü iç süreçler (düşünceler ve duygular) ifadeyi daha gerçek kılmak amacıyla değiştirilir. Aradaki fark, dikkat dağıtımının kişisel düşüncelerin odağını değiştirmeye odaklanması ve bilişsel değişimin dış durumun değişen değerlendirmelerine odaklanmasıdır (Grandey, 2000: 98).

Gross (1998) tarafından ortaya konulan tepki odaklı duygu düzenleme stratejisinde ise kişi duygusal bir tepkiye eğilimlidir, ancak "fizyolojik, deneyimsel veya davranışsal tepkiyi doğrudan etkileyerek" bu duygusal tepkiyi nasıl gösterdiğini manipüle etmektedir. Durum veya durumun algılanışını ayarlamak yerine, kişi duruma yönelik tepkisinin duygusal ifadesini manipüle eder. Bir kişi ayrıca sergilenen duygunun yoğunluğunu ayarlayabilir veya ifadeyi tamamen taklit edebilir. Tepki odaklı duygu düzenleme, yüzeysel davranış kavramına karşılık gelmektedir. Bir çalışan "sıkıcı" hissettiği halde (yoğunluğu ayarlayarak) yüzüne bir gülümseme kondurabilir veya sinir bozucu olan müşteriye karşı nazik kalmak için empatik bir

"maske" takabilir. Tepki odaklı süreçler, hizmet çalışanlarının yaptıkları görevlerde tanımlayıcı bir özellik olarak yer almaktadır. Bu duygu yönetimi tekniğinde çalışanlar hissetmiş olduklarından daha fazla duygu sergilemeye veya gerçek duygularını bastırmaya ve kabul edilebilir ifadeleri göstermeye çalışmaktadırlar. Bu teknik, derinden davranıştaki gibi içsel duygularla değil, değiştirilen ifade ve dış görünümle bağlantılıdır (Grandey, 2000: 99).

1.5.2. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, bireysel yeteneğe odaklanırken, duygusal emek, kişinin işini yapabilmesi için gerekli olan işi ifade eder. Kişinin kendi duygularını algılama ve düzenleme ve diğer insanların duygularını hissetmesi doğuştan gelen yeteneğidir. Öte yandan, duygusal emek kavramı ise iş talepleri üzerine sosyolojik bir perspektiften türetilmiştir. Yolcuları mutlu ve rahat ettirmek için görevlerini yerine getirmeye çalışan çalışanları gözlemledikten sonra araştırmacılar, işin önemli bir kısmının yolcuların duygularını yönetmeyi içerdiğini ve bunu gerçekleştirmenin yolunun ise görevlilerin kendi duygularını ifade etmelerini veya bastırmalarını gerektirdiğini fark etmişlerdir (Hochschild 1983). Duygusal zekâ ve duygusal emek kavramlarının birbiriyle ilişkili olduğu konular da vardır. Çalışanların duygusal emeği yerine getirebilmeleri için duygusal zekâyâ sahip olmaları gerekir. Duygusal zekâ çalışanın bir özelliği iken, duygusal emek işin bir gereğidir. Duygusal zekâ, duygusal emeğin nasıl gerçekleştirileceğini ve iş taleplerini karşılamak için kişinin kendi duygularını en iyi nasıl değiştireceğini bilmek için gerekli beceriyi sağlar. Duygusal zekânın boyutları, duygusal emeğin öncül değişkenleridir ve aynı zamanda onun performansının ortalanmasına ve aracılık edilmesine de hizmet ederler. Duygusal zekâ ve duygusal emek arasındaki ilişki hakkında, duygusal zekanın duygusal emeğin zorlu yanlarını kolaylaştırdığını söylemek mümkündür (Guy vd., 2019: 88-89).

Güçlü duygusal zekâyâ sahip bireyler, ben merkezi olarak, duygularını daha iyi algılamakta, onları düşüncede kullanmakta, anlamlarını anlamakta ve duyguları diğerlerinden daha iyi yönetebilmektedir. Duygusal sorunları çözmek, muhtemelen bu birey için daha az bilişsel çaba gerektirmektedir. Bireyler, diğer bireylerden daha açık ve kabul edilebilir olma eğilimi göstermektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireyler, büro veya idari görevleri içeren mesleklerden çok, eğitim ve danışmanlık gibi sosyal etkileşimleri içeren mesleklere yatkındırlar. Diğerlerine kıyasla yüksek duygusal zekâyâ sahip birey, sorunlu davranışlarda bulunmaya daha az yatkındır ve sigara, aşırı alkol kullanımı, uyuşturucu kullanımı veya başkalarıyla şiddet olayları gibi kendine zarar veren, olumsuz davranışlardan kaçınmaktadır. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bir kişi, özellikle duygusal yönetimde yüksek puan almışsa,

çevresindeki insanlarla duygusal bağlar kurar ve daha olumlu sosyal etkileşimlere sahip olur. Bu tür bireyler ayrıca motivasyonel hedefleri, amaçları ve misyonları tanımlamada daha usta olabilirler (Mayer vd. 2004: 210).

Duygusal zekâsı güçlü kişiler, zayıf duygusal zekâyâ sahip olanlardan daha fazla kendi duygularının farkındadırlar ve başkalarının duygularına karşı daha duyarlı olma eğilimindedirler. Benliklerindeki duyguyu düzenleme yetenekleri, psikolojik sıkıntıdan hızlı bir şekilde kurtulmayı kolaylaştırmaktadır. Buna göre, bu tür bireyler, duygusal gösterim kurallarını yerine getirmek ve müşteri için olumlu bir hizmet deneyimine katkıda bulunmak için duygusal emekle meşgul olmak için daha donanımlıdır. Güçlü duygusal zekâyâ sahip bireyler, aynı zamanda, hissedilen ve ifade edilen duygular arasındaki çatışmaya hızla uyum sağlama yeteneğine sahiptirler. Başka bir deyişle, derinden harekete geçmeye çalıştıklarında, gerekli duyguları üretmede daha başarılı olacaklardır; aynı şekilde, yüzeysel davranış göstermeye çalıştıklarında daha inandırıcı bir görüntü sergileyeceklerdir. Aynı zamanda duygusal emek harcarken daha az stres yaşayacaklardır (Johnson, 2007: 322).

Lee ve Ok (2012), yaptıkları araştırma sonucunda duygusal zekânın duygusal çaba ve kişisel başarı üzerinde doğrudan, olumlu bir etkisi olduğu; duygusal uyumsuzluk ve duyarsızlaşma üzerinde ise doğrudan, olumsuz bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal zekânın ayrıca sırasıyla kişisel başarı ve duygusal uyumsuzluğun aracı rolleri ile iş tatminini ve duygusal tükenmeyi dolaylı olarak etkilediği bulunmuştur. Ek olarak, duygusal uyumsuzluğun duyarsızlaşmayı doğrudan etkilediği ve duygusal tükenme yoluyla iş memnuniyetini dolaylı olarak etkilediği; duygusal çabanın kişisel başarıyı doğrudan etkilediği ve kişisel başarı yoluyla iş memnuniyetini dolaylı olarak etkilediği bulunmuştur. Son olarak, kişisel başarının duyarsızlaşma-iş tatmini ilişkisine aracılık ettiği bulunmuştur.

Polatçı ve Özyer (2015), yaptıkları araştırmada duygusal zekâ seviyesinin yüksek olmasının çalışanın gösterdiği duygusal emek seviyesini etkilediği ve duygusal emek stratejilerinden samimi ve derinden davranışı artırdığı, yüzeysel davranışı azalttığı sonucuna ulaşmışlardır. Başka bir deyişle duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar kendilerinden beklenen rolleri ya içselleştirmeye ya da samimi olarak o duyguları hissetmeye çalışmaktadır (Polatçı ve Özyer, 2015:149). Onay (2011), yaptığı araştırma sonucunda duygusal zekâ ile duygusal emek boyutlarından olan derinden davranış arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır (Onay, 2011: 595).

1.5.3. Sosyal Kimlik

Sosyal kimlik perspektifi; gruplar arası ilişkilerin, benlik kavramının ve grup süreçlerinin sosyal psikolojik bir analizidir. Sosyal kimlik, insanların belli sosyal gruplara ait olması ve bu grup üyeliğinin kendisi için bazı duygusal ve değersel önemi olarak tanımlanmaktadır. Sosyal kimlikle ilişkili sosyal bilişsel süreçler, grup ve gruplar arası davranışlar üretir (Hogg ve Reid, 2006:8-9). Bu teoriye göre, bireyler kendilerini ve başkalarını cinsiyet, din, yaş grubu ve örgütsel üyelik gibi çeşitli kategorilere ayırmaktadır. Bu örneklerin gösterdiği gibi, insanlar çeşitli kategorilerde sınıflandırılabilir ve farklı bireyler farklı kategorizasyon şemaları kullanabilirler. Kategoriler, üyelerden soyutlanan prototipik özelliklerle tanımlanır. Sosyal sınıflandırma iki işleve hizmet etmektedir. İlk olarak, bireye başkalarını tanımlamanın sistematik bir yolunu sağlayarak, sosyal çevreyi bilişsel olarak bölümlere ayırır ve düzenler. Bir kişiye, sınıflandırıldığı kategorinin prototipik özellikleri atanır. İkincisi, sosyal sınıflandırma, bireyin kendisini sosyal çevrede konumlandırmasını veya tanımlamasını sağlar. Sosyal kimlik teorisinde benlik kavramı, kendine has özellikleri (örneğin yetenekler, bedensel nitelikler, ilgi alanları ve psikolojik özellikler) kapsayan kişisel bir kimlik ve belirgin grup sınıflandırmalarını kapsayan bir sosyal kimlikten meydana gelmektedir (Ashforth ve Mael, 1989: 21).

Sosyal kimlik ile duygusal emek arasındaki ilişki şöyle açıklanabilir. Kişi rolle ne kadar güçlü bir şekilde özdeşleşirse, bu beklentileri karşılamanın kişinin psikolojik refahı üzerindeki olumlu etkisi o kadar büyük olur. Duygusal emek, kişinin kimliğini “harekete geçirme” yani kişinin değerli gördüğü kimliğe sadakatini ifade etmesi için bir fırsat sağlar (Cheney, 1983: 346). Thoits’e (1991) göre duygusal emek, kimlikle ilgili bir deneyimi, özellikle de kimliği güçlendiren bir deneyimi oluşturur. Bununla birlikte, kişinin rol kapsamında yer alan kimliğe kayıtsız kalması durumunda, duygusal emeğin kişinin refahı üzerinde çok az etkisi olacaktır. Thoits bunu kimlikten bağımsız bir deneyim olarak nitelendirmektedir.

1.5.4. Duygulanım

Duygulanım, belli bir ruh halini deneyimlemek (mutlu olma veya üzgün olma) ya da nesnelere (insanlar, işler gibi) belli bir biçimde ya da belirli duygularla tepki verme eğilimi olarak tanımlanmıştır. Olumlu duygulanım; bir bireyin ne kadar aktif, uyanık ve coşkulu hissettiğini yansıtmaktadır. Olumsuz duygulanım; korku, tiksinti, aşağılama ve öfke gibi çeşitli caydırıcı olan ruh hallerini kapsamaktadır. Bazı araştırmacılar, duygusal durumların davranışsal sonuçlarını test etmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996: 1000).

Olumlu duygulanım, farklı durumlarda yaşanan neşe, keyif, heyecan ve coşku gibi zevkli duygularla karakterize edilir; ayrıca yüksek enerji, kararlılık, hırs ve girişimciliğin yanı sıra zihinsel uyanıklık ve ilgi ile tanımlanır (Strümpfer vd., 1998: 460). Negatif duygulanım, öznel sıkıntının genel bir faktörüdür ve korku, kaygı, düşmanlık, küçümseme ve iğrenme gibi çok çeşitli olumsuz ruh hallerini kapsar. Üzüntü ve yalnızlık gibi depresyonla ilgili duygu durumlarının da bu faktör üzerinde önemli etkileri vardır. Özellik düzeyinde, negatif duygulanım, biliş, benlik kavramı ve dünya görüşü üzerinde daha fazla etkiye sahip olan olumsuz duyguları deneyimlemeye yönelik geniş ve yaygın bir yatkınlıktır (Clark ve Carey, 1998, 347). Yüksek pozitif duygulanım, kişinin coşkusunu, enerji düzeyini, zihinsel uyanıklığını, ilgisini, sevincini ve kararlılığını yansıtan terimlerden oluşurken, düşük pozitif duygulanım, uyuşukluk ve yorgunluğu yansıtan tanımlayıcılarla tanımlanmaktadır. Pozitif duygulanım özelliği, olumlu duygusal deneyime yol açan karşılık gelen bir yatkınlıktır; genelleştirilmiş bir esenlik ve yetkinlik ve etkili kişiler arası etkileşimi yansıtmaktadır (Watson vd., 1988: 347).

Morris ve Feldman (1996), olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanımın duygusal uyumsuzluk üzerinde önemli etkileri olup olmadığını araştırmışlardır. İşlerinde beklenen duygusal ifade ile aynı tür duyguları deneyimleme eğilimleri arasında yakınlık olduğunda bireyler pozisyonlarına daha uygun olabilirler. Bu yüzden, olumlu duyguları olumsuzdan (olumlu duygulanım) daha sık deneyimleyen bireyler, olumlu duygu sergilemesini gerektiren duygusal emek davranışlarını daha kolay göstereceklerdir. Çünkü gerçekten hissettikleri duygular ile gösterecekleri duygular arasında daha az sıklıkta uyumsuzluk olacaktır.

1.5.5. Kendini Uyarlama

Kendini uyarlama, bireylerin stratejik olarak kamusal görünümelerini geliştirme derecesini içermektedir (Gangestad ve Snyder, 2000: 530). Ayrıca, aktörlerin izleyicilere ve duygusal ve dışavurumcu davranış için durumlara bağlı taleplere uyum sağlaması ve durumsal gereksinimleri karşılamak için davranışlarını ayarlama yeteneğine sahip olmalarıdır (Gardner vd., 2009: 476). Kendini uyarlama, bireylerin sosyal uyaranlara yönelik olarak hazır bulunması ve bu uyaranların davranışlarına yönlendirmesine müsaade etmesine yönelik eğilimini ifade etmektedir. Bu anlamda, kendini uyarlama seviyesi yüksek olan bireyler, davranışlarını içinde bulundukları durumlara göre uyarlarken, düşük olanlar böyle bir adaptasyona gerek duymamakta ve her koşulda aynı şekilde davranmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 469). Kendini uyarlamada yer alan kişilik değişkeni, organizasyonlardaki izlenim yönetiminin dinamikleri hakkında önemli bilgiler sağlamaktadır. Kendini uyarlama kuramı, rol beklentilerine uyan

yüksek seviyede kendini uyarlama derecesine sahip olanlarla sosyal beklentileri olmasına karşın, kendileri olmakta ısrarlı olan düşük seviyede kendini uyarlama derecesine sahip olanlar arasında ayırım yapar. Yüksek seviyede kendini uyarlama derecesine sahip olanlar durumsal uygunluğa ilişkin sosyal ve kişilerarası ipuçlarına belirgin biçimde duyarlı iken, düşük seviyede kendini uyarlama derecesine sahip olanlar durumsal uygunluğa daha az duyarlıdır (Kilduff ve Day, 1994: 1048).

Yüksek seviyede kendini uyarlama yeteneğine sahip olanlar, farklı sosyal statüde olan bireylere ait öz ifade ve sunumlara karşı duyarlılık göstermektedirler ve bu bireyler kendi sözlü ve sözsüz öz sunumlarını göstermek ve denetlemek için insanlar hakkındaki gözlemlerini bir işaret ya da ipucu olarak kullanır ve değerlendirirler. Buna karşılık, düşük düzeyde kendini uyarlama yeteneğine sahip olan bireylerin, farkındalık seviyeleri düşüktür. Bu bireylerde, iyi gelişmiş öz sunum yetenekleri bulunmamaktadır. Kendine uyarlama yeteneği yüksek olanlarla karşılaştırıldığında, kendine uyarlama yeteneği düşük olan bireylerin dışa yansıtmış oldukları öz sunum ve davranışlarını duruma uygun hale getirmekten daha çok, onları duygusal durumların ve tutumların dahilinde kontrol ettikleri görülmüştür (Snyder, 1979: 89).

Yüksek düzeyde kendini uyarlama yeteneğine sahip çalışanlar, başkalarının beklentilerine uygun olacak davranışlar sergilemede sosyal anlamda pragmatist olma eğilimindedirler. (Day ve Schleicher, 2006: 687). Düşük seviyede kendini uyarlama seviyesine sahip çalışanlar, yalnızca kendi izlenimlerini önemsemektedirler. (Gangestad ve Snyder, 2000:540). Grandey'e (2000) göre, düşük düzeyde kendini uyarlama davranışı gösterenlere karşı olanlar, durumsal belirtilere uyum sağlamaktadırlar, bu yüzden onlar duygusal davranış kurallarını fark etmekte daha yeteneklidirler ve bu kurallara uymak için duygusal gösterimlerini değiştirmeye daha istekli davranmaktadırlar. Ek olarak, yüksek seviyede kendini uyarlama yeteneğine sahip çalışanlar, özellikle kendi izleyicilerine uyum sağlarlar, ayrıca bu izleyiciler onlardan başkalarının duygularına karşı daha duyarlı olmalarını bekleyebilirler ve dolayısıyla daha yüksek seviyede kendini uyarlama yeteneğine sahip çalışanların empati gösterme olasılıklarının daha yüksek olması beklenecektir.

Kendini uyarlama ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalar gözden geçirildiğinde farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Bono ve Vey (2007) kendini uyarlamamanın derinden davranışla ilişkili olduğunu, ancak yüzeysel davranışla ilişkili olmadığını bulmuşlardır. Buna karşılık, diğer yazarlar (Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorff vd., 2005), kendini uyarlamayla yüzeysel davranış arasında pozitif olarak ilişkili olduğu ve derinden davranış ve samimi davranış ile de ilişkili olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Yapılan başka bir araştırmada yüksek düzeyde kendini uyarlama seviyesine sahip çalışanların daha az olumsuz sonuçlara maruz kaldıkları ve hatta duygusal emekten faydalandıkları görülmüştür (Pugliesi, 1999: 149).

1.6. Duygusal Emek Öncülleri

Duygusal emek öncülleri duygusal gösterim kuralları, izlenim yönetimi, duygu yönetimi, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır.

1.6.1. Duygusal Gösterim Kuralları

Çalışanların müşteriye yakınlık düzeyi ve müşteri ile iletişim şekli, müşteri memnuniyeti ve satışların düzeyi gibi örgütsel sonuçları doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle, birçok kuruluş çalışanlarından ne istediklerini, çalışanların müşteriye karşı ne tür duygular sergilemesi gerektiğini ifade eden duygusal gösterim kuralları aracılığıyla ifade etmektedir (Diefendorff ve Richard, 2003: 284). Duygusal gösterim kuralları, “duyguların uygun şekilde ifade edilmesi için standartlar” olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların içsel mekanizmaları yerine duygusal gösterim kuralları onların davranışlarını referans almaktadır. Böylece örgütsel olarak belirlenen bu sergileme kurallarına uyulup uyulmadığı da kolaylıkla anlaşılmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Duygusal gösterim kurallarının en önemli amacı, çalışanlara örgütsel normlar olarak müşterilere yansıtılacak duyguları öğretmek ve çalışanları bu normlar temelinde denetlemektir. Duygusal gösterim kuralları çalışanlara üç şekilde öğretilir: Öncelikle iş başvurusu sürecinde adayla işin gerektirdiği davranışsal ve duygusal normlara uyup uymadığı görüşülür ve adayın verdiği yanıtlara göre seçim yapılır. İkinci olarak, sosyalleşme (işe uyum) sürecinin oryantasyonları ve eğitimleri sırasında çalışanlara örgütsel olarak belirlenmiş duygusal gösterim kuralları öğretilir. Üçüncüsü, işe alma sürecinde yöneticiler, bu kuralları tanımlamak ve korumak amacıyla çalışanları cezalar (davranışlar uygunsuz bir şekilde ifade edildiğinde) konusunda eğitir (Öz, 2007: 27).

Araştırmacılar, meslek türüne bağlı olarak duygusal gösterim kurallarının nasıl farklılık gösterebileceğini incelemişlerdir. Üç tür duygusal gösterim kuralı öne çıkmaktadır: Bunlardan ilki, hizmet çalışanlarının gösterdiği samimi, sempatik ve yakın duyguları içeren bütünleştirici kurallardır. İkincisi, güvenlik görevlileri gibi katı bir tutum sergilenmesi gereken durumlarda geçerli olan kuralları içeren farklılaştırıcı kurallardır. Son olarak, üçüncü tür kurallar, tarafsız olma ve başkalarına herhangi bir duygu göstermeme durumunu içeren bastırma kurallarıdır. Bastırma kuralları, hâkimler ve terapistler için geçerlidir (Öz, 2007: 28). Duygusal gösterim kuralları ile ilgili bir diğer konu da bu kuralların kapsam ve çeşitliliğindeki farklılıklardır.

Çeşitliliği yaratan faktörler şu şekildedir: Mesleki normlar (Ashforth ve Humphrey, 1993), görev talepleri (Sutton ve Rafaeli, 1987) ve kişilik farklılıkları (Diefendorff ve Richard, 2003). Duygusal gösterim (davranış) kurallarının amacı, ifade edilmesi gereken duyguları çalışanlara açık bir şekilde iletmek ve bu kurallara uymalarını sağlamaktır. Bu sağlandığı takdirde çalışanların iş hedeflerini gerçekleştirilmeleri kolaylaşacaktır (Diefendorff ve Gosserand, 2003:950).

Duygusal gösterim kuralları, bireysel duygu ifadesi için neyin uygun olup olmadığını belirleyen normları yansıtır. Örgütsel davranış bağlamında Sutton (1991), duygusal gösterim kurallarının, çalışanların çalışma ortamındaki uygun duygu ifadesini tanımlayan kurallar olduğunu öne sürer. Duygusal gösterim kuralları, her bir işle ilgili olarak örgüt tarafından belirlenen ve duyguların başkalarına nasıl sunulması gerektiğini dair tanımlanan duygusal davranış kuralları olarak ifade edilmektedir. Çalışanların başkalarıyla yüz yüze iletişimde bulunduğu çoğu meslekte, olumlu duyguları göstermeleri ve olumsuz duyguları bastırmaları beklenmektedir (Guy vd., 2019:107). Örneğin, bazı iş ortamlarında itaat etmek ve çekinmek uygundur. Diğerlerinde, insanların arkadaş canlısı, neşeli ve misafirperver olmaları beklenir. Kurallardaki çeşitlilik, çalışanların yaptığı işin türü, örgütün dışa dönük olma derecesi ve çalışma birimi içindeki iklim tarafından belirlenmektedir (Guy vd., 2019: 104).

1.6.2. İzlenim Yönetimi

İzlenim yönetimi ile ilgili ilk çalışma 1959'da Erving Goffman tarafından yapılmıştır. Ona göre, toplumsal hayatta bireylerin birbirlerine karşı olan davranış ve yaklaşımları dış görünüşten etkilenmektedir. Bu durumda bireyler, diğer bireyleri görünüşlerine göre değerlendirmektedirler. Bu yüzden bireyler başkalarının davranış ve değerlendirmelerini etkileyecek izlenimler oluşturmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2009: 55). İzlenim yönetimi, insanların kendileri hakkında arzu edilen algıları yaratmak ve sürdürmek için başkalarını yönlendirmesidir. Yönetim alanında izlenim yönetimi kavramına ihtiyaç duyulmasının beş nedeni vardır. İlk olarak, izlenim yönetimi davranışları potansiyel olarak örgütler içinde bireysel başarı ve terfi edilebilirlik ile ilgilidir. İkinci olarak, izlenim yönetimi davranışları, liderlerin eylemleri için destek üretmeleri açısından önemli bir etki sağlamaktadır. Üçüncü olarak, pek çok izlenim yönetimi davranışı, bilinçli olduğu ve kontrol edilebildiği için hem kurumsal hem de kişisel başarıyı etkilemede manipüle edilen yönetici davranışlarının bir unsurunu temsil etmektedir. Dördüncüsü, izlenim yönetimi davranışının uygulamadaki önemi kabul edilmektedir. Son olarak, eğer örgütsel davranışın sosyal olarak inşa edilmiş bir gerçeklik olarak betimlenmesi geçerli kabul edilirse, sosyal bağlamlardaki davranışı anlamak ve

açıklamak için yorumlayıcı çerçevelere ihtiyaç vardır. İzlenim yönetimi davranışı buna katkı sağlayacaktır (Gardner ve Martinko, 1988:321).

İzlenim yönetimi, insanların başkalarının kendileri hakkında sahip olduğu imajı etkilemeye çalıştığı sürece işaret etmektedir. Araştırmacılar, izlenim yönetimi için bireylerin örgütsel ortamlarda kullanabilecekleri stratejileri şu şekilde belirtmektedirler (Bolino, 1999: 84- 85):

- Kendini sevdirmek: Bireylerin sevimli olarak görülmek istemeleri
- Niteliklerini gösterme: Bireylerin kendini işine adanmış olarak görülmek istemeleri
- Yıldırma: Bireylerin tehlikeli veya tehditkâr görünmeye çalışmaları
- Kendini tanıtmak: Bireylerin yetkin görünmeye çalışmaları
- Kendini acıdırma: Bireylerin muhtaç veya yardıma muhtaç olarak görülmek istemeleri

Duygusal emek, çalışanın hem kendisine yönelik belli sosyal algıları değiştirmek hem de belirli bireylerarası ilişkileri sürdürmek için kasıtlı olarak başkalarını yönlendirmeye çalışmasıdır. Bu tür bir davranış, bir tür izlenim yönetimi biçimidir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Goffman'a (1959) göre izlenim yönetimi, insanların başkaları tarafından nasıl görülmek istedikleriyle tutarlı bir öz imaj yansıtmaya sürecidir. Goffman, (1959) uygun duygusal gösterimi sağlarken kişinin gerçek duygularını maskeleyen yeteneğinin, sosyal performans için oldukça önemli olduğunu ifade etmektedir (Harlow, 2003: 349). Duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranış, tipik olarak izlenim yönetimi olarak tartışılan davranış biçimidir. Çalışanlar, genellikle sahnede performans gösteren bir aktör olarak görülmektedir. İzlenim yönetimi yaklaşımı gibi Hochschild'in (1983) duygusal emek anlayışı da dramaturjik perspektife dayanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).

1.6.3. Duygu Yönetimi

Hochschild (1983), duyguyu bir işyeri metası olarak ifade etmektedir. Çoğu iş, duygularımızla bir şekilde başa çıkmamızı gerektirmektedir (öfkayı bastırmak gibi). Duygu yönetimi kavramını tanımlamadan önce duygu işleri ile duygusal emek kavramları arasındaki ayrımı ortaya koymak yerinde olacaktır. Duygu işi, günlük ve kişisel duygularımızı ele alma sürecidir; duygusal emek, bir işin veya mesleğin gerekli bir yönü olan duyguları uyandırmayı, gerçekleştirmeyi ve yönetmeyi içerir. Duygu yönetimi, hem kişisel (duygu işi) hem de profesyonel (duygusal emek) alanlarda duyguları ele alma sürecidir (Harlow, 2003: 349).

Duygu yönetimi, çalışanların üstleriyle olan kişilerarası ilişkilerine ve iş taleplerine yanıt olarak ortaya çıkan yatay başa çıkma stratejilerini ifade etmektedir. Çoğu duygusal emek

çalışması yalnızca üç tür duygu yönetimine odaklanmıştır: Bunlardan ilki, kendi duygularını yönetmeye yönelik bireysel girişimleri ifade eden bireysel duygu yönetimi ve ikincisi ise bireylerin başkalarının duygularını yönetmek için yaptıkları girişimleri ifade eden kişilerarası duygu yönetimidir. Üçüncü olarak, karşılıklı duygu yönetimi, karşılıklılık beklentisi ile yapılan diğerlerinin duygularının (diğerinin yararına) kişilerarası yönetimini ifade eder. Lively, eşit statüye sahip bireyler arasında gerçekleşebilecek daha az sömürü içeren, çoğu zaman destekleyici kişilerarası ilişkilere daha az yer verildiğini ortaya koymaktadır (Lively, 2000: 34).

Duygu yönetimi, bireylerin başkalarında mesleklerinin gerektirdiği olumlu ya da olumsuz duyguları yaratmak için dış görünüşünde değişiklikler yapması ve bu kapsamda duyguları uyandırması veya bastırma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983: 7). Korczynski'nin (2003, 2009) empatik ve antipatik duygu yönetimi ayrımını ortaya koymuştur. Bu noktada, Korczynski'e göre, empatik duygu yönetimi, çalışanların (hemşire, kabin memuru, kuaför vb.) işleriyle ilişkilendirilebilecek mutluluk, güvenlik vb. gibi başkalarında olumlu bir duygusal durum üretmeyi amaçlayan emek olarak tanımlanmaktadır. Tersine, antipatik duygu yönetimi, çalışanlar (borç tahsildarı, gardiyan, icra memuru vb.) tarafından korku vb. başkalarında olumsuz bir duygusal durum üretmeyi amaçlamaktadır.

Rafaeli ve Sutton (1987) benzer şekilde, "tamamen araçsal yaklaşım" ve "şefkatli bir yaklaşım" olarak iki ayrı duygu yönetimini ortaya koymuştur. Araçsal yaklaşım, çalışanların müşteriyle ticari etkileşimin ötesinde çok az duygusal bağa sahip olmalarını gerektirirken; şefkatli yaklaşım, çalışanların hizmet alıcılarına karşı sergilediği derin bir insancılık düzeyi olarak karakterize edilmektedir (Korczynski, 2009: 958).

Duygusal emeğin öncülleri arasında çeşitli bireysel faktörler de yer almaktadır. Aşağıda yer alan başlıklarda cinsiyet, yaş ve tecrübe faktörleri açıklanacaktır.

1.6.4. Bireysel Faktörler

Duygular, bireylerin bireysel özellikleri (cinsiyet, yaş, tecrübe vb.) ve hissettiği duygularla daha da şekillenmektedir. Duygular ile bireylerin özellikleri arasında karşılıklı bir nedensellik bulunmaktadır. Bu noktada hissedilen duygular, gösterilen duyguları hem etkiler hem de onlardan etkilenir. Bu kapsamda bu başlık altında duygusal emek öncüllerinden olan cinsiyet, yaş, tecrübe faktörleri ele alınacaktır.

1.6.4.1. Cinsiyet

Hochschild, kadınların evde erkeklere göre daha fazla duygu işi üstlendiklerini, maddi destekleri için erkeklere bağlı olduklarını ve bu nedenle kadınların daha fazla duygu yönetimine ihtiyaç duyduklarını belirtmektedir. Ayrıca çocukları besleyen, bakımını yapan ve yönetenlerin ağırlıklı olarak kadınlar olması duyguları öne çıkarmaktadır. İlaveten kadınların erkeklere göre duygusal olarak destek verme ve önemseme olasılıklarının daha yüksek olduğuna dair toplumsal değerler ve inançlar bulunmaktadır. Erkekler ise daha rasyonel, kararlı ve sağduyulu olarak kabul edilmektedir. Duygularını ifade ettiklerinde de saldırganlık ve öfke gibi daha erkeksi duyguların öne çıkması muhtemeldir (Theodosius, 2008: 24).

Hochschild'e (1983) göre, toplumsal kültür kadınları erkeklerden daha çok duyguya odaklanmaya ittiğinden kadınların duygu yönetiminde daha becerikli olduğunu savunmaktadır. Batı kültürleri, erkekleri duygudan vazgeçmeye teşvik etmektedir. Sonuç olarak, erkekler duygularıyla kadınlardan daha az temas halindedir. Örneğin, erkeklere olumsuz duyguları bastırmaları tavsiye edilirken, kadınlara bunları ifade etmeleri önerilmektedir. Ayrıca, kadınların başkalarının duygusal ipuçlarına daha fazla dikkat gösterdiklerini ve duygusal ifadeleri yorumlamada daha fazla beceriye sahip olduklarını belirtilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 24).

Erkeklerin kadınlar üzerinde sahip oldukları kabul edilen otoriteden ve erkeklerle kadınların duygularına atfedilen farklı statüden kaynaklanan durumlar sık yaşanır. Bir erkek öfkesini ifade ettiğinde, akılcı veya anlaşılabilir bir öfke olarak kabul edilir, karakterin zayıflığını değil derinden inanılan bir duyguyu gösterir. Bir kadın öfkesini ifade ettiğinde, kişisel istikrarsızlığın bir işareti olarak yorumlanması daha olasıdır. Diğer bir deyişle kadınların duyguları gerçek olaylara bir tepki olarak değil, duygusal olmalarının yansıması olarak görülmektedir (Hochschild 1983: 173).

Beğenirbaş ve Basım (2013), öğretmenlerde duygusal emek konusunu inceledikleri araştırmalarında cinsiyetin duygusal emek üzerinde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kadın öğretmenler erkek öğretmenlere göre daha fazla duygusal emek gösterdiği bulunmuştur. Johnson ve Spector (2007) yaptıkları araştırma ile kadınlarda yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmede erkeklere göre çok daha keskin bir artış olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, kadınlar daha yüksek düzeyde yüzeysel davranış gösterdiklerinde aynı düzeyde yüzeysel davranış gösteren erkeklerden daha düşük duygusal iyi oluş ve iş tatminine sahip olduklarını bulmuşlardır (Johnson, 2007: 326).

1.6.4.2. Kişilik Özellikleri

Bireysel farklılıklar genellikle duygusal deneyimlerin öncülü olarak görülür ve tercih edilen duygusal emek stratejisini etkileyebilir. Örneğin, bazı bireyler daha olumlu duygulanım durumları, diğerleri ise daha olumsuz duygulanım durumları yaşamaya yatkındır. Bu nedenle, bazı bireylerin belirli bir duygusal gösterimde bulunmak için daha fazla çaba sarf etmeleri gerekir. Yapılan çalışmalar, sırasıyla olumlu ve olumsuz duygulanım göstergeleri olarak dışadönüklük ve duygusal istikrarı incelemiştir. Bu özellikler tutarlı bir şekilde duygulanımla ilişkilidir. Ayrıca, araştırmalar dışadönüklük ve duygusal istikrarın bireylerin duygularını düzenleme biçimlerine bağlı olduğunu ileri sürmüştür. Dışa dönükler olumlu, daha sosyal olma eğilimindeyken, içe dönükler sessiz ve çekingen olma eğilimindedir. Dışa dönüklerin daha olumlu duygular yaşamaya doğal bir eğilimi vardır, bu da onların nadiren olumlu duyguyu simüle etmeye ihtiyaç duyduklarını ve bunun yerine duygularını doğal olarak ifade etme eğiliminde olduklarını düşündürmektedir. Tersine, içe dönükler duygularını başkalarından geri çekmeye ve saklamaya meyilli olabilirler. Duygusal olarak dengesiz bireyler endişeli, gergin olma eğilimi gösterirler (Diefendorff vd., 2005: 342; Buckner ve Mahoney, 2012: 251). Nörotik kişilik yapısına sahip bireyler, olumsuz duygu düzenlemesi stratejisine başvurmakta, karmaşık davranışlar sergilemekte ve olumsuz düşünceleri bulunmaktadır. Gelişime açık kişilik yapısına sahip kişiler ussal davranan, gelişmeye hevesli, analitik ve açık görüşe sahip kişilerdir. Uyumlu kişilik yapılarına sahip kişiler ise iş birliği yapan, mütevazı, samimi, güvenilir ve iyi tabiatlı olarak görülmektedir (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012:4-5).

Keleş (2019), kişiliğin boyutlarından olan öz disiplin, dışadönüklük ve uyumluluk artıkça duygusal çelişkinin azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Nevrotik kişilik yapısı ile duygusal çelişki arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu bulmuştur. Nevrotiklik, uyumluluk, özdisiplin ve gelişime açıklık artıkça duygusal çabanın arttığını tespit etmiştir. Uyumluluk ve özdisiplin kişilik özelliklerinin duygusal çelişkiyi azalttığı, nevrotikliğin ise duygusal çelişkiyi arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Sohn ve Lee (2012) Kore'de farklı hizmet sektörlerindeki çalışanlarla yaptıkları araştırmada, dışadönüklük, uyumluluk, vicdanlılık ve açıklığın kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Derinden davranış, olumlu duyguları gösterme gereksinimi üzerinde olumlu, olumsuz duyguları gizleme gereksinimi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Eighie vd. (2012) yaptığı araştırma ile dışadönüklük, nevrotiklik ve vicdanlılığın derinden davranış ile negatif yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca, dışadönük kişilik özelliğinin pozitif olarak yüzeysel davranışı etkilediği; dışadönük ve nevrotik kişilik özelliğinin ise genel olarak duygusal emeği negatif olarak yordadığı bulunmuştur. Beğenirbaş ve Yalçın (2012), yaptıkları araştırma

sonucunda yüzeysel davranış ile nörotiklik arasında, derinden davranış ile öz disiplin arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, uyumlu ve gelişime açık kişilik yapısına sahip bireylerin duygularını açık bir şekilde ifade ettikleri sonucuna ulaşmışlardır.

Hochschild (1983), belirli duyguları uzun bir süre boyunca gösterme yeteneğini ifade eden duygusal dayanıklılık kavramını ortaya atmış ve duygusal emek üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiştir. Hochschild'e (1983) göre, uçuş görevlilerinden işlerinin bir parçası olarak gülümsemeleri ve samimi davranmaları beklenmektedir. Bu anlamda duygusal dayanıklılığa sahip uçuş görevlileri, uzun süre boyunca kendilerinden beklenen samimiyeti sürdürebileceklerdir. Buna karşılık, düşük duygusal dayanıklılığa sahip uçuş görevlileri, duygusal gösterim kurallarından daha sık sapma gösterecek ve böylece daha az yoğun olumlu duygu sergileyecek, kontrolünü kaybedecek ve olumsuz duyguları daha fazla göstereceklerdir.

1.6.4.3. Yaş

Hochschild (1983), yaş faktörünün duygusal emeği nasıl etkileyebileceğini de ele almıştır. Daha yaşlı olanlar genç çalışanlara göre daha geniş duygusal hafızaya sahip oldukları için gerekli duyguları, yani aktif olarak derin eylemi daha iyi yaratabilecekleri savunulmaktadır. Diğer yandan yaşlı çalışanların, uygun duyguları harekete geçiremediklerinde duygularını kontrol etmede daha becerili olduklarına dikkat çekilmektedir (Hochschild, 1983:133).

Genç insanlarla karşılaştırıldığında, yaşlı insanlar duygularını değiştirmede daha yüksek duygusal kontrol ve olgunluk göstermekte; stresli olaylarla başa çıkarken durumu olumlu bir şekilde yeniden değerlendirmeye daha yatkın olmaktadır. Kişi yaşlandıkça tepki odaklı duygu düzenlemeden öncül odaklı duygu düzenlemeye geçişle birlikte, duygusal olarak kendilerini etkileyen durumlarla başa çıkmak için farklı duygu düzenleme stratejilerini kullanmaktadır (Yeung vd., 2011: 414-415).

Dahling ve Perez (2010) ise yaptıkları araştırmanın sonucunda yaş ve derinden davranış arasında pozitif bir ilişki; yaş ve yüzeysel davranış arasında negatif bir olduğunu bulmuşlardır. Bu bulgular, yaşlı yetişkinlerin olumlu duygusal deneyimlerini en üst düzeye çıkarmaya ve olumsuz duygusal deneyimlerini en aza indirmeye çalıştıklarını göstermektedir. Ayrıca yaşlı yetişkinler duygusal emek ve kişilerarası etkileşimler gerektiren işlere iyi uyum sağlamakta; güven geliştirmektedir. Bundan dolayı örgütlerin deneyimli çalışanların duygusal emek eğilimlerinden yararlanması önerilmektedir (Dahling ve Perez, 2010:577).

1.6.4.4. Tecrübe

Tecrübe, çalışanın çalışma yaşamında elde etmiş olduğu birikimi temsil etmektedir. Tecrübe, yerine getirilen görevler ve işlerin ne zamandır yapılıyor olduğunun göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Tecrübe artıkça çalışanlar duygularını daha iyi yönetirler. Hochschild (1983), tecrübe sahibi duygu emekçilerinin bir örgütün duygusal davranış kurallarına uyma olasılıklarının daha yüksek olduğunu öne sürmektedir. Diğer bir deyişle, daha az deneyime veya mesleki görev süresine sahip çalışanlar muhtemelen daha çok rol belirsizliğini yaşayacaklardır. Bu yüzden, bu çalışanların uyumsuzluk yaşamaları daha olasıdır (Kruml ve Geddes, 2000: 25).

Truta (2012) araştırmasında meslekte üçbuçuk yıldan daha uzun süre çalışanların derinden davranış eğilimine sahip olduğu, üçbuçuk yıldan daha az süre çalışanların yüzeysel davranış sergilediği sonucuna ulaşmıştır. Berry ve Cassidy (2013), yaptıkları çalışmada hem yaş hem de hizmet süresinin duygusal emekle ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu kapsamda daha genç ve daha az tecrübe sahibi öğretim görevlilerinin daha yüksek duygusal emek davranışı gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu, daha uzun süre hizmet veren veya daha deneyimli öğretim görevlilerinin, daha az deneyimli öğretim görevlilerine kıyasla daha düşük düzeyde duygusal emek harcadıklarını ortaya koymaktadır. Erickson ve Grove (2008), hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, daha genç ve daha az deneyimli hemşirelerin, daha deneyimli ve daha yaşlı hemşirelere kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal emek harcadıklarını ortaya koymuştur. Hur vd. (2014) yaptıkları çalışmada iş tecrübesi ile yüzeysel davranış arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Bu durumda iş tecrübesi artıkça yüzeysel davranış gösterme azalmaktadır. Ancak iş tecrübesi ve derinden davranış arasında herhangi ilişkiye ulaşılamamıştır.

1.6.5. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeğin öncülleri arasında örgütsel destek, yönetici desteği, iş arkadaşı desteği, iş otonomisi gibi örgütsel faktörler yer almaktadır. Örgütsel destek, bir kuruluşun çalışanlarının çabalarını ne kadar iyi desteklediğine ilişkin bireysel algıdır. Bir çalışanın iş tecrübelerinin merkezinde, iş arkadaşları, amirleri ve bir bütün olarak kuruluşla kurduğu ilişkiler yer almaktadır. Bu tür ilişkiler, çalışanların davranış ve tutumlarını olumlu veya olumsuz olarak yönlendiren bir gerçeklik yaratmaktadır. Örgütsel destek; iş arkadaşı desteği ve yönetici desteği olarak sınıflandırılmaktadır (Ensey, 2012: 29).

Algılanan örgütsel destek düzeyi kullanılan duygu düzenleme stratejisinin türünü etkilemektedir. Schneider ve Bowen (1985), iş arkadaşlarından ve yöneticilerden gelen desteğin olumlu bir çalışma ortamı yarattığını bulmuşlardır. Gross (1998) ayrıca destekleyici bir iklimde

çalıştıklarına inanan çalışanların, gerçekten olumlu duyguların varlığı nedeniyle daha az yüzeysel duygusal emek harcamaları beklemektedir. Örgütsel destek alan hizmet çalışanlarının, örgütün beklentileriyle uyumlu, derinden davranış gösteren veya doğal olarak hissedilen duyguları daha sık kullanmaları beklenmektedir. Bu durumda daha yüksek düzeyde sosyal destek algılayan bireylerin (örneğin, iş arkadaşı desteği, yönetici desteği) derinden davranış gösterdikleri, gerçek duyguları sergilemeye daha meyilli oldukları görülmekte fakat yüzeysel davranış göstermeleri daha düşük olmaktadır (Ensey, 2012: 30). Yapılan çalışmaların da bu tespitleri desteklediği görülmektedir (Oktuğ, 2013; Gülaydın ve Aytaç, 2020; Hur ve Kim, 2014; Kim vd., 2016). Başka bir deyişle, çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça yüzeysel davranış gösterme eğilimleri azalmakta; derinden davranış eğilimi artmaktadır.

İş otonomisi, bir çalışanın görevini icra ederken takdir, bağımsızlık ve özgürlük yetkisine sahip olma derecesidir. Hizmet çalışması bağlamında, iş özerkliği çalışanların duygusal davranış kurallarına uyum sağlama becerisinin seviyesiyle alakalıdır. Çalışmalar, iş özerkliğinin iş tatmini ile pozitif olarak ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal emek üzerine önceki araştırmalar, duygusal emeğin, daha çok iş özerkliğine sahip çalışanlar arasında işten ayrılma niyetini önleme noktasında önemli ölçüde caydırıcı olduğunu göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996: 999). Wharton (1993), yüksek düzeyde duygusal emeğin olduğu işlerde, iş otonomisinin hizmet çalışanları için duygusal tükenmeyi hafiflettiğini ifade etmiştir. Grandey, Fisk ve Steiner'in (2005) bulgularına göre düşük iş otonomisine sahip çalışanların, yüzeysel davranışın bir sonucu olarak tükenmişlik yaşamaları daha olasıdır. Buna karşın iş otonomisi yüksek olanlar, duygu düzenleme yöntemini kullanmayı seçtikleri için yüzeysel davranışı daha az zorlayıcı olarak algılamaktadırlar (Johnson ve Spector, 2007: 323-324).

Johnson ve Spector (2007), yaptıkları araştırma ile otonominin derinden davranışla ve yüzeysel davranışla olan ilişkisini incelemişlerdir. Derinden davranışın fazla sergilenmesi durumunda, yüksek iş otonomisine sahip bireylerin, duygusal iyi oluş ve iş doyumunda artış tespit edilmiştir. Ancak, düşük iş otonomisine sahip bireylerin, duygusal iyi oluş ve iş doyumunda keskin düşüşler yaşadığı ortaya konulmuştur.

Araştırmalar, daha fazla iş otonomisine sahip çalışanların, daha az iş özerkliğine sahip olanlara göre daha fazla olumlu etkiye, iç motivasyona ve özgüvene sahip olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, yüksek düzeyde bir iş otonomisinin, çalışanı zorlayan ve tüketen etkilere karşı tampon görevi gördüğü ifade edilebilir. Bununla birlikte daha fazla iş otonomisi, duygu düzenlemesi stratejisini doğrudan etkilese de öfkeyi kontrol etme veya başkalarında olumlu duygular uyandırmayı tamamen ortadan kaldırdığı söylenemez (Grandey vd., 2005: 895).

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEK İLE İLGİLİ KAVRAMLAR VE YAKLAŞIMLAR

2.1. Meslek ile İlgili Kavramlar

Bu bölümde öncelikle meslek kavramına değinilecek, daha sonra meslek ile ilgili profesyonellik, profesyonelleşme, profesyonel davranış, mesleki rol, mesleki kimlik ve mesleki saygınlık kavramları açıklanacaktır.

2.1.1. Meslek Kavramı

Meslek, bireylerin geçimlerini sağlayan, sosyal statüsünü belirleyen ve kendine özgü ahlâkî ve kanunî kuralları olan görece sürekli olan faaliyet biçimini ifade etmektedir. Meslek, birey ve toplum arasındaki önemli bir etkileşim bağına meydana getirmektedir (Eke-Dikeçligil, 1987:377). Yaşam biçiminin önemli bir belirleyicisi olan meslek bireysel yaşamı ekonomik olarak etkilemesi yanında statü kaynağıdır; bireylerin hayata bakış açısını, davranış ve tutumlarını şekillendirmekte ve bireylerin zihinsel ve bedensel gelişimine katkı sağlamaktadır (İlhan, 2008: 314).

Meslek aynı zamanda bireylerin toplumsal konumunun belirlenmesinde, sosyal sistemin işleyişinde, birey ve toplum hayatının merkezi noktasında bulunan çok boyutlu bir toplumsal olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada sadece bireyin değil, ailesinin de toplumsal ve mekânsal konumlanmasının önemli bir belirleyicisidir. Bu yüzden bireysel ve toplumsal ihtiyaçların karşılanmasında meslekler yaşamsal bir role sahiptir. Hazırlık aşamasından, mesleğin icra aşamasına kadar yaşam boyu devam eden geniş bir toplumsal ilişkiler ağı bulunmaktadır. Bireylerin hayatının önemli bir kısmı bu ilişkiler ağı içerisinde yer almaktadır. Bireylerin başlangıçta toplumsal statüsü olmak üzere pek çok ihtiyaçlarını yerine getirmeleri, kendilerini çeşitli yönleriyle kamusal alanlarda ifade edebilmeleri, belirli bir toplumsal çevreyi edinmeleri, belirli bir yaşam tarzına kavuşmaları, maddi veya maddi olmayan bir üretimde bulunmaları uygun mesleği edinmelerine bağlıdır (İlhani, 2004: 132).

Carr-Saunders (1955), meslekleri kategorik bir ayırıma tabi tutmaktadır (Abbott ve Meerabeau, 1998: 2):

- Yerleşik meslekler: Örneğin, hukuk, tıp gibi uygulamanın teorik çalışmaya dayandığı ve belirli bir ahlaki davranış kuralını meslek üyelerinin takip ettiği meslekler.
- Temel çalışmalara dayanan yeni meslekler: Örneğin mühendislik, kimya ve doğa ve sosyal bilimler.

- Teknik becerilerin kazanılmasına dayanan yarı meslekler: Örneğin hemşirelik, eczacılık ve sosyal hizmetler.
- Olası meslekler: Ne teorik çalışma ne de tam teknik becerilerin edinilmesini gerektirmeyen meslekler (örneğin yöneticilik).

Hughes (1928), mesleğin profesyonelleşme derecelerini ortaya koymak için çalışanların mesleğe nasıl giriş yaptıkları, bireyin mesleğine karşı tutumu ve mesleğin toplumdaki yerine bakarak meslekleri sınıflandırmıştır (Hughes, 1928:762-763). Buna göre:

- Özel görevleri yerine getirenler: Din görevlileri bu grupta yer almaktadır.
- Profesyonel meslekler ya da profesyonel mesleğe yakın olan meslekler: Bu mesleklere girebilmek için genellikle mesleğin öngördüğü ve devlet tarafından onaylanan bir şekilde uzun bir eğitim almak gerekmektedir. Eğitim, adayın bir dizi profesyonel tutum ve kontrole, profesyonel bir vicdana ve dayanışmaya sahip olmasını gerektirmektedir. Bu kapsamda hekimlik profesyonel bir meslek; sosyal hizmet ise profesyonel mesleğe yakın meslek olarak sınıflandırılmaktadır.
- Girişimcilik: Bu gruba iş adamları örnek gösterilebilir.
- Sanat: Özel yetenek ve beceri gerektirmektedir (ressamlar ve yazarlar gibi).
- Ticaret: Belirli beceri ve yeteneklerin kazanılması ile ticarete giriş yapanlar bu meslek sınıflandırmasına girmektedir (örn: esnaflar).
- Gündelik işler: Düşük nitelikli olan ya da niteliksiz işler örnek olarak gösterilebilir.

İngiliz sosyolog ve biyolog Alexander Morris Carr-Saunders (1886-1966), meslek türlerini eskiden kurulmuş profesyonel meslekler (hekimler, hukukçular ve din görevlileri bu gruba girmektedir ve meslek üyeleri belirli bir davranış biçimini takip etmek zorundadırlar); yeni profesyonel meslekler (kimyagerler, mühendisler, doğa ve sosyal bilimciler); yarı profesyonel meslekler (teknik becerilere sahip olmayı gerektirmektedir. Bu gruba hemşirelik, eczacılık, optometri ve sosyal hizmet gibi meslekler girmektedir ve profesyonel statüye sahip olmak isteyen bazı meslekler (danışmanlar, yöneticiler gibi) olarak ayırmaktadır (Reiss, 1995: 693).

Dolayısıyla özelliklerine göre ayrılan mesleklerin, belirli uzmanlık biçimlerinin tekelleşmesi, giriş nitelikleri ve genişletilmiş eğitim yoluyla etraflarında sosyal sınırların kurulması ve bir kamu hizmeti ve fedakârlık ideolojisi ile karakterize edildiği söylenebilir. Profesyonel özerklik, mesleğin kendisi tarafından sürdürülen kendi dahili standart kriterleri aracılığıyla inşa edilen kendi kendini denetleme mekanizmaları tarafından gerekçelendirilir.

Bir işin meslek sayılması için bazı koşullara sahip olması gerekmektedir (Arslan, 2012:105-206):

- Mesleklerin entelektüel boyutu bulunmaktadır ve belirli bir eğitim süresini gerektirmektedir.
- Meslekler mensuplarından özgeci davranışlar beklemektedir. Başka bir ifadeyle, meslek mensupları kendilerine ihtiyaç duyanlara yardımcı olmaktadır (hastalar, müvekkiller, öğrenciler). Bu noktada insanlara ve topluma hizmet etmek meslek sahibi olmanın temelini teşkil etmektedir.
- Bir meslekte, tüm meslek mensuplarının içinde yer aldığı meslek örgütlerinin var olması gerekmektedir. Bu meslek örgütleri kendilerini yöneten, özerk kolektif bir özellik taşımalı ve üyelerini denetlemek, mesleki uygulamalar için standartlar geliştirmek ve mesleki eğitimler için rehberlik etmek gibi sorumluluklar taşımalıdır.
- Meslekler, toplumda çok özel bir yere sahiptir ve toplumla çok özel ilişkileri bulunmakta ve bu özel ilişki meslek mensuplarına bazı güçler sağlamaktadır. Bunun nedeni, mesleklerin topluma karşı görevlerini en iyi şekilde icra etmeleri ve mesleklerinin gereklerini yapmaları için bu türden ihtiyaçlara gereksinim duymalarıdır. Buna ek olarak toplum bazı mesleklere eğitim yardımı, hastaneler, kütüphaneler gibi ek fırsatlar sunmaktadır. Bir mesleğin yukarıda sıralanan avantajları getirmesi meslek ile toplum arasında sosyal sözleşmenin var olmasını sağlamaktadır. Bu sözleşme belirli bir meslek ile toplum arasında yer alan ilişkilerde, ahlaki bir altyapının oluşmasına zemin hazırlamaktadır ve meslek mensuplarının topluma karşı etik sorumlulukları olduğunu göstermektedir.

Günümüz mesleklerini icra eden meslek üyelerinin meslekleriyle örtüşen bazı özelliklerine işaret edilmektedir (Susskind ve Susskind, 2015:15-16):

- **Uzmanlık bilgisine sahiptirler:** Profesyoneller diğerlerinin bilmediği uzmanlık bilgilerine vakıftırlar. Örneğin muhasebeciler, doktorlar, avukatlar ve mimarlar kendi disiplinleri hakkında teknik bilgiye sahiptir. Profesyonellerin bilgisi, basılı kitaplarda, dergilerde ve giderek daha fazla çevrimiçi ortamda bulunabilen resmi bilgidir. Ancak, kuramcıların veya akademisyenlerin bilgilerinden farklı olarak profesyonellerin bilgisi, pratik bilgiye de uzanmaktadır.
- **Gerekli eğitime sahip olma:** Bilgili ve hatta uzman olmak adayların mesleğe kabulü için yeterli değildir. Profesyonellerin genellikle kapsamlı eğitim ve öğretimden geçmeleri ve süreçte yeterli bilgi ve pratik deneyim kazandıklarını gösterebilmeleri gerekmektedir.

- **Faaliyetlerin düzenlenmesi:** Mesleklerle ilgili yapılan düzenlemeler devlet tarafından yasalarla ya da meslek üyeleri tarafından gerçekleştirilmektedir.
- **Mesleki etik kodlara sahip olma:** Mesleklerin son özelliği, temsilcilerinin genellikle kendileri için geçerli olan ortak bir değerler dizisine ve mesleki etik kodlara bağlı olduklarıdır. Tüm profesyonellerde örneğin, dürüstlük, güvenilirlik ve başkalarına hizmet etme ve güven verme taahhüdü işlerinin merkezinde yer almaktadır. Kamu yararına hizmet etmek, belirli sosyal sorumlulukları yerine getirmek, hizmetlerine erişim sağlamak ve hatta bir dereceye kadar fedakârlık, meslek etiğinin vazgeçilmez bileşenleridir.

Temelde liyakate dayanan modern mesleklerin özellikleri; son derece uzmanlaşmış ve yüksek eğitim ve öğretime sahip olması, titizlikle yeterlilik sınavlarının yapılması, mesleki kariyer basamaklarına sahip olması, özgeci ve kamu hizmeti ruhuna sahip olması, yüksek sosyal prestij ve buna karşılık gelen ekonomik teşviklere sahip olması, hizmet piyasasında tekelleşme ve mesleki otonomiye sahip olması ile açıklanmaktadır (McClelland, 2014: 182).

Genel olarak değerlendirildiğinde meslek mensuplarının sahip olması gereken özellikler farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlarla açıklansa da ortak yönler, meslek mensuplarının gerekli eğitim ve uzmanlık bilgisine sahip olmaları, hizmet verdiği bireylere karşı özgeci davranışlar sergilemeleri ve dürüstlük, doğruluk gibi mesleki etik kodlara uymaları şeklindedir.

2.1.2. Profesyonellik

Profesyonellik kavramı önceleri özerk, bağımsız ve serbest çalışan profesyoneller olarak avukatlar ve muhasebeciler ile sınırlı iken zaman içinde tıp, hemşirelik ve askeriye dahil olmak üzere diğer meslekler de profesyonel statü kazanmaya başlamıştır. Profesyoneller ticari olan ve ticari olmayan, kamu ve özel, kâr amacı güden ve gütmeyen kurum ve kuruluşlarda çalışmaktadırlar. Evetts (2004, 2011) profesyonelliği bir mesleki kontrol mekanizması olarak tanımlamaktadır. Bu noktada bir mesleğin, profesyonelliğe yansıyan davranış ve etik kuralları bulunmaktadır ve yöneticiler, örgütsel çalışma ortamlarında profesyonellerin davranışlarını kontrol etmek ve izlemek için etik kurallar uygulamaktadırlar (Senapaty ve Bhuyan, 2014: 271). İlaveten çalışanlar hem mesleklerine hem de mesleklerini icra ettikleri kurumlara karşı sorumludurlar. Hizmeti sundukları bireyleri memnun etmenin yanı sıra çalıştıkları kurumun normlarını, değerlerini ve ilkelerini gözetmek durumundadırlar. Ayrıca meslek mensuplarının uymaları gereken normlar ve ilkeler her mesleğe özgü olarak o mesleğin normları ve etik kodları olarak karşımıza çıkmaktadır ve bağlayıcı olabilmektedir.

Profesyonellik, işlerinin ne hakkında olduğu konusunda net bir fikre sahip olan çalışanların mesleki davranış ve uygulamalarını ifade etmektedir (Schinkel ve Noordegraf, 2011: 69). Profesyonelliğin en önemli kıstası; mesleği icra edenin işinin gereğini en mükemmel haliyle gerçekleştirmesi; işinin püf noktalarını ve ayrıntılarını bilmesi, işini kollamasıdır. Barber, profesyonelliğin davranışsal boyutunu şu temel özelliklerle tanımlamaktadır (Gökçora, 2005: 241-242):

- Yüksek seviyede sistematik ve genel bilgiye sahip olma,
- Bireysel çıkarlara yönelmekten çok toplumsal çıkarları gözetme,
- Etik kurallarına uyma ve bu kurallar aracılığıyla davranışlarını kontrol edebilme,
- İşteki başarıları kıstas alan ödül sisteminin var olması.

Literatürde bir mesleğin profesyonel olup olmadığı bazı kriterler temelinde tartışılmaktadır. Pavalko (1971), mesleğe bağlılık, topluma hizmet sunma, profesyonellik kriterlerini bilgi yükü (teori), eğitim süresi, birlik bilinci, bağlantı, meslek etiği, otonomi ve toplumun temel sosyal değerleri ölçütleriyle tanımlamıştır. Leddy ve Pepper (1998) profesyonellikte belirtilen tüm özellikleri üç kategori altında birleştirmektedirler: Bilginin özelleşmiş eğitim ile iletilmesi, yaratıcı ve eleştirel düşünme yoluyla bilginin kullanımı ve profesyonel uygulamaya temellendirilmiş bilgi (akt. Altıok ve Üstün, 2014: 152).

Çağdaş toplumlarda, bilgiye dayalı iki farklı profesyonellik biçiminin olduğu görülmektedir. İlk olarak, iş örgütlerinde yöneticiler tarafından giderek daha fazla kullanılan kontrol ve yöneticilik söyleminin olduğunu ifade eden örgütsel profesyonellik biçimi bulunmaktadır. Örgütsel profesyonellik, rasyonel-yasal otorite biçimlerini ve hiyerarşik sorumluluk ve karar alma yapılarını bünyesinde barındırmaktadır. Buna karşın ve yine bir ideal tip olarak mesleki profesyonellik, profesyonel meslek grupları içinde inşa edilen ve meslektaş otoritesini içeren bir söylemdir. Meslek örgütleri tarafından uygulanması gereken etik kodları içermektedir. Örgütsel profesyonellik ve mesleki profesyonellik arasındaki farklar tablo 2.1’de yer almaktadır.

Tablo 2.1 Örgütsel Profesyonellik ve Mesleki Profesyonellik

Örgütsel Profesyonellik	Mesleki Profesyonellik
Örgütlerde yöneticiler tarafından kontrol söylemi daha fazla kullanılmaktadır.	Denetimleri profesyonel gruplar kendi içlerinde yapmaktadır.
Rasyonel-yasal otorite biçimleri vardır.	Meslektaş otoritesi mevcuttur.
Standart prosedürler vardır.	İşin mesleki kontrolü yapılmaktadır.
Hiyerarşik otorite yapıları hakimdir.	Kontroller uygulayıcılar tarafından operasyonel hale getirilmektedir.
Hesap verebilirlik, hedef belirleme ve performans incelemesi yapılmaktadır.	Profesyonellere işveren ve müşteriler güven duymaktadır.
Yönetimsellik hakimdir.	Meslek örgütleri tarafından uygulanması gereken mesleki etik kodlar bulunmaktadır.
Weberci organizasyon modeli kullanılmaktadır.	Durkheim'ın meslek modelinde ahlaki toplumlar olarak meslekler görüşüne dayanmaktadır.

Kaynak: Evett, 2013: 788.

Profesyonellik kavramı, çeşitli iş, mesleki, örgütsel ve kurumsal bağlamlarda giderek daha fazla kullanılmaktadır. Evetts (2006: 138) profesyonellik olgusunun, çalışanlara motivasyon sağlamak için örgütlerin misyon ifadelerinde ve organizasyonel amaç ve hedeflerde ve politika prosedürleri ve kılavuzlarında daha fazla kullanılmaya başlandığını ifade ederek profesyonel meslek olarak anılmak isteyenler ve onların üyeleri tarafından oldukça çekici bir nitelik haline geldiğini öne sürmektedir. Profesyonellik söylemi, profesyonel çalışanlar ve devlet arasında özellikle eğitim ve sağlık alanındaki finansman, örgütsel ve idari düzenlemelerde önerilen değişikliklerle ilgili anlaşmazlıklarda her iki tarafça kullanıldığı görülmektedir.

Profesyonellik, bireylerin mesleklerine karşı sahip oldukları davranış ve tutumlardan oluşmaktadır; bireylerin mesleklerine yönelik sahip oldukları tutumsal ve davranışsal bir yönelimdir. Toplum, meslek mensuplarının profesyonellik içinde hareket etmelerini arzu etmekte ve beklemektedir. Çünkü meslek mensupları, toplumun diğer üyelerinin ihtiyaç duyduğu uzmanlık bilgisine ve mesleki statüye sahiptir. Öte yandan, profesyonelliğin tanımlanmasındaki zorluklar için çok boyutlu bakış açıları önerilmiştir. Örneğin, Hall (1968) ve Snizek (1972), profesyonelliği çok boyutlu bir yapı olarak kavramsallaştırmışlardır: (a) özerklik, (b) referans olarak mesleki derneklerin kullanılması, (c) öz denetime olan inanç (d) mesleğe bağlılık duyma ve (e) kamu hizmetine olan inançtır. Boyutların açıklamaları aşağıda yer almaktadır:

Özerklik: Profesyoneller kendi kararlarını verebilecek tecrübe ve bilgiye sahiptirler. İşleri hakkında kararlar alabilir ve almış oldukları kararlarını ve iş davranışlarını etkileyebilecek dış baskılardan uzak durmayı isterler.

Referans olarak mesleki derneklerin kullanılması: En güçlü şekilde kurumsallaşmış ve genellikle daha eski meslekler, yerleşik mesleki derneklere sahiptir. Bu mesleki dernekler, bir mesleğin değerlerini, inançlarını ve kimliğini güçlendirmeyi misyon edinirler. Ayrıca, mesleğin uzmanlaşmış bir bilgi tabanı geliştirmesine yardımcı olan bilimsel bulguların yayınlanmasında ve eğitim etkinliklerinin yürütülmesinde aktiftirler. Bu mesleki derneklerin dergi veya yayınlarını okuyan, konferans veya eğitimlerine katılan ve genellikle derneği bir referans olarak kullanan kişiler, onun norm ve standartlarından etkilenecektir (Derber, Schwartz ve Magrass, 1990: 27; Whittington ve Whipp, 1992: 55).

Kamu hizmetine olan inanç: Bu, kişinin mesleğinin toplum için vazgeçilmez ve faydalı olduğuna olan inancıdır. Bu inanç, mesleğin sadece karşılıklı etkileşimde bulundukları kişiler açısından değil, aynı zamanda toplumun meslekten ne kadar yarar sağladığı ile de alakalıdır. Kamu hizmetine güçlü bir inancı olan bireyler, toplumun görev yaptıkları mesleklerinin varlığıyla daha iyi işlediğine inanırlar. Örneğin, profesyoneller mesleklerinin kamu hizmeti sağladığı inancında iseler, bireylerin ihtiyaç ve isteklerini anlamaya çalışmak açısından yaptıklarının iyi işleyen bir toplum için çok önemli olduğu kanaatindedirler.

Mesleğe bağlılık duyma: Bağlılık mesleğe yöneliktir ve bireyler bunun hayattaki gerçek amacı olduğunu hissetmektedir. Novak (1996), “Business as a Calling” adlı kitabında, çalışanların işlerini bir iş olarak değil, bir meslek olarak gördüklerini ortaya koymuştur.

Öz denetime olan inanç: Bir mesleğin üyeleri, sahip olduğu son derece uzmanlaşmış bilgi ve bunun onlara sağladığı güç nedeniyle, genellikle kendi kendilerini denetlemeye güçlü bir şekilde inanmaktadırlar. Temel olarak, meslek için en iyi kontrol şeklinin akranlardan veya meslektaşlarından geldiğine inanırlar.

2.1.3. Profesyonelleşme

Profesyonelleşme, meslek statüsüne ulaşma sürecidir (Evetts, 2014: 34). Larson (1977), profesyonelleşmeyi özel hizmet üreticilerinin, uzmanlıkları için pazarı kontrol altına almak üzere çeşitli girişimler içerisinde bulunmaları süreci olarak tanımlamaktadır. Beckman’a (1990) göre, profesyonelleşme süreci, bir mesleğe mensup olan bireylerin sosyal konumunu yüksek seviyede formel eğitimler olarak artırmalarıdır (Birkett ve Evans, 2005:103). Larson (1977) ve Collins (1979) profesyonelleşmeyi, çalışanların çalışma koşullarını ve yöntemlerini tanımlamak, mesleğin arzını kontrol etmek ve bilişsel bir temel ve meşruiyet oluşturmak için yapılan kolektif çaba olarak tanımlamışlardır (DiMaggio ve Powell, 1983: 152). Profesyonelleşme, profesyonel olma durumunu ve sürecini ifade etmektedir. Bu durumda

belirli bir mesleğin üyeleri tarafından belirli normların uyumluluğunu, içselleştirilmesini ve onaylanmasını gerektirmektedir (Millerson, 2004: 10).

Yazarların çoğu, profesyonelleşme kavramını açıklarken süreçten çok bazı sonuçlara atıfta bulunmaktadır. Örneğin: Uzmanlık ve yukarı doğru sosyal hareketlilik için bir pazarın kontrolü (Larson, 1977: 16); profesyonel statünün toplum tarafından tanınması (Siegrist, 1990); bir mesleğin sosyal konumunu yükseltmek (Beckman, 1990); belirli bir tür işi gerçekleştirmek için münhasır haklar (Vollmer ve Mills, 1966) ve sosyal kapalılık (Macdonald, 1995). Birkett ve Evans (2005) profesyonelleşme sürecini ayrıntılı olarak ele almış ve profesyonelleşmeyi, mesleki örgütlerin profesyonelliğe ulaşmaları için kat etmeleri gereken yol olarak tanımlamışlardır. Buna göre sürecin bileşenleri meslek örgütlerinin tekelleşme, statü kazanma ve kapanma gibi nihai durumlara ulaşmak için hangi stratejileri kullanıyor sorusunun cevabını da ortaya koymaktadır. Ayrıca bileşenler profesyonelliğe ulaşmak için karşılanması gereken koşulları ve bu nihai durumu güvence altına almak için sürdürülmesi gereken bağımlılıkları da açıklamaktadır. Bu noktada meslek örgütleri profesyonelleşme sürecini organize etmekte ve kullandıkları stratejiler sayesinde bağımlılıklar yönetilmektedir. Stratejiler profesyonelleşme sürecini yönlendirmekte bu da meslek kuruluşlarının, iş arzı üzerinde meşru güç (otorite) tesis etmelerine ve üyeleri üzerinde kontrol sağlamalarına yol açmaktadır. Birkett ve Evans'e göre profesyonelliği karakterize eden üç bileşen vardır: (1) profesyonel güç (2) mesleki kontrol (3) ideolojiyi sürdürmek. Profesyonel güç, hizmetlerin sağlanması üzerinde tam meşru gücü elde etmektir. Bu bileşenin içeriği, mesleğin alanında (yani işgücü piyasasında) kimin üretici olacağını belirleme gücü; mesleğin alanında (yani hizmet piyasasında) üreticiler tarafından tüketicilere hangi koşullarda hizmet sağlanacağını belirleme yetkisi; bu tür yetkilerin kullanılması için devlet tarafından meşrulaştırmanın yapılması; toplumun genelinde bu tür yetkilerin kullanılmasına destek verilmesi; mesleğin, meslek derneği ile (sosyal) özdeşleştirilmesi ve bu tür yetkilerin mesleki dernekler aracılığıyla pratikte kullanılmasının devlet tarafından meşrulaştırılması ve toplumsal kabulün elde edilmesidir. Mesleki kontrol, dernek üyeliği üzerinde kontrol sağlanmasıdır. İdeolojiyi sürdürmek ise derneğin kazandığı tekel konumu aracılığıyla hizmet alanlara fayda sağlamasıdır. Profesyonelleşme süreci ancak profesyonel güç, mesleki kontrol ve ideolojiler sürdürüldüğü takdirde sağlanmakta ve profesyonelliğe ulaşabilmektedir (Birkett ve Evans, 2005: 105-106).

Wilensky'e (1964: 138) göre profesyonelleşmenin sağlanması için yapılması gerekenler aşağıdaki gibidir:

- Teknik uzmanlık bilgisine sahip olmalı ve sistematik olarak iş başında eğitim verilmelidir.
- Yapılan işler aktarılabilir becerilere sahip olmalı ve sistematik olmalıdır. Böylece yeni işe başlayan çalışanlara aktarılabilirdir.
- Meslekte kariyer planlaması yapılmalıdır.
- Objektif ve adil kural, standart ve mesleki normlar oluşturulmalı ve kamu güvenini desteklemelidir.

Profesyonelleşme düzeyinin yapısal özellikleri ise şu şekildedir (Hall, 1968: 92-93):

- Tam zamanlı bir çalışma ortamının yaratılması
- Mesleğe yönelik olarak eğitim verilmesi ve böylece mesleğin bilgi tabanını oluşturmak.
- Mesleki derneklerin oluşturulması: Bu tür derneklerin oluşumuna genellikle meslek unvanında bir değişiklik, mesleki görevleri daha açık bir şekilde tanımlama girişimleri ve profesyoneller tarafından yetersiz görülen uygulamaları ortadan kaldırma çabaları eşlik etmektedir.
- Etik kurallarının oluşturulması: Bu etik kodlar hem iç (meslektaş) hem de dış (müşteriler ve halk) ilişkilerle ilgilidir. Meslek kuruluşlarının kendileri tarafından uygulanmak üzere tasarlanmışlardır ve ideal olarak yasalardan destek almaktadırlar.

Profesyonelliğin tutumsal özellikleri uygulayıcıların işlerini görme biçimlerini yansıtmaktadır. Buradaki varsayım, tutumlar ve davranışlar arasında bazı benzerlikler olduğudur. Böyle bir durumda tutumlar profesyonelin çalışmasının önemli bir bölümünü oluşturur. Mesleği, profesyonelliğin yapısal ön koşullarını karşılıyorsa, uygulamada izlenen yaklaşım önemli bir husus haline gelir. Burada dikkate alınması gereken tutumsal özellikler şu şekilde özetlenebilir (Goode, 1957: 194; Hall, 1968: 93):

- Profesyonel organizasyonun ana referans olarak kullanılması: Bu, profesyonelin işindeki fikirlerin ve yargıların ana kaynağı olarak hem resmi organizasyonu hem de gayri resmi meslektaş gruplarını içermektedir.
- Kamuya hizmet inancı: Mesleğin vazgeçilmezliği fikrini ve yapılan işin hem kamuya hem de uygulayıcıya fayda sağladığı görüşünü içermektedir.
- Meslek üyelerinin kendi kendilerini denetmeleri: bir profesyonelin işini kontrol etmek için en nitelikli kişinin kendi meslektaşı olduğunu ve böyle bir uygulamanın arzu edilir ve pratik olduğu görüşünü ortaya koymaktadır.
- Sahaya çağrı yapma duygusu: Uzmanın kendini işine adanmasıdır.

- Özerklik: Uygulayıcının, müşterilerinden, mesleğinin üyesi olmayanlardan veya çalıştığı kuruluşlardan gelen dış baskılar olmadan kendi kararlarını verebilmedir.

Genel olarak bakıldığında yapısal ve tutumsal özelliklerin birleşimi, profesyonelleşmenin temelini oluşturmaktadır. Her iki yönün de yüksek derecede profesyonelleşmiş mesleklerde büyük ölçüde mevcut olduğu, daha az profesyonelleşmiş mesleklerde ise daha az derecede mevcut olduğu görülmektedir.

2.1.4. Profesyonel Davranış

Profesyonel davranış, yüksek derecede genel ve sistematik bilgiye sahip olma; bireysel çıkarlardan ziyade topluluk çıkarlarını gözetme, etik kurallara uyma ve özdenetim sağlamadır (Goode, 1960: 906). Profesyonel davranış, meslekler arası, profesyonel-müşteri veya profesyonel-kamu ilişkisini kontrol eden davranış biçimini ifade eder. Bu ilişkiler, genellikle mesleğin onayıyla, meslek içindeki bazı otoriteler veya onun dışında kurulmuş bir otorite tarafından belirlenen üstü kapalı veya açık kurallar tarafından yönetilmektedir (Millerson, 1998: 149).

Tüm mesleki davranışlar, niteliklerinden biri kapsamında bir dereceye kadar bilgiye sahiptir. "Öğrenilmiş meslekler" ifadesinin açık bir şekilde ifade ettiği gibi, yüksek derecede genelleştirilmiş ve sistematik bilgi, erken dönemde profesyonel davranışın yaygın olarak kullanılan tanımlayıcı özelliklerinden biri haline gelmiştir. Mesleki dereceye ilişkin genel ve sistematik bilgi, fiziksel ve biyolojik bilimler, din veya teoloji, hukuk, edebiyat, sanat, matematik ve felsefe gibi çeşitli alanlarda mevcuttur. Son yüz yılda, tarih, ekonomi, psikoloji, antropoloji ve sosyolojiyi içeren sosyal bilimler, profesyonel düzeyde genel ve sistematik bilgi geliştirmiştir. Toplumsal çıkarın gözetilmesi, tüm mesleklerde mesleki performansın bir başka özelliğidir. Genelleştirilmiş ve sistematik bilgiye sahip olma, doğa ve toplum üzerinde güçlü bir kontrol sağladığından, bu tür bilgilerin öncelikle toplum yararına kullanılması toplum için önemlidir. Böyle bir bilginin mevcut olduğu durumlarda, bireysel çıkarlar gözetmekten ziyade öncelikle toplum çıkarını gözetme, profesyonel davranışın temel bir özelliğidir (Barber, 1963:672).

Profesyonel davranışın boyutları; zaman yönetimi ve bilgi yönetiminin sağlanması, bağımsız çalışabilme becerisine sahip olma, gerektiğinde liderlik edebilme, dakiklik, taahhütlere ve alınan kararlara saygı gösterme, gözlemlenebilir adanmışlığa, bağlılık ve sorumluluk duygusuna sahip olma, sorumluluk alabilme, stresle başa çıkabilme, anlaşılır bir dilde iletişim ve empati kurabilme, önyargısız olma, mahremiyeti ve gizliliği sağlanma,

çatışmaları yönetebilme, kibar ve saygılı olma, belirsizlikle başa çıkabilme, kendi duygularını kontrol edebilme, geribildirim ve eleştirileri alabilme, iyi bir kişisel görünüme sahip olma, öz yönetimi sağlanma ve sınır belirleyebilme, belirsizlikle baş edebilme, eleştirilerle ilgili geri bildirimlere açık olma ve kendini gözlemlemektir (Mook vd., 2009: 88). Bazen çalışanlar, sahte profesyonel davranış da sergileyebilirler. Rees ve Knight (2007: 47), çalışanların davranışları takip edildiğinde sadece rol yaptıklarını ve içinde ne olduğuna bakmadan dışsal davranışlara uygun şekilde hareket ettiklerini ortaya koyan bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Profesyonel davranış bu nedenle “izlenim” yönetimine tabidir. Bireylerin diğerlerinin izlenimlerini yönetmesi ve başkalarına göre davranışlarını düzenlemesidir. Burada bir anlamda çalışanlar davranışlarını düzenlerken başkalarında kendileri hakkında olumsuz bir izlenim yaratmamak için ona uygun davranışlar sergilemektedir. Bazı noktalarda çalışanlar başkalarından olumsuz geri bildirim alsalar da işlerini kaybetmemek için ve mesleki etik kurallara uymak durumunda olduklarını bildiklerinden tarafsız bir duruş sergilemek ve nötr bir ifade takınmak zorunda kalmaktadırlar. Çalışanlar bunun işlerinin bir gereği olduğunu düşünmektedirler.

2.1.5. Mesleki Rol

Rol kavramı, bireylerin sosyal statüsü ile alakalı olarak onlardan beklenen davranışlar bütününe ifade etmektedir. Bu beklentiler genel olarak bireylerin içerisinde bulundukları ortamlara ya da statülerine göre çeşitlilik gösterebilmektedir. İş hayatında roller, çalışanların yapmak zorunda oldukları işler, görevler ve sorumluluklarından oluşur (Bilgin, 2003: 311). Roller, bir anlamda bireylerin, bir örgüt, grup ya da toplumdaki yerlerini belirlemektedir. Mesleki roller yapısal statü kapsamında değerlendirilmektedir (Turner, 1990: 88). Mesleki rol, çalışanların performanslarıyla alakalı olarak, meslek mensupları arasında meydana gelen beklentilerdir. Çalışanların, kendileri için öngörülmüş olan mesleki rollerinin gereklerini pasif olarak yerine getirmedikleri, rollerinin sınırlarını ortaya koymak için diğer çalışma arkadaşlarıyla ve yönetimle istişare içerisinde olması ve süreci dinamik olarak yönetmesi gerektiği görülmektedir (Hayes, 1969: 17).

Mesleki rol kavramını hem mesleğe hem de bireye yönelik boyutlarını ele almak gerekmektedir. Mesleğe özgü olan boyutta, mesleki rolün üstlenmiş olduğu fonksiyonların oldukça çeşitli olduğu belirtilmektedir. Bu noktada, çalışanların meslek seçimlerinde, seçecekleri mesleğin gerektirdiği mesleki rolün önemli olduğu ifade edilmekte ve mesleki rollerle çalışanların kimliklerinin uyuşmadığı noktalarda çalışanların mesleklerinde uzun süre kalmak istemeyecekleri iddia edilmektedir (Hayes, 1969: 17-18). Bu yüzden mesleki rol, meslek seçimlerinde oldukça önemli bir referans oluşturmaktadır. Mesleki rol, çalışanların

sosyalleşmesinde de oldukça etkilidir. Bireyler okulda, evde ve çalışma ortamlarında rolleri aracılığı ile yaşamlarını sürdürmekte ve bu roller sosyalleşme sürecinin bir parçası konumunda yer almaktadır (Musgrave,1967: 34).

2.1.6. Mesleki Kimlik

Mesleki kimlik, bireylerin kendilerine ilişkin olarak iş bölümünde belirli bir pozisyonda uzmanlaşması ve mesleği ile özdeşleşmesi sürecidir (Becker ve Carper, 1956: 289). Bireylerin kendilerini mesleki bir rolde tanımadıkları, güdüler, deneyimler, inanışlar ve değerler topluluğudur. Mesleki kimlik, sosyal kimlik kuramına göre sosyal kategorilerinden ve bireyin kimliğini oluşturan parçalardan biridir. Bireyler, mesleki kimlikleri sayesinde saygı görmekte ve toplumda yer edinmektedir (Atalay, 2017: 29).

İş hayatında profesyonel kimliğin oluşması sürecinde ilk olarak bireyler yaptıkları iş ile kim olduklarını karşılaştırmaktadır. Daha sonra bireyler, yaptıkları işlere bakıp, profesyonel olarak kim olduklarına yönelik bir düşünce geliştirmektedirler. Kimlik oluştururken bireyler, işlerini içerik ve süreç olarak değerlendirirler ve profesyonel kimlik sürecine yapılan müdahaleleri gözden geçirmektedirler. Burada iş-kimlik dengesinin olup olmadığına yönelik değerlendirme yapılmaktadır. Profesyonel kimliğin oluşmasında bireylerin rol hedeflerini belirlemesi ve çalışma arkadaşlarından ve üstelerinden gelen geri bildirim oldukça önemlidir. Ayrıca oluşturulan kimliğin, sosyal olarak kanıtlanması gerekmektedir (Bayraktaroğlu, 2010: 42). Profesyonelin kimliğin oluşması sürecinde mesleki gruplar oldukça önemlidir. Bireylerin profesyonel kimliklerinin geçerliliklerini kanıtlama noktasında meslek gruplarını dikkate alması doğaldır. Profesyonel kimliğin uyumlaştırılmasının ve bu kimliğin geçerliliklerinin kanıtlanması sonucunda, bireyler kendini daha yetkin hissetmekte ve kimlikle özdeşleşmektedirler. Sonuçta bireyler profesyonel kimliklerini oluşturma sürecinde yapmış oldukları işlerini dikkate almakta ve yaptıkları işler karşısında kim olduklarını sorgulamaktadırlar. Bu noktada bireylerin yaptıkları işe ilişkin mesleki rolleri onlara profesyonel kimliklerini uyumlaştırma sürecine bir referans sağlamaktadır (Seçer, 2007: 228).

2.1.7. Mesleki Saygınlık

Günlük söylemde statü ve saygınlık gibi kavramlar neredeyse birbirinin yerine kullanılmaktadır. Saygınlık özelliklerden, başarılardan, ilişkilerden elde edilen etki, itibar olarak tanımlanırken; statü, toplumdaki konum olarak tanımlanmaktadır (Hargreaves, 2009: 217). Saygınlık, güç ve imtiyaz kavramlarının birbirleriyle ilişkili kavramlar olduğu

görülmektedir. Güç ve imtiyaza her yerde çok değer verilir ve bu nedenle bireylerin saygınlığa sahip olduğu güç ve imtiyaza yol açmaktadır (Treiman,1977: 5).

Mesleki saygınlık, çeşitli disiplinlerdeki profesyonellerin kendileri için inşa ettikleri ve çalışma ortamlarına taşıdıkları profesyonel kimlik ve karakterle güçlü bir şekilde bağlantılıdır. Profesyonel saygınlık “dürüstlük, güvenilirlik ve kişisel karakter” üzerine kuruludur. Mesleki saygınlık, yüksek profesyonellik standartlarının (Cournoyer, 2008: 24) gösterilmesine ve genel olarak sosyal normlara ve değerlere bağlı sorumlu ve tutarlı davranışların gösterilmesine dayanmaktadır (Eisenegger, 2009:11). Eisenegger’in (2009: 13) de belirttiği gibi saygınlık, işlevsel yeterlilikten daha fazlasıdır, ahlaki bir boyutu vardır. Bu nedenle, profesyonel dünyadaki saygınlık, ayrılmaz bir şekilde kişinin ahlaki pusulasıyla bağlantılıdır ve her şey, özellikle iş içinde veya dışında, kişiyi herhangi bir şüpheye düşüren açık davranışlar, bazen geri döndürülemez şekilde saygınlığa zarar verebilmektedir (Kirwan ve Mc Guckin, 2013: 48).

2.2. Meslek Kavramına Yönelik Sosyolojik Yaklaşımlar

Meslek kavramına yönelik ortaya konulan sosyolojik yaklaşımlar mesleklerle ilgili yapılan çalışmalar kuramsal bir altyapı oluşturmuştur. Yaklaşımları kronolojik olarak sıralamak gerekirse ilk olarak 1950-1960 yıllarda özellikler yaklaşımı ve işlevselci yaklaşımın hakim olduğu görülmektedir. Daha sonra 1960-1970 yılları arasında etkileşimci yaklaşım ortaya çıkmış; 1970’lerde ise Marksist, Foucaultcu ve Neo-Weberci yaklaşımların etkisi hissedilmiştir. 1990’lı yıllarda ise söylem analizi meslek sosyolojisi alanına girmiştir. 2000’li yıllarda ortaya çıkan Yeni Kurumsalcı yaklaşım gelişmeye açık yeni bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (tablo 2.2). Bu bölümde meslek kavramıyla ilgili yaklaşımlar olan nitelik yaklaşımı, işlevselci yaklaşım, Marksist yaklaşım, nitelik yaklaşımı, süreç yaklaşımı, Foucaultcu, Neo-Weberci yaklaşım, söylem yaklaşımı, Yeni Kurumsalcı yaklaşım ele alınacaktır.

Tablo 2.2 Meslek Kavramına Yönelik Sosyolojik Yaklaşımlar

Mesleklerle ilgili teoriler	Örgütler	Toplum	Etkili olduğu dönem
Nitelik yaklaşımı	Mesleklerin örgütsel rolüne çok az ilgi gösterir.	Meslekler tipik olarak daha geniş sosyal yapı içinde yer almaz.	1950'ler–1960'lar
İşlevselci yaklaşım	Odak noktası, meslekler ve kuruluşlar arasındaki bağlantıdır.	Meslekler ve toplum arasında algılanan işlevsel ilişkiye odaklanmaktadır.	1950'ler–1960'lar
Etkileşimci yaklaşım	Meslekler örgütlerde sosyal olarak müzakere edilmiş bir grup olarak görülmektedir.	Daha geniş güç yapılarına veya tarihsel süreçlere çok az ilgi duymaktadır.	1960'lar–1970'ler
Marksist yaklaşım	Mesleklerin sınıf temelli örgütsel bağlamı kritiktir.	Meslekler, kapitalizm altında sosyal kontrolle karşı karşıya kalmaktadır.	1970'ler
Foucaultcu yaklaşım	Örgütsel bağlamlarda ilerlemenin rasyonelliğine ilgi duymaktadır.	Devlet yönetiminde mesleklerin profesyonel katılımı söz konusudur.	1970'ler
Neo Weberci yaklaşım	Meslekler ve kuruluşlar arasındaki gerilimlerle ilgilenir.	Mesleki çıkarlar ve güç yapıları sosyal kapanmayla ilgilidir.	1970'ler
Söylem analizi	Örgütlerde profesyonel kültürde söyleme odaklanmaktadır.	Analiz genellikle makro toplumsal düzeyde değildir.	1990'lar
Yeni Kurumsalcı yaklaşım	Profesyonel hizmet firmaları ve diğer organizasyonel bağlamlar anahtardır.	Meslekler, rekabet eden kurumların küresel ekolojisinin bir parçasıdır.	2000'ler

Kaynak: Saks, 2016: 13.

2.2.1. Nitelik Yaklaşımı

Nitelik yaklaşımının temel amacı, profesyonel mesleklere yönelik olarak belirli niteliklerin bir listesini ve kriterleri oluşturmak ve bu kriterleri profesyonel meslekleri daha anlaşılır ve açık olarak ortaya koymak için kullanmaktır (Dingwall; 1976: 331-332). Klegon tarafından taksonomik olarak da ifade edilen nitelik yaklaşımının dayandığı varsayımlar (Johnson, 1972: 25), profesyonel mesleklerin kendilerine özgü bazı özelliklere sahip olması ve iş bölümünde önemli ve pozitif bir rol oynamasıdır.

Becker “taksonomik” yaklaşımın Flexner’in 1915 yılında yayınlanan çalışmasında ortaya çıktığını iddia etmektedir. Flexner, bu çalışmasında profesyonel mesleklere yönelik altı kriter belirlemiştir (Flexner; 1915: 901-911):

- Profesyonel faaliyetler; büyük bir kişisel sorumluluk bilinciyle yerine getirilmektedir.
- Bilgiye dayalı olan, öğrenilen bir şeydir.
- Akademik olmaktan ziyade pratiktir.
- Teknikleri öğrenilebilmektedir ve bu profesyonel eğitimlerin temelini oluşturmaktadır.
- Önemli oranda içsel olarak organize edilmektedir.
- Profesyonel meslek üyeleri, kendilerini toplumun faydası için çalışan kişiler olarak görmektedirler.

Leicht ve Fennel (2001: 26), bir uğraşın meslek olabilmesi için kurama, bilgi birikimine ve entelektüel tekniklere bağlı olması gerektiğini, meslekle ilgili yeterli bilgi birikimine sahip olabilmek için kişilerin alana dair eğitim almasını; yerine getirilen görev ve sorumlulukların topluma fayda sağlamasını önemli bulmaktadır. Görev ve sorumluluklarda yüksek seviyede otonomiye sahip olmak, icra edilen mesleğe bağlılık ve sadakat göstermek, güçlü toplumsal duyarlılığa sahip olmak bir uğraşın meslek olarak tanımlanmasında önemli kriterlerdir. Diğer yandan mesleklerin, mesleki davranışlara sevk eden ve mesleki değer, ilke ve normları açıklayan etik kodları bulunmalıdır.

Nitelik yaklaşımı, meslekleri diğer gruplardan ayıran tanımlayıcı özellikleri ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, profesyonel grupların temel özelliklerinin neler olduğu konusunda fikir birliği olmaması, yaklaşımın eleştirilmesine neden olmuştur. Bu nedenle, bu büyük ölçüde sınıflandırıcı yaklaşım, elit mesleklerin sınıflandırma tablolarında daha üst sıralarda yer almalarına ve yeni gelişen meslek gruplarının kendilerini sınıflandırma tablolarında birkaç basamak yukarıya yerleştirmelerine yol açmıştır (Saks, 2016:3).

2.2.2. İşlevselci Yaklaşım

İşlevselci yaklaşım, Durkheim'in (1957) mesleki etik kavramına yapmış olduğu vurgudan etkilenmiş ve gelişme göstermeye ve araştırmalara daha çok konu olmaya başlamıştır. Bu noktada, Durkheim'in meslek grupları ve iş bölümünün modern toplumların ahlaki temellerini oluşturduğu görüşü, onun meslekleri, işlevsel olan sosyal güçleri somut hale getiren oldukça önemli varlık olarak konumlandırmasına ve toplumları tehdit eden unsurların meslekler tarafından önlenebileceğine inanmasına neden olmuştur (Macdonald, 1995: 2).

İşlevselci yaklaşım, meslekleri bir hizmet ideali imgesinde tasavvur etmekte ve toplumun çeşitli kesimlerini bir arada tutmaya katkı sağlayan ve gerekli olan işlevlerini düzenlemektedir. Dolayısıyla toplum, potansiyel olarak uyumlu, işbirliği yapan işlevlere sahip bir duruma gelecektir. Avukat, hekim, psikolog ve din görevlileri bu işlevler açısından tipik

meslek temsilcileridir. Amerikalı sosyolog Talcott Parsons (1968), bir mesleği toplum içindeki kültürel geleneğin önemli bir parçası olarak görmektedir. Meslekler, kişisel çıkarları optimize eden piyasanın aksine, açıkça "ortak iyiyi" temsil etmektedir. Bu nedenle, mesleki faaliyetler, müşterilere olan davranış konusunda bireysel çıkarlara izin vermeyen evrenselci çizgiler doğrultusunda organize edilmelidir. Ayrıca, profesyoneller, niteliklerin fark yarattığı eğitim yoluyla pozisyonlarına erişmiş olmalıdırlar (Krejsler, 2005: 341-342).

2.2.3. Etkileşimci Yaklaşım

Etkileşimci yaklaşım, meslekler sosyolojisinde alternatif bir görüş olarak öne sürülmüştür. Hughes (1958, 1971), Becker ve arkadaşları (1961) ve Freidson (1970, 1973), grupların ve bireylerin eylemlerini ve etkileşimlerini, katılımcı olarak sosyal dünyalarını nasıl oluşturduklarını ve kariyerlerini nasıl inşa ettiklerini konu edinmişlerdir. Özgeci davranış, hizmet ve yüksek etik standartlardan oluşan profesyonel ilkeler, günlük yaşamın unsurlarıdır ve bu nedenle biçimsel olan bütünlük ilkelerinden ziyade mükemmel olmayan (imperfect) sosyal yapılar olarak görülmüştür (Macdonald, 2006: 358).

Etkileşimci yaklaşım, ortaya koydukları argümanlar nedeniyle pek çok yazardan eleştiri almıştır. Etkileşimci yaklaşımda meslekler mikro yönelimli yaklaşımla incelenmiştir. Hughes (1963), doktorlar ve avukatlar gibi güçlü profesyonel mesleklerle ilgili çalışmalar yapıldığı gibi toplum tarafından dışlanmış mesleklerle ilgili de çalışmalar yapıldığını ifade etmiş ve bu güçlü profesyonel mesleklerle dışlanmış meslekler arasında paralellikler kurulmasının eleştirilere neden olduğunu belirtmiştir. Etkileşimci yaklaşım, yeni bakış açıları getirmesine rağmen genellikle sistematik verilerden çok anekdotlar kullandığı için çok fazla eleştiri almıştır. Dahası, etkileşimci yaklaşımın sadece sahne önüne odaklanması çok fazla eleştiriye uğramış ve mesleklere yönelik olarak daha geniş güç yapılarının ve tarihsel süreçlerin ihmal edilmesine yol açmıştır (Saks 1995: 19).

2.2.4. Marksist Yaklaşım

Marksist yaklaşım, Weberci yaklaşımdan farklı olarak piyasa yerine üretim ilişkilerine odaklanmaktadır. Marksist yaklaşımlarda araştırmacılar şüpheli bir tavır sergilemektedir. Buradaki en uçta yer alan görüş, profesyonel mesleğe mensup olan üyeleri politik açıdan şüpheli görmesidir. Örnek olarak, Poulantzas profesyonel meslekleri, burjuva sınıfı olarak görmektedir. Ehrenreich de profesyonel mesleklerin, profesyonel yönetsel sınıfların içinde en önemlisi olduğunu ifade etmektedir (Saks, 1983: 11-12). Marksist yaklaşımın temel görüşü, profesyonellerin haklılıklarını ispat etmemiş seçkinlerin temsilcisi olduğunu düşünmesi ve

profesyonel meslek mensuplarının ekonomik ayrıcalık ve sosyal durumlarına karşı düşmanca bir tavır sergilemektir (Freidson, 1994: 4).

Marksizm, mesleklerin proleterleşmesi ve mesleklerin devletle ilişkisi olmak üzere iki önemli konuya odaklanmaktadır. İlk olarak proleterleşme, sosyal tabakalaşmaların sonucunda oluşmuştur. Buna göre, profesyoneller yapmış oldukları iş üzerindeki bütün otonomilerini kaybetmişlerdir. İkinci olarak, yaklaşım yapısalcıdır ve bu yaklaşımda devlet mesleklerin gelişmesi noktasında kilit öneme sahiptir (Macdonald, 1995: 23).

2.2.5. Süreç Yaklaşımı

Süreç yaklaşımı, bir mesleğin profesyonel meslek seviyesine ulaşması için geçirmiş olduğu aşamaları ortaya koyan ve profesyonel mesleği açıklayan içsel süreçlere dikkat çeken bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, çok aşamalı zamansal analiz olarak da ifade edilmektedir (Bayraktaroğlu, 2010: 24). Bu anlamda profesyonel mesleklerin geçirdiği süreçleri ortaya koyan bazı çalışmaların olduğu görülmektedir. Carr Saunders ve Wilson (1993), İngiltere’de 22 mesleği incelemişler ve bir mesleğin profesyonelliğe ulaşması için geçirmesi gereken aşamaları ortaya koymuşlardır. Buna göre, profesyonel mesleklerin geçirdiği aşamalar (Carr Saunders ve Wilson, 1933: 284-286) aşağıdaki gibi özetlenebilir:

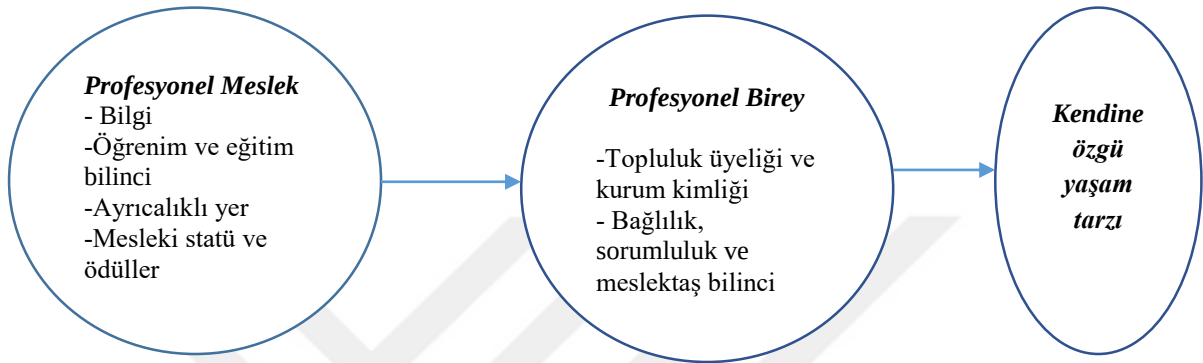
- Uzun bir eğitim ile uzmanlaşma sağlarlar ve teknik bilgi elde ederler.
- Kazanmış oldukları bu teknikle alakalı olarak bir sorumluluk bilincini geliştirirler.
- Belli standartları tuttururlar ve yeteneklerinin test edilmesi için bir dernek kurarlar.

Harold Wilensky, Amerika’da 18 mesleğin tarihini inceleyerek profesyonel bir mesleğin geçirmiş olduğu süreçleri ortaya koymuştur. Ona göre profesyonel bir mesleğin sahip olması gereken bazı süreçler vardır (Wilensky, 1964: 142):

- Tam zamanlı olması
- Eğitim verilmeye başlanması
- Meslekle alakalı bir derneğin kurulması
- Yasal olarak destek alabilmek için çaba harcaması
- Etik kural ve normların belirlenmesi

Yukarıda belirtilen süreç yaklaşımına yönelik bu açıklamalar ışığında bir profesyonel bir mesleği şu şekilde tanımlamak mümkündür: “Toplumsal herhangi bir kategorisinin talep ettiği, çoğu insan için ulaşılması, anlaşılması ve kullanılması güç olan belirli bir bilgi çeşidini, yüksek düzeyde bir eğitim almak ve hayat boyu öğrenim bilincini kazanmak koşuluyla, üretmek ve bunu uygulamak konusunda, ayrıcalıklı bir yer edindiği piyasada belirli bir kontrol düzeyine

sahip olan, öznel ve nesnel açılardan geçerliliği kanıtlanmış ve bilgisi sayesinde elde ettiği bir mesleki statüsü yanında yüksek düzeydeki maddi ödülleri de bulunan, ona bir baskı grubu niteliğini ve topluluk, üyelik ve kurum kimliği gibi duyguları kazandıran örgütlenme süreçlerini tamamlamış, kişisel boyutta da bağlılık, sorumluluk ve meslektaşlık bilinci gibi bazı hisleri içinde barındıran ve bütün bu özelliklerinden dolayı diğer iş ve mesleklerden farklılığını ortaya koyan kendine özgü bir yaşam tarzıdır” (Seçer, 2007: 54). Belirtilen tanım ışığında profesyonel meslek olgusunu belirleyen değişkenler aşağıdaki şekildeki gibi gösterilebilir.



Şekil 2.1 Profesyonel Mesleğin Üyeleri

Kaynak: Seçer, 2007: 56.

2.2.6. Foucaultcu Yaklaşım

Foucaultcu yaklaşım, Anglo-Amerikan bağlamında profesyonel meslek gruplarını analiz etmek için paralel bir eleştirel kuramsal platform olarak ortaya çıkmıştır. Yaklaşımda uzmanlığın kurumsallaşması yoluyla modern toplumlarda devletin yönetim yapılarına dahil edilmelerinin altını çizmek için yönetimsellik kavramı mesleklere uygulamıştır. Foucaultcu yaklaşım uzmanlığın kurumsallaşabilmesi için faaliyetlerin normalleştirilmesine, meşrulaştırılması ve düzenlenmesine odaklanmıştır (Saks, 2016: 5). Foucaultcu yaklaşımı benimseyen yazarlardan olan Johnson (1995) devleti, yönetim göreviyle bağlantılı bir kurumlar, prosedürler, taktikler, hesaplamalar, bilgi ve teknolojiler kümesi olarak görmektedir. Bununla birlikte, Foucaultcu yaklaşım, fazla soyut olduğu ve yeterince iyi kanıtlanmamış iddialarda bulunduğu için eleştirilmiştir (Macdonald 1995: 45). Özellikle, yönetimsellik kavramının uygulanmasında mesleklerin devletten analitik olarak ayrılması rasyonalitenin sorgulanmasına neden olmuştur (Saks 2012:3).

Foucaultculara göre, modern yönetim uzmanlık ve bilgiye dayanmaktadır ve bağımsız meslekler aracılığıyla uzmanlığın kurumsallaşması, modern devletin ortaya çıkışının ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir (Evetts ve Dingwall, 2002: 162). Bu şekilde, mesleklerin sosyal yönetime katkı sağladığı belirtilebilir. Foucaultcular, yönetimselliği, devlet

aktörlerinin niyetlerinden bağımsız olarak meydana gelen sosyal bir süreç olarak görmektedirler. Dahası, savunucuları, meslekleri devlet sisteminin bir parçası olarak geniş bir şekilde tanımlayarak, meslekleri devlete indirgemekte ve devlet-meslek ilişkilerini incelemeyi zorlaştırmaktadır. Bunun sonucunda, mesleklerin gelişimine saygı duyan devlet faaliyetleri aksamaktadır (Adams ve Saks, 2018: 65).

2.2.7. Neo-Weberci Yaklaşım

Neo-Weberci bir yaklaşım, bir meslek olarak statü kazanmayı arzulayan profesyonellerin karşılaştığı koşulları ve olasılıkları anlamamıza yardımcı olmaktadır. Neo-Weberci yaklaşım, meslek anlayışında çıkar çatışmalarına odaklanmaktadır. Bu anlayış bir mesleği neyin ya da nelerin oluşturduğunu anlamak için temelde farklı bir yaklaşım sağlamaktadır. Bu yaklaşıma göre bir mesleğin meslek statüsü kazanıp kazanmadığını belirleyen süreci açıklayan anahtar kavram sosyal kapalılıktır. Belirli mesleklerin, belirli bir çalışma alanını kullanmak ve kontrol etmek için münhasır haklar elde etmek amacıyla devlet desteği için lobi yaptığı süreçlere vurgu yapılmaktadır. Bu süreçlerden başarıyla çıkanlar, çalışma yetkilerini elde etmek için girişimlerde bulunmaya başlamaktadırlar. Böylelikle meslek grubu, sahip olduğu ödül ve ayrıcalıklara erişimi sadece dar bir çevreyle sınırlandırarak üyelerinin koşullarını iyileştirme sürecini başlatabilir (Kresjler, 2005: 343).

Neo-Weberci yaklaşımı benimseyen sosyologlar, meslek gruplarını öncelikle ya belirli hizmetler piyasası ya da iş organizasyonu üzerindeki tekelci kontrolleri açısından tanımlarlar. Neo-Weberci yaklaşım, profesyonel mesleklerin toplumdaki rolünü ve başarılı profesyonelleşme stratejilerini destekleyen yapısal koşulları ortaya koymaktadır. Neo Weberci yaklaşıma yönelik eleştiriler, meslekler ve kamu yararı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesine yönelik katkıların, taksonomik açıklamalarda çok az gelişme gösterdiği veya hiç gelişme göstermediği yönündedir (Saks, 1995: 20).

2.2.8. Söylem Yaklaşımı

Son yıllarda bazı araştırmacılar, meslekleri incelerken yapısal değerlendirmeler yerine söylem analizi yoluyla sembolik etkileşimcilerin yorumcu yaklaşımıyla daha mezo ve mikro bir perspektife geri dönmüşlerdir (Gubrium ve Holstein 2003: 230). Söylem analizi, yönetici ve amir gibi meslek gruplarının, meslek ve profesyonellik kelime dağarcığını nasıl kullandıklarına ve söylemlerine odaklanmaktadır. Ayrıca tipik olarak işyeri ortamlarına sınırlı odaklanması ve profesyonelliğin sadece bir sembol olarak ele alınması göz önüne alındığında, bazı dezavantajları bulunmaktadır. Bununla birlikte, söylem analizi, makro toplumsal düzeydeki

politika bağlamında mesleklerin ideolojilerini inceleme ve grupları profesyonelleştirmeye yönelik köklü uygulamaya önemli bir katkı sağlayabilir (Saks, 2016: 5-6).

2.2.9. Yeni Kurumsalcı Yaklaşım

Yeni kurumsalcı yaklaşımın yakın zamandaki gelişimi, meslek okullarında mesleklere olan ilginin artmasıyla aynı zamana denk gelmiş ve mesleklerin sosyal bilimsel incelemesiyle giderek daha fazla bütünleşmesine yol açmıştır. Bu nedenle, profesyonel hizmet firmalarının kendileri de dahil olmak üzere, ticari ve kamu sektörü ortamlarında mesleklerin genişleyen konumuna daha fazla odaklanmıştır. Bu yaklaşım, Suddaby ve Muzio (2015) meslekleri, kurumsal form ekolojisinde hayatta kalabilmek için mücadele eden kurumlar olarak görmektedir (Saks, 2016: 181).

Suddaby ve Muzio'e (2015) göre Yeni kurumsalcılar için temel araştırma sorusu, profesyonelleşmenin daha geniş kurumsallaşma projelerinde oynadığı rolü anlamaktır. Bunu yaparken, mesleklerin sosyo-ekonomik ayrıcalıklarını sürdürme ve genişletme arzusu da dahil olmak üzere, profesyonelliğin denklemden önemli bir unsur olduğu teorik olarak kabul edilmeye devam etmektedir. Bununla birlikte, aynı zamanda, profesyonel hizmet firmalarının da ekonomik ve politik etkilerini korumak ve geliştirmek için çaba gösterecekleri kabul edilmektedir. Bu, yeni kurumsalcıları mesleklerin hem diğer profesyonel gruplarla hem de kurumsal biçimlerle simbiyotik sosyal konumları için rekabet etmesi olarak kavramsallaştırdıkları ekolojik bir yaklaşımı benimsemelerine yol açmıştır (Saks, 2016:13).

2.3. Normlar ve Mesleki Normlar

Mesleki normlar, normlar ve değerlerden beslenmektedir. Normlar, belli sosyal ortamlar ya da belli gruplar içerisinde bireylerden beklenen davranışlardır. Bu noktada belli davranış kalıpları, toplum tarafından uygun ve doğru olarak kabul görüyorsa norm adı verilmektedir. Normlar toplum tarafından kabul edilen davranışları yönlendirmekte, düzenlemekte ve kontrol etmekte kullanılan standartları ortaya koyduğu için kültürlerin de özelliklerini yansıtmaktadır. Her kültürde toplumsal düzenin kurulmasını sağlayan, doğruyu ve yanlış, iyiyi ve kötüyü belirleyen standartlar ve kurallar bulunmaktadır. Bu anlamda bireylerin davranış ve tutumlarını belirleyen bu standart ve kurallar norm olarak ifade edilmektedir (Bahar, 2014: 41).

Normlar, değerlerin yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır ve bir grubun bütün üyeleri tarafından paylaşıldığından kolektiftir. Normların genel özellikleri aşağıdaki gibidir (Bahar, 2014: 41):

- Normlar, sürecin işleyişini kolay hale getirmektedir.
- Normlar yavaş yavaş değişiklik göstermektedir.
- Herhangi bir gruba mensup olanlar, normları farklı düzeylerde benimsemektedir.
- Norm grup yaşamının önemli bir bölümünü içerisine almaktadır.
- Herhangi bir gruba mensup olanların sahip oldukları statüler normlara uyum derecelerini etkilemektedir.
- Normlar genel olarak gruba mensup olanların çoğu tarafından kabul edilmektedir.

Normlar içerisinde toplumsal normları da ele almak yerinde olacaktır. Toplumsal normlar, belli bir grup içerisindeki insanların ilişkilerini düzenlemekte ve eylemlerine yön vermektedir. Toplumsal normların amaçları şunlardır (Torlak 2014: 15):

- Normlar, grupların temel değerlerini yansıtmaktadır. Bu yüzden grup üyelerinin başka bireylerden ayrılıklarını da yansıtmaktadır.
- Normlar, grup üyelerinden beklenen davranışları basitleştirmektedir.
- Normlar bireylerin sıkıntılı durumlara düşmelerini engellemektedir.
- Normlar sayesinde grup üyelerinin sapkın davranışları reddedilmekte ve grupların devamı sağlanmaktadır.

Normlar, temelde yazılı ve yazısız olarak ikiye ayrılmaktadır. Yazılı normlar, resmi normlar olarak da tanımlanmaktadır. Yazılı normlar, tüzükler, yasalar ve yönetmelikler gibi devletin ilgili organları tarafından hazırlanan ve uygulamaya konan, gerektiği zaman değiştirilen ve sosyal düzeni sağlayan kurallar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kurallar hukuk kurallarıdır ve bu kurallara uymayanlar cezalandırılmaktadır (Başpınar ve Çakıroğlu, 2011: 44).

Yazısız normlar, resmi olmayan normlardır. Sosyal norm olarak da tanımlanan yazısız normlar, gelenekler, töreler, görgü kuralları, din kuralları ve adetlerden oluşmaktadır. Gelenekler, toplumlarda çok öncelerden kalmış olmaları nedeniyle oldukça önemli tutulup bir kuşaktan diğerine iletilen bilgiler, töreler, davranışlar ve alışkanlıklardır (TDK).

Normları bir de hukuki normlar, ahlaki normlar, dini normlar olarak da ele almak gerekmektedir. Hukuki normlar, hiyerarşi piramidinin içinde devletlerin çatısını oluşturmaktadır. Hukuk sistemi, piramidin en üst noktasında yer alan en genel ve soyut büyük norma bağlıdır. Hiyerarşik olarak bakıldığında en soyut ve en genel normlardan en somut ve en özel normlara doğru bir geçiş vardır. Bu anlamda hiyerarşik olarak en tepede yer alan anayasalar tüm hukuki normların temelini oluşturan yasalardır. Anayasalardan sonra, kanunlar, yönetmelikler, tüzükler, yönergeler, kanun hükmünde kararname, tebliğler gibi alt normlar

da bulunmaktadır. Burada yönetmelikler tüzüklerden, tüzükler yasalardan, yasalar anayasalardan çıkmaktadır ve alt sırada bulunan normlar daha üst sıralarda yer alan normlara aykırı hükümler içermemektedir. Ahlaki normlar toplumda kendiliğinden oluşan, toplumdan topluma değişiklik gösterebilen normlardır. Ahlaki normlar, hukuki normlar gibi genel geçerliliğe sahip değildir. Hukuki normlarda cezai yaptırımlar bulunmakta iken, ahlaki normların yaptırımları ayıplama, kınama ve dışlama şekillerinde olabilmektedir. Dini normlar ise toplumda istikrar ve düzen sağlama misyonu ile benimsenmiş normlardır; yaptırımları arasında sevap ve günah yer almaktadır (Bahar, 2014: 43-44). Tüm normlar bireylerin hafızalarında doğdukları andan itibaren yer edinmekte ve kurumsal hafıza olarak yer almakta; mesleki normların belirlenmesine ve ortaya konmasına da zemin hazırlamaktadır.

Değer; ihtiyaç duyduğumuz, yöneldiğimiz, aradığımız ve en önemlisi bireyleri tamamlayan ve belirli bir yönde tercihte bulunmaya iten inançlardır. Bir yönüyle iyi olan davranışı belirleme kriteri olarak karşımıza çıkmaktadır. Değerler bireye ya da bir gruba özgü olabilmekte ve kültürlenme süreçleri içinde kazanılmaktadır (Tekin, 2020: 3-4). Değerler; etik değerler ve ahlaki değerler olarak ikiye ayrılmaktadır. Etik değer, yazılı norm sistemidir ve meslek etikleri ve insan hakları bu tür normları kapsamaktadır. Ahlaki değerler, belli gruplarda belli zamanlarda geçerli ve bu grupta yer alan bireylerin eylemlerini ve ilişkilerini belirleyen yazılı olmayan kurallar sistemi olarak ifade edilmektedir. Kültürel normlar, ahlaki değerler kapsamına girmektedir (Kuçuradi, 2020: 60-61). Ahlaki değerlerin özellikleri aşağıdaki gibidir (Torlak, 2014: 39-40):

- Ahlaki değerler, birey ve toplum arasındaki ilişkileri düzenleyen toplumsal fenomenleri ve süreçsel özellikleri içerir. Bu değerler, bireylerden sorumluluk isteyen ve bilinçli duruş sergilemesini ve kararlar almasını istemektedir.
- Ahlaki değerler, insan faaliyetleri, eylemleri ve düşünceleriyle bağlantılı ve toplumsallaşmış değerlerdir.
- Ahlaki değerler, kuralda davranış ve eylemleri değerlendirmektedir. Ayrıca ahlaki değerler, norm koyucu olarak var olan ile olması gereken arasındaki “olma” ile “gereklilik” arasındaki bağı da kurmaktadır. Böylece birey ile toplum arasındaki ilişkide bilinçli kararlar almasını sağlayarak “var olan”dan “gerekli olan”a geçişi kolaylaştırmaktadır.
- Ahlaki değerler, bunları kuran toplum ya da sınıftan soyutlanarak ele alınmamakta aksine toplumsal bilinç dikkate alınarak ele alınmaktadır.

Değerler, başarı için kılavuzdur ve neyin kabul edilebilir olduğuna dair paradigmalardır. Değerler, duyguları deneyimlerle ilişkilendirir ve bireylerin seçimlerine, kararlarına ve eylemlerine ve davranışlarına rehberlik eder. Naagarazan, (2007: 3-5), beş temel insan değeri olduğunu ortaya koymuştur:

- **Doğru Davranış:** alçakgönüllülük, duruş, kendine güven; sosyal beceriler kapsamında iyi davranış, israf etmeme, görgü, yardımseverlik, iyi ilişkiler ve etik beceriler anlamında ise davranış kurallarına uyma, cesaret, güvenilirlik, görev bilincine sahip olma, herkese saygı, verimlilik, inisiyatif, beceriklilik, yaratıcılık, dakiklık, sebat ve sorumluluktur.
- **Barış:** memnuniyet, sakinlik, dikkat, eşitlik, haysiyet, disiplin, konsantrasyon, sakinlik, sadakat, odaklanma, minnettarlık, mutluluk, uyum, tevazu, iyimserlik, sabır, kendini kabullenme, kendine güven, öz denetim, öz disiplin, öz saygı, hoşgörü ve anlayış.
- **Gerçeklik:** doğruluk, merak, sezgi, adalet, kararlılık, bütünlük (söz, eylem birliği ve düşünce), dürüstlük, bilgi arayışı, sentez, iyimserlik, güven, samimiyet, korkusuzluk, akıl, kendini analiz, araştırma ruhu ve doğruluk.
- **Sevgi:** şefkat, anlayış, özen, sempati, düşünceli olma, adanmışlık, özveri, saygı, sabır, hoşgörü, cömertlik, bağlılık, güven, insanlık, affetme, vatanseverlik, empati, fedakârlık, dostluk, nezaket ve paylaşım.
- **Şiddet eğilimi göstermeme:** psikolojik anlamda iyilikseverlik, başkalarına saygı, mutluluk, ahlak, affetme, sadakat, evrensel sevgi, hoşgörü ve görgü; sosyal anlamda diğer kültürleri takdir etme, sosyal adalet, ulusal farkındalık, vatandaşlık, kardeşlik, eşitlik, çevre bakımı, mülke saygı, kararlılık, azim, özveri, bağlılık, istikrar, sebat, dayanıklılık.
- **Doğruluk:** kesinlik, özgünlük, doğruluk, gerçeğe yakınlık, dikkat olarak tanımlanır. Doğruluk, gerçeği söylemeyi, abartmamayı ve kişinin işine özen göstermeyi içerir.
- **Ayırt etme becerisi:** algılama, derinlik ve içgörü anlamına gelir. Ayırt etme, ortalama zihin için neyin açık olmadığını görme gücü anlamına gelir. Ayırt etme, neyin doğru veya gerçekten mükemmel olduğunu ayırt etme veya seçme gücünü vurgular.

Bir başka insani değer doğru olmaktır. Doğruluk kavramı, güvenilirlik ve doğru sözlü olma anlamına gelmektedir. Doğruluk, etik davranışı, içtenliği ve ilişkilerde dürüst olmayı gerektirmektedir. İçten olmayanlar ve dürüst davranış göstermeyenler ilişkilerinde kendi sonlarını hazırlar ve güven kaybederler. Bireylerin aralarındaki ilişkileri zedeleyen davranış, çoğu zaman güvensizlik ve korkudan kaynaklanan yalan söyleme davranışdır. Bireyler

yalandan uzak durarak üstlerine ve astlarına karşı güven oluşturmak zorundadır. Meslek hayatı açısından değerlendirildiğinde dürüst, doğru davranmak, eşit, tarafsız ve adil olmak meslek etiğinin temel ilkeleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Bahar, 2014: 70). Doğruluk, iki yüzlülük ve yalanı reddeden davranış ve eylemlerle ilgili bir erdemdir. Erdem, ahlaki olarak değerli ve iyi olan davranışları ifade etmektedir. Etik davranış, insanlara yalan söylememe, dürüst olma ve içten davranmayı gerektirmektedir. Aksi şekilde davranma gerek toplumsal olarak gerekse iş hayatında güvensizlik yaratacaktır. Örgütlerde güvene dayalı ilişkiler kurulduğu zaman çalışanlar örgütlerine bağlı olacaktır (Tekin, 2020: 49).

Mesleki normlar, bir mesleği icra ederken etik olarak genel anlamda yapılması ve yapılmaması gerekenlere yönelik kurallar, ilkeler ve değer yargılarıdır. Etik olarak ifade edilen meslek normlarının oluşmasında pek çok faktörün etkili olduğu ve oldukça geniş kapsamlı bir kavram olduğu görülmektedir (Yetişken, 2005: 73). Meslek normları dünyada çeşitli meslekler olduğu ve bu mesleklerde farklı uzmanlık alanlarına yönelik beceri, teknik bilgi, deney vb. çeşitlilik gösterdiği için çok fazla sayıda ve çeşitlidir.

Mesleki normlar, mesleğe mensup olanların her türlü davranışlarını içine almaktadır (Şeşen, 2020: 63). Meslek normları; dünyada çeşitli meslekler olduğu ve bu mesleklerde farklı uzmanlık alanlarına yönelik beceri, teknik bilgi, deney vb. çeşitlilik gösterdiği için çok fazla sayıda ve çeşitlidir. Mesleki normlar, bir mesleği icra ederken etik olarak genel anlamda yapılması ve yapılmaması gerekenlere yönelik kurallar, ilkeler ve değer yargılarıdır. Etik olarak ifade edilen meslek normlarının oluşmasında pek çok faktörün etkili olduğu ve oldukça geniş kapsamlı bir kavram olduğu görülmektedir. Bu anlamda etik olarak ifade edilen meslek normlarının oluşmasında insana verilen değer ve bu değerın korunmasının da etkili olduğu görülmektedir. Örneğin hekimlik mesleğinde şu ilkelerin oluşmasında insan değerini korumaya yönelik etik ilkelerin olduğu göze çarpmaktadır: Hastaya karşı hastalığı ile ilgili açık olmak, hastaya saygı duymak, hastanın sırlarını açığa çıkarmamak, hastayı doğru bilgilendirmek vb. bu örnekler artırılabilir. Diğer meslek normlarında da insan değerinin bilgisi yer almaktadır. Örneğin, öğretmenlikte öğrenciyi; basında dinleyiciyi, hizmet sektöründe müşteriyi; doğru bilgilendirmek, açık olmak ve aldatıcı olmamak gerektiğini ifade eden meslek normlarında olduğu gibi. Bu çerçevede meslek normu insan değerinin bilgisinden türetilmiş olan meslek ilkesidir (Yetişken, 2005: 73-74).

2.4. Meslek Etiği

Meslek etiği, genel anlamda ortaya konulan etik yaklaşımların meslek alanlarında somutlaşmış biçimleridir. Meslek etiklerinde cevap beklenen sorular bireylerin mesleklerini icra ederken ne yapmaları ya da yapmamaları gerektiğine yönelik sorulardır. Örneğin etik ve hukuk normlarıyla ilgili sorular bulunmaktadır. Soruların yanıtları verildiği takdirde uluslararası bildirgeler, sözleşmeler ve mesleki etik ilkeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde meslek etiklerinin aradığı şey normlardır, ama bu normların özel nitelikte olması ve söz konusu mesleği icra edenlerin, nerede olurlarsa olsunlar eylemlerini ve kararlarını belirlemesi beklenmektedir (Kuçuradi, 2020:8-30). Meslek etiği, profesyonel ve diğerleri arasındaki ilişkiyi yönlendiren ahlaki yönergelerle ilgilidir. Doğruyu yanlıştan ayırt etmek için tasarlanmıştır. Meslek etiği, kurallardan oluşmaktadır. Kurallar, tanınmış bir makam tarafından uygulanan zımni veya açık kodlar olabilen zorunlu kurallardır (Millerson, 1998:149). Meslek etiğinin beş temel özelliği bulunmaktadır. Birincisi, neredeyse tüm mesleklerin bir tür resmi mesleki etik kuralları bulunmaktadır. İkincisi, resmi etik kurallara hem inanç hem de uyum, meslek içi durumla olumlu bir şekilde ilişkili gibi görünmektedir. Üçüncü bir özellik, meslek etiğinin uygulanmasıyla ilgili esasları içermektedir. Meslek etiğinin dördüncü temel özelliği, bireysel profesyonellere ve bireysel mesleki davranış durumlarına uygulanmasıdır. Mesleki etiğin beşinci bir özelliği, emirlerin kendilerine özgü olmasıdır (Abbott, 1983: 857-858).

Meslek etiği ilk olarak 1960'larda ABD'de gündeme gelmiştir. 1980'lere ABD'deki tüm büyük şirket ve işletmelerde Etik Hizmet İçi Eğitim ve Danışmanlık Birimleri, Etik Komiteleri ve Etik İlkeleri oluşturulmuştur. Profesyonel etik olarak da adlandırılan meslek etiği, iş yaşamındaki davranışlara yön veren, onlara rehberlik eden etik prensiplerin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Kolçak, 2018: 68). Meslek etiği, belli bir meslek grubunun, mesleğe yönelik oluşturduğu, meslek mensuplarına uymaları gereken ilkeleri gösteren, onları belli ilkelere uymaya ve davranmaya zorlayan, bireysel eğilimini sınırlayan mesleki ilkeler bütünüdür. Kutlu'ya (2008) göre, meslek etiği hukukun ortaya koymuş olduğu kanunların da ötesinde uyulması zorunlu olan daha üst değer yargılarını içermektedir. Bu noktada mesleki davranışı düzenleyen kurallar dizisi kanunlardan daha geniş kapsamlı bir kavram olarak görülmektedir (Bahar, 2014: 57). Meslek etiği, her mesleğe kendine özgü etik ilke ve kurallar oluşturarak, bunların standart hale getirilmesinde katkıda bulunulan uygulamalı etik türüdür. Meslek etiği, meslek gruplarını oluşturan bireylerin kendi arasında ve toplumla olan ilişkilerini düzenlemektedir. Bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgiye tezin ilerleyen kısmında yer verilecektir (Kolçak, 2018: 51).

Meslek etiği etik disiplininin alt dalında yer almaktadır. İnsan hayatının önemli bir parçasını oluşturan meslek hayatının da kendine özgü kuralları ve bir etik anlayışı bulunmaktadır. Meslek etiği, meslek yaşamındaki davranışlara ve neyin yapıp neyin yapılmayacağına yön veren etik normlar ve ilkelerin toplamıdır (İşgüden ve Çabuk, 2006: 60). Meslek etiğinin özellikleri şunlardır (Bahar, 2014: 65):

- Meslek etiği bireysel etiğe dayanmaktadır: Bireylerin özel hayatlarındaki etik davranışları ile iş hayatlarındaki doğruluk ve dürüstlük konusunda net belirlenmiş bir ayrım yoktur.
- Meslek etiği dürüstlüğe dayanmaktadır: Bir hizmet esnasında bireylerin birbirlerine saygı göstermesi, yaptıkları işleri dürüstçe ve iyi niyetle sürdürmeleri etik kurallara ve normlara uygunluğu ifade eder. Dürüstlük meslek etiğinin en temel ilkelerinden biridir.
- Meslek etiği namus gerektirmektedir: Burada namus, güvenilir olma, bütünlük arz etme ve tutarlı olma anlamına gelmektedir. Bu noktada namuslu olmak; meslek etiğine uygun davranmak, dürüst ve saygılı olmak, sözlerinin arkasında durmaktır.
- Meslek etiği doğru söylemeyi gerektirmektedir: Bireylerin iş hayatında her koşul altında doğruyu söylemeleridir.
- Meslek etiği güvenilir olmayı gerektirmektedir: İşletmeyle ilgili gerçek bilgilerin yansıtılması, yanlış ve yalan bilgilerin verilmemesidir.
- Meslek etiği bir iş planı gerektirmektedir: Kurumların meslek ahlakı, onların toplum karşısındaki duruşuna, vizyonuna ve toplumsal rolüne bağlıdır. Kurumların geleceğe dönük net planları olursa meslek etik kurallarına ve normlarına uyma davranışı artış gösterecektir.
- Meslek etiği hem içsel hem de dışsal olarak uygulanmaktadır: Kurumlar hem çalışanlara hem müşterilere karşı etik davranış gösterirler.
- Meslek etiği kar gerektirir: Mesleki etiğine uygun davranan kurumlar doğru olarak işletilen, güçlü yönetim sistemine sahip olan ve geleceğe hazır işletmelerdir.
- Meslek etiği değerler üzerine kurulmaktadır.
- Meslek etiği işletmenin tepesinden başlamaktadır: Kurumlarda yöneticiler mesleki etik ilkelere uygun davranırsa çalışanlar da bu ilkelere uygun davranmak durumunda kalır.

Geleneksel meslek etiğinin temel düşüncesi, meslek mensuplarının mesleklerini yerine getirmek aracılığıyla kendilerine ihtiyacı olanlara hizmet ederek kamu yararına çalışmalarıdır. Başka bir ifade ile mesleğin yerine getirmekten kaynaklanan statü, güç, gelir, maaş gibi faydalar meslek mensubu için ikinci planda kalmalıdır. Örneğin doktorlar para kazanmak için

hastalarına bakamaz ama hastalarına baktıkları için para kazanmaktadırlar. Bu noktada meslek sahibi olmak işçilik ve iş adamlığından ayrılmaktadır. Çünkü bu gruplar açık olarak uğraşlarının amacını kar ya da ücret olduğu ifade etmektedirler. Doktorlar, hukukçular, öğretmenleri mühendisler gibi meslek mensuplarının kendilerine özgü meslek etiği normları bulunmaktadır. Bu normlar belirli mesleki faaliyetlere göre oluşturulmuş, genel ahlaki kabullerden yola çıkarak hazırlanan yol gösteren normlardır (Arslan, 2012:106).

2.5. İş Etiği

İş etiği, genel etik kuralının iş davranışlarına yansımaları ve uygulanması olarak ifade edilmektedir. İş etiği, iş faaliyetinin uygunluğunun değerlendirilebileceği iş kurallarıdır. İş etiği genellikle işyerinde nelerin doğru nelerin yanlış olduklarının farkında olmak ve doğru olan eylemleri gerçekleştirmektir. İş etiği, iş endüstrisi veya ilgili faaliyetler, kurumlar ve inançlarla ilgili etik konuların sistematik olarak incelenmesidir. İş etiği, iş ve endüstride değerlerin sistematik olarak ele alınmasıdır. İş etiği, ticari faaliyetin uygunluğunun yargılanabileceği iş kurallarıdır. İş etiği, iş politikalarına, kurumlarına ve davranışlarına uygulandığı için ahlaki standartlara odaklanmaktadır (Paliwal, 2006: 7).

İş etiği, çalışanların iş yerinde göstermiş olduğu davranışlara rehberlik edecek değerler, ilkeler ve standartlardan oluşmaktadır. İlkeler evrensel davranışlara yön vermekte ve kuralların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Tekin, 2020: 79). İş etiği, iş davranışlarıyla alakalı olarak nelerin doğru nelerin yanlış, nelerin haklı nelerin haksız olduğu konusunda inanca dayalı kurallar ve ilkeler toplamını ifade etmektedir (Bahar, 2014: 54). İş etiği çalışma ortamında nelerin doğru, nelerin yanlış olduğunun farkında olmak, doğru olanı yapmak ve adil davranmaktır. İş etiği insan refahını, adaleti, insanlığı ve dürüstlüğü etkiledikçe, iş örgütleri içinde alınan hedeflerin, politikaların, uygulamaların ve kararların ahlaki değerlendirmesine atıfta bulunduğu görülmektedir (Pinnington vd., 2007: 4, Trevino ve Nelson, 2013: 18-19).

Endüstri ve toplum, birbirleriyle etkileşim halinde olan ve birbirine bağımlı olan iki sistem olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplum; tüketim, dağıtım ve üretim faaliyetlerini sağlayan endüstri/iş sistemi gerektirir. Yatırıma (sermaye girdisi), işgücüne (girdi), tedarike (hammadde), üretime (ticari kuruluşlar, endüstriler), pazarlama ve dağıtıma (nakliye) ve tüketime (müşteri, kamu) ihtiyaçları bulunmaktadır. Toplumun refahını sağlamak noktasında alt sistemler arasında pek çok etkileşim ve işlem gerekmektedir. Bu noktada, iş etiği önemli bir rol üstlenmektedir. İş etiği, motivasyonel yönelimi oluşturan işin değeriyle ilgili bir dizi tutum olarak tanımlanmaktadır. İş etiği, ekonomiyi (iş bul, zenginlik yarat, maaş kazan), üretkenliği

(servet, kar), güvenliği (işyerinde), sağlığı ve hijyeni (çalışma koşulları), güvenliği (sözleşme, emeklilik yardımlarına karşı kalıcılık), kültürel ve sosyal gelişimi (boş zaman, hobi ve mutluluk), refahı (sosyal hizmet), çevreyi (kirlilik önleme faaliyetleri) ve yeteneklerine göre ayrımcılık yapmadan herkese fırsatlar sunmayı amaçlamaktadır (Naagarazan, 2007: 5).

İş etiği, bir şirketin toplum içindeki davranışına rehberlik eden ahlaki felsefe, değerler ve davranış normları ile ilgilidir. Etik, iş yaparken ortaya çıkabilecek etik durumlara nasıl davrandığımızı ve uyguladığımızı yönlendiren değer sistemleri kadar resmileştirilmiş ilkeler ve davranış kurallarıyla da ilgilidir. Francis (2000), etik davranışa rehberlik edebilecek altı etik ilke tanımlamaktadır. Bu ilkelerden ilki olan saygı, her bireyi bir araç olarak görmekten ziyade onların çıkarlarına değer vermeyi ifade etmektedir. Bu, başkalarının çıkarlarına saygı duymak anlamına gelmektedir. İşletmelerde acımasızlık, duygusuzluk veya kibirden kaçınmaya vurgu yapmaktadır. İkinci olarak eşitlik, kararlarda adil ve tarafsız olmaktır. Üçüncü olarak ihtiyatlılık, insanların bir durumu daha da kötüleştirmeyecek bir düzeyde muhakeme yürütmelerini gerektirmektedir. Dördüncü ilke olan dürüstlük; açık sözlülük, doğruluk ve yalan söylemekten, hile yapmaktan veya hırsızlıktan kaçınmaktır. Beşinci ilke açıklık, açığa çıkması gerekeni gizlememekle ilgilidir. Kamu sektöründe, kamu menfaatini ve kamunun “bilme hakkını ve ticari anlaşmaları gizlemek için gereksiz yere “gizli ticari” ibaresini kullanmama görevini kapsamaktadır. Ayrıca bireylerin mahremiyetine saygı gösterilmesidir. Son olarak iyi niyet; nezaket ve hoşgörüyü yansıyan başkaları için endişe ile ilgilidir. İş dünyasında iyi niyetin temel yönleri fedakârlık, hayırseverlik ve kurumsal sosyal sorumluluktur. İkincisi, vergilerin adil bir payını ödemek, çalışanlar için sağlık ve güvenlik sağlamak veya faaliyet gösterdikleri topluluklar için endişe duymak gibi çeşitli eylemler hakkındaki kararları etkilemektedir (Francis ve Armstrong, 2003: 376).

2.6. Profesyonel Etik Kurallar

Profesyonel mesleklerin topluma hizmet sunmak ve fayda sağlamak noktasında kurumsal sorumlulukları ve profesyonel ve müşteri arasındaki ilişkileri kurmak ve düzenlemek adına bireysel sorumlulukları bulunmaktadır (Abbott, 1983: 855-856). Bu anlamda profesyonel meslekler bireysel ve kurumsal sorumlulukları üzerlerine aldıklarını, etik kuralları oluşturarak belirtmektedirler. Mesleki alt kültürlerin unsurlarından biri olan normlar sistemi olarak profesyonel etik kurallar hem bireysel sorumlulukların hem de kurumsal sorumlulukların somut hale gelmesini sağlamaktadır (Pavalko, 1988: 28).

Profesyonel etik kurallar bireysel ve kurumsal düzeyde sorumluluk ve görevlerin somut hale gelmesini sağlayan mesleki faaliyetlerle yaşamı etkileyen kurallardır. Profesyonel etik kurallarının yazılı ya da yazılı olmayan biçimleri bulunmaktadır. Profesyonelle müşteri arasındaki ilişkiler, profesyonel-toplum arasındaki ilişkiler, profesyonellerin kendileri arasındaki ilişkileri, profesyonellerle diğer çalışanlar arasındaki ilişkiler gibi pek çok konudaki kuralları içine almaktadır. Profesyonel etik kurallar karmaşıklık düzeylerine, bireylerin bu kuralların farkında olma derecelerine, detay derecelerine ve bu kuralların uygulanabilirliklerine göre farklılıklar göstermektedir (Pavalko, 1988: 28). Özellikleri şu şekilde ifade edilebilir (Freidson, 2001: 214):

- Tüm profesyonel mesleklerde, birbirine benzer etik kurallara bulunmaktadır.
- Etik kurallara uygun davranışlar göstermek, mesleki prestijle alakalıdır.
- Etik kuralların belirlenip uygulamaya konulması işlerin etik kurallar dikkate alınarak yerine getirilmesini sağlamaktadır.
- Profesyonel etik kurallar, bireysel davranışları düzenlemektedir.
- Etik kurallar, çeşitlilik göstermektedir. Etik kurallar topluma ve müşterilere dair kurallar olabilmektedir.

Freidson (2013: 216-217), profesyonel kuralları, kurumsal etik ve uygulama etiği olarak ikiye ayırmıştır. Uygulama etiği, bireysel olarak uygulayıcıların karşılaştığı iş sorunlarıyla ilgilenir, herkesin aşına olduğu, ancak ayıklanması ve fark edilmesi gereken etik sorunları ele alır. Kurumsal etik oldukça farklıdır. Kurumsal etik, ahlaki sorunların birçoğunu oluşturan politik, ideolojik, sosyal ve ekonomik koşullarla ilgilenmektedir. Kurumsal etik, başkalarına fayda sağlayacak şekilde politikaların ve kurumların ahlaki meşruiyetiyle ilgilenmektedir.

2.7. Türkiye’de Mesleklerle İlgili Mesleki Normlar ve Etik İlkeler

Meslek üyelerinin uymaları gereken standartları belirten kurallar bütünü meslek etiği ilkeleri olarak ifade edilmektedir. Meslek etiği ilkeleri mesleklere göre değişkenlik göstermektedir. Meslek etiği kuralları ne bireysel kuraldır ne de sıradan ahlak kuralıdır. Bu ilke ve kuralları temel olarak alınan ölçütleri ortaya koymaktadır. Bir meslek etiği yazılı olmak durumunda değildir. Yazılı kültürlerin bulunduğu toplumlarda meslek etiği kuralları genelde yazılı ve nedeni ise aktarılmasını ve öğrenilmesini kolaylaştırmasıdır. Örnek olarak Hipokrat yemini yazılı olan bir meslek etiği ilkesidir.

Meslek etiği ilkeleri ahlaka ilişkin ilkelere ve tüm meslek üyeleri tarafından bilinmelidir. Meslek etiği ilkeleri genellikle cezai bir yaptırıma sahip değildir ancak daha çok

meslek üyelerinin vicdanlarına seslenmektedir. Ancak meslek etiği ilkelerine uymama söz konusu olduğundan meslekten atılma gündeme gelmektedir. Bu yüzden bir meslek etiği ilkesi çoğunlukla bireysel bir ilkeyi yansıtmaktadır. Ancak bu bireysel ilkeler aynı meslek üyeleri tarafından paylaşılmaktadır. Bu noktada meslek etiği ilkelerini bireyler oluşturmamakta, meslek örgütleri tarafından ortaya konulmaktadır. Bir mesleğin üyesi olan kişi bir yemin etmese de meslek etiği ilkelerine uymak zorundadır (Arslan, 2012: 108).

Türkiye’deki meslek etiğini daha doğru değerlendirmek için işe, iş insanına ve devlete olan bakışın ülkemizdeki tarihsel gelişimine bakmak gerekir. Bu noktada, 1970 ve 1980 tarihlerinde Amerika Birleşik Devletindeki gelişmeler ile 1980 ve 1990 tarihlerinde küreselleşme, insan hakları, demokratikleşme konularındaki gelişmeler, etik ve sosyal sorumluluk konularını gündeme getirmiştir. 1980 ve 1990 tarihlerinde Türkiye yaşanan yolsuzluk ve rüşvet iddiaları temiz toplum çağrısına neden olmuştur. Gelişmiş ülkeler ile kıyaslandığında, ülkemizde iş etiği kavramının yeni olduğu, ancak 2000’li yıllara gelindiğinde önemli gelişmeler kaydedildiği görülmektedir. Türkiye’de iş etiğine yönelik gelişmeler gözden geçirildiğinde, bazı sektörlerin kontrol edilmesi amacıyla Kamu İhale Kurumu (KİK), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK) ve Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurulu (BDDK) gibi bağımsız denetleme ve düzenleme kurullarının kurulduğu görülmektedir. Türk kamu yönetiminde başka bir önemli gelişme 2004 yılında “Kamu Görevlileri Etik Kurulu”nun (KGEK) kurulmasıdır. Kurul kamuda çalışanların uyması gereken tarafsız olma, dürüst olma, saydam olma, hesap verebilme, kamu faydasını gözetme gibi etik davranış ilkelerini tanımlamak üzere görevlendirilmiştir (Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD), 2009: 16-17).

Son zamanlarda, işletmelerin uluslararası niteliğinin artış göstermesi, iş görenlerin farklılaşmaları, iş beklentilerinin çeşitlilik göstermesi, örgütlerin ve toplumların kültürel eğiliminin değişmesi, örgütsel değerlerin yeni biçimlerine ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Bu noktada işletmelerin, etik davranış kuralları ve örgütsel etik konusunda denetimi, düzenlemeyi ve uygulamaları artırma noktasında bir eğilim içerisinde oldukları görülmektedir. Bu eğilime yol açan faktörler şunlardır (Gök, 2008: 15):

- Pazardaki rekabet üstünlüğünün kazanılması noktasında, insanların tutumları ve davranışlarının etkisinin artması sebebiyle iş etiğinin önem kazanmaya başlaması.
- Ekonomik ilişkide, uluslararası etik ilkelerin ve vizyonun itici rolü.
- Etik değerlere bağlı davranışlar ile işletme saygınlığı ve imajı arasında doğrusal yönde ilişkinin bulunması.

- Sosyal sorumluluk ve etik ile ilgili yapılan faaliyetlerin, işletmelerin kar politikasında kullanılması.
- İş etiği ilkelerinin ve normlarının, işletmelerin ilişkide oldukları tüm işletmeleri ve kişileri (işletmeler, çalışanlar, yöneticiler, tüketiciler, satıcı firmalar vb.) ilgilendirmesidir.

Profesyonel meslek sahiplerinin uyacakları mesleki ve etik kural ve ilkeler, uluslararası meslek organizasyonlarının ve uluslararası kurumların belirlemiş olduğu ilkeler doğrultusunda şekillenmektedir. Bu noktada; Uluslararası Yüksek Denetim Kurumları Örgütü (INTOSAI) etik ilkeleri 1953 yılında oluşturulmuştur. 1992 yılında etik ilkeler tanımlanarak uygulamaya konulmuştur. Bu ilkeler: tarafsızlık, dürüstlük, çıkar çatışmasından kaçınılması, mesleki yeterlilik, bağımsızlık, mesleki gelişime açık olma, meslek sırlarının saklanmasıdır (Kolçak, 2018: 73-74).

Genel olarak Türkiye’de etik ile alakalı alt yapıyı oluşturan yönetmelikler, kanunlar vb. gibi hususlar aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır (Kolçak, 2018:164):

- 5018 Sayılı “Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu”
- 5176 Sayılı “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması Hakkında Kanun”,
- “Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” (2005),
- 2007 Tarihli “Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği”
- 6 Nisan 2011 “Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu Kanunu”
- Türkiye’nin Taraf Olarak Yer Aldığı Uluslararası Anlaşmalar

Türk kamu yönetiminde etik davranışların uygulanması noktasında ortaya atılan kanun 2004’te yürürlüğe giren 5176 sayılı “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”dur. Kanun, kamu görevlilerinin uyması gereken tarafsız olma, dürüst olma, kamu faydasını gözetme, saydam olma, hesap verilebilme gibi etik davranış ilkeleri tanımlamayı ve uygulamaya koymayı hedeflemiştir. Kanunun uygulama yönetmeliği “Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”tir. Yönetmelik, kamu görevlisinin uymaları gereken davranış ilke ve kurallarını; hizmet standartlarına uygun davranmak, kamu hizmeti bilincine uygunluk, dürüstlük, tarafsız olmak, güven, vatandaş odaklı olmak göreve bağlı kalmak, bilgi vermek, saygın olmak, yasal olmak, saygı ve nezaket kuralına bağlı kalmak, hesap verebilmek, saydam olmak, çıkar çatışmaları yaşandığında kamunun menfaatini gözetme olarak ifade edilmiştir.

Türk kamu yönetiminde şeffaf yönetimi sağlamak amacıyla, 2003'te yürürlüğe giren 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” ortaya atılan diğer bir kanundur (Özdemir, 2008: 191).

Kamu görevlileri etik davranış ilkelerine ek olarak çatışmaları önlemek için her bir meslek grubu için ayrı mesleki etik kodların çıktığı görülmektedir. Buradaki amaç her bir mesleği kendi dinamikleri içerisinde değerlendirmek ve bu dinamiklere göre etik kodlar oluşturmaktır.

Dünyada ve Türkiye’de profesyonellik sürecini tamamlamış ve bu anlamda profesyonellik paradigmasına en güçlü örnekler hukuk ve tıp gösterilmektedir (Güven, 2010). Diğer yandan uzun yıllar gerektiren eğitimler sonucu elde edilebilecek uzmanlık ve yeterliliklere bağlı olarak yapılabilecek ve toplumun bilgi ve tecrübe birikimini belirli yöntemlerle yeni kuşaklara aktararak sosyalizasyonlarını sağlama misyonu üstlenen öğretmenlik, bu bağlamıyla profesyonel meslek tanımına yaklaşmıştır. Aşağıda, çalışmanın üçüncü bölümünde yer alan ve araştırmanın örneklemini oluşturan hakimlerin, hukukçuları temsilen hakimlerin ve öğretmenlerin meslek etiği kodları ele alınmıştır.

2.7.1. Hakimlerin Mesleki Etik Kodları

Hakimler görevlerini yaparken her zaman İnsan Hakları ve Temel Özgürlüklerin Korunması için Avrupa Konvansiyonu’nun 6. Maddesinde ve Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi İçtihatlarında açıkça kabul edilen adil yargılanma hakkı ilkesine uygun, objektif tarafsız, adil olarak ve hukuk kurallarına uygun bağımsız davranmaları gerekir (Kaya, 2014). Hakimlerin uymaları gereken etik ilkeler, ulusal ve uluslararası anlamda normlar halinde açıklanmaktadır. 1985 yılında ortaya atılan Birleşmiş Milletler (BM) Yargı Bağımsızlığı Ana İlkeleri, Avrupa Konseyinin Hakimlerin Etkinlikleri, Roller ve Bağımsızlıkları ile ilgili almış olduğu tavsiye kararı, Venedik komisyonunun 2010 tarihinde yayınladıkları Yargıçların Bağımsızlığı Raporları, Hakimlerin Statülerine Yönelik Avrupa Şartları ve Bangalore etik ilkeleri yargı bağımsızlığına ve tarafsızlığına yönelik uluslararası belgeler olarak karşımıza çıkmaktadır (Kılınç, 2017: 132).

Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu (HSK) 27.06.2006 gün ve 315 sayılı kararıyla Bangalore ilkelerini benimsemiştir. Bu ilkeler şunlardır (HSK, 2002: 3-7):

- **Bağımsızlık:** Hâkim, herhangi bir yerden gelecek her türlü baskı, dış etki, tehdit ve müdahale ve rüşvetten uzak kalmalı ve hukuka yönelik kendi vicdan duygusu ile uygun şekilde görevini bağımsız olarak yerine getirmelidir.

- **Tarafsızlık:** Hâkim, görevini önyargılı olmadan, tarafsız ve hiç kimseye iltimas geçmeden yerine getirmelidir.
- **Doğruluk:** Hâkimin, davranışlarını makul birinin gözünde tasvip edilebilir niteliklerde olmasını sağlaması gerekmektedir.
- **Dürüstlük:** Hâkimin, bütün faaliyetlerinde uygun olmayan davranışlardan ve uygun olmayan görüntü oluşturmaktan kaçınması gerekmektedir.
- **Eşitlik:** Mahkeme önünde herkese eşit muamele gösterilmesidir.
- **Ehliyet ve Liyakat:** Hakimin, mesleki faaliyetini yargısal görevlere adanması gerekmektedir.

Hakimler ve Savcılar Kurulu (HSK), 2019 yılı Mart ayında Türk Yargı Etiği Bildirgesini yayınlamıştır. Türk Yargı Etiği Bildirgesi sekiz ilke ve bu ilkeleri tanımlayan doğru davranış örneklerini kapsamaktadır. Türk Yargı Etiği Bildirgesi'nde ifade edilen sekiz ilkeye göre hâkimler ve savcılar (HSK, 2019: 34-38):

- İnsan onuruna karşı saygı duyan, insan haklarını koruyan ve tüm insanlara eşit davranış gösteren,
- Bağımsız,
- Tarafsız,
- Dürüst ve tutarlı,
- Yargıya olan güveni gösteren,
- Mahremiyet gözetken,
- Mesleğe yakışır şekilde davranış gösteren,
- Yetkin ve mesleklerinde özenli davranış gösteren bireylerdir.

Hakimler, davanın gücüne ve yasal metinlerin ilkeli yorumuna dayanarak davalara karar vermelidir. Bu, aktif adli kurumu ve sübjektif katılımı en aza indiren ve kanunun ve yargı görevlisinin otoritesini artıran teknik hukuk dilinin kullanılmasını gerektirir. Sayısız tartışma ile yargı mensuplarının mahkemede beklediği uygun davranış ve davranış standartları tanımlanmıştır. Örneğin, adli memurlar: taraflar ve hukuki temsilcileri, tanıklar, izleyiciler ve mahkeme personeli dahil olmak üzere mahkemelerindeki tüm kişilere karşı medeni, nazik ve makul derecede sabırlı olmalı. Adli davranışla ilgili ifadeler hakimlerin tarafsız ve önyargısız olması ve görünmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu aynı zamanda hâkimlerin “ikna edici duygu gücü ve ahlaki duyguları” tarafından sallanmaması gerektiği anlamına gelir (Abbott, 1981: 821, Konradi, 1996:404). Kılavuzlar ve etik ifadeler mahkeme ve doğrudan yargı dairesiyle ilgili diğer faaliyetlere ve hâkimlerin toplum ve halkla resmi rollerinin dışındaki

yaşamlarına ilişkin ilişkilerini ifade eder (Bourdieu,1986: 817). Resmî gazetede yayımlanan Türk Yargı Etiği Bildirgesindeki bazı ilkeleri gözden geçirdiğimizde; hâkimler tarafsızdırlar, yargıya olan güveni yansıtırlar, mesleğe yakışır şekilde davranırlar, hakimler dil, din, mezhep, cinsiyet etnik köken vb. sebeplerle ayrımcılığı reddeder ve ayrımcı bir dil kullanmazlar. Bunun bir anlamı, bazı duyguların adli makam için uygunsuz olduğudur ve hakimler bu duyguları tecrübe ederse, tarafsızlığı, halkın saygısını ve adalet yönetimine olan güvenini korumak için yönetilmeleri gerekir. Gerekli olan davranış adli memura kişisel ve özel duyguları olan bir birey olarak değil, kurumsal bir şahsiyettir. Bu etik kurallara uymak, mahkemede yer alan aktörlerin uygun duyguları tecrübe etmesini sağlar.

2.7.2. Hekimlerin Mesleki Etik Kodları

Tıp etiği, tıbbi ilişkilerde sağlık profesyonelleri ve çalışanlarının iyi davranma noktasında neleri yapıp ve nelerden yapmamaları gerektiğini ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Tıp etiği, tıbbi eylemi düzenleyen kural ve normlarla, tıba özel olan değerler ile ilgilenmektedir. Tıp etiğinin tıbbın gündelik hayatında ortaya çıkışı yalnızca değer problemleriyle karşılaşma durumlarıyla sınırlı değildir. Her tıbbi eylemin kendine yönelik etik boyutları bulunmaktadır; etik bilince ve duyarlılığa sahip olmak bu etik boyutunu gözden kaçırmayıp değerlendirmeyi sağlamaktadır (Yıldırım ve Kadioğlu, 2007: 78).

Cenevre Bildirgesi, ilk defa Dünya Tabipler Birliği'nin 1948 yılında Cenevre'de gerçekleşen 2. Genel Kurulu'nda kabul edilmiştir. Hekimlik meslek ahlakı kurallarının temelleri bu bildirmede atılmış ve tüm dünyada kabul edilmiştir. Cenevre Bildirgesi, Dünya Tabipler Birliği 'nin yaptığı iki yıl süren bir çalışma neticesinde yeniden güncellenmiş; 2017 yılı Ekim ayında Chicago'da düzenlenen toplantıda Türk Tabipleri Birliği'nin de yapmış olduğu katkılarla değiştirilerek son halini almıştır. Türk Tabipleri Birliği, Dünya Tabipler Birliği Cenevre Bildirgesi 'ne bir alt başlık olarak "Hekimlik Andı" adının eklenmesini önermiş ve önerisi kabul edilmiştir. Türk Tabipler Birliği artık pek çok versiyonu bulunan Hipokrat Yemini yerine Cenevre Bildirgesi-Hekimlik Andını tüm tıp fakülte dekanlıklarına yollamaktadır. Cenevre Bildirgesi-Hekimlik Andı hekimlik mesleği ile ilgili aşağıdaki hususları kapsamaktadır (Türk Tabipler Birliği (TTB), 2017: 22). Hekimlerin uymaları gereken etik ilkeler;

- Yaşamını insanlığın hizmetine adayacak,
- Hastaların esenlik ve sağlıklarına her koşulda öncelik verecek,
- Hastanın onur ve özerkliklerine saygı gösterecek,

- İnsan hayatına en üst seviyede saygı gösterecek,
- Göreviyle hastası arasına; hastalık, yaş, etnik köken, milliyet, cinsel yönelim, politik düşünce, inanç, toplumsal konum, engellilik, ırk, cinsiyet vb. herhangi şeylerin girmesine izin vermeyecek,
- Hastaların onlara açmış olduğu sırları, hayatını kaybettikten sonra bile saklı tutacak,
- Mesleğini vicdanıyla, onuruyla ve iyi hekimlik ilke ve kurallarını dikkate alarak uygulayacak,
- Hekimlik mesleğinin saygın gelenekler ve onurunu koruyacak ve geliştirecek,
- Mesleğini ona öğretenlere, meslektaşlarına ve öğrencilerine hak etmiş oldukları saygı ve minnettarlığı gösterecek,
- Tıbbi bilgisini hastaların faydasına ve sağlık hizmetlerinin gelişmesi için paylaşacak,
- Hizmetini en yüksek seviyede sunmak için kendi esenliğini, sağlığını ve mesleki yetkinliğini korumaya özen gösterecek,
- Tehdit edilse bile tıbbi bilgilerini, insan hakları ve bireysel özgürlükleri çiğnemek için kullanmayacak,
- Kararlı, özgür olarak ve onuru üzerine ant içecektir.

Türk Tabibler Birliği 10 Ekim-11 Ekim 1998 yılında 47. Büyük Kongresinde kabul edilen hekimlik meslek etiği genel kural ve ilkeler aşağıdaki gibidir (Türk Tabibler Birliği (TTB), 2012: 7-10):

- Hekimin yansızlığı: Hekimler görevlerini her şartta hastaları arasındaki, cinsiyet, dini inanç, toplumsal durum, siyasal görüş, sosyal durum milliyet, ırk, ekonomik durum, etnik köken, yaş vb. fark gözetmeden yerine getirir.
- Vicdani ve Mesleki Kanı: Hekimler, mesleklerini icra ederken vicdanları ve mesleki bilimsel kanaatlerine göre hareket ederler.
- Sır Saklama Yükümlülükleri: Hekimler, hastalarından mesleğini icra ederken öğrenmiş olduğu sırları hasta ölse ya da hekimle ilişkisi sona erse bile açıklayamaz.
- Acil Yardımlar: Hekimler, görevleri ve uzmanlıkları ne olursa olsun, gereken tıbbi müdahalelerin yapılmadığı acil olan durumlarda, ilk yardımda bulunmalıdır.
- Ticari Amacın ve Reklam Yasağının Bulunması: Hekimler, mesleğini icra ederken reklam yapamazlar.
- Meşru ve Yasak Yöntemler: Hekimler mesleğini icra ederken, çağdaş ve bilimsel tedavi ve tanı yöntemleriyle koruyucu hekimlik ilke ve kurallarını uygulamalıdır.

2.7.3. Öğretmenlerin Mesleki Etik Kodları

Kamu görevlileri etik kurulu önderliğinde kamu yönetimi içinde her meslek mensubu için ayrı ayrı etik ilke ve kodların oluşturulması ve çıkar çatışmasını engellemek amacıyla 09.04.2013 kararıyla eğitim-öğretim hizmetini verenler için etik ilkeler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), 2013: 1-3):

- Öğrencilerle olan ilişkilerinde etik ilkelere uyma: saygı ve sevgi duyma, iyi örnek olma, hoşgörölü ve anlayışlı olma, herkese eşit ve adil davranma, öğrencilerin gelişimlerini gözlemleme, öğrencileri ait bilgileri saklama, kötü davranışlardan kaçınma, kişisel ve ailevi problemlerini öğrencilere yansıtmama,
- Eğitim mesleğine yönelik etik ilkeler: mesleki anlamda yeterli olma, güvenli ve sağlıklı bir ortamı sunma, hediye kabul etmeme, kişisel çıkar sağlamaktan kaçınma, özel ders vermemek, yardım ve bağış isteğinde bulunmama,
- Eğitimcilerle ilişkilerde etik ilkeler: eğitimci çalışma arkadaşları arasında siyasi görüş, din, cinsiyet, dil, ırk gibi konularda ayrımcılık yapmaz.
- Veliler ile olan ilişkilerinde etik ilkeler: eğitimci öğrencilerin gelişimlerini sağlamak için velilerle iletişim sağlar. Veliler arasında cinsiyet, ırk, renk gibi konularda ayrımcılık yapmamalıdır.
- Okul yönetimi ve toplum ile olan ilişkilerinde etik ilkeler: eğitimciler, öğrencilerinin kaliteli bir eğitim ve öğretim almalarını sağlayabilmek için okul yönetimiyle işbirliği içinde olur. Topluma yönelik olarak pozitif bir rol sergiler, sorumluluğunu yerine getirir.

2.8. Mesleki Normlar ve Duygusal Emek

Kişisel duyguların bastırılması, geleneksel meslek anlayışlarının temel bir özelliğidir. Etik standartlar, profesyonelin sosyal mesafeyi korumasını ve özellikle hizmeti alanlarla ilişkilerinde düzensiz veya uygunsuz duyguların ifade edilmesini yasaklamasını gerektirir. Tıp pratisyenleri, sosyal hizmet uzmanları, hâkimler, avukatlar, danışmanlar, hemşireler ve diğer profesyonellerin mesleki yeterlilikleri kapsamında duygu yönetimi becerileri de yer almaktadır. Hizmeti alan kişilere karşı ciddi, anlayışlı, kontrollü, soğukkanlı, empatik ve benzeri görünmeleri istenmektedir. Duygu yönetimi, ilgili meslek üyelerinden hizmeti alan insanların

mesleğe olan güveninin sağlanması ve meslek üyelerinden aldıkları profesyonel tavsiyeleri kabul etmeleri için gereklidir. Davranış standartlarından sapan duygu ifadeleri (genellikle profesyonel etik ilkelerde belirtilir), kaba veya uygunsuz ve profesyonel olmayan olarak kabul edilir. Duygusal sapma, belirli durumlarda beklenenden nitelik veya derece bakımından farklı olan deneyimlere veya duygulanımlara atıfta bulunur (Thoits, 1989: 317, Thoits, 1990: 181). Bununla birlikte, duygu yönetimi; sıkıntılı, kızgın veya endişeli, tarafsız veya ilgisiz olabilen insanlarla yüksek düzeyde doğrudan etkileşimin olduğu profesyonel mesleklerde (doktor, öğretmen, avukat, hâkim vb.) son derece zor veya imkânsız olabilir. Profesyonel mesleğin üyeleri, mesleki normları ve hizmeti alan insanların beklentilerini dikkate alarak kendi duygusal emeğini denetlemek durumundadır. Bir mesleğin üyeleri, karar verme ve hizmeti alan insanlarla etkileşimde herhangi bir işyerindeki çalışanlara göre daha fazla özerkliğe sahiptir. Profesyoneller, etik ilke ve normları içselleştirerek kendi duygularını ve davranışlarını düzenlemektedir. Etik standartlar daha soyut belki de dolaylı olarak bir denetçinin varlığına kıyasla daha az güçlü veya yönlendirici olarak algılanmaktadır (Anlue ve Mack, 2005: 599-600).

Fineman (1993: 19) çalışmalarında, duyguların ifade edilmesi, bastırılması ve yönetilmesinin örgütsel normlar tarafından yönetildiğini öne sürmektedir. Birçok profesyonel çalışana duygu yönetimindeki becerileri için ödeme yapıldığını ifade etmektedir. Müşterilere veya hastalara karşı ciddi, anlayışlı, kontrollü, soğukkanlı, empatik ve benzeri görünmeleri istenmektedir. Acı, umutsuzluk, korku, cazibe, tiksinti veya aşk gibi özel duyguları gizlemeleri beklenmektedir. Fineman'ın (1993) "Emotion in Organisation" kitabının ilk baskısında, örgütler duygusal alanlar olarak nitelendirilmiş ve örgütsel yaşam içinde yaşanan duygulara odaklanılmıştır. Farklı duygu ve rollerin örgütlerde nasıl hayati rol oynadığı tartışılmıştır. Fineman (2000), gücün örgütler tarafından uygulandığını, sahip olunan güvenin, oluşturulan bağlılığın ve alınan kararların yanı sıra duyguların bir örgütün iç işleyişi için çok değerli olduğunu ifade etmektedir.

Hochschild (1979: 289), duygusal davranış kuralları kavramını ortaya atmış; bir sosyal sistemin üyelerinin hangi duyguları ifade etmesi gerektiği hakkındaki normlara ve üyelerin deneyimlemesi gereken duygulara atıfta bulunmuştur. Bu türden kapsayıcı normlar, örgütsel yaşamda iletilen duyguların içeriğini, yoğunluğunu ve anlamını da belirler. İfade edilen duygularla ilgili mesleki ve örgütsel normlar aynı zamanda görevlilerin işte göstermeleri gerektiğini algıladıkları duyguların içeriği, yoğunluğu ve çeşitliliği üzerindeki birincil etkilerdir (Rafaeli ve Sutton, 1989:8).

Etik standartlara uygun davranışlar sergileyen profesyoneller, sosyal etkileşimler sırasında müşterileriyle sosyal mesafeyi yaratarak ve koruyarak statü kazanırlar (Becker vd.,1961; Sarat ve Felstiner, 1997; Mather vd., 2001; Hutchinson, 1998; Fournier, 1999; Mather vd., 2001). Mesleki etik kodlar davranışları düzenlemektedir (Francis, 2005). Bugün rasyonel-yasal otorite nosyonu bürokratik kültürle ve profesyonelliğe genel olarak hakimdir (Davies, 1996). Buna göre, geleneksel meslek etiği, profesyonelin karar alma sürecinde kendi duygularını (veya başkalarının duygularını) düşünmeyen, tarafsız ve apolitik kararlar almak için formalizm hiyerarşisini izleyen bireyler olarak çalışmasını gerektirir (Davies, 1996; Hutchinson, 1998).

Her meslek, kendi meslek ahlakını üretir ve norm ve ilkeleri bu mesleği tercih edeni ve meslek olarak yapanı bağlar. Örneğin, “Hipokrat Yemini”, hekimi etik normlar çerçevesinde insanlara gereken anlarda yardım etmeyi, onlara güven duyan hastaların kendilerini iyi hissetmelerini ve bunları mesleki olarak iyi donatılmış sorumluluk ve bilgi temelinde sağlamakla yükümlü kılmaktadır. Ya da öğretmenler, belirli bilgileri öğrencilere aktararak onları aydın bireyler olarak eğitmek ve yetiştirmekle yükümlüdürler. Bütün meslek grupları, genel ahlaki ilkelere ve olabildiğince tarafsız ve dürüst olma ilkelerine uygun davranmaktadır (Pieper, 2012: 39-40).

Başkaları ile etkileşimin bir gereklilik olduğu mesleklerde, çalışanlar meslek ve örgütsel davranış kurallarına uymak için belirli duyguları ifade ederken diğerlerini bastırarak duygusal emek sarf ederler (Hochschild, 1983). Bu durum birçok meslekte kendini göstermektedir. Örneğin, kayıtsızlık, polislikteki birincil kuraldır. Polis memurları, trajedi ve kaosa tanık olduklarında bile soğukkanlı tavırlar sergilemelidir (Schaible ve Six, 2016: 15). Bakım ve ilgi, hemşireler için temel gösterge kurallarıdır. Hemşireler, kendilerine kötü davranan zor hastalar için kızgın davranmamalıdır (Bakker ve Heuven, 2006:430; Mastracci, 2016:255). Sosyal hizmet uzmanları, görevlerini yerine getirmek için karmaşık ifadeler ve duygular arasında geçiş yapmaktadır (Drury, 2018:347; Miranda ve Godwin, 2018:336). Tüm bu hissedilen ve ifade edilen duygu-duygusal uyumsuzluk arasında yaşanan boşluk; tükenmişlik, olumsuz etki, düşük performans ve iş-aile çatışması gibi olumsuz psikolojik sonuçlara ve performans sorunlarına yol açmaktadır (Bakker ve Heuven, 2006: 430; Grandey, Dickter ve Sin, 2004: 405); Hulsheger ve Schewe, 2011: 370; Selden ve Sowa, 2015: 189; Zapf, 2002: 253).

Funk, Peter ve Roger (2017), sağlık çalışanları ile yaptıkları derinlemesine görüşmeler sonucunda çalışanların, hastaların ve ailelerinin önünde ağlamamaları gerektiğini sık sık dile getirdiğini ve bazı durumlarda iş arkadaşlarıyla yasını paylaşma konusunda isteksiz veya

kararsız davrandıklarını ortaya koymuşlardır. Ayrıca yasın daha açık bir şekilde kabul edildiği palyatif bakımda bile, profesyonel normların duygularını kontrol altına almalarında etkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Beğenirbaş ve Meydan (2012) tarafından lise öğretmenleri ile yapılan araştırma, öğretmenlerin duygusal emek açısından çoğunlukla doğal olarak hissedilen duyguları sergilediklerini, ancak en az yüzeysel davranış gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Duygusal emek davranışı, bir bakıma çalışanların mesleki rollerini yerine getirdiklerini ortaya koymaktadır. Bu açıdan bakıldığında, öğretmenlerin yüksek düzeyde derinden davranış ve doğal olarak hissedilen duyguları, öğretmenlerin bu rolleri içselleştirdiği şekilde yorumlanabilir. Öğretmenlerin bu tür davranışları kullanmaları mesleki profesyonelliklerinin bir göstergesidir. Bunun nedeni, duygusal emeğin mesleki profesyonelliklerinin bir gereği olarak örgütsel hedeflere ve işyeri kurallarına uygun belirli davranışları sergilemeleri için gerçek duygularını düzenlemeyi ve yönetmeyi içermesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Diefendorff vd., 2005; Isenbarger ve Zembylas, 2006; Morris ve Feldman, 1996). Bu bağlamda öğretmenlerin özel sorunlarını meslektaşlarına veya öğrencilerine açmamaya çalışması, yüzeysel değil, derinden davranış ve doğal olarak hissedilen duygularla profesyonel olarak çalışmalarını sürdürmeleri olumlu bir şeydir.

Anleu ve Mack (2005) sulh ceza hakimleri üzerinde yaptıkları çalışmada hâkimlerin mahkeme kullanıcılarıyla (avukat, müvekkil, sanık, şahit vb.) doğrudan temas ettiği ve karar merci olduğu için arabuluculuk rolü üstlendikleri, hâkimlerin mahkeme kullanıcılarının izlenim ve tecrübelerini yönetmek durumunda kaldıkları ve bundan endişe duydukları ve kendi duygularını yönetmek durumunda kaldıkları sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, hakimlerin mahkeme kullanıcılarının kişisel veya sosyal özelliklerine dayalı olarak çeşitli duygular yaşadıkları ve hakimlerin, tarafsızlık ve adaleti sağlamak, profesyonel ve etik değerlere uymak için kendi duygularını yönettiklerini ortaya koymuşlardır.

Yan (2022) yaptığı araştırma ile huzur evinde çalışan sağlık çalışanlarının kendi değerlerini korumak ve endişelerini gidermek için duygularını ve içsel hislerini nasıl yönettiklerini ortaya koymuş ve duygusal emeğin (örneğin, kederi bastırmak ve gülümsemek), çalışanların profesyonel kimliklerinin inşasında kendini gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

Yapılan çalışmalarda gözden geçirildiğinde genel olarak farklı meslek gruplarında duygusal emek davranışının yüzeysel, derin ve samimi davranış boyutlarıyla incelendiği görülmektedir. Ancak doğrudan mesleki normların duygusal emek davranışı ile ilişkisini ele

alan çalışmalarda önemli bir eksiklik mevcuttur. Duygusal emek literatürünün farklı araştırma soruları ve farklı araştırma yöntemleriyle genişlemesi, olgular arasındaki bağlantıları farklı yönleriyle görmemizi sağlayacaktır. Nitekim bu tez çalışmasının üçüncü bölümünde farklı meslek üyelerinin duygusal emek davranışını açıklayan olgular ve meslek normları ile ilişkisi nitel bir araştırma ile ele alınmış ve geniş bir veri seti yardımıyla duygusal emek literatürünü zenginleştirecek bulgulara ulaşılmaya çalışılmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MESLEKİ NORMLARIN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİNİ ANLAMAYA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırma Tasarımı ve Yöntemi

Mesleklerin kendine özgü normları ve etik kuralları, mesleğe özgü davranışları düzenleme işlevine sahiptir. Meslek normlarının etkili olduğu konulardan biri de duyguların nasıl yönetileceğidir. Bazı mesleklerde duyguları yansıtmamak, nötr ve mesafeli görünmek bir norm iken, bazı mesleklerde iletişime açıklık ve karşı tarafa anlayışlı bir tutum sergilemek norm olabilmektedir. Diğerleri ile etkileşimin bir gereklilik olduğu işleri yapanlar, örgütsel ve/veya mesleki davranışları sergileme kurallarına uymak için belirli duyguları abartılı ifade ederek; bazılarını da bastırarak duygusal emek harcarlar (Hochschild, 1983). Diğer bir ifadeyle duygusal emek sarf etmek, yapılan işe yönelik rolleri gerçekleştirmek için duygusal gösterim kurallarıyla tutarsız olan duygusal ifadelerin bastırılması anlamındadır (Needham, Mastracci ve Mangan, 2017: 291). Dolayısıyla farklı meslekleri olan insanların duygularını nasıl yönettikleri ve duygusal emek davranışını yönlendiren normların neler olduğu konusunun mesleğe içkin bir nitelik kazandığı söylenebilir. Bu durum mesleklere ya da işlere yönelik farklı duygusal emek senaryolarının da temelini oluşturur.

Duygusal emek literatürünün yeni gelişen bir çalışma alanı olması nedeniyle spesifik olarak olgunun mesleki normlarla bağlantılarını derinlemesine anlamamızı sağlayan araştırmaların sayısı fazla değildir. Mesleki normların duygusal emek davranışını nasıl etkilediğini ve mesleklere göre nasıl farklılaştırdığını anlamaya odaklanan çalışmaların artması, duygusal emek literatürünün gelişmesine katkı sağlayacaktır. Bu tez çalışması da belirtilen sorunsala odaklanmakta ve farklı mesleki normların, sergilenen duygusal emek davranışını nasıl belirlediğini anlamayı amaçlamaktadır. Çalışmanın dayandığı temel araştırma soruları şu şekildedir:

- “Farklı meslekleri icra edenlerin duygusal emek davranışını açıklayan olgular nelerdir?”
- “Meslek üyeleri duygularını yönetirken hangi mesleki normları referans almaktadır?”
- “Meslek üyelerinde duygusal emek davranışının bireysel sonuçları nelerdir?”

Araştırmada algıların, olguların doğal ortamında gerçekçi bir biçimde ortaya konulması hedeflendiğinden nitel araştırma tasarımı benimsenmiştir. Nitel araştırma, sosyal olguları, algıları ve olayları bağlı bulundukları çevre içerisinde bütüncül ve gerçekçi bir biçimde ortaya

koyan bir araştırma tipidir. Bu noktada her olay kendi ortamında en iyi şekilde anlaşılacağı için ilgili ortam içerisinde değerlendirilmeli ve yorumlar ona göre yapılmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 41-43). Nitel araştırma, bireylerin hikayelerini paylaşmalarına ve seslerini duyurmalarına imkân verir (Creswell, 2007: 40). Bu da araştırmacının daha esnek olmasına, toplanan verilere göre araştırma sürecini yeniden şekillendirmesine ve tümevarımcı bir yaklaşım sergilemesine yol açar (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 41).

Araştırma için nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim deseni seçilmiştir. Olgu bilim yaklaşımı (fenomenolojik) temelde birkaç bireyin bir kavram veya olguyla ilgili yaşamış deneyimlerinin aktarılmasına dayanır. Bu çerçevede araştırmacı, bir olguyu deneyimleyen tüm katılımcıların ortak noktalarının neler olduğunu ortaya çıkarır (Creswell, 2007: 57-58). Olgu bilim araştırmalarında veri kaynağı araştırmacının odaklanmış olduğu olguyu yaşamış olan ve bu olguyu yansıtmaya gönüllü olan bireyler ya da gruplardır (Yıldırım ve Şimşek, 2018:71).

3.2. Araştırma Alanı ve Çalışma Grubu

Fenomenolojik araştırmalar, çalışma konusu olan olguyu yaşayarak tecrübe eden insanların bakış açılarını anlamlandırarak, çalışılan konunun derinlemesine anlaşılmasını sağlamaktadır (Merriam ve Tisdell, 2016: 227). Mesleki normların duygusal emek üzerine etkisini belirlemeye yönelik bu araştırmada, konuya dair zengin bilgiyi sağlayacağı düşünülen öğretmenlik, hekimlik ve hukuk meslekleri seçilmiştir. Bu meslekler, tarihsel olarak erken kurumsallaşmış; yoğun iletişim ve etkileşime dayalı olarak icra edilen ve dolayısıyla duygusal emek davranışları için zengin tespitler yapmayı mümkün kılacak mesleki bağlama sahiptirler. Ek olarak, Hochschild (1983), öğretmenlik, hekimlik ve hakimlik mesleklerini önemli oranda duygusal emek içeren meslekler içerisinde dahil etmiştir (Hochschild, 1983: 247). Araştırmanın örneklemini bu mesleklerin mensuplarından oluşturulmuştur.

Hukuk meslek olarak kamuyla yoğun bir etkileşim ve iletişim içinde olan bir meslektir; bu meslek kapsamında farklı görev ve sorumluluklar mevcuttur. Araştırmaya katılan hukukçular hakimlerden oluşmaktadır. Yargının bağımsızlığı ve tarafsızlığını sağlama misyonu edinmiş olan hâkimler, mahkemelerde yalnızca yasal argümanlar tartışmamakta aynı zamanda adalet sistemiyle temas halinde olan pek çok kişiyle (avukat, sanık, müşteki, davacı, davalı, şahit vb.) de iletişim kurmakta, krizleri yönetmekte ve arabuluculuk rolünü üstlenmektedir. Bu yüzden güçlü mesleki normlarla hareket etmekte ve yoğun duygusal emek davranışları sergilemektedirler.

Araştırmaya dahil olan bir diğer meslek olan öğretmenlik mesleği, eğitim öğretim hizmeti veren, öğrencilerle ve velilerle yoğun iletişim gerektiren bir meslektir. Öğretmenlerin

uyması gereken mesleki etik kodlar MEB tarafından ortaya konulmuştur. Bu kapsamda öğretmenler öğrencilere sevgi ve saygı duymalı, herkese eşit mesafede olmalı, anlayışlı ve hoşgörülü olmalı, velilerle ve okul yönetimiyle iletişim kurmalı ve onlarla işbirliği içerisinde hareket etmelidir. Öğretmenlerin öğrencilerle ve velilerle kurması gereken yoğun iletişimi; öğretmenlerden her zaman ve her koşulda beklenen anlayış, sevgi, saygı, sabırlı olma hali ciddi bir duygusal emek gerektirmektedir.

Hekimlik mesleğinde ise “Hipokrat Yemini” hekimlerin uyması gereken meslek etiği ilkelerini ortaya koymaktadır. Bu anlamda hekimlerin hastalara saygı göstermesi ve herhangi bir ayrımcılık yapmaması ve sırlarını saklaması gerektiği belirtilmiş, mesleğini vicdaniyla, onuruyla ve iyi hekimlik ilkeleri ve kurallarını dikkate alarak yapması gerektiği vurgulanmıştır. Hekimlerin hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim kurması, ağır vakaları onlara aktarırken öfke, mutsuzluk, üzüntü gibi duygularını bastırmaları ve derin üzüntü duysalar da duygularını göstermemek için çaba sarf etmeleri ve zorlanmaları, travmatik vakalar karşısında soğukkanlı ve sakin davranmak durumunda olmaları duygusal emeğe neden olmaktadır.

Meslek normlarının meslek üyeleri tarafından zaman içinde içselleştirilmesi, duygusal emek davranışlarının da normalleşmesi ihtimalini öne çıkarmaktadır. Bu nedenle örnekleme oluşturan öğretmenler, hekimler ve emekli hakimler için en az 10 yıllık meslek kıdemine sahip olma kriteri benimsenmiştir. Ayrıca bu sürenin normların öğrenilmesi, deneyimlenmesi ve davranışlara referans teşkil edecek şekilde içselleştirilmesi için yeterli bir süre olduğu varsayılmıştır.

Diğer yandan maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılarak, farklı branşlarda ve farklı kurumlarda (kamu-özel) görev yapan öğretmen, hekim ve emekli hakimlere ulaşılması planlanmıştır. Duygusal emek davranışlarıyla ilgili olarak zengin deneyimlere, algılamalara, görüşlere ulaşabilmek ve derinlemesine görüşmeler yapabilmek için amaçlı örneklem yöntemlerinden kartopu örnekleme seçilmiştir. Örnekleme oluşturacak uygun katılımcı adaylarına referans ile ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın nihai örnekleme, mesleklerinde deneyimli (15- 40 yıl) 15 öğretmen, 15 hekim ve 15 emekli hakimden oluşmaktadır. Örneklem hacmi, elde edilen verilerin derin bir kapsama sahip olması ve anlatılanların birbirini tekrar etmeye başlaması noktasında veri doygunluğu için yeterli olmuş ve araştırmanın geçerliliğini sağlamıştır. Örneklem büyüklüğü noktasında kuramsal örnekleme yaklaşımını benimseyen Glaser ve Strauss (1967), araştırma sorusuna cevap oluşturacak süreç ve kavramlar birbirini tekrar etmeye başladığı zaman yeterli sayıda veriye ulaşıldığına karar verilebileceğini belirtmektedirler (Yıldırım ve Şimşek, 2018:125). McCracken’e (1988: 17) göre birkaç kişiyle uzun süre, kapsamlı ve dikkatli

görüşmeler gerçekleştirmek, çoğu kişiyle yüzeysel olarak görüşmekten daha zengin veriye ulaşılmasını sağlamaktadır. Bu tespitler araştırmanın örneklemini için de geçerlidir.

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri şu şekilde belirtilebilir:

- 7 erkek ve 8 kadından oluşan 15 öğretmen, Antalya ilinde farklı özel ve kamu okullarında görev yapmaktadır. Tecrübe yılı 10-25 yıl arasında değişmektedir. 6 öğretmen farklı ilköğretim okullarında, 9 öğretmen farklı liselerde görev yapmaktadır. Sınıf öğretmeni, fen bilgisi öğretmeni, müzik öğretmeni, matematik öğretmeni, sosyal bilgiler öğretmeni, kimya öğretmeni gibi farklı branşlarda görev yapan öğretmenlerdir.
- 6 kadın, 9 erkekten oluşan 15 hekim, Antalya ilinde farklı özel-kamu sağlık kuruluşunda görev yapmaktadır. Tecrübe yılı 11-43 yıl arasında değişmektedir. Katılımcıların branşları dahiliye, acil, ortopedi, göz hastalıkları, aile hekimliği, göğüs hastalıkları, tıbbi ekoloji, fizik tedavi, üroloji, kulak, burun boğaz gibi farklı alanlardan oluşmaktadır.
- 7 erkek, 8 kadından oluşan 15 emekli hâkimin tecrübe yılı 26-31'dir. Araştırma kapsamında Hakimler ve Savcılar Kurulu'ndan izin alınamadığı için emekli hâkimlerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme yapılan emekli hakimler, emekli olmasının üzerinden henüz 1-3 yıl geçmiş olması nedeniyle mesleki deneyimlerini detaylarıyla hatırlamışlardır. Ayrıca emeklilik nedeniyle tecrübelerini daha özgür biçimde aktarabilmişlerdir.

3.3. Veri Geliştirme

Yıldırım ve Şimşek (2018: 71) olgubilim araştırmalarında başlıca veri toplama aracının görüşmeler olduğunu ifade etmektedirler. Görüşme, önceden belirlenmiş olan belli bir amaç için yapılan soru sormaya dayalı karşılıklı etkileşimi içeren bir süreçtir (Steward ve Cash, 1985:7). Alanyazında yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış olmak üzere üç görüşme yönteminden söz edilmektedir. Yapılandırılmış görüşmede sorular önceden belirlenmekte iken yapılandırılmamış görüşmede görüşmenin seyrine göre sorular sorulmaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşmede ise konuya dair bir dizi soru belirlenmekte ve ayrıca görüşmenin gidişatına göre farklı sorular da yöneltilmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşme, yapılandırılmış görüşmeden farklı olarak belli sorulara bağlı kalmamakta ve görüşmenin hangi yöne gideceği kesin hatlarıyla önceden belirlenmemektedir.

Bu araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme formu olgu bilim araştırmalarına uygun olarak hazırlanmıştır. Bu

anlamda Moustakas (1994), araştırılan olgulara yönelik ne yaşandığı ve bu tecrübelerin nasıl yaşandığı gibi iki soruya dikkat çekmektedir. Ayrıca araştırılan konuya yönelik derinlemesine çıkarımlar yapmak adına katılımcılara ek sorular yöneltmiştir. Görüşmenin seyrine göre aşağıda belirtilen temel sorular zaman zaman detaylandırılmış veya farklı şekillerde sorularak katılımcıların deneyimlerini zengin ve derinlemesine aktarmalarına çalışılmıştır. Üç meslek grubu için görüşmelere esas teşkil eden sorular şu şekildedir:

- *Mensubu olduğunuz mesleğin başlıca normları, prensipleri, değerleri nelerdir?*
- *Bu meslekte normlar, ne zaman, kimlerden ve nasıl öğrenilir? Kişisel deneyimlerinizi aktarır mısınız?*
- *Mesleğinizin sizi en mutlu eden yönleri, özellikleri nelerdir? Kişisel deneyimlerinizi aktarır mısınız?*
- *Mesleğinizin sizi en fazla zorlayan yönleri nelerdir? Kişisel deneyimlerinizi aktarır mısınız?*
- *Mesleğinizi icra ederken duygularınızı nasıl yönetirsiniz? Bunu nasıl ve ne zaman öğrendiniz veya geliştirdiniz? (Gerçek duygularınızı sergilerken ya da saklarken hangi mesleki normları kılavuz alırsınız?)*
- *Duygularınızı yönetirken zorlandığınız durumlar nelerdir? Hangi konularda ve kimlerle ilişkinizde zorlanırsınız?*

Araştırma konusunun temelleri doktora dersinde atılmıştır. Bu kapsamda hakimlerde duygusal emek davranışları araştırılmış ve 14 hakimle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma doktora tezine dahil edilmemiş ancak araştırmacının görüşme yapma konusunda tecrübe kazanmasını ve tez konusunun netleşmesini sağlamıştır. Araştırma dahilinde üç farklı meslek grubunda yer alan katılımcılarla görüşmelere geçmeden önce çalışmanın örneklem ölçütüne uygun öğretmenler, hekimler ve emekli hakimlerle pilot görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Her meslek grubundan 3'er kişinin katıldığı pilot çalışmada araştırmacı, katılımcılarla etkili bir görüşme yapma konusunda deneyim kazanmıştır.

Pilot çalışmalar tamamlandıktan sonra çalışmanın ana çalışma grubu ile görüşmelere başlanmıştır. Bu aşamada araştırma izni için Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma Etik Komisyonuna başvurulmuş ve 04.03.2022-309365 evrak tarih ve sayısı ile etik olarak uygun olduğuna karar verilmiştir. İzleyen dönemde 45 katılımcı ile yaklaşık 5 ay boyunca (Şubat-Haziran 2022) toplamda yaklaşık 50 saate varan derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin başlangıcında katılımcılara araştırmanın amacı ve kapsamını açıklayan gönüllü katılım formu sunulmuştur. Daha sonra katılımcılara araştırmanın amacı ve kapsamı sözel

olarak aktarılmış, görüşme prosedürlerinin ve etik prensiplerinin neler olduğu aktarılmış ve gizlilik konusunda taahhütte bulunulmuş; görüşme kayıtlarının araştırma tamamlandıktan sonra imha edileceği açıklanmıştır. Ayrıca görüşmelerde ses kayıt cihazının kullanılacağı söylenerek katılımcılardan izin alınmıştır. Gönüllü katılım formu Ek 2’de yer almaktadır.

Görüşmelerin ilk aşamasında öğretmenlerle farklı mekanlarda ve zamanlarda (okul, kafe, sınıf) görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İkinci aşamada hekimlerle görüşmeler planlanmıştır. Yoğun bir çalışma temposu olması nedeniyle randevu gün ve saati kendilerine bırakılmış; hekimlerin uygun olduğu zamanlarda hastanenin kafesinde, öğle aralarında, dinlenme molalarında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Son olarak emekli hakimlerle görüşülmüştür. Bu kapsamda avukatlığa devam edenlerle bürolarında, diğerleriyle kafede görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

3.4. Veri Analizi

Araştırmada ana veri kaynağı olarak derinlemesine görüşmelerden elde edilen notlar kullanılmıştır. Derinlemesine görüşmelerden elde edilen verilerin analizi Creswell’in (2009: 185-190) nitel araştırmalarda önerdiği veri analizi sürecine göre yapılmıştır. İlk olarak derinlemesine görüşmelerden elde edilen ham veriler, kelimesi kelimesine deşifre edilerek bilgisayar ortamına aktarılmış ve yaklaşık 300 sayfalık veri metni oluşturulmuştur. Verilerin analiz sürecinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizindeki amaç, birbiriyle benzerlik gösteren verileri belli temalar ve kavramlar çerçevesinde bir araya getirmek ve düzenlemektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 227).

Görüşme metinlerinin her biri tek tek, ayrıntılı olarak incelenmiş; her bir meslek grubunun duygusal emek olgusuna yönelik algıları ve deneyimleri tekrar tekrar okunmuştur. Daha sonra metinlerde duygusal emek olgusuna işaret eden ve mesleki normların duygusal emek üzerine etkisini anlatan katılımcı ifadelerinden güçlü alıntılar seçilmiş, olguya doğrudan yönelik olmayan ifadeler ayıklanmıştır. Analizin sonraki aşaması kodlama aşaması olarak yürütülmüştür. Araştırmaya katılan öğretmen, hekim ve hakimlerin yaşamış oldukları deneyimleri anlatan ifadelerin anlamları ve içerikleri göz önünde bulundurularak kodlama yapılmış ve bu kodlar bir araya getirilip benzer yönler bulunmuş; ikinci aşamada birbiriyle ilişkili kodlar bir araya getirilerek alt temalar oluşturulmuş ve son aşamada benzer örüntülere sahip alt temalardan ana temalara ulaşılmıştır. Bu süreç üç ayrı grubun verilerine uygulandığında farklı alt temalar ve ana temalar ortaya çıkmıştır. Bazı ana temalar aynı şekilde isimlendirilse de alt temaları farklılaşmıştır. Örneğin bulgular bölümünde ayrıntılı olarak görüleceği gibi öğretmenlerin, hekimlerin ve hakimlerin duygusal emek davranışını açıklayan

ortak ana temalardan biri duyguların yönetimidir. Ancak öğretmenlerin duygu yönetimi içselleştirme, sevgi ve anlayış, empati, içtenlik alt temaları ile açıklanabilirken, aynı tema hekimler için empati, zorlanma, bastırma, sevgi ve anlayış; hakimler için ise bastırma, zorlanma ve empati alt temaları ile oluşmuştur.

3.5. Geçerlilik ve Güvenirlik

Nitel araştırmalarda geçerlilik için iç ve dış geçerliliğin sağlanması gerekmektedir. İç geçerliliğin sağlanması için araştırmacı hem veri toplama sürecinde hem de verilerin analiz edilmesi ve yorumlanması aşamalarında tutarlı olmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 271). Bu anlamda veri toplama aşamasında tutarlı ve esnek davranmaya özen gösterilmiş ve katılımcılarla güvene dayalı ilişkiler kurulmaya çalışılmıştır. Ayrıca yönlendirici olunmaması; katılımcılarla güvene dayalı etkileşim sağlanması, yöntem ve kaynak çeşitlemesine gidilmesi; katılımcı teyidinin alınması iç geçerliliği artırmaktadır (Creswell, 2007: 207-208). Bu noktada güvene dayalı ilişki kurabilmek için katılımcılara görüşmeden gönüllü katılım formu sunulmuş ve görüşme kayıtlarının üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı ve görüşme tamamlandıktan imha edileceği ve gizlilik konusunda taahhüt verilmiştir.

Nitel araştırmalarda dış geçerlilik ise sonuçların analitik olarak genellenmesi ile ilgilidir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 271). Ayrıca örnekleme yöntemi ile ilgili detaylı bilgi verilmesi ve açıklanması ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde nelere başvurulduğunun açıklanması ve ikna edici olması iç geçerliliği artırmaktadır (Miles ve Huberman, 1994: 279). Bu kapsamda dış geçerliliği artırmak için maksimum çeşitleme, kartopu ve kuramsal örnekleme yöntemleri kullanılmıştır.

Nitel araştırmalarda iç güvenilirliği sağlamak için olguya ve incelenen ortama aşinalık; tek bir disipline odaklanmak veya dar bir temele oturtmak yerine multidisipliner bir yaklaşım benimsemek; iyi araştırma becerileri, katılımcıların konuyla ilgili duygu ve düşüncelerini ortaya çıkarma yeteneği ve ayrıntılara gösterilen titizlik; ortamdaki katılımcılara karşı rahat, esnek ve yargılayıcı olmamak ve yüksek bir nesnel farkındalık duygusuyla dengelenmiş, empatik yaklaşım oldukça önemlidir (Miles vd., 2018: 55). Bu kapsamda araştırmada tüm bunları sağlamak adına konuyla ilgili detaylı bilgi toplanmış, kapsamlı literatür taraması yapılmış ve tüm katılımcıların mesleklerine yönelik mesleki normlar, etik ilkelerin neler olduğu araştırılmış, mesleklerle ilgili detaylı bilgi edinilmiş, görüşülen meslek gruplarının yaşadıkları zorluklar, karşılaştıkları güçlükler anlaşılmaya çalışılmış ve katılımcılarla empati kurulmuştur. Böylece yarı yapılandırılmış görüşme sorularının tüm bunlar göz önüne alınarak belirlenmesi sağlanmıştır. Ayrıca araştırmacı tematik kodlamayı tamamladıktan sonra ek kodlayıcılara

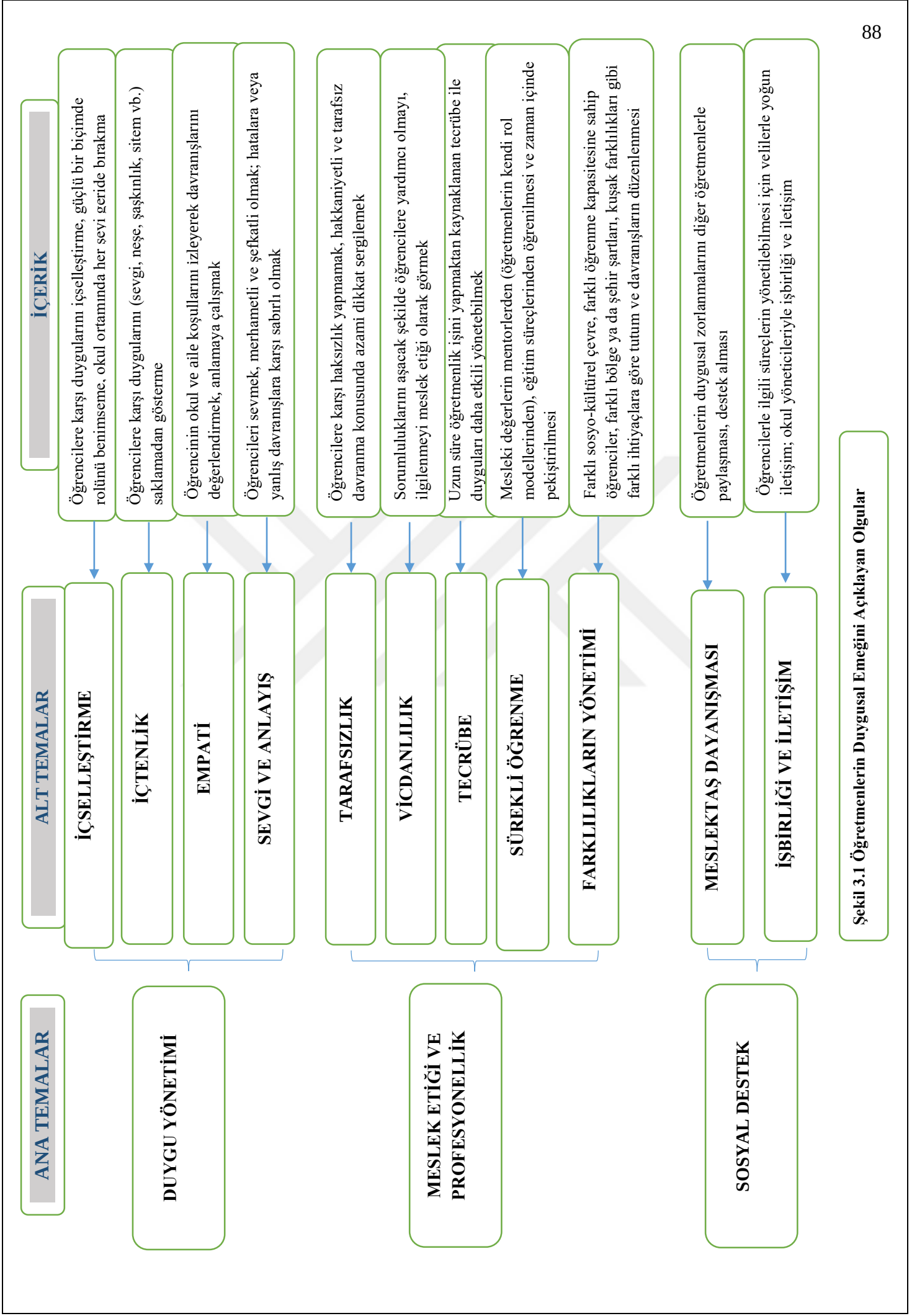
başvurmuştur. Bunun için bütün alt temaları içerecek şekilde kod tablosu oluşturulmuştur. Daha sonra kod ve eşleştirme tablosu konusunda uzman ve araştırma konusunda bilgi sahibi olmayan 2 araştırmacıya gönderilmiştir. Ek değerlendirici formu Ek 3'te sunulmuştur. Bu kapsamda bu formlardan sağlanan verilere dayanarak 2 uzman değerlendirici arasındaki tutarlılık, SPSS programında yer alan Cohen'in Kappa katsayısıyla hesaplanmış ve yüksek uyum olduğu belirlenmiştir (0,92) (Landis ve Koch: 1977: 165).

3.6. Bulgular

Bu araştırmada mesleki normları tarihsel olarak erken kurumsallaşmış; yoğun iletişim ve etkileşime dayalı olarak icra edilen meslekler olarak öğretmenlik, hekimlik ve hukuk alanı seçilmiş ve 10 yıl ve üzeri tecrübeye sahip öğretmenler, hekimler ve emekli hakimlerle 45 görüşme gerçekleştirilmiştir. İçerik analizi sonucunda ulaşılan ana ve alt temalardan oluşan bulgular her grup için aşağıda açıklanmıştır.

3.6.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular

Öğretmenlerin duygusal emek davranışı açıklayan olgular olarak duygu yönetimi, meslek etiği ve profesyonellik ile sosyal destek ana temaları öne çıkmaktadır. Ayrıca, her bir ana temayla ilişkili olarak pek çok alt temaya ulaşılmıştır (şekil 3.1).



3.6.1.1. Duygu Yönetimi

Harlow’a (2003) göre duygu yönetimi, kişisel ve ilişkisel alanlarda duyguların nasıl ele alındığını gösterir. Duyguların etkili yönetilebilmesi, bazı özelliklere sahip olmayı, bu özellikleri geliştirebilmeyi ve etkili kullanmayı gerektirmekte duygu yönetimi, öz bilinç, iletişim, empati, özdenetim ve sosyal beceriler alt alanlardan oluşmaktadır. Örgütsel ortamda ise çalışanların birbirlerine ve kuruma karşı olumlu duygular ve beklentiler taşıması, onaylayıcı olmaları duygu yönetimini kolaylaştırmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008: 36).

Öğretmenlerin duygusal emek davranışını açıklayan ana temalardan biri “duygu yönetimidir”; bu temanın içeriğini *içselleştirme, içtenlik, empati, sevgi ve anlayış* alt temaları oluşturmaktadır. Öğretmenler, okul binasına girdikten itibaren öncesinde yaşamış oldukları duyguları (üzüntü, kaygı, korku vb.) geride bırakmak durumunda olduklarını, öğrencilerine duygusal durumlarını yansıtmadıkları ve olumsuz duygu durumu içinde olsalar dahi dışa karşı güler yüzlü ve içten davranarak sadece öğretmenlik rolüne odaklandıkları; öğrencilere karşı daima samimi ve güler yüzlü davranmanın önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum eğitici rolünün güçlü bir biçimde *içselleştirildiğini* göstermektedir:

... Tabii ki de sorun da yaşanabilir ama o kapı kapandıktan sonra sorunlarınızı kapının dışında bırakmak zorundasınız çünkü o çocukların hiçbir suçu yok oraya dersi dinlemeye gelmişler ve bir şekilde sizin o çocuklara faydalı olabilmemiz için tüm negatif herhangi bir şey yaşadığınız de bunu kapının önünde bırakacaksınız okul kapısının önünde bırakacaksınız sınıftan içeri girdiğiniz an çocuklara güler yüzlü bir şekilde girip dersinizi anlatmak durumundasınız onların sorunları ile ilgilendiğinizi herhangi bir değişiklikte gözlem yaptığınızı bunların her birini göstermek öğrenciler için oldukça önemli....(G6).

...Ertesi güne sıfırlıyorsun kendini artık bir şekilde geçiyor zaten ertesi gün okuldan içeri girdiğiniz anda her şeyi geride bırakmak durumundasınız sınıfa girdiğiniz anda her şeyi geride bırakıyorsunuz öfkenizi kızgınlığınızı ya da yaşadığınız kötü bir olay varsa onunla ilgili size yansıyan durumlarınızı kapının arkasında bırakıyorsunuz aslında...öyle de olmak durumundasınız yoksa sınıfı bir araya toplamak onların dersi dinlemesini sağlama çok daha zor olacaktır... (G5).

Öğretmenlik mesleğinin güçlü sosyal beceriler gerektirdiği bilinmektedir. Sosyal beceriler, kişinin olumlu davranışlarını başlatmasını, bu davranışları devam ettirmesini ve bulunulan sosyal ortama (okul, oyun ortamı, iş dünyası) uygun tepkiler vermesini sağlayan öğrenilmiş davranışlardır (Samancı ve Uçan, 2017: 283). Kişilerin empatik tutum, iletişim, duygu düzenleme performansını etkilemektedir. Öğretmenler de duygularını yönetirken ilişkilerde içtenlik, empati, sevgi ve anlayış temalarına sıklıkla vurgu yapmışlardır.

Öğrencilerle olan ilişkilere duyguları (sevgi, neşe, şaşkınlık, sitem vb.) saklamadan göstermek insancıl bir davranış olarak görülmekte, içtenlik ilişkilerin samimiyeti ve inandırıcılığı açısından önemli bulunmaktadır:

...hissettiklerimi çok çabuk yansıtan bir insanım. Sınıfın ortasında da öyle olduğumu düşünüyorum. Duygusallık zaten öğretmenlik mesleki olarak bizim bir parçamız. Yani karşımızda bilgisayar ekranları yok. Ete kemiğe bürünmüş, kalbi atan, düşünen, hisseden canlılar var.... (G10).

... çocuklarla işte ilişkilerimde de onları seviyorsam, sevdiğimi söylemeyi, onları sarılmayı. İşte göz teması kurmayı severim. Ama kızdığım zaman da evet, her şeyde bir kırılma noktası vardır. Uyarıyorsunuz, uyarıyorsunuz, sonra öfkelenip sesini çok fazla yükselttiğiniz durumlar da oluyor. Ama çocuklarla duygu geçişi yaşıyorum. Yani kendi duygularımı aktarmak anlamında, onlara birebir hissettirdiğimi düşünüyorum.... (G11).

Diğer yandan öğrencilerini sevmek, merhametli ve şefkatli olmak; hatalara veya yanlış davranışlara karşı sabır göstermek öğretmenler için önemli bir duygudur ve öğretmenlik mesleğinin doğası gereği olduğuna inanılmaktadır:

....Çocukları sevmek gerekiyor çocuklara karşı sevgili olmak gerekiyor sevmiyorsanız zoru zoruna gidiyorsanız okula, çocukları sevmiyorsanız zorlanarak yapılacak bir meslek bu! ama çocukları seviyorsanız da bir o kadar güzel ve eğlenceli bir meslek.....(G5).

.... öğrencileri sevmek, öğrencileri sevmeden bu mesleği yapamazsınız...(G6).

....Zaten bir öğretmenin duruşu olacaksa biraz daha olgun davranması gerekiyor bazı olaylarda ve sabır en önemli prensip, sabırlı olması! (G8).

Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygu yönetimi konusunda vurguladıkları diğer bir alt tema ise empatidir. Burada mesleğe özgü bir empati içeriğinden söz edilebilir. Öğrencinin sadece sınıf ortamındaki durumunu değil tüm koşullarını bilerek davranışlarını değerlendirmek; anlamaya çalışmak gerekliliği sıklıkla belirtilmiştir. Özellikle küçük yaş grubu öğrencilerin kendilerinin bile anlamlandıramadığı tepkilerini anlayabilmek konusunda öğretmenin çaba göstermesi; öğrencisini zaman zaman kendi çocuğu gibi görmesi mesleğe özgü özel bir empati durumudur:

....Biz öğrencilerimize hep kendi çocuklarımız gibi bakarız onlardan ayırt etmeyiz yani onların bir yanlışını da ben kendi adıma kızmak yerine üzölmüşözdür bu çocuk niye böyle davranıyor, arkasında mutlaka bir sebep vardır düşüncesiyle yardımcı olabilir miyim acaba diye! ...(G7).

...Çocuk sınıfta duramıyor, oturmak bilmiyor. Susmak bilmiyor, kurallara uymak nedir bilmiyor. Onu sadece sınıf ortamındaki davranışıyla değerlendirdiğimiz zaman kızıp öfkeleniyoruz. Açık ve net. Çünkü tek bir çocuk sınıf düzeni bozuyor diye düşünüyoruz ama onu kenara çekip bir azıcık neden böyle davranıyorsun? Değil işte annen nasıl, baban nasıl, kardeşin nasıl? İşte dün ne yaptın? Küçük bir soru sorduğunuzda aslında çok hazin hikayeler olduğunu fark ediyorsunuz ve belki de sevgiyi nasıl göstereceğini bilmiyor. Karşısındakinin ilgisini nasıl çekeceğini bilmiyor.....(G10).

3.6.1.2. Meslek Etiği ve Profesyonellik

Öğretmenleri duygusal emek davranışını açıklayan birçok olgu mesleğin kendi karakteristiği ile ilgilidir. Nitekim yukarıda belirtilen duygu yönetimi alt temalarının sıklıkla mesleğe özgü bağlamla ilişkili olduğu anlaşılmaktadır. İçerik analizinde ikinci ana temayı oluşturan meslek etiği ve profesyonellik alt temaları da katılımcıların doğrudan meslek ile ilişkilendirdiği durumları anlatmaktadır. Tarafsızlık, vicdanlılık mesleğin etik ilkeleri olarak; tecrübe, sürekli öğrenme ve farklılıkların yönetimi ise profesyonelliğin alt temaları olarak belirlenmiştir.

Meslek etiği ile ilgili olarak araştırmaya katılan öğretmenler, öğrencilere karşı hakkaniyetli ve tarafsız davranma konusuna azami dikkat göstermeleri gerektiğini vurgulamaktadırlar:

.... Beni en çok tedirgin eden o yani çocuğa bir haksızlık yapmamak her etkinliği göz önüne alarak çocuğu değerlendirmek.....(G3).

.... yani sınıf içerisinde baştan bazı kurallar koyuyorsunuz mesela, adil olmaya çalışıyorsunuz, herkese hak ettiğini vermek ve bunu çocuklara göstermek oldukça önemli (G10).

... tarafsızlık konusunda kendi ölçeklerim var; küçük notlar alıyorum birine bir şey yaptıysam mutlaka birine de o notlardan bakıyorum.. küçük defterlerim var öyle söyleyeyim çünkü insanız bugün yaptığımızı yarın unutma ihtimalimiz var mümkün olduğunca herkese eşit her öğrenciye eşit söz hakkı eşit ifade etme hakkı vermeye çalışıyorum....(G9).

Diğer yandan öğrencinin ihtiyacı olduğu zamanlarda onunla ilgilenmek, sorununu çözmek, duyarsız kalmamak vicdani bir sorumluluk olarak görülmekte ve önemli bir duygusal emek harcanmaktadır:

...çocuk sınıfta ağlıyor ne yapabilirim ki, ilgilenmem gerekiyor. Bu vicdanla ilgili bir şey, biz mesleğimize vicdanla yapıyoruz....(G2).

....meslekte istediğin kadar bilgi sahibi ol istediğin kadar her şeye sahip ol ama öğrenci sevmiyorsan çocuğu sevmiyorsan mümkün değil vicdanlı olmak gerekir...(G3).

...vicdanlı olması gerekiyor çünkü vicdanı kaldırdığınızda öğretmenlik yapılabilecek bir meslek değil...(G9).

... asıl etik kendi insanın kişinin vicdanındadır akşam yastığa yattığında başını yastığa koyduğunda rahat koyabiliyorsan evet! kişinin öğretmeni önce hayatta kendisi olmalıdır, öğretmenin vicdanlı olması gerekir...(G4).

Öğretmenlerin mesleğe yönelik profesyonellik düzeyi zaman içinde tecrübe kazanarak ve sürekli öğrenerek gelişmekte, farklı koşulları ve durumları ne şekilde yönetebileceği hususunda duygu, tutum ve davranışlarını düzenlemelerine yardımcı olmaktadır. Bu bulgu duygusal emek davranışının zaman içinde geliştiği ve profesyonelleşme süreci ile yakından ilişkili olabileceğine işaret etmektedir:

...yıllar içerisinde kazandığımız tecrübeler evet bizim için avantaj. Örneğin bilişsel anlamda daha donanımlısiniz....(G10).

...Duyguları yönetmek konusunda sanırım ben profesyonelleştim....(G13).

...Yani oradaki tecrübelerimiz yaşantımız bizi çok yönlendirdi, tabii ki artık son yıllarda bu işin dediğim gibi kendimizi belli bir donanımlı görüyoruz....(G5).

... yıllar geçtikçe bu sefer nasıl sınıfı yöneteceğini sesini nasıl kullanmanız gerektiğini bir çocuğu da avutabileceğini bir konuyu nasıl verebileceğini öğreniyorsunuz....(G4).

... hizmet içi seminer de de katılırız zaman zaman oradaki hizmet içi seminerdeki bizden daha ileride ki bu işi yapan insanlar akademik anlamda çalışan insanlardan yardım alırız..(G11).

... Hayat çok zor benim yaşadığım bölge fakir bir bölge, insanların liraya geçindiği yerdesin! insanları sinirlenmesi çok normal gerilmesi çok normal sabahleyin çocuk harçlık istediğinde para veremiyorsa o veli zaten gergin bir yer alıyor çatacak bir yer arıyor diyebilirim, dolayısıyla bazen alttan almak sırtını sıvazlamak olur ya diyebilmek gerekiyor...(G9).

...burada Burdurlusu var Sivaslısı var yani belli bir lokasyon yok herkes rastgele yerleşmiş burada sanki öyle bende yarattığı izlenim bu burada çok fazla küçük yer olduğundan dolayı herhalde çok fazla problemlili öğrenci olarak adlandırmak istemiyorum öğrencileri çok görüyorum ben...(G11).

3.6.1.3. Sosyal Destek

Öğretmenlerin duygusal emek davranışını açıklayan bir diğer ana tema da sosyal destektir. Sosyal destek, çevrenin bireye sağladığı sosyal ve psikolojik destekler olarak ifade edilmekte ve destek alan kişinin genel iyilik halini etkilemektedir (Penekli, 2022: 22). Bu konuda özellikle meslektaşlarıyla sorunların veya yaşanan durumların paylaşılması; okul yöneticileri, öğrenci velileriyle işbirliğine gidilmesi ve birlikte hareket edilmesi öğretmenlerin zihinsel ve duygusal zorlanmaları yönetmelerini kolaylaştırmaktadır:

...üzüldüğümüz kızdığımız durumlar oluyor ama sinirli olduğum zaman nasıl yönetim Belki de bir arkadaşımı anlatabilirim iş arkadaşşıma bir öğretmene dertleşebilirim...(G5).

...O an kendimi çok kötü hissettiysem zor bir sınıftan çıktıysam, orada sevdiğim arkadaşlarımla bir çay içmek kahve içmek ...boş derslerimiz olurdu, boş derslerde hem fikir alışverişi yapıyorduk ben böyle yaptım ama acaba doğru mu yaptım yanlış mı yaptım, sen olsan ne yapardın sende nasıl bu çocuk? benim dersinde bu şekilde davranıyor ama senin dersinde nasıl davranıyor kişiye göre mi farklı davranıyor öğretmene göre mi farklı davranıyor acaba? diye bu konuları tabii ki de araştırıyorsunuz meslektaşlarından fikir alışverişinde bulunuyoruz..(G7).

...Ben ne olursa olsun anneyi dinlerim babayı da dinlerim mutlaka onun için benim velilerim beni ararlar eşim biraz bundan şikayetçi olsa da ben 7/24 iletişim kurarım....(G1).

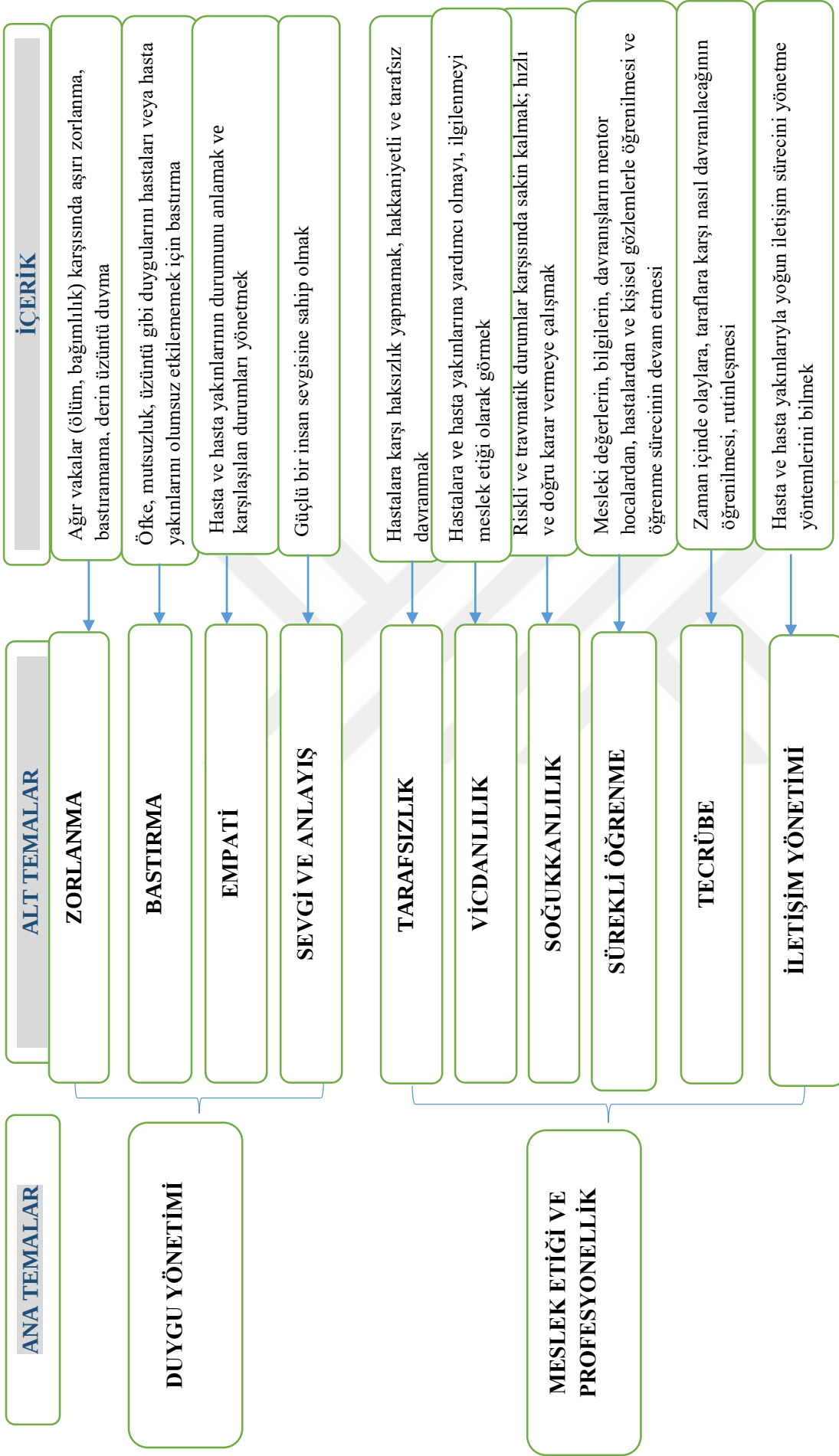
... velilerle iletişim konusunda hepimizin tabii ki birbirimize öncelikli olarak saygılı davranmamız gerekiyor, buna inanıyorum. Velilerle ilişkilerimde de nezaketli davranmaya çalışıyorum...(G10).

... Sınıfta başarı almak istiyorsanız sadece senin didinmenle olmuyor eğitim bir sac ayağı derim ben hep öğretmen öğrenci aile, öğretmen çabalar çocukla ilgilenir aile çocukla ilgilenir öğretmen çocukla ilgilenir öğretmen aile arasında bir bağ kurulursa zaten çocuğa olumlu yansır...(G4).

Öğretmenlerin duygusal emek davranışını açıklayan bu ana ve alt temalar, öğretmenlik mesleğinin insan ilişkileri anlamında oldukça yoğun bir etkileşime dayalı olduğunu ve bu özelliğin duygusal zorlanmaları veya dışavurumları yakından etkilediğini göstermiştir. Mesleğin içselleştirilmiş normları öğretmenlerin duygusal emek davranışlarına önemli bir referans teşkil etmektedir. Öğretmen-öğrenci ilişkilerini sadece ilgili yasa ve yönetmeliklerce belirlenmiş resmi nitelikte ilişkiler olarak nitelemek mümkün değildir; duygusal yönü ağır basan ilişkiler (Çelikten vd. 2005: 213) olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan öğretmenlerin de mesleklerini icra ederken yasal prosedürlerden veya rollerden daha çok içselleştirdikleri değerler, etik ilkeler, vicdani sorumluluklara göre hareket ettikleri; mekân ve zaman sınırı olmadan güçlü bir duygusal emek sergiledikleri anlaşılmaktadır.

3.6.2. Hekimlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular

İkinci olarak, hekimlerle yapılan görüşmelerin içerik analizi sonucunda ulaşılan bulgular ele alınacaktır. Bu grup için *duygu yönetimi* ile *meslek etiği ve profesyonellik* olarak iki ana tema öne çıkmıştır. Duygu yönetimi teması, *zorlanma*, *bastırma*, *empati*, *sevgi* ve *anlayış* alt temalarından oluşurken; meslek etiği ve profesyonellik teması ise *tarafsızlık*, *vicdanlılık*, *tecrübe*, *soğukkanlılık*, *iletişim yönetimi* ve *sürekli öğrenme* alt temalardan oluşmaktadır (şekil 3.2).



Şekil 3.2 Hekimlerin Duygusal Emeğini Açıklayan Olgular

3.6.2.1. Duygu Yönetimi

Hekimlerin duygusal emek davranışını açıklayan ana temalardan biri “Duygu Yönetimi”dir; bu temanın içeriğini zorlanma, bastırma, empati, sevgi ve anlayış oluşturmaktadır. Hekimlik mesleğinin hümanizm ile olan sıkı ilişkisi, duygusal emeği karakteristik bir biçimde öne çıkarmaktadır. Sağlık hizmeti sunmak, tiksinti, hayal kırıklığı veya kaygıyı bastırmayı; buna karşın hastayla etkileşimde ilgi ve sempati göstermeyi gerektirmektedir (Mann ve Cowburn, 2005:158).

Hekimlerin hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli olarak iletişim halinde olmaları gerekmektedir. Bazı zamanlarda hasta ve hasta yakınlarına ağır vakaları, ölüm haberlerini aktarmak ve bu süreçte duygularını yansıtmamak hekimler için oldukça zor olabilmektedir. Bu kapsamda hekimler ağır vakalar karşısında derin üzüntü duyduklarını, oldukça *zorlandıklarını* ve öfke, üzüntü, mutsuzluk gibi duygularını hasta ve hasta yakınlarına göstermemek için duygularını *bastırdıklarını* belirtmişlerdir:

...Kanser tanısını genç hastaya söylemek durumunda kalmak, çok üzüyor, o anda o durumu ifade etmek o kadar zor ki, kelimeler boğazında düğümleniyor, bazen gözyaşlarını içine akıtıyorsun... hasta yakınının tedirginliğini, kaybetme korkusunu gözlemek ve hastanın birkaç ay sonra öleceğini bilmek insanı gerçekten çok üzüyor... (G1).

...Ölüm haberini verirken hastayla birlikte ölmüşümdür, Yani sonuçta bazen genç ölümler olmuştur. Tedavi edemediğimiz vakalar olmuştur. Ben bunu hasta sahibine bildirmek bizim için bir zulümdür. Yani sonuçta kendi yakınımızı kaybetmiş gibi çok kötü psikolojiye de girdiğimiz olmuştur. Yani ağlamış, ağlamış olduğumuz bile vardır. Yani böyle durumlarda onu birinin haber vermesi gerekir. O da biziz. O çok büyük, zor bir görevdi... (G5).

...Madde bağımlıları beni çok zorluyor. Madde bağımlısı pek çok hasta var. Giderek de artıyorlar. Annelerin onlar için olan çabalarını görmek beni gerçekten üzüyor, anne vazgeçmiyor. Başka hiç kimse değil. Gerçekten babalar bıkıyor ama anneler vazgeçmiyor. Çocuklarını kurtarmak için ne yollar deniyorlar? Hani bir annenin çocuğum ölsün diye yalvardığını gördüm. Hani bu çok yıpratıcı bir şey... (G12).

... Yani o bahsetmiş şeylere hem iş ortamında inanın sanki bir maske takmış gibi oluyorsunuz, bir sonraki hastayı yansıtmadan devam edebiliyorsun. Yani bunu öğreniyorsunuz....(G9).

... Çok kızdığım oluyor ama genelde patlama ya da öfke tarzında göstermiyorum da içime atıyorum, yansıtmamaya çalışıyor, bu da gün içerisinde çok yıpratıcı oluyor... (G11).

Hekimlik mesleği başkalarının duygularını, korkularını ve endişelerini anlamayı gerektirmektedir. Bunun gerçekleştirilmesi için hekimlerde empati duygusunun olması gerekmektedir. Halpern (2001), klinik empati üzerine yaptığı çalışmasında, hekimlerin kendi duygularının farkında olmalarının ve bunu hastaların hastalık deneyimlerini, sağlık

alışkanlıklarını, psikolojik ihtiyaçlarını ve sosyal durumlarını daha iyi anlamak için kullanabilmelerinin önemini vurgulamaktadır. Halpern'e göre empati, başkalarını merak etmek, kendi duygusal tepkilerine karşı duyarlı olmak ve hastanın durumlarını, güdülerini ve tepkilerini kendisinininkinden farklı olarak görmektir (Halpern, 2001: 58). Hekimler hasta ve hasta yakınlarının yerine kendilerini koyarak karşılaşılan durumları yönetmekte ve *empati* kurmaktadır:

... empati yapmanın bence hani en gerekli olduğu meslek gruplarından biridir. Hani ben hep şöyle düşündüm mesleğin ilk yıllarından itibaren ya ben. Mesela karşına bir hasta geliyor. Bu hasta ben olsaydım eğer, hani mesela nasıl bir davranış isterdim, nasıl bir muamele isterdim şeklinde düşündüm. Hani hastayı karşılamadan tutun da işte tedavi süreci ve sonraki takibinde hep onu düşündüm. Hani onu düşünerek mesleğimi yapmaya çalıştım. Empati yani işin aslı empati aslında. Öyle düşünüyorum... (G3).

...Bence en önemlisi o ve her zaman empati yapmak. Her şartta değil ama çoğunlukla, yani empati yaparak yaklaşmak. Çünkü her zaman empati yaparsak o zaman çok acı verici bir meslek olur(G4).

Hekimler güçlü bir insan sevgisine sahip olmanın önemini vurgulamakta ve hasta ve hasta yakınlarına karşı *sevgi ve anlayışın* olması gerektiğini belirtmektedirler:

... İnsan sevgisi olan ve insanlarla beraber olmaktan da mutlu olan insanlar bir kere hekim olmalı. .. Çünkü gerçekten insan sevgisini ya da sabrı olmayan kişilerin ben bunu küçük anlamında söylemiyorum. Bazı insan makineyi daha çok sever. Hani bazı insan arabayı daha çok sever, doğayı, ağacı sever. .. ben insanları severim. ..insan sevgisi olan kişilerin tıp fakültesine girmesini tercih ederim... (G1).

...İnsanları sevecekler, insanla uğraşıyorsun. İnsanı sevmeyen birisi hekimlik yapamaz. İnsanı seveceksin....(G11).

3.6.2.2. Mesleki Etiği ve Profesyonellik

Mesleki normlar, bir mesleği icra ederken genel olarak yapılması ve yapılmaması gerekenlere yönelik kurallar, ilkeler ve değer yargılarıdır. Hekimlerin de sağlık hizmetini verirken belirli kural ve normlara uymaları beklenmektedir. Bu kural ve normlar mesleki etik kodlar olarak yazılı olarak sunulmaktadır ve hekimlerden bu normlara uygun davranış göstermeleri istenmektedir. Örneğin, “Hipokrat Yemini” hekimi etik normlar çerçevesinde insanlara gereken anlarda yardım etmeyi, hekimlere güven duyan hastaların kendilerini iyi hissetmelerini mesleki olarak iyi donatılmış bilgi ve sorumluluk temelinde sağlamakla yükümlü kılmaktadır. Bu kapsamda hekimlerin hastalara yönelik olarak duygusal tarafsızlık ve duygusal kontrol sağlamaları sağlıklı hizmet sunmak, kendi sağlıklarını ve esenliklerini korumak için oldukça önemlidir (Feldstein ve Gemma, 1995: 232; Lawler, 1993: 92; Lewis, 2005: 570;

Thiedke, 2000: 78; Waldman, 1990: 157). Ancak bunları sağlamak çok ciddi bir duygusal emek davranışı gerektirmektedir.

Araştırmaya katılan hekimlerin, hastalara karşı *haksızlık yapmamak, hakkaniyetli ve tarafsız davranmak* konusunda dikkatli davranmaları gerektiğini vurgulamaları ve bu tür yaklaşımların hekim olmakla yakından ilişkili olduğunu düşünmeleri, mesleki normlar ve tutumların duygusal emek ile ilişkisini oldukça güçlü göstermektedir:

..... Hani sonuçta insan insandır. Asla ayırım olmaz. Din, dil, ırk hiçbir şeyin farkı yoktur. İnsan insandır. Herkese eşit davranmak, hastalar arasında ayırım yapmamak gerekiyor, ön yargılı olmadan hastalara bakmak hekimlikte oldukça önemli....(G1).

... Hekimliğin temeli adil olabilmek, tüm hastalara dil, din, ırk, etnik köken ayırmadan bakmak, eşit davranmak, ön yargılı olmamak.....(G2).

... Ben zaten her hastaya aynı şekilde davranıyorum. Kim olursa olsun kim ne isterse istesin, hekim öyle olmak durumunda, kimseye hiçbir ayrıcalık tanımamalı buna izin vermemeli.....(G4).

.... Din, dil, ırk, renk gözetmeksizin her insana eşit mesafede hizmet vermek gerekir.....(G5).

...Hekimlikte herkese ayırım gözetmeden eşit davranmak, kimseye ayrıcalık tanımamak, her hastaya eşit yaklaşmak oldukça önemli....(G15).

Vicdan genel olarak insanın doğru ve yanlış hakkındaki bilgisine ve dolayısıyla ahlaki bilincine, ahlaki karar verme sürecine ve yerleşik ahlaki yargılara veya kararlara atıfta bulunmaktadır. Bu noktada vicdan, kuralların mekanik bir uygulaması değil, kişinin entelektüel ve ahlaki kişiliğinin bütünlüğüne dayanan koşulların kapsamlı bir değerlendirmesidir (Sepper, 2012: 1527). Araştırmaya katılan hekimlere göre hasta ve hasta yakınlarına karşı nasıl yaklaşılması ve davranılması gerektiği bilinmeli, onlara anlayışlı olarak yaklaşılmalı ve yardımcı olunmalı ve bu etkileşimlerde *vicdanlı* olunmalıdır:

... Temel ilke zaten öncelikle vicdan sahibi olup iyi niyetli her hastaya yaklaşma....(G4).

... hekimin vicdanlı olması lazım.... (G7).

....Hekimin en başta vicdan sahibi olması gerekir, insanları sevmesi, sevgiyle yaklaşması...(G8).

Hekimler pek çok farklı travmatik vakayla karşılaşabilmektedir. Bu gibi durumlarda herhangi bir tereddüde ve endişeye düşmeden hızlı bir şekilde karar alıp duygularını bastırarak hastalara müdahale etmeleri gerekmektedir. Riskli ve travmatik durumlar karşısında sakin kalabilmeli; hızlı ve doğru karar verebilmeli ve *soğukkanlı* davranabilmelidirler:

...Hastanın durumu anlık değişkenlik gösterebilir. Bu tür durumlara adaptasyonu gösterebilmeli, sakin kalabilmeli, hızlı düşünebilmeli...(G8).

...çok fazla tehdit edenler oldu, daha geçen hafta yaşadığım bir olay hasta hemen muayene olmak istedi.... beni tehdit etti, darp etmeye kalktı, siz o durumda diğer hastalar için de kontrolü ele almak, sakin olmak durumundasınız, soğukkanlı davranıp kontrolü ele almak gerekiyor, her ne kadar içinizde endişe, korku telaş olsa da bunları göstermemeniz de gerekiyor ki kontrolü ele almak gerekiyor....(G13).

.... bizim tıpta böyle duygu yönetimi olmasa zaten mesleğini yapamazsın. Şimdi yeri geliyor travmalı hastaya müdahale ediyorsun, bacağı kopmuş hasta oluyor, kırığı olan, kanaması olan oluyor. Komada olan, bayılan bütün kalp krizleri, göğüs ağrısı, tüm bunlarda paniklersen zaten yardımcı olamazsın... (G14).

Profesyonelliğin zaman içinde gelişmesi mesleki tecrübenin artmasıyla ilişkilidir. Tecrübe, yerine getirilen görevler ve işlerin ne kadar zamandır yapılıyor olduğuna ve bu süreçte pratiklerin öğrenilmesine işaret etmektedir. Tecrübe artıkça çalışanlar duygularını daha iyi yönetmektedirler. Nitekim hekimler yıllar geçtikçe ve *tecrübe* kazandıkça daha iyi profesyonelleştiklerini ve duygularını daha kolay yönettiklerini belirtmişlerdir:

... Çok tecrübe kazandım. Açık konuşmak gerekirse, hani artık sabah mesela mesaiye başladığında biliyorum. Hani insanların bakışlarından, yürüyüşünden seçmiş olduğu kelimelerden falan hissediyorum. Ama artık her şeyi refleks yani cevaplarım da refleks olarak oluyor aslında, hangi hastanın nasıl tepki vereceğini, neler söyleyeceğini kestirebiliyorum, tepkilerini tahmin ettiğimden herhangi bir problem karşısında sakin kalmak ve davranmak daha kolay oluyor....(G3).

...Yani yaşla, yaş ilerledikçe böyle daha sakin bir şey yapıyorsun, sen bir şey yapmıyorsun. Agresif davranmıyorsun...(G6).

...Zamanla, yıllar geçtikçe tecrübe kazandıkça duygu yönetimini, farklı profildeki hastalara ve hasta yakınlarına nasıl davranmanız gerektiğini öğreniyorsunuz, yüzündeki ifadeden anlıyorsunuz....(G8).

... yeni başladığımız zaman acemilik var ama enerjim var. Bu acemiliği yanında yıllar geçtikçe tecrübe kazanıyorsun. Olayları daha net görebiliyorsunuz. Çözüm yollarını daha kolay bulabiliyorsunuz(G11).

Diğer yandan hekimlik mesleğinde mesleki değerlerin ve normların, hastalarla iletişimin mentorlardan, hastalardan, farklı gözlemler ve etkileşimlerden sürekli öğrenilmesi söz konusudur. Bu durum araştırmanın bulgularına da yansımıştır:

... rol model aldığınız hocalardan ilkeleri öğrendim ben. Hastalarımın tecrübe ettim, hala da tecrübe etmeye devam ediyorum ve sanırım diğer meslektaşlarımın gözlemleyerek bunları edindim....(G2).

... hocalarımızdan ve uzmanlık eğitimindeki hocalarımızdan bir de hastanede çalıştığımız zaman büyüklerimizden öğrendik, hala öğrenmeye devam ediyoruz....(G9).

.... Hasta üstünde de deneyimleyerek, gözlemleyerek, öğrendik yani bunları şimdi adını sayamayacağım hani böyle değerli çok hocamız vardı, onlardan çok şey öğrendik. ..hala daha yeni şeyler öğreniyorum, bilgilerimi güncel tutmaya çalışıyorum....(G11).

Hekimlik, güçlü bir mesleki bilgiye dayalı olarak yüzyüze iletişim ve etkileşime dayalı yürütülen bir meslektir. Hekimler hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli ve yoğun bir biçimde iletişim kurarak tıbbi prosedürleri yürütmek durumundadırlar ve bu durum sağlık konusunun

gergin doğası gereği zordur. Hekimlik mesleği üzüntü, endişe, hayal kırıklığı veya kaygıyı bastırmayı; ağır vakalar karşısında zorlansalar dahi duygularını bastırmayı; buna karşın hasta ve hasta yakınlarıyla olan iletişimde ilgili, anlayışlı ve sabırlı olmayı gerektirir. Ve bu durum hekimlerin yoğun bir duygusal emek harcamalarına yol açmaktadır:

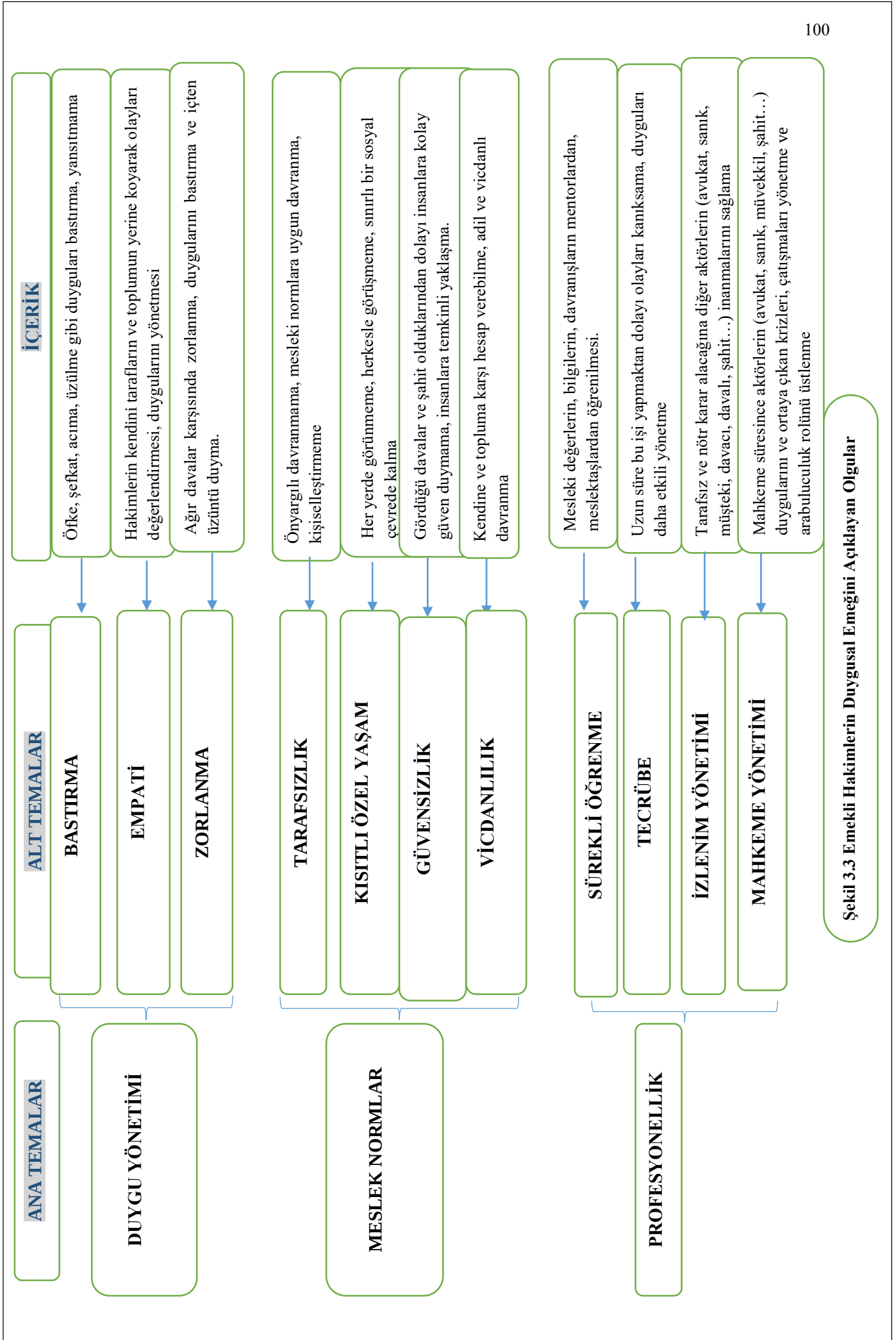
.. çoğu zaman hasta için hasta yakınlarını idare etmek durumundasınız, sürekli açıklama yapmak, onu yatıştırmak böylece hastanın da sakinleşmesini sağlamak, tüm bunları yönetmek kolay değil...(G1).

...internetten bir şikayeti üzerine araştırıp, araştırıp ya en kötü şey seçeneği bulup ben de kesin bu var şeklinde geliyor, siz onu ikna etmeye uğraşıyorsunuz, hasta ikna olmuyor falan. En sonunda tamam diyorum ya, nasıl istiyorsunuz? Ben genelde hastanın suyuna giderim yani. Öyle durumlarda da zorlamam, sakın davranırım, bıkmadan açıklama yapmaya çalışırım, sakın bir şekilde ifademi değiştirmeden sabırla anlatırım....(G4).

... süreci sakın yönetmeye çalışıyoruz, konuşarak, izah ederek, açıklayarak çünkü çok endişeli olabiliyorlar ya da her şeye müdahale edebiliyorlar hasta yakınları, siz hastayı iyileştirmeye çalışırken bir de bu durumları da yönetmek durumunda kalıyorsunuz....(G10).

3.6.3.Emekli Hakimlerin Duygusal Emek Davranışını Açıklayan Olgular

Emekli hakimlerle yapılan görüşmelerin içerik analizi sonucunda ulaşılan bulgular, bu grup için de *duygu yönetimi*, *mesleki normlar* ve *profesyonellik* ana temalarını öne çıkarmaktadır. Duygu yönetimi hakimler için diğer iki gruptan farklı bir içeriğe sahiptir. *Bastırma*, *empati* ve *zorlanma* duyguların yönetimini belirleyen olgulardır. Diğer yandan mesleki normların alt boyutları; *tarafsızlık*, *kısıtlı özel yaşam*, *güvensizlik* ve *vicdanlılıktır*. Profesyonellik temasını oluşturan alt temalar ise *sürekli öğrenme*, *tecrübe*, *izlenim yönetimi* ve *mahkeme yönetimidir* (Şekil 3.3).



Şekil 3.3 Emekli Hakimlerin Duygusal Emegini Açıklayan Olgular

3.6.3.1. Duygu Yönetimi

Emekli hakimlerin duygusal emek davranışını açıklayan ana temalardan ilki *duygu yönetimidir*. Hakimlerin duygularını yönetirken daha çok karşı tarafa içinde bulundukları duygusal durumu yansıtmama çabası sergiledikleri ve bu durumu *bastırma* ve *zorlanma* olarak açıkladıkları görülmektedir. Hakimlerin davalar görülürken pek çok ağır konuyla karşılaştıkları ve duygularını (öfke, acıma, üzüntü vb.) yansıtmamak için büyük bir emek harcadıkları söylenebilir. Douglas ve Laster (1992) tarafından yapılan araştırmada da mahkemede tarafların üzgün ve acı içinde olması ve görülen davaların zor durumları içermesi nedeniyle bazı hakimlerin duygu yönetiminde zorlandıkları ve duygularını bastırdıkları sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmaya katılan ve yeni emekli olmuş hâkimler de öfke, üzüntü, şefkat, acıma vb. duygularını yansıtmamak için çok çaba sarf ettiklerini ve bu durumda duygularını *bastırdıklarını* belirtmişlerdir:

...Ya o insanı içinden şöyle bir şey geliyor, kendisi de itiraf ettiği için yani kalkıp ona orada bir şeyler yapma ihtiyacı duyuyorsun yani ona şiddet gösterme eğilimi böyle kıpraşıyor insanın içerisinde ama dişini sıkmak zorundasın, elinden geldiğince bu itiraf denilen şey çünkü itiraf ettiği şey çocuğu sonunda öldürüyor bu arada...(G1).

...Ama illaki doğru sorularla o açığı bulup kimin yalan söylediğini az buçuk anlayabiliyoruz ama bu esnada nötr bir duruş sergileyip duygularınızı belli etmiyorsunuz, bazen her şey açık ortada video kaydı var, her şey net ama ısrarla yalan söylemeye çalışanlar olabiliyor, yalancı şahitlik yapanlar olabiliyor, bazen komik bir hal de alıyor ama o sırada gülenler de olabilir, tabi siz gülemiyorsunuz, nötr duruşunuzu göstermeye devam ediyorsunuz, bunlarda kolay olmuyor...(G2).

...ben duygusal bir adamım. Yani mesela televizyonda bilmem ne acıklı bir sahne görsem gözlerim yaşarır bu tarz haberleri. Fakat mesela kürsüde çok duygulandığımı, hüznlendiğimi hatırlamıyorum. Sonradan kızardım ama kendi kendime ya sen duygusuz musun falan filan diye. İnsan kendi beyni kişiyi formatlıyor çünkü siz bir kalıba giriyorsunuz ve biliyorsunuz ki benim hâkim duygusallığa yer yok. Çünkü duygusallık demek bir tarafı lehine bir şey yapmayı gerektirir. Bazen belki hani çok üzölmüşsündür acımışsındır bu tür duygular falan filan. Mesela koridorda rastlarsanız onlarla konuşsanız ağlarsınız ama şu diyelim kürsüye çıktığınız anda orada başka bir formata, başka bir şeye giriyor insan hâkimlerin çoğu da öyledir. Belki tamamı öyledir...(G6).

...Buna izin veremem diyerek, hani bu tür cümlelerle sakinleşip, ama o dosyayı getirip dışarıya çıktığımda zangır zangır titriyordum; hani onu duruşma salonunda yansıtamadığım için ara veriyordum o dosyadan sonra öyle yaşamışlığım vardır; duruşmadan çıktığımda elim ayağım titrer biliyorum. Ama duruşma sırasında gösteremezdim tabi. Duruşmayı yönetiyorsunuz aslında sadece dosyanın seyrini değil, duruşmayı yönetiyorsunuz...(G7).

Emekli hakimlerin ağır davalar karşısında *zorlandıkları*, içten içe taraflar açısından üzüntü duydukları; bununla birlikte olaylardan etkilendiğini göstermemek adına mesleki rolleri sergilemeleri gerektiğini belirtmektedirler. Bu tür durumlarda daha güçlü bir biçimde gösterilmesi gereken duygusal emek davranışlarını, önemli ve yıpratıcı etkiler yaratmaktadır:

...Kadına yönelik, çocuğa yönelik yapılmış eylemlerde o an dik durmaya çalışsan da sonrasında kendimi çok ayrı bir odaya götürüp ağladığım anlar oluyor ...(G2).

...Şimdi burada hakikaten küçük bir çocukta da var, o çocuk ölmemiş ama aşırı yıpranmış, onun ifadesi alınırken etkileniyorsun, etkilenmediğini göstermemeye çalışıyorsun ama etkileniyorsun.... (G3).

...o an yaşadığım duygu tabi ki bir insan olarak o kadının o muameleyi hiçbir insan hak etmez tabi de öyle bir olay sonrası öldürülmesine çok üzül müştüm çok etkilenmiştim, sadece bir maddi varlık için bu olayın yapılmasından çok etkilenmiştim.... (G4).

...Mahkeme sırasında çok hissedip, içten hissedip yansıtmadığımı düşünüyorum şimdiye kadar ama bunu yönetmek de çok yorucu şöyle ama onları da işte meslekle birlikte algıladığımız için ben dediğim gibi o aile uyumsuzluklarında özellikle duygusal olarak etkilenip yansıtmayıp ama böyle eve gittiğimde oturup ağladığımı filan bile bilirim. İşte bunlar aslında mesleğin zor, sıkıntılı yanları da insanız ama insan faktörü mutlaka dokunacak şeyler bu mesleğe. Mekanik bir şey değil sonuçta olacak öyle şeyler(G7).

Hakimlerin karar süreçlerinde kendilerini tarafların ve toplumun yerine koyarak durumu değerlendirdikleri yine bu araştırmada sık vurgulanan bir durumdur. Benzer şekilde Blix ve Wettergren (2015), Wettergren ve Blix (2016) araştırmalarında, hakimlerin yasal süreçlerde profesyonel duygu yönetimini empatiye dayandırdıkları sonucuna ulaşmışlardır. Hakimlerde empati sadece duygusal bir duyarlılık olarak değil, alınan kararların farklı perspektiflerden analizini mümkün kılan doğrulayıcı bir süreç işlevi görmektedir:

...Ben şunu düşünmüşümdür çoğu zaman bu bizim de başımıza gelebilir acaba bizim başımıza gelse ne yapardık acaba nasıl davranırdık diye insan düşünüyor çünkü kendini onun yerine koyuyorsun ya şunu yapmak lazım aslında hâkimlik bir anlamda da tarafların yerine kendini koyarak meseleyi anlama, ben hâkimliği öyle görüyorum....(G2).

...doğal olarak empati yapmak, yani ben bu dosyanın, bu olayın hakimi olsam nasıl yapardım? Şeklinde sürekli bu değerlendirmeler yapılmak durumundaydı....(G5).

....Ama artık mahkemeye kadar gelmiş insanlar orada zaten. Hani çok yolu düşmeyen insanlar zaten çok heyecanlı ve gergin oluyor. Bağırıp sert davranmak gereksiz onların yerinde kendimi düşünürüm. Empati yaptığım zaman mahkeme salonunda veya başka bir yerde size birisi kızsız değil mi ne kadar üzülür, kırılırsınız aşağılanmış hissedersiniz. Demek yok. Öyle olunca hiç yapmadım....(G7).

3.6.3.2. Mesleki Normlar

Mesleki normlar, emekli hakimlerin duygusal emek davranışlarını açıklayan önemli bir referans olarak öne çıkmaktadır. Meslek icrasında tarafsızlık, bilinçli olarak tercih edilen kısıtlı özel yaşam, süreçlerden ve yaşananlardan sürekli öğrenme ve ayrıca travmatik olaylarla daimî olarak karşılaşmaktan dolayı gelişen güvensizlik algısı emekli hakimler için mesleki normlara işaret etmekte ve bu tür davranışlar zaman içinde içselleştirilmektedir.

Emekli hakimler mahkeme süreçlerinde *tarafsız* kalarak duygularını yönetirken bunun karşı tarafta güven yarattığını, karar sürecinin adil ve sonucun haklı olduğunu hissetmelerini kolaylaştırdığını belirtmişlerdir. Bu durum hakimlerin önyargılı olmadıklarını, olayları

kişiselleştirmediklerini ve objektif olduklarına yönelik bir algının oluşmasını kolaylaştırmaktadır:

...Onun dışında duygularını yansıtmamak işte karar verirken, duruşma yaparken, yönetirken insanlarla yargısal anlamda iletişim halindeyken duygularını tamamen onlardan onların gözetiminden uzak tut, belirli bir duygu görünümünde görün her zaman, tarafsız bağımsız görün.... (G1).

...Yani tamamen tarafsız ve bağımsız olmak istiyorsunuz, orada yapıyorsunuz bunu dengeleri kurmaya çalışıyorsunuz ama biz de sonuçta taş değiliz, biz de etkileniyoruz özünden onu da o anda belli etmemeye çalışıyoruz....(G2).

...Tam bir tarafsızlık yani bize öğretilen şekilde işte. Staj aşamasında meslek büyüklerimizin, etraftan, gördüklerimizin, örnek aldıklarımızın bize aktardığı kadarıyla....(G5).

...Yani bunlar insanı biraz şey anlamında duygusal anlamda yıpratıyor falan ama dediğim gibi o hâkim bir format içerisinde o anda ondan çok şey yapmıyorsunuz yani etkilenmemeye çalışıyoruz veya sizin vereceğiniz kararı etkilememesini sağlıyorsunuz veya ona müsaade etmiyorsunuz onun lehine karar vereceğim falan yok. Sonuç itibarıyla hâkim hani zayıfı gözetip falan filan. Doğrudur. Ama bunu yaparken de tamamen adaleti öldürecek şekilde bir karar veremez, tarafsız olmak durumundayız....(G6).

Hakimleri diğer katılımcı gruplardan (öğretmen ve hekimler) ayıran ve duygusal emek davranışlarını farklılaştıran önemli bir özellik ise tarafsızlıklarını korumak için sınırlı bir sosyal çevrede yaşamak, mesafeyi korumak hatta bir ölçüde yalnızlaşmaktır. Hakimler her yerde görünmemeye çalıştıklarını, herkesle görüşmediklerini ve dar bir sosyal çevrede yaşadıklarını belirtmişlerdir:

...hem işinizi yapıyorsunuz, hem evdesiniz, hem çocuğunuza bakıyorsunuz, hem kıyafetinize, duruşunuza özen göstermek zorundasınız. Kimseyle görüşemiyorsunuz zaten. Çevreniz çok dar... (G2).

...Mesela ben hakimlik döneminde tam bir fanus içinde yaşadım. Tamam, kendi hâkim savcı arkadaşlarımız mı böyle küçücük bir cam kavanozun içinde gibi. Aman eve temizliğe bir kadın alacakken davası falan var mıdır, kendisinin, kocasının, kardeşlerinin adliyyede davası var mıdır? Gibi. Yani tam bir fanusun içinde yaşadık....(G4).

...Bir de geniş bir kafesin içerisinde işte üç beş insanla görüşüyoruz. Bu görüşmeye katkı anlamında şöyle söyleyeyim kendimi toplum kesimlerinden, yani olabildiğince değişik kesimlerden uzak tutmamaya çalıştım...(G5).

...hakim, savcı kendi ilişki kurduğu insanların nedir dikkat etmek zorunda değil mi? Yani öyle şey, çevreni genişletme, öyle herkesle oturup falan filan...(G6).

Emekli hakimler mesleki değerlerin, bilgilerin, davranışların mentorlerden ve meslektaşlardan öğrendiklerini ve öğrenme sürecinin sürekli devam ettiğini belirtmişlerdir. Bu durum özellikle mesleki normlar, kodlar içselleştikçe duyguları daha kolay yönetebildiklerini göstermektedir:

...Bütün bunlar birikimden, az önce bahsettiğim şey var ya biz meslekte öğreniyoruz bazı şeyleri uygulaya uygulaya öğreniyoruz....(G1).

...duygularımızı falan kontrol etmeyi biz kendimiz yavaş yavaş sistem içerisinde çalışarak öğrendik...(G2).

...Hukukta sizin hani öğrendikleriniz veya biriktirdikleriniz var. Hukuk fakültesini bitirdiğinizde tamam hukukçu oluyorsunuz ama onun üzerine koymanız gerekiyor işte bu. Bu süreç içerisinde hakim süreç içerisinde daha da artırıyor artırıyorsunuz önünüze bir uyuşmazlık geldiğinde yani herkesin başına gelebilir ama farklı bir şey gelip siz onu o hukuki bilginiz ve yorumunuzla çözdüğünüzde bir karar yazıyorsunuz....(G6).

Bir diğer farklılık ise hakimlerin pek çok zor davayla karşılaştıkları ve şahit oldukları olaylar nedeniyle insanlara temkinli yaklaşımlarıdır. Karara bağlanması gereken travmatik olaylar, karşılaşılan çeşitli insan profilleri hakimlerin genel olarak çevreye yönelik *güvensizlik* duymalarına ve kaygı geliştirmelerine neden olmaktadır:

...bir genç kızın bir şekilde uyuşturucuya nasıl alıştırılabildiği, ne tür insanların bunu yayabildiği gibi konularda o kadar çok ister istemez bir donanımınız oluyor ki bir risk gördüğünüz zaman ilk cümleyi kuran siz oluyorsunuz, biliyorsunuz çünkü riski....(G1).

...duruşmalardan çıkınca eve bir gidiyorum kızım o zaman daha lise bire gidiyor, diğeri çok küçük aman kızım cep telefonunu isterlerse ver gasp çok yaygındı o zaman sakın ayakkabılarını falan isterlerse ver, öyle dosyalar gördüğüm için hani evde sürekli çocukların psikolojisini de bozuyorsunuz. Sakın senin ayakkabını mı istediler ver, sakın direnmeye kalkma mesela böyle böyle çocuklarda paranoya haline getirmiştin....(G2).

...Birileri geliyor, anlatıyor, anlatıyor. Yok sen öyle diyor olabilirsin. Ama biz bir bakalım işte tapu da araştıralım, belediyeden soruşturalım. Gerçekten dedikleri doğru mu? Hani o güven duygusunu yıktık ya duruşma sırasında. Çünkü olamaz böyle bir şey. Aynısı şimdi de yaşıyoruz yani. elbette ama bu yaşam biçimi haline getirdiğimiz için onu bugün de aynen sürdürüyoruz...(G4).

...Hani insanlara güven duygunuzu da belli ölçüde etkiliyor yani tanıştığınız bir insana hemen güven duyamıyorsunuz bu hâkimliğin verdiği şüphencilik ... gerçekten dostça yaklaşan bir insanı hemen kabul etmiyorsun ne oluyor? Yanaşıyor bana, bir şey mi isteyecek benden?....(G6).

Emekli hakimler, mesleki sorumluluklarını kararlar ve davranışlarına referans olarak aldıklarını belirtmekte, kendilerine ve topluma karşı hesap verme sorumluluklarını içselleştirdikleri anlaşılmaktadır. Taraflara adil ve vicdanlı davranmaları gerektiğine yönelik inanç sıklıkla vurgulanmaktadır:

...Benim için önemli olan burası yasalar, vicdan ona göre de o şekilde davrandığım için aslında kendi etiğimi kendim oluşturduğum için de hiçbir zaman 25 yıl boyunca bir kere dosyalarımın dolaylı huzursuz yatmadım, huzurla uyudum, huzurla da uyandım. Kendi vicdanımla ve yasalarla davranırım....(G2).

...Ya benim kendimi, başkalarına ispat etmeme gerek yok. Ben kendimi kendime ispat etmeliyim. Yani hesabı kendime verebilmeliyim, o kendisini her ne kadar göremiyorsa duyamıyor. Ve vicdan dediğimiz şey. Ruh hali dediğimiz şey yani. Bunun da şeyini nasıl alıyoruz? Bir şeyi doğru yaptığımız zaman bir ferahlık duygusu keza bir şeyi yanlış yaptığımız zaman bir endişe, bir tedirginlik. Eğer bir şeyi kasten yanlış yapıyorsak, kasıtlı olarak eziyet amacıyla yapıyorsak keza içimizde bir buhran duygusu, sıkıntı gideremediğimiz problemler....(G5).

3.6.3.3. Profesyonellik

Emekli hakimlerin duygusal emek davranışını açıklayan ana temalardan biri “profesyonelliktir”; bu temanın içeriğini tecrübe, izlenim yönetimi ve mahkeme yönetimi oluşturmuştur. Emekli hakimler duygusal sarf etmeyi kolaylaştıran önemli unsurun, tecrübe ile gelişen profesyonellik olduğunu vurgulamaktadırlar ve yıllar içinde edinilen hakimlik *tecrübesiyle* duyguların daha etkili bir biçimde yönetildiğini ifade etmektedirler:

...Ara vermek zorunda kalıyorum, tabi kızılırsun, ama onu 1-2 sene sonra atlatıyorsun, hakimliğe başladıktan sonra o 1-2 yıl devam ediyor, ondan sonra mesleğin ritmine uyuyorsunuz siz alışkanlık oluyor biliyorsunuz hangi usulde devam edeceğinizi onun için artık o kadar sizi etkilemiyor. Usulü, yordamı öğrendikten sonra fazla problem kalmıyor....(G3).

....mesleği tanıdıkça işte kendi hak ve yetkilerini görevlerini yeterince algılamaya başladıktan buradaki kaliteyi artırmak adına elbette ki bir öfke kontrolünde yükselen bir ivmeyi tercih ettim yani farkındalık ölçüsünde sonraki yıllarda daha profesyonelleştikçe daha tecrübe kazandıkça ne oluyor diyelim ki evet öfkelenidin kısa bir ara veriyorsun duruşma için konuşuyorum yani kısa bir ara veriyorsun geçiyorsun odana çay içiyorsun bir hava alıyorsun karşı tarafa da bir sakinleşme fırsatı veriyorsun sonra da devam ediyorsun....(G5).

....O da tecrübe kazandıkça da o zorlukları yönetmeyi kolaylaştırıyor. Yani onu daha rahat yönetebiliyor. Niye? Hele de bir böyle. Hani. Uzun süre aynı tür mahkemelere bakmışsınız. O konuda artık siz de uzmansınız. Dolayısıyla o zorlukları bu iş yükünde dahi daha kolay yönetiyorsunuz....(G6).

....Zaman içerisinde bilginiz ve deneyiminiz daha birikiminiz fazla olduğu için onu işe yansıtmakta avantajlı oluyorsunuz. Yaş aldıkça zorlukları yönetmeyi öğreniyorsunuz kendinize bağlı olanlarını ama sizin dışınızdakileri zaten hiçbir şey yapamıyorsunuz doğal....(G7).

Her mesleğin icra aşaması yapılan işe içkin mekânlarda gerçekleştirilir. Geneli olumsuz denebilecek birçok duygunun yaşandığı mahkeme salonlarında, hakimler mahkemede oluşabilecek pek çok duyguyu filtreler veya yönetirler. Çoğu zaman hakimler sanık, mağdur, müşteki gibi sıkıntılı, kızgın, korkutucu ya da düşmanca olabilen aktörlerin duygularını ve hukuki süreçleri birlikte yönetmek zorundadırlar. Çünkü tarafların ceza mahkemesinde edindikleri kısa tecrübeler, kararların adilliği veya uygunluğuyla ilgili bir izlenim edinmelerine yol açar. Tarafların izlenimi ise mahkeme salonunda bulunan tüm adli aktörlerin tarafsızlığı hakkındaki duygularını ve fikirlerini şekillendirir (Hochschild, 1979: 556, Karstedt, 2002: 299, Anleu ve Mack, 2005: 591). Bu anlamda mahkeme yönetimi ve izlenim yönetimi, profesyonelliğin önemli göstergeleri durumundadır. Hakimler duruşmalarda tarafların mahkemeye güvenebilmesi için diğerlerinin algılamalarını iyi yönetmeyi ve ortaya çıkan zor durumları yatıştırabilmeyi bir gereklilik olarak görmektedirler:

...insanlar o kadar hassastır ki bu tarafsızlık yönünden var ya. Hani bir kişiye birazcık söz hakkı fazla verseniz de ona biraz fazla baksanız hani gülümsesiniz veya birinin biraz çayını içseniz evinde hemen karşı taraf bunu farklı algılar. Zanneder ki hâkim hemen oraya bak yaklaştı falan. Onların tarafında bu hâkim gibi şeyler olur. Yani biz insanları çok iyi tanımamız lazım.

Bizim mesleğin bence olmazsa olmazı insan sarrafı olmak. En önemlisi o bence. Gerçekten bunu anlayamazsanız, yapamazsınız. Yani insanlar kapıdan girince artık anlıyorsunuz kimin ne olduğunu zamanla geliyor....(G3).

...bir tarafa ses tonunuz veya ifadeniz farklıysa, karşı taraf yanlış anlayabilecek şekilde ise bağırmadan da o yanlış yapabilir insan onu bile kontrol etmek gerekir...(G7).

...Bizim işimiz vatandaşlardır,..... bizim işlerimiz daha çok gergin duruşmalar yapıyoruz, suç var ortada biri birine saldırıyor bağırıyor çağırıyor, o ortamı sakinleştirmek, sakin kalıp herkesin oturmasını sağlamak size düşüyor....(G1).

...ben daha çok böyle sakin, neşeli geçsin isterim duruşmaları, o şekilde de yönetim hep duruşmayı. Karşımda gergin bir insan varsa taraflar gerginse, gerilecek bir şey yok herkes bir rahatlasın, şimdi burada huzurla bir duruşma yapacağız falan diyorum....(G2).

...Gelgelelim beklentiler biraz aceleci olunca. Süreç ve usuller konusunda da. Bunu takip eden meslek mensupları yeterli sabrı gösteremeyince ister istemez bazı tartışmalar, bazı uyumsuzluklar çıkıyordu. Çıkabiliyordu tabii. İşin hâkimi ilgilendiren, yani bu dönem bizi ilgilendiren boyutuyla, karşı tarafın tavrı, yaklaşımı ne olursa olsun hâkimin tavrı daima işte hakime yakışan şekilde, işte tarafsız, işin usulü neyi gerektiriyorsa bu anlamda bir çözüm üretmektir....(G5).

Yukarıda yer verilen doğrudan alıntı örneklerinden de anlaşılacağı gibi hakimler, tüm tarafların adaletin sağlandığına yönelik ikna edilmesi hususunda duygu yönetimini gerekli görmekte; davalar görülürken öfke, acıma ve üzülmeye duygularını güçlü bir şekilde bastırmaktadırlar. Diğer yandan hakimlerin, tarafsızlık imajı, ketumluk, özerkliği koruma ve bunun için sınırlı bir sosyal çevrede yaşama gibi tutum ve davranışları mesleki norm olarak içselleştirdikleri ve etik kodlar olarak kabul ettikleri görülmüştür. Hakimler içselleştirdikleri duygusal emek davranışlarını, normatif mesleki kodlar ile ilişkili bulmaktadırlar. Araştırmaya katılan hakimler yoğun olarak duygusal emek davranışı sergileme becerilerini yıllar içinde gelişen bir profesyonelliğe ve tecrübeye bağlamışlardır. Onlara göre tarafların (avukat, sanık, müşteki, davacı, davalı, şahit vb.) izlenimlerini doğru yönetmek, zaman içerisinde kazanılan bir tecrübeyle mümkündür.

3.6.4. Duygusal Emek Davranışlarının Bireysel Sonuçları

Kendi duygularını yönetmenin yanı sıra diğerlerinin duygularını yönetmeyi kapsayan duygusal emek davranışlarını sürekli olarak sergilemek, kişilerin fiziksel sağlığı ve iyi oluş hali üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Konuyla ilgili araştırmalar stres, tükenme, işten ayrılma, çalışanın profesyonellik duygusunun azalması gibi sonuçlara işaret etmektedir (Wharton, 1993:200, Pugliesi, 1999: 130, Maslach vd., 2001:403, Goodwin vd., 2011: 540, Sandra vd., 2012: 589). Bu tez çalışmasında öğretmenlerin, hekimlerin ve hakimlerin yoğun duygusal emek davranışları sergiledikleri, davranışlarında mesleki etik ilkelerini referans aldıkları, profesyonelleşme düzeyi arttıkça ve tecrübe kazandıkça duygularını ve davranışlarını daha kolay yönetebildikleri anlaşılmaktadır. Bununla birlikte meslek normlarının güçlü bir

biçimde içselleştirilmesine bağlı olarak sergilenen davranışların çeşitli sonuçları yaşanmaktadır ve üç grubun duygusal emek davranışı sonuçları benzerlik göstermiştir. *İş-aile çatışması, tükenmişlik, stres, mesleki tatmin/tatminsizlik* önemli sonuçlar olarak öne çıkmıştır. Aşağıda her grup için bu sonuçlar katılımcıların ifadeleri ile ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

3.6.4.1. Öğretmenlerde Duygusal Emek Sonuçları

Araştırmada öğretmenlerle yapılan görüşmelerin içerik analizi sonucunda öğretmenlerde duygusal emek davranışının iş-aile çatışması, tükenmişlik ve tatmin/tatminsizliğe neden olduğu görülmüştür (Tablo 3.1).

Tablo 3.1 Öğretmenlerde Duygusal Emek Davranışı Sonuçları

TEMALAR	AÇIKLAMA
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	Öğrencilerle ilgili konularla tüm gün ilgilenmek durumunun öğretmenlerin iş-yaşam dengesini bozması ve çatışma yaratması
TÜKENMİŞLİK	Duygusal ve fiziksel olarak yorgunluk, tükenme duygusu ve buna bağlı çeşitli sağlık sorunları
TATMİN/TATMİNSİZLİK	Öğretmenlik mesleğinin kutsal olduğuna inanma; öğrencilerin vefası ve başarıları nedeniyle yüksek meslek doyumu ve zorlanmalara karşı dirençli olma Öğretmenlik mesleğinin giderek değersizleştirilmesi, eğitim sisteminin sorunları nedeniyle zorlanmalar ve buna bağlı meslek tatminini düşmesi

Öğretmenlik, emek yoğun ve sorumlulukları ağır mesleklerin başında gelmektedir. Öğretmenlerden insan yetiştirmenin bilgi, beceri, duygu ve etik tüm yönlerini güçlü bir biçimde içerecek anlayışa ve donanımına sahip olmaları beklenmekte, özellikle temel eğitim düzeyindeki öğrenciler için ebeveynler kadar, hatta bazen ebeveynlerden daha fazla zaman ve emek harcamaktadırlar. Bu durum kendi özel yaşam alanları aleyhine iş yaşam dengelerinin zayıflamasına ve sıklıkla da iş-aile çatışması yaşamalarına sebep olmaktadır (Uslu, 2020: 37). Bu araştırmada da öğretmenlerin özellikle ilköğretim grubu öğrencilerle ilgili konularla tüm gün ilgilenmek durumunda kalmaları ve yoğun zihinsel ve duygusal emek sarfetmeleri nedeniyle *iş-aile çatışması* yaşadıkları belirlenmiştir:

.... bir öğrencimin mutsuzluğu beni gün içerisinde mutsuz edebiliyor eve enerjim düşük gelebiliyorum (G1).

... bizim mesleğimizde maalesef iş işte kalmıyor zaten sabah çocuklar sorduğu zaman nereye gidiyorsun işe gidiyorum demez hiçbir öğretmen, okula gidiyorum der çünkü onu iş olarak görmüyoruz biz; maalesef bunun eksik yani eve de onu getiriyorsun...(G4).

... çocuklara yönelik kaygılarımız üzülmemiz ve bunun da bir şekilde eve yansımaya neden olabiliyor (G9).

... Okulda gösterdiğim sabrı evde gösteremiyorum. Bazı dönemler yoğun oluyor işte....(G10).

.... evde kızım ile birlikteyiz. Çok üzücü bir şey söyledi. Anne tamam biliyorum sen yine ders yapacaksın. Onlara benden daha çok ayıracak zamanın var! işte böyle olabiliyor maalesef bazen (G11).

Diğer yandan öğretmenlerin yoğun emek harcamalarına bağlı olarak duygusal ve fiziksel olarak yorgunluk yaşadıkları, tükenme duygusundan sıklıkla söz ettikleri görülmektedir. Duygusal tükenme, bir kişinin başka insanlarla kurduğu ilişkiler sebebiyle duygusal anlamda kendisini aşırı yük altında ve bitkin hissetmesi durumunu anlatmakta ve bazı araştırmalar tarafından işe aşırı adanmışlık hastalığı olarak da ifade edilmektedir (Eroğlu, 2014: 150). Öğretmenlerin tükenmişlik duyguları aşağıdaki alıntılarda da görülebileceği gibi sadece öğrencilerle olan ilişkilerinden değil, aynı zamanda velilerle ve eğitim sistemi uygulamalarıyla da bağlantılı görülmektedir:

... Duygusal açıdan yıpratıyor veliler,, Her geçen yıl maalesef bu sistemin etkisidir diyorum.. öğretmenlere verilen değer, velilerin daha eğitimsiz olması öğretmenliğe bakılan perspektifin bozulması... Her geçen gün daha fazla değersizleştirilmek...işte bunlar senin dışında gelişen ama seni çok tüketen şeyler....(G4).

... akşam eve geldiğinizde gün boyu çok fazla gürültünün içinde kaldığınız için yorgunluk tükenmişlik hissi oluyor....(G7).

... Tabii ki de insan yoruluyor artık belli bir yaştan sonra ya da kafamız yoğun, belki o yüzden biraz yorgunluk oluştu...(G8).

.....Okulda da dediğim gibi hani hepimiz yoruluyoruz, tükeniyoruz işte. Aynı motivasyonla derse giremiyoruz....(G10).

Öğretmenler meslekleriyle güçlü bir biçimde özdeşleşen gruplar arasında yer almaktadır. Öğretmenlik mesleği ulvi bir uğraş olarak görülmekte ve kutsallaştırılmaktadır (Uslu, 2020). Mesleklerini tanımlarken öğretmenler, kutsal ve topluma yararlı olarak nitелеmekte ve güçlü bir mesleki bağlılık sergilemektedirler (Fidecioğlu ve Fidan, 2010). Bu durum yoğun duygusal emek sarf edilmesine rağmen zorlanmalarda bir direnç noktası oluşturabilmekte, aynı zamanda mesleki tatmini de artırmaktadır. Nitekim araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emek sonuçlarından biri mesleki tatminidir. Öğrencilerin vefası veya başarısı öğretmenlerin mesleki tatminini artırmaktadır. Ancak, öğretmenlik mesleğinin giderek değersizleştirilmesi, eğitim sistemine bağlı sorunlar nedeniyle zaman zaman doyumunu düşürmektedir:

... bir şeyler yapmaya çalıştık ama çocuğun ruhuna dokunmuşuz demek ki öğrencimin ruhuna dokunmuşum konuşmamız olmuş ki o elde ettiği başarısına tamamen ilgilenmeme bağlıyor Yani benim onunla çok güzel bir bağ kurduğumu düşünüyor, hatırlanmak ve öğrencilerden böyle dönüşler almak beni çok mutlu ediyor... Bizim mesleğimiz çok kutsal,

burada öğrencinin hayatına dokunuyorsunuz, birine dokunuyorsunuz, veliye dokunuyorsunuz bundan büyük bir keyif olabilir mi?... (G2).

...Hiçbir şekilde önemli değil yaptığınız hiç zaten bir bedel bir biçmiyorsunuz ama duygusal değer kısmı gitgide işte orası elma gibi yenilmeye başlıyor... (G4).

.... öğretmenlik rolü sizi diğer rollerinizden tamamen sıyrıyor, Bu duygu durumu nasıl sokuyor öğretmenlik bu yüzden çok güzel bir meslek sınıfı girdiğiniz anda diğer tüm rollerinizi bir kenara bırakıp öğretmenlik rolünü açığa çıkarıyorsunuz ve öğretmenlik rolü de pozitif duyguların pozitif yaklaşımın açığa çıkması aslında.... (G5).

... öğretmenlik mesleğinin asla başka meslekler gibi mesai saatleriyle, tanımlanamayacağını bize öğrettiler. Bazen ben de düşünüyorum biz nereye gidiyorsun dediği zaman işe gidiyorum kelimesini asla kullanmıyoruz. Okula gidiyorum, eve gidiyorum dediğimiz gibi okula gidiyorum diyoruz... (G10).

3.6.4.2. Hekimlerde Duygusal Emeğin Sonuçları

Hekimler için duygusal emeğin sonuçları benzer temalardan oluşmaktadır. Ağır iş yükü ve sorumluluklara bağlı olarak *iş-aile çatışması* yaşanmakta, yorgunluk ve *tükenme duygusu* yaygın olarak görülmekte, bununla birlikte hekimlik mesleğinin kutsal olduğuna inanılmaktadır. Tedavi etmenin, iyileştirmenin yüksek *meslek doyumuna* ve mutluluk duygusuna yol açtığı belirtilmektedir (Tablo 3.2)

Tablo 3.2 Hekimlerde Duygusal Emeğin Sonuçları

TEMALAR	AÇIKLAMA
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	Ağır iş yükü ve ağır sorumluluk gerektirmesi nedeniyle iş-yaşam dengesinin bozulması ve iş-aile çatışma yaratması
TÜKENMİŞLİK	Duygusal ve fiziksel olarak yıpranma, ağır yorgunluk, tükenme duygusu ve buna bağlı çeşitli sağlık sorunları
MESLEKİ TATMİN	Hekimlik mesleğinin kutsal olduğuna inanma; tedavi etmenin, iyileştirmenin yüksek meslek doyumuna yol açması, zor koşullara direnme sağlaması, mutluluk vermesi

Hekimlik, özellikle mesleğin ilk yılları yoğun ve uzun çalışma saatlerine dayanan, hekimin hem kendini geliştirmek hem de sağlık hizmeti sunmak durumunda olduğu ve bu nedenle ağır bir işyüküne katılan mesleklerden biridir. Bu durum iş-yaşam dengesini bozmakta ve iki yaşam alanı arasında çatışma yaratmaktadır:

.... bizim oğlanların en büyük sorunu. Anne bütün sabrını hastalarına veriyorsun. Bize gelince öyle olmuyor diyorlar... (G1).

... Hele ki bir kadın olarak meslekte iyice zorlanıyorsunuz. Evde bebeğinizi bırakıp gitmeniz gerekebiliyor. Evde yaşlı annenizi bırakıp gitmeniz gerekebiliyor.... (G2).

.. hem doktor, hem baba, hem koca olmuyor....temel sorunun burada muhtemelen benim iş aileye yansıyor yani. .. benim gün içerisindeki mesele akşam da çok telefonum çalar, hastalar arar. ... Ama tabii burada son zamanlarda fark ettiğim bir şey var. .. ailenin hakkına girmeye başlıyorsun. Sonuçta gün günde bitmeli. Akşam benim ve ailemin olmalı. ..ben bunu şimdiye kadar çok iyi yapamadım , yapmam gerektiğini fark ediyorum.....(G7).

Hekimlik ve tükenmişlik ilişkisi birçok araştırmanın sonuçları arasında yer almaktadır. Tükenmişlik insanlarla yoğun ilişki gerektiren mesleklerde çalışanları tehdit eden bir olgudur. Daha çok insanlarla yüz yüze, bire bir ilişkinin yoğun olduğu işlerde ortaya çıkmaktadır. Kişinin yaşadığı aşırı psikolojik ve duygusal yüklenmeden kaynaklanan duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezidir. Duygusal yönden yoğun çalışma temposu içinde bulunan kişi, kendisini zorlar ve diğer insanların duygusal talepleri altında tükenme sendromu yaşamaktadır (Işıkhani, 2016). Bu çalışmada da hekimlerin uzun çalışma saatlerine maruz kalmaları ve çok sayıda karmaşık sağlık sorunlarına müdahale etmeleri nedeniyle, fiziksel ve duygusal olarak yıprandıkları, yılgınlık ve tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır:

....Tükenmişlik sendromu! canın hiçbir şey yapmak istemiyor. Hiçbir insan görmek istemiyor. Emekli hekimlere baktığında hepsi dağ başında dağa yaylaya gideyim der. Neden insanlarla haşır neşir olmayayım diye uzaklaşmak istiyor, Kaçıyor? İnsanlardan kaçıyor. Aman bana yanaşmasın kimse diye....(G6).

... Onda bir yorgunluk oluşuyor isteksizlik. Yani sabah neredeyse hemen hemen iş gelmek istemiyorsun. Yani ayaklarınız geri geri getiriyor. Sonuçta gün içinde çalışırken yine işte problemli bir hasta gelecek mi gelmeyecek mi, hasta yakınına bir şey olacak mı olmayacak mı diye sürekli aklınızın bir köşesinde bunlar duruyor (G8).

... Yıllar geçince daha tüketici oluyor tabii ki meslek çünkü.....karşına çıkan engeller sürekli arttıkça ve yaşıyoruz ilerledikçe ve hep aynı şeyler oldukça .. Bir süre sonra şey biliyorsanız daha zor oluyor, daha tahammülünüz azalıyor....(G10).

... çoğu hekime baktığımız zaman yıpranmış!..... başka bir meslek topluluğuna ya da topluluğa girdiğiniz zaman daha neşeli, daha candan, daha şen şakrak insanlar görüyorsunuz. Ama bir hekim topluluğuna, sadece hekimlerin oluşturduğu bir topluluğa girdiğiniz zaman gayet yıpranmış, depresif, sessiz, sosyal hobileri olmayan insanlar görüyorsunuz. Bu çok üzücü bir şey....(G11).

Hekimlerin duygusal emek davranışları sergilemesinin sonucunda yaşadıkları olumsuz durumlar yanında, öğretmenlerde olduğu gibi güçlü bir mesleki tatmini vurgusu yapılmıştır. İşin doğası, işin duygusal ve manevi değerini artırmaktadır. İnsanlara yardım etmek, şifa sunmak, sorunları çözmek, faydalı olmak ve karşılığında minnet görmek zorlanmalarla baş edebilmenin önemli bir kaynağı olarak görülmektedir:

... Bir hasta iyileştiği için teşekkür etmeye geldiğinde, yüzündeki ışıltı o tatmini sağlayan o mutluluğu veren şey oluyor genellikle. Onun dışında bir insanın bir derdine çare bulmuş olmak, çare olmuş olmak çok hoş bir duygu...(G2).

... En mutlu eden yönü tabii ki hastalarımın şifa bulması, ızdıraplarını geçirmiş olmak. Ondan sonra da bunu gelip benimle paylaşmaları beni çok mutlu ediyor. Tabii dua etmeleri, Allah razı olsun demeleri. Bunlar tabi çok güzel....(G3).

.... Seksen yaşında amcanın gelip elimi öptüğü şeyleri bile durumları bile yaşadım yani, onun yüzündeki gülümsemeyi görmek, onu sağlığına kavuşturmak, hani bunlar insanı çok mutlu ediyor....(G4).

... Yani bir hastaya şifa verdiğiniz zaman, yıllar sonra işte sen beni kurtardın veya kısa bir süre sonra onun bana teşekkür etmesi yeterli oluyor...(G5).

.... Benimki daha çok hastanın memnun olduğunu yüzünde görmem yani iyileştğini, o mutluluğu hastanın yüzünde görmek beni çok mutlu ediyor, birine faydalı olduğumu görmek....(G11).

... Ama çok manevi bir duygu!. O güzel bir duygu tabii ki. Yani bir şekilde hastanın size arkadan teşekkür etmesi, sizin için dua ediyorum demesi bir şekilde bize manevi olarak güçlendiriyor...(G14).

3.6.4.3. Hakimlerde Duygusal Emegın Sonuçları

Hakimler mahkemede bulunan çeşitli aktörler karşısında geniş bir statü ve yetkiye sahip olsalar da suç olgusu etrafında karar vermek durumundadırlar. Gerek iş ortamında harcadıkları duygusal emek gerekse güçlü mesleki normların yarattığı baskı, iş dışındaki duygu ve davranışların yönetimi ile bir araya geldiğinde yıpratıcı sonuçlar doğurabilmektedir. Araştırmaya katılan emekli hakimler, uzun yıllar duygusal emek sarf etmeye bağlı olarak çeşitli olumsuz sonuçlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Emekli hakimlerde de duygusal emegın sonuçları olarak iş-aile çatışması, stres, yorgunluk, mesleki tatmin temaları öne çıkmıştır (Tablo 3.3).

Tablo 3.3 Emekli Hakimlerde Duygusal Emegın Sonuçları

Duygusal Emek Davranışının Sonuçları	Açıklama
Stres	Hakimlerin duruşma sırasında duygularını yansıtmamak için, tarafsız olduğunu göstermek için stres yaşaması
Yıpranma-Yorgunluk	Tarafsızlık baskısı, davaların güçlüğü, zor kararların hakimleri yıpratması
İş-aile çatışması	Aile hayatına yeterli zaman ayıramamanın, işle ilgili karar baskısının ve olayların zihinde eve taşınmasına bağlı iş-aile çatışması yaşaması
Mesleki tatmin	İşini layıkıyla yapma duygusunun güçlü bir doyum yaratması

Aile hayatına yeterli zaman ayıramamanın, işle ilgili karar baskısının ve olayların zihinde eve taşınmasına bağlı sorunların etkilerinden sıklıkla bahsedilmiştir. Ayrıca hakimlerin

duygusal emek davranışlarının sonuçlarına, sadece kendilerinin değil, ailelerinin de katlanmak durumunda kaldıkları görülmektedir:

...Ona risk, buna risk..., zamanla ne oluyor? çocuklar size karşı ya öf baba boğdun sıkıttın oluyor, çünkü sizin gündeminiz bu, bir diğerinin gündemi bu olmayabiliyor bu tip duygular sürekli özellikle cezaya baktığınızda, vicdan hesaplaşmaları tutuklayayım mı, tutuklamayayım mı meselesi anlık karar verme durumundasınız... tutuklamazsanız başka bir şey olacak, tutuklarsanız haksızlık yapmış olabilirsiniz gibi.. böyle ani şeyler insanı ister istemez geriyor. O gerginlikte eve yansıyor. Mahkeme duvarı suratlı lafı boşuna denmemiş....(G1).

...benim küçük kızım şimdi 21 yaşında ve beni eleştiriyor mesela, karne gününde mübaşir almaya giderdi, hani onun çocuklardaki yansımalarını çok sonra görüyorsun. O da vicdan azabına sebep oluyor ister istemez....(G2).

..Çocuğuma bakamıyorum, çocuğumla ilgilenemiyorum, bunun yarattığı aşırı stres, aşırı gerginlik(G3).

...İş aile dengesi ile çok da kurduğumuzu söyleyemeyiz. Çünkü eve iş götürmek durumunda kalıyorsunuz eve iş götürdüğünüzde çocuğumuz var yanınıza gelmeye çalışıyor. Sizinle vakit geçirmeye çalışıyor....(G6).

Sürekli zihinsel meşguliyet ve duygusal emek harcamanın çok yönlü sonuçları ortaya çıkmakta, psikolojik, zihinsel, fiziksel rahatsızlıklar hakimler tarafından neredeyse meslek hastalıkları gibi algılanmaktadır. Özellikle tarafsızlık baskısı, davaların güçlüğü, zor kararlar hakimler üzerinde stres yaratmakta ve yıpratmaktadır:

...şimdi bütün zamanlarda bir duruşma seremonisi, bir stres midir? Kaçınılmaz bir şey. Yani hiçbir hakim, ben duruşmaya işte rutin çıkıyorum, herhangi bir stres yaşamıyorum, herhangi bir kaygı duymadan bu işi yapıyorum diyemez. Diyorsa da çok gerçekçi değildir, inandırıcı değildir. Evet, sürekli öncesinde ve sırasında o stres yaşanır...duruşmalar başlayınca, yani dosyayla ilgili süreç başlayınca bu stres yerini biraz daha rahatlığa terk eder. Gel gelelim her iş, her dosyaya karar verilinceye kadar ve hatta karardan sonrasında da hakim için bir sorundur. Yani giderilmesi gereken bir sorundur. Çözülmesi gereken bir problemdir, bir iştir. Ve nasıl giderilir? Bu stres nasıl giderir? Aslında giderilemez. Çünkü o işinizle beraber önünüzdeki dosya değildir. Yani kafanızda yaşıyorsunuz, beyninizde yaşıyorsunuz. Yani onunla işte yemek yemeye de giderken durumdasınız işte. Eve de giderken durumdasınız işte. Belki derin bir uykuya dolana kadar onunla zaman geçiriyorsun ve onsuz o şey siz geçmiyor...(G5).

....Ama hiçbir şekilde hangi taraftan yana olduğumuzu hissettirmemek ve yansıtmamak için kendimizi zorluyoruz. Bu da strese neden oluyor, stresli bir işimiz var...(G8).

..Yani kaçınılmaz bir şey var. Bu işin başından itibaren sonuna kadar bir stres var ve asla hepsinin atılması gibi bir şey söz konusu değil. Bu ütöpik bir şey yani. Ben stres attım, ben arındım gibi bir şey söz konusu değil...(G11).

....Artık insanın insana yaptıklarını gördükçe tanık oldukça yoruluyorsun ve çok yıpranıyorsun, bu kadarı da olmaz dediğimiz çok durumla karşılaştık....(G4).

...Meslekte yıllar geçtikçe tabi iş yükü arttı, o da bizi çok yıprattı...iş yükünüz fazla evde sorumluluklarınız var, çocukların sorumlulukları var hepsi üst üste gelince ister istemez böyle bir yorgunluk ve hissizlik oluyor yani eve gidince....(G12).

Öğretmenler ve hekimler gibi hakimlerde de mesleğin yıpratıcı, yorucu, zorlayıcı ve yoğun duygusal emek gerektiren doğasına rağmen mesleki tatmininin yüksek olduğu; işini layıkıyla yapma duygusunun güçlü bir doyum yarattığı görülmektedir.

.....O kararı verdiğinde, okuduğunuzda onun verdiği ile doğru bir karar vermişim deyip onun verdiği o haz ve keyif var..Bence hiçbir şey değişmem ben onu.. Hele bu dosya bir de gitsin Yargıtay'dan, o sizin kararınız doğrudur diye onanıp gelsin o gün sizin için bayram yani mesleğin en keyifli tarafları bunlardı...(G6).

...Mesleğin bir kere yaptığım işten gurur duymam. Hakim olduğum için ben hep gurur duyarak çalıştım. Ailemde öyle, ben kendimde öyle, hep böyle, içimden ılık ılık şeyler akar o kadar mutlu çalıştım ben hakimlikte...(G7).

...mesleğimi de ben her zaman bir bulmaca çözer gibi keyifle yapıp keyifle çözdüm problemleri ve çözdükçe hoşunuza gidiyor, ikincisi insanların o hakkını vermek çok değerli. Bu sizi çok mutlu ediyor yani. Hiç unutmam, boynuma sarılan kadınlar olmuştur mesela boşanma davasında verdiğim kararlarda. Bunlar çok mutlu edici şeyler. Manevi tatmin çok fazla oluyor...(G8).

...bir de hani zarar gören veya hakkı yenen birinin hakkını teslim etmek, doğru bir kararla onun hakkını vermek aslında şey. Yani insanın böyle kişisel olarak seni ruhen doyuran bir şey aslında O yönleri güzel tabii....(G12).

.....Yani iyi bir karar verdiğimi hissettiysem o beni mutlu ediyor. Başkasına da gerek yok aslında. O dosyayı çözdüysem anladıysam ve kendimce inanarak güzel bir karar vermişse ben çok haz alıyorum bu işten...(G14).

Yukarıda her meslek grubu için belirtilen bu sonuçlar, mesleklerine yönelik normları, değerleri, davranış kodlarını içselleştirmiş meslek mensuplarının yoğun ve mesleğe özgü duygusal emek davranışları sergilediklerini, buna bağlı olarak bireysel ve sosyal yönleriyle çeşitli zorlanmalar yaşadıklarını göstermektedir. Bununla birlikte tüm zorlanmalara karşın harcanan duygusal emeğin manevi ve duygusal açıdan mesleki tatmini yarattığı anlaşılmaktadır.

3.7. Tartışma

Mesleki normların duygusal emek davranışını açıklamadaki rolü üzerine gerçekleştirilen bu nitel araştırmaya her meslek dalından 15'er kişi olmak üzere (öğretmenler, hekimler ve emekli hakimler), minimum on yıl tecrübeye sahip toplam 45 meslek üyesi katılmıştır. Her üç meslek grubunda da mesleki normların duygusal emek davranışı üzerinde belirleyici bir rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Daha açık bir deyişle mesleki normlar, ilkeler ve roller hekimlerin, öğretmenlerin ve hakimlerin duygu yönetimine ve duygu gösterim davranışlarına referans oluşturmaktadır. Araştırmaya konu olan meslekler için duygusal emek davranışları ağırlıklı olarak derin ve doğal içeriğiyle öne çıkmakta; bu davranışlar aynı zamanda

mesleklerin karakteristik özelliklerini yansıtmaktadır. Bu nedenle araştırmanın önemli sonuçlarından biri, farklı mesleklerin özellikleri, özgün normları ve ilkelerinin mesleği icra edenlerin duygusal emek davranışlarını açıklayan olguları güçlü bir biçimde belirlemesidir.

İkinci önemli sonuç ise duygusal emek davranışlarını yoğun ve sürekli olarak sergilemeye bağlı olarak mesleğin zaman içinde içselleştirilmesi ve bir meslek kimliğinin ortaya çıkmasıdır. Meslek kimliği, mesleğin değer ve duygularını güçlü bir biçimde barındırarak ve baskınlaştırarak oluşan bir sosyal kimliktir (Karayalçın, 2019). Bu çalışmada da öğretmenler, hekimler ve emekli hakimler için mesleklerinin, sosyal kimlik işlevi kazandığı görülmektedir. Bunun sonucu olarak meslek üyeleri açısından duygusal emek davranışları doğal davranışlara evrilmektedir. Örneğin bir öğretmen için öğrencilerinden kendi çocuğu gibi sorumlu olmak; bir hekim için travmatik durumlardan etkilense de soğukkanlılığını korumak ya da bir hâkim için tarafsızlık ve doğru karar için şüpheciliği her alanda yaşamak, mesleğin gereği olarak benimsenmiş ve doğal davranışlara dönüşmüştür:

.... Biz öğrencilerimize hep kendi çocuklarımız gibi bakarız onlardan ayırt etmeyiz yani onların bir yanlışını da ben kendi adıma kızmak yerine üzölmüşsündür bu çocuk niye böyle davranıyor arkasında mutlaka bir sebep vardır düşüncesiyle yardımcı olabilir miyim (G7).

.... bizim tıpta böyle duygu yönetimi olmasa zaten mesleğini yapamazsın. Şimdi yeri geliyor travmalı hastaya müdahale ediyorsun, bacağı kopmuş hasta oluyor, kırığı olan, kanaması olan oluyor. Komada olan, bayılan bütün kalp krizleri, göğüs ağrısı, tüm bunlarda paniklersen zaten yardımcı olamazsın (G14).

...Yani bunlar insanı biraz şey anlamında duygusal anlamda yıpratıyor falan ama dediğim gibi o hakim bir format içerisinde o anda ondan çok şey yapmıyorsunuz yani etkilenmemeye çalışıyoruz veya sizin vereceğiniz kararı etkilememesini sağlıyorsunuz veya ona müsaade etmiyorsunuz onun lehine karar vereceğim falan yok. Sonuç itibarıyla hakim hani zayıfı gözetip falan filan. Doğrudur. Ama bunu yaparken de tamamen adaleti öldürecek şekilde bir karar veremez, tarafsız olmak durumundayız (G6).

Diğer yandan araştırmanın bulguları, duygusal emek davranışları ayırımı konusunda da bazı ipuçları sunmaktadır. Örgütsel yaşamda çalışanların kendilerinden beklenen duygularla bütünleşerek davranmaları olarak tanımlanan derinden duygusal emek davranışları, araştırmaya katılan gruplar için işveren ya da örgüt gibi tarafların beklentileri olarak değil, meslek normları ve ilkeleri olarak içselleştirilmiştir. Katılımcılar davranışlarını, mesleğe yönelik toplumsal beklentiler üzerinden gerekçelendirmekte ve mesleğin toplumsal alanda önemine yönelik algılamalara dayandırmaktadırlar. Bu nedenle öğrenciler, hastalar ve adalet bekleyen taraflara yönelik sergilenen duygusal emek davranışları, maksimum müşteri memnuniyeti hedefine ulaşmak isteyen örgütlerin çalışan davranışlarından farklıdır. Araştırmada toplumsal sorumlulukların farkındalığına dayandırılan ve mesleğin kutsallaştırılması yoluyla izah edilen mesleğe özgü duygusal emek davranışları öne çıkmaktadır; yüzeysel duygusal emek

davranışları ise tespit edilememiştir. Araştırmanın önemli bulgularından biri olan bu durum, derinden davranışlarla, samimi içten duygusal emek davranışları olarak literatürde belirtilen ayırımın sınırlarının kolay çizilemediğini ve bazı meslekler için sınırların bulanıklaştığını göstermektedir. Bulgulardan hareketle toplumsal misyonları ve saygınlığı güçlü ve tarihsel olarak gelişmiş kodlara sahip öğretmenlik, hekimlik ve hukuk mesleklerinde, normların ve ilkelerin meslek üyelerinin davranışlarını biçimlendirdiğini; derinden duygusal emek davranışlarını sürekli sergileyen üyeler için bu davranışların zaman içinde doğal davranışlara evrildiği; mesleği bu şekilde icra etmenin fiziksel ve psikolojik olarak yorucu ve yıpratıcı bazı sonuçlarına rağmen mesleki tatminini artırdığını söylenebilir. Bu sonuç, duygusal emek davranışları ve meslek normları arasında paradoksal bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir.

Ulaşılan bu ana tespitler, aşağıda literatürde yapılan farklı araştırmalarla karşılaştırılarak detaylı olarak tartışılacaktır.

Öğretmenlerde duygusal emek davranışlarını açıklayan olgular duyguların yönetimi, meslek etiği ve profesyonellik ile sosyal destek olarak belirlenmiştir. Duygu yönetimi, öğretmenlik mesleğinin güçlü bir biçimde içselleştirilmesine bağlı olarak empati, sevgi, anlayış, içtenlik gibi güçlü gösterimlere dayanmaktadır. Ayrıca öğrencilere karşı tarafsız ve vicdanlı olmak meslek etiği ilkeleridir. Öğretmenler zaman içinde mesleki normları ve mesleki rolleri tecrübe kazanarak ve sürekli öğrenme süreçleriyle içselleştirmektedirler. Aynı zamanda bu süreç profesyonelliği geliştirmektedir. Nitekim bu durum Barber'ın (1963), düzenli üst düzey bilgiye sahip olma, etik ilkelere uygun davranma ve toplumsal çıkarları inceleme olarak özetlenebilecek profesyonel davranışlar nitelemesiyle de uyumludur. Diğer yandan öğretmenlerin öğrenciler dışındaki gruplarla (meslektaş, veli, idareci vb.) yoğun iletişim ve işbirliği içinde olmaları sosyal destek işlevi görmekte; öğretmenlerin duygusal zorlanmalarını yönetmelerinde ve aynı zamanda öğrencilere karşı olan görevlerini ve rollerini yerine getirmelerine katkı sağlamaktadır. Duygusal emek davranışlarını açıklayan bu olgular, öğretmenlerin mesleki norm ve ilkeleriyle (MEB, 2013) önemli ölçüde örtüşmektedir. Öğrencilere karşı hoşgörölü ve anlayışlı davranma, tarafsızlık ve adil davranış, ayırmıcılıktan kaçınma, velilerle, meslektaşlarla, okul yönetimiyle eğitim süreçlerinin etkinliği için işbirliği ve iletişim içinde olma gibi öğretmenlerin mesleki normları içinde belirtilen hususlar bu araştırmada da öne çıkmıştır. Dolayısıyla mesleki normların ve ilkelerin öğretmenlerin duygusal emek davranışları için önemli bir referans oluşturduğu açıktır.

Literatürde mesleki normların duygusal emek üzerine etkisine yönelik sınırlı çalışmalarda da bazı vurgulamaların yapıldığı görülmektedir. Araştırmacılara göre duygusal

emek davranışı, mesleki standartlar çerçevesinde kurumsal hedeflere ve kurumsal kurallara uygun belirli davranışları sergilemeleri için öğretmenlerin gerçek duygularını düzenlemesini ve yönetmesini içermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Diefendorff vd., 2005; Isenbarger ve Zembylas, 2006; Morris ve Feldman, 1996). Beğenirbaş ve Meydan (2012) tarafından lise öğretmenleri ile yapılan bir araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek açısından çoğunlukla samimi olarak hissedilen duyguları sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre duygusal emek davranışı, öğretmenlerin mesleki rollerini yerine getirirken sergiledikleri davranışlardır ve profesyonelliğin de bir göstergesidir. Bu tez çalışmasında da öğretmenlerin duygusal emek davranışlarında içtenlik ve samimiyet öne çıkmıştır.

Öğretmenler ve duygusal emek konusunda yapılan bir başka araştırmada (Maxwell ve Riley, 2016), okulların öğretmenlerden istediği duygusal talepler (kişilerarası ilişkiler ve kişilerarası çatışmaları çözümü vb.) artıkça sarf edilen duygusal emeğin de arttığı bulunmuştur. Örneğin öğretmenlerden, kuralları çiğneyen öğrencilerle karşılaştıklarında olumsuz duyguları ne zaman bastırabileceklerine ya da olumlu duyguları nasıl güçlendireceklerine uygun şekilde karar vermeleri beklenmekte; çözümünü bilmeyebilecekleri sorunlar karşısında sakin davranmaları, başkalarının duygularını etkilemek için sahte bir gülümseme takınmaları istenmektedir (Crawford, 2007; Rhodes ve Greenway, 2010). Bu tespit, samimi davranışlardan ziyade taktiksel bir içeriğe işaret etmektedir.

Hekimlerin duygusal emek davranışı ile ilgili ulaşılan bulgulara bakıldığında duygu yönetimi ve mesleki etik/profesyonel temalarının bu grup içinde ana temalar olarak öne çıktığı görülmektedir. İnsan sevgisi, hasta ve yakınları ile empati geliştirme gibi benzer olumlu duygulanımlar yanında öğretmenlerden farklı olarak duygu yönetiminde zorlanma ve bastırma davranışları sergiledikleri görülmektedir. Özellikle ağır vakaları, travmatik durumları sık yaşayan hekimler, bu duyguları yansıtmadan işlerini sürdürmeye gayret etmekte ve bu durumlar karşısında zorlanmaktadırlar. Funk, Peter ve Roger (2017), sağlık çalışanları ile yaptıkları derinlemesine görüşmeler sonucunda çalışanların, hastaların ve ailelerinin önünde ağlamamaları gerektiğini sık sık dile getirdiklerini ve bazı durumlarda iş arkadaşlarıyla yasını paylaşma konusunda isteksiz veya kararsız davrandıklarını ortaya koymuşlardır. Ayrıca yasın daha açık bir şekilde kabul edildiği palyatif bakımda bile, profesyonel normların duygularını kontrol altına almalarında etkili olduğu ifade edilmektedir. Yine Köse ve arkadaşlarının (2011) özel ve kamu hastanelerinde görev yapan hekimler üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda duygusal emeğin derinlemesine ve yüzeysel davranış boyutları yanında bastırma ve duygusal çaba harcama boyutları ortaya konmuştur. Araştırmacılar hekimlerin gerçek duygularını

bastırdıklarını ve bunun için çok fazla duygusal çaba harcadıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuç duygu yönetiminin alt boyutlarından olan bastırma ve zorlanma boyutları ile benzerlik göstermektedir. Yan (2022) tarafından yapılan diğer bir araştırmada da huzur evinde çalışan sağlık çalışanlarının kendi değerlerini korumak ve endişelerini gidermek için duygularını ve içsel hislerini nasıl yönettikleri ortaya konulmuş ve duygusal emeğin (örneğin, kederi bastırmak ve gülümsemek), çalışanların profesyonel kimliklerinin inşasında kendini gösterdiği savunulmuştur. Bu sonuç, duygu yönetimi alt boyutlarından olan bastırma ile benzerlik göstermektedir.

Hekimlerin duygusal emek davranışlarıyla ilgili ikinci önemli konusu meslek etiği ve profesyonelliktir. Bu tema kapsam itibarıyla öğretmenlerin etik ilkeleri ile benzerlik göstermektedir. Hekimler de hastalarına karşı tarafsız, adil, hakkaniyetli olmayı önemli görmektedir ve bunun için çaba harcamaktadır. Nitekim hekimlik meslek etiği kuralları, hekimlerin görevlerini yerine getirirken yansızlığına vurgu yapmakta (TTB, Meslek Etiği kuralları, md.7) ve hastaları arasındaki siyasal görüş, sosyal durum, dini inanç, milliyet, etnik köken, ırk, cinsiyet, yaş, toplumsal ve ekonomik durum ve benzeri farklılıkları gözlemeksizin yerine getirmekle yükümlü saymaktadır (TTB, 2012). Md.8’de ise vicdani ve mesleki kanaate göre hareket ettiği belirtilmektedir. Hekimlerle ilgili bulgularla profesyonellik kapsamında sürekli öğrenme, tecrübe ve hastalarla iletişimin etkili yönetilmesi konusuylla birlikte öne çıkmıştır. Bu üç alt temanın yine hekimlerin mesleki kuralları arasında yer alması, profesyonelleşme sürecinin de meslek normlarıyla yönetildiğini göstermesi açısından önemlidir. Örneğin meslek etiği kuralları içinde md.19’da danışma sürecinin ve ekip çalışmasının nasıl gerçekleştirileceğine yönelik vurgu yapılmaktadır. Diğer yandan hastalarla iletişimin kuralları da ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Md. 26’da “aydınlatılmış onam” başlığı altında hekimlerin hasta ve yakınlarına hangi konularda ve kapsamda bilgi vermesi gerekliliği ile ilgili hususlar açıkça tanımlanmıştır. Dolayısıyla hekimlerin mesleklerini icra ederken izleyecekleri süreçler, sergilemesi beklenen davranışlar ve sorumluluklar meslek etiği ilkeleri ile ayrıntılı olarak belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları da hekimlerin duygusal emek davranışları üzerinde bu kuralların etkisini açıkça göstermektedir.

Emekli hakimlerin duygusal emekle ilgili bulgularında diğer iki meslek grubuna göre daha fazla zorlanma durumları ile karşılaştıkları görülmektedir. Özellikle ağır dava süreçlerinde öfke, acıma ve üzülmeye duygularını sürekli bastırarak yönetmektedirler. Tarafsız kalmak ve aynı zamanda tarafsız görünmek, hakimler için duygu yönetiminde oldukça kritik bir durumdur. Ayrıca olaylara tüm tarafların cephesinden (dava tarafları ve toplum) bakmaya çalışırken

empati ile duygularını dengelemeye çalışmaktadırlar. Emekli hakimlerin duygusal emek davranışları gösterirken güçlü bir biçimde mesleki normları referans aldıkları belirlenmiştir. Bulgular tarafsızlık, kısıtlı özel yaşam, güvensizlik, vicdanlılık şeklindeki tutum ve davranışların, emekli hakimler tarafından bir mesleki norm olarak algılandığını ve bu tür davranışların etik kodlar olarak içselleştirildiğini göstermektedir. Diğer yandan vicdanlılık ağır bir toplumsal sorumluluk olarak öne çıkmaktadır. Kendine ve topluma karşı hesap verebilme, adil ve vicdanlı davranma meslek gereği olarak öğrenilmiş bir davranış niteliğindedir. Nitekim Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunun da benimsediği Bangalore ilkeleri de hakimlerin tarafsız, bağımsız, herkese karşı eşit, dürüst ve doğru olması gerektiğini vurgulamaktadır. HSK, 2002). Yine Hakimler ve Savcılar Kurulunun (HSK), 2019 yılında yayınladığı Türk Yargı Etiği Bildirgesine göre hakimlerin tarafsız ve dürüst davranması, yargıya olan güveni temsil etmesi, mahremiyeti gözetmesi ve mesleğe yaraşır şekilde davranması beklenmektedir (HSK, 2019).

Araştırmaya katılan hakimler, duygusal emek sarf etmeyi kolaylaştıran önemli unsurun, tecrübe ile gelişen ve zaman içinde güçlenen profesyonellik olduğunu düşünmektedirler. Yıllar içinde edinilen tecrübeyle duygular daha etkili bir biçimde yönetilebilmektedir. Diğer yandan profesyonelliğin önemli göstergelerini mahkeme yönetimi ve izlenim yönetimi süreçlerinde görmek mümkündür. Emekli hakimler duruşmalarda tarafların mahkemeye güvenebilmesi için diğerlerinin algılamalarını iyi yönetmeyi ve ortaya çıkan zor durumları yatıştırabilmeyi tecrübe kazandıkça daha kolay gerçekleştirebilmektedirler.

Hakimlerin duygusal emek davranışları üzerine sınırlı sayıda araştırma vardır. Blix ve Wettergren (2015), Wettergren ve Blix (2016) araştırmalarında, hakimlerin yasal süreçlerde profesyonel duygu yönetimini empatiye dayandırdıkları sonucuna ulaşmışlardır. Douglas ve Laster (1992) yaptıkları araştırmada, mahkemede tarafların üzgün ve acı içinde olması ve görülen davaların gerçek acı duygularını içermesi sebebiyle bazı hakimlerin duygu yönetiminde zorlandıkları sonucuna ulaşmışlardır. Anlue ve Mack (2005), sulh ceza hâkimlerinde duygusal emek konusunu ele aldıkları çalışmalarında, hakimlerin mahkemede yer alan aktörlerle doğrudan temas ettiği için duygularını yönetmesi ve arabuluculuk rolü üstlenmesi, bir kişinin mahkemeden alacağı tecrübe ve izlenime ilişkin endişe duyması ve taraflı bir izlenim yaratmamak için duygularını kontrol altında tutmaya çalışması tespitleri yapılmıştır. Bu sonuçlar araştırmanın bulgularıyla da uyumludur. Araştırmaya katılan emekli hakimler, tarafsız ve nötr karar alacağına diğer aktörlerin (avukat, sanık, müvekkil, tanık) inanmalarını sağlayarak izlenim yönetmektedirler. Ayrıca, mahkeme süresince aktörlerin (avukat, sanık, müvekkil, tanık) duygularını, ortaya çıkan krizleri ve çatışmaları çözmekte; arabuluculuk rolü

üstlenmektedirler. Mahkeme yönetimi olarak özetlenebilecek bu durum, hakimlerin duygusal emek davranışlarıyla meslek özelliklerinin ilişkisini ortaya koymaktadır.

Öğretmenlerle, hekimlerle ve emekli hakimlerle yapılan görüşmeler sonucunda empati ve vicdan olarak iki ortak tema ortaya çıkmıştır. Ancak temaların isimleri aynı olsa da muhatap olunan aktörler her üç meslek grubunda da farklı olduğu için içerik ve anlamlarının farklı olduğu görülmektedir. Yine her üç meslek grubunda çalışanlar yıllar geçtikçe, tecrübe kazandıkça duygularını daha kolay yönettiklerini ve profesyonelleştiklerini ifade etmişlerdir. Ek olarak her üç meslek grubunda çalışanlar mesleki normları ve değerleri eğitim sürecinde, kendi rol modellerinden, gözlemlerle öğrendiğini ve öğrenme sürecinin devam ettiğini ortaya koymuşlardır.

Araştırma sürecinde gerçekleştirilen görüşmelerde doğrudan pandemiyle ilgili herhangi bir soru sorulmamasına rağmen, bu olağanüstü dönemin öğretmenler ve hekimlerin duygusal emek davranışlarına özel bir baskı yarattığı söylenebilir. Özellikle hekimlerin pandemi döneminde diğer mesleklere göre oldukça ağır bir süreç yaşadıkları bilinmektedir. Dönemin özel koşulları nedeniyle sağlık personelinin işyükü ve sağlık riski artmış, endişe ve kaygı yaygınlaşmıştır:

... Ama yoğunluk özellikle şu pandemi döneminde ben devlette çalıştığım için çok ciddi yönetim baskısı ve bir dünya saçma şeylerle karşılaştım. O beni çok yıldırdı. Aşırı yoğun çalıştım o dönemde çok yıprandım, branş itibarıyla ben göğüs hastalıkları uzmanıyım bu arada başta sordunuz ama söylemeyi unuttum. Göğüs hastalıklarında olduğum için pandemi süreçte bütün iş bizim üstümüze yıkıldığı için biraz yani branş dezavantajı yaşadım orada. Ve tam da devlete geçtiğim anda pandemi başladı. Ben öyle bir şanssızlık yaşadım. Yani çok yoğun bir tempoda çalıştım. Gerçekten böyle psikolojinin çok bozulduğu bir süreç geçirdim. Ama sonra şimdi pandemi sakinledikten dedikten sonra ben de normal bir rutine geçtim. Şu anda çok ciddi bir sıkıntı yok ama o dönemde ciddi yönetim baskısı, ciddi mobing baskısı oldu yukarılardan gelen baskılar oldu...(G4).

.... Bu pandemi döneminde, Avrupa döneminde, Avrupa'daki ülkelerin bir şekilde hastanelerin karma karışık olmasının nedeni neydi? Çünkü oradaki doktorlar sadece günde belli sayıda hasta bakıyorlar. Bizdeki doktorlar günde dünyanın hastasına bakıyorlar. O dünyanın hastası oradaki doktorların aynı gün polikliniğe geldiğini düşünün. Avrupa'daki hepsi şey ne oluyor sistem çöküyor bir yandan Yani biz böyle alıştığımız için çok hasta bakılıyor vesaire. Bir şekilde o pandemi de daha kotardık aslında ama insanlar bildi mi, değer bildi mi bilmiyorum yani....(G10).

... En son pandemi olayını yaşadık. Aşılarla ilgili sahadaki daha sahaya inmemiş oluyor o alınan kararlar ama medyadan duyuruluyor. Ama biz bunu hastaya anlatamıyoruz tabii. O Duyduğuna inanıyor, Biz burada muhatap olduğumuz için yani sahadan bağımsız bir şekilde kararlar alınıp, sahanın bundan haberi olmadan veya uygulama sahaya indirgenmeden kararların vatandaşla paylaşılması, sürekli vatandaşla açıklama yapmak durumunda kalmak, zor durumda kalmak, fikrimizin alınmaması, görüşlerimizin önemsenmemesi, çoğu zaman yapılan değişikliklerden haberimizin olmaması, Beni en çok yoran pandemi sırasında o oldu....(G11).

... iş mesaisi saatlerinde çok yoruluyoruz belki ama pandemide de çok yorulduk....(G13).

Diğer yandan pandemi döneminde en fazla etkilenen sektörlerden biri de eğitim alanıdır. Uzaktan eğitim süreci hem öğretmenler hem öğrenci ve veliler için farklı zorlanmalara neden olmuştur. Bu konuda araştırmaya katılan öğretmenlerin bazı tespitlerine aşağıda yer verilmiştir:

..Bir de grip virüsü var En fazla okullarda yayılıyor bizde küçükler olduğu için bir de çocuğu ittirip kaktırıyor sarılmak istiyor temas etmek istiyor hani şu pandemi kuralları var ya sosyal mesafe bilmem ne mevcut olarak o sosyal mesafe Biz de zaten yok Ben 40 bir kişiyim 41 öğrencinin hangisinin arasına sosyal mesafe koyacağım ya da kendimle aralarına nasıl bir sosyal mesafe koyabilirim bir kere o yalan yani Çocuk küçük anlatamıyorsun temas yok diyorum temas yok diyorum 2 dakika sonra düşmüş dizini yaralamış, öğretmenim deyip göğsünüze yatıp ağlaya biliyor çocuk yani nasıl uzak tutacaksınız mümkün değil O esnada hangi virüs varsa geçiyor işte....(G1).

.... son dönemdeki yönetim bazında bir sürü aksaklıklar var Hele bu pandemi den sonraki süreç okul İdaresi idareleri artık WhatsApp grubundan okulları yönetiyor diyebilirim bu da çok büyük bir sorundur bunu kırmızı çizgilerle altını çizerek söylüyorum çekinmeden artık biz idarenin falan yüzünü görmüyoruz tamamen WhatsApp gruplarıyla odalarından okulları yönettiklerini sandıklarını Söyleyebilirim ama bu çok büyük bir eksiklik öğrencileri dair okul müdürü öğretmen Neyse tanımıyor tanımadan gelip gidiyorlar Bunlar eğitim adına çok büyük sorun...(G3).

.... pandemiden sonra bu sene şu konuda zorlandım bütün öğretmenler gibi bende pandemide çocuklar çok rahatlığa Alışmışlar okula gelmedikleri için kural, disiplin yok kafalarına göre yaşadılar Bizler de biraz öyle olduk bizde rahatladık ama pandemiden sonra çocuklar iyice dağıldı, dağılmış olarak geldiler. Meslek Lisesi öğrencileri zaten çok motive değil, amaçsızlar.. Akademik olarak bir hedefleri yok, zaten bunu anlayabiliyorduk yıllar içinde.. Ama bu sene iyice ayyuka çıktı. Okulda uyulması gereken kurallar konusunda ders esnasında ne yapılır ne yapılmaz..... burası toplu yaşanan bir yer, sınıf ortamı okul koridor bahçe uymamız gereken kurallar var.. bu noktada bu sene biraz hem üzıldüm .. hem de biraz yoruldum ya da pandemi bizi yordu, yorduğu için böyle oldu....(G5).

... Tabii ki de insan yoruluyor artık belli bir yaştan sonra ya da kafamız yoğun. Belki o yüzden biraz yorgunluk oluştu bu yıl hatta fark ettim belki pandeminin etkisi olabilir maskede takıyoruz ufak bir yorgunluk daha fazla yani şu an olumsuz yönü bu olarak söyleyebilirim....

... pandemi sürecinde 3'ün 2 iki buçuk diye ikinci sınıfın ikinci döneminden itibaren okul görmediler. Kurallara uymak konusunda ciddi anlamda sıkıntı yaşıyorlar ve bunu da ikinci sınıftan beşinci sınıfa atlamış gibi o da bu sıkıntıları birlikte yaşıyoruz...(G10).

SONUÇ

Goffman (1959), *The Presentation of the Self in Everyday Life* (1959) adlı kitabında, sosyal yaşamı aktörlerin genellikle bilinçsiz olarak duygularını belirli kurallara uyarak sergilediği bir alan ve çeşitli durumlar karşısında neyin uygun davranış olarak sayıldığını belirleyen ritüellere göre yönetmeyi öğrendiği bir dizi etkileşim olarak ele almaktadır. Buna göre duygu yönetimi sosyal ilişkiler içinde farkında olunmadan öğrenilen bir davranıştır. Payne (2006) ise duygu yönetimini sosyal varoluşun bir özelliği olarak açıklamaktadır.

Örgütsel yaşam, bir işin gerçekleştirilmesi için harcanan bedensel ve zihinsel çabalara ek olarak duyguların düzenlemesine ihtiyaç duyulan bir alandır. Özellikle hizmet sektöründe yapılan işin niteliği, çalışanların duygularını düzenleyebilmesine ve karşı tarafa doğru bir biçimde aktarabilmesine bağlıdır (Hochschild, 1983). Sunulan hizmet üzerinden memnuniyetin sağlanması ve bu memnuniyetin devamlılığı adına çalışanlardan duygularını emek sürecine dahil etmeleri beklenmektedir¹. Duyguların ve davranışların örgütsel amaçlara göre düzenlenmesini ve duyguların dönüştürülmesini ifade eden duygusal emek kavramını ilk kez kullanan Hochschild (1983)'e göre müşterilerle kurulan ilişkilerde müşteriler seyirci, çalışanlar aktör, işyeri sahne ve ilişkilerin süreci sahnelenen bir oyun gibidir. İşin veya hizmetin niteliğine göre duygusal emek davranışlarının içeriği değişebilir. Gösterim sıklığı, sergilenen duyguların çeşitliliği ve çelişkili durumlar duygusal emek davranışları gösteren çalışanlar açısından sonuçları farklılaştırabilmektedir. Yoğun emek harcayan çalışanlar açısından ise bu durum sıklıkla duygusal tükenmeye ve/veya iş tatmini düzeyinde azalmalara yol açabilmektedir.

Duygusal emek araştırmaları geliştirmekte olan bir literatürdür ve olgunun tanımlanmasında ve ölçümünde farklı bakış açılarına ve yöntemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan işlerin karakteristiklerine göre değişen bağlamı, duygusal emeğin karmaşık yapısının derinlemesine ele alınmasını ve açıklanmasını gerektirmektedir. Harris (2002) ve Anleu; Mack, (2005), farklı bağlama sahip olan profesyonel mesleklerde duygusal emek üzerine yeterli düzeyde çalışılmadığını belirtmektedirler. Diğer yandan farklı işlere ve mesleklere özgün dinamikler duygusal emek çalışmaları için cazip bir araştırma alanı olsa da ağırlıklı olarak nicel ölçümlerle yapılan çalışmalar, mesleki dinamiklerin duygusal emek üzerindeki etkilerini anlamayı güçleştirmektedir. Örneğin güçlü normlara ve standartlara sahip olan ve toplumsal misyonları ile öne çıkan mesleklerin duygusal emek literatürü için özgün veriler üretme potansiyeli dikkat çekicidir. Duygu yönetimini de içeren özgün normlar ve etik kurallar, mesleğe özgü davranışları düzenleme işlevi görürken, aynı zamanda bu normlar meslek üyeleri için duygusal emek davranışları açısından bir referans oluşturmaktadır. Bazı mesleklerde duyguları yansıtmamak, nötr ve mesafeli görünmek bir norm iken, bazı mesleklerde ise iletişime açıklık ve karşı tarafa anlayışlı bir tutum sergilemek norm niteliği kazanmaktadır. Dolayısıyla kamusal alanda hizmet üreten bazı meslekleri icra eden kişiler, mesleki normlar nedeniyle uzun yıllar oldukça ağır ve içselleştirmiş bir duygusal emek harcamaktadırlar. Profesyonel sağlık çalışanları için sağlık hizmeti sunmak, tiksinti, hayal kırıklığı veya kaygıyı bastırmayı; buna karşın hastayla etkileşimde ilgi ve sempati göstermeyi gerektirmektedir

¹ <https://fihristkitap.com/duygusal-emek-kavrami-ve-kuramlari/> (Erişim: 15.03.2023)

(Mann ve Cowburn, 2005). Diğer yandan bir öğretmen için mesleğin anlamı, güçlü bir empati ile öğrencilerine yoğun ve sürekli ilgi göstermekle bağıntılıdır. Dolayısıyla tarihsel olarak toplumsal yaşamda her zaman önemli olmuş meslekler için duygusal emeğin içeriği, verimlilik ve performans olgularına odaklanmış ve müşteri memnuniyetini rekabet üstünlüğü sağlamak için araçsallaştırmış işler de sergilenen davranışlardan farklı olacaktır.

Bu tez çalışmasında öğretmenlik, hekimlik ve hukuk mesleklerini icra eden meslek üyelerinin duygusal emek davranışını açıklayan olguların neler olduğu ve üyelerin duygularını yönetirken hangi mesleki normlarını referans aldıkları incelenmiştir. Araştırma nitel tasarıma göre yürütülmüş, 45 meslek üyesiyle gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen veriler, içerik analizine tabi tutularak her meslek için duygusal emek davranışının içeriği anlaşılmaya çalışılmıştır. Buna göre farklı mesleklerin özellikleri, mesleğe özgü normları ve ilkeleri mesleği icra edenlerin duygusal emek davranışlarını açıklayan olguları belirlemektedir. Diğer yandan sistematik olarak uzun yıllar derinden sergilenen ve giderek bir yaşam tarzına dönüşen duygusal emek davranışları, mesleğin içselleştirilmesine ve meslek kimliğinin oluşmasına yol açmaktadır. Meslekte uzun yıllarını geçiren öğretmenler, hekimler ve hakimler için meslekleri bir sosyal kimlik işlevi görmektedir. Dolayısıyla toplumsal misyonları ve saygınlığı güçlü ve tarihsel olarak gelişmiş kodlara sahip öğretmenlik, hekimlik ve hukuk mesleklerinde, normların ve ilkelerin meslek üyelerinin davranışlarını biçimlendirdiğini; derinden ve samimi biçimde duygusal emek davranışlarını sürekli sergileyen üyeler için bu davranışların zaman içinde doğal davranışlara evrildiği ve kimliğin bir parçasına dönüştüğü söylenebilir. Bu durum duygusal emek davranışları ile meslek normlarının ve ilkelerinin içselleştirilmesinin ilişkili olduğunu göstermektedir. Araştırmanın önemli bir diğer sonucu da yoğun duygusal emek sarf edilerek gerçekleştirilen rollerin, bir yandan mesleğe aşırı adanmaya bağlı olarak tükenmişlik durumu yaratması; diğer yandan mesleğin kutsal görülmesine ve toplumsal sorumluluklar algısına bağlı olarak mesleki tatminini sağlamasıdır. Ulaşılan tüm bu sonuçlar duygusal emek davranışları ile meslek normları ve ilkeleri arasında güçlü ilişkilere işaret etmektedir. Mesleğin bir kimliğe dönüşmesinde aynı davranışları uzun süre sergilemenin önemli bir rolü olduğu anlaşılmaktadır.

Bu araştırma için seçilen meslekler, normları tarihsel olarak erken kurumsallaşmış; yoğun iletişim ve etkileşime dayalı olarak icra edilen mesleklerdir ve duygusal emek davranışları ile ilgili zengin bir veri sunma özelliğine sahiptir. Belirtilen bu sonuçlar nitel araştırmanın doğası gereği genellenebilir olmasa da farklı meslekler için farklı olguların varlığına güçlü bir biçimde işaret etmekte; duygusal emek çalışmalarının genişleme rotaları açısından önemli ipuçları sunmaktadır. Araştırmanın dikkate alınması gereken önemli bir kısıtı

da nitel araştırmalarda görülen, katılımcıların kişisel deneyimlerini olduğu şekliyle ifade etme zorluğudur. Seçilen meslekler için çeşitli nedenlerle, duygusal zorlanmalara yol açan önemli ve farklı deneyimler aktarılmamış ya da meslek etiği açısından aktarılması uygun bulunmamış olabilir.

Öğretmenlerin, hekimlerin ve emekli hakimlerin yoğun duygusal emek davranışı gösterdikleri, davranışlarında mesleki normları referans aldıkları, profesyonelleşme seviyesi artıkça ve tecrübe kazandıkça duygularını daha kolay düzenleyebildikleri ve yönetebildikleri görülmektedir. Bununla birlikte meslek normlarının güçlü bir biçimde içselleştirilmesine bağlı olarak sergilenen davranışların çeşitli bireysel sonuçları yaşanmaktadır ve üç meslek grubunda benzer duygusal emek davranışı sonuçları gözlenmiştir. Bu kapsamda iş-aile atışması, tükenmişlik, mesleki tatmin/tatminsizlik her üç meslek grubunda da ön plana çıkan bireysel sonuçlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Emekli hakimlerde diğer meslek gruplarından farklı olarak stres ve yorgunluk olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca  ğretmenler, eğitim sisteminin sorunları ve uygulanan politikalar nedeniyle öğretmenlik mesleğinin giderek değersizleştiğini ve buna bağlı olarak mesleki tatminlerinin düştüğünü ifade etmişlerdir. Yine hekimlerde farklı olarak hasta, hasta yakını, medyada çıkan haberler, sağlıkta dönüşüm sisteminin getirdiği sorunlar nedeniyle hekimlik mesleğinin itibarsızlaştırıldığını ve buna bağlı olarak mesleki saygının azaldığını ifade etmişlerdir.

Son olarak belirtilmesi gereken önemli nokta ise güncel gelişmelerin meslekler üzerindeki dönüştürücü etkileridir. Neoliberal politikalar, meslek alanlarına yönelik kuralsızlaştırma, güvencesizleştirme, piyasalaştırma,  zelleştirme ve mesleki örgütlenmeyi zayıflatma gibi yönelimleri güçlendirmiştir (Keleş ve Aslan, 2022: 524). Kurumsallaşmış mesleki normların, ilkelerin, rollerin yeni gelişmelerden etkilenmesi kaçınılmazdır. Üyelerin meslek algısı kadar toplumun da mesleklere bakışı değişmektedir. Dönüşümlerin özellikle mesleğe yeni başlayanlar ve deneyimli üyelerin meslek kimliğine yönelik algılamalarını farklılaştırması şaşırtıcı olmayacaktır. Duygusal emek davranışları ile ilgili yapılacak sonraki araştırmalarda yeni ve deneyimli meslek üyelerinin mesleğe yönelik algılamalarını ve duygusal emek davranışlarını karşılaştırmak; yeni normların ve olguların ortaya çıkmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abbott, A. (1983). "Professional Ethics". *American Journal of Sociology*, 88(5): 855-885.
- Adams, T. L. ve Saks, M. (2018). "Neo-Weberianism and Changing State-Profession Relations: The case of Canadian Health Care". *Sociologia, Problemas e Práticas*, (88): 61-77.
- Akan, Ş. ve Barışkın, E. (2018). "Tiksinti, Öfke, Utanma, Üzüntü ve Mutluluk Duygularını Tetikleyen Durumlar ve Senaryolar". *Türk Psikoloji Dergisi*, 33(82): 1-14.
- Altıok, H. Ö. ve Üstün, B. (2014). "Profesyonellik: Kavram Analizi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 7(2): 151-155.
- Anleu, S. R. ve Mack, K. (2005). "Magistrates' Everyday Work and Emotional Labour". *Journal of Law and Society*, 32(4): 590-614.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Ashforth, B. E. ve Kreiner, G. E. (2002). "Normalizing Emotion in Organizations: Making The Extraordinary Seem Ordinary". *Human Resource Management Review*, 12(2): 215-235.
- Ashforth, B. E. ve Meal F. (1989). "Social Identity Theory and The Organization". *Academy of Management Review*, 14(1): 20-39.
- Ashkanasy, N. M. (2003). "Emotions in Organizations: A Multi-Level Perspective". F. Dansereau and F. Yammarino (Ed.). *Multi-Level Issues in Organizational Behavior and Strategy*. Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 9-54.
- Ashkanasy, N. M. ve Daus C. (2002). "Emotion in The Workplace: The New Challenge for Manahers", *Academy of Management Executive*, 16(1): 76-86.
- Avcı, A. (2020). "Örgütlerde Öfke Yönetimi". *Journal of Original Studies*, 1(2): 115-128.
- Averill, J. R. (1980). "A Constructivist View of Emotion". R. Plutchik and H. Kellerman (Ed.), *Theories of Emotion*. Academic Press, New York, 305-339.
- Ayverdi, İ. (2005), *Misalli Büyük Türkçe Sözlük*. Redaksiyon: Ahmet Topaloğlu, Kubbealtı Neşriyatı, İstanbul.
- Bahar, E. (2014). *Meslek Etiği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bakker, A. B. ve Heuven, E. (2006). "Emotional Dissonance, Burnout, and In-role Performance Among Nurses and Police Officers". *International Journal of Stress Management*, 13(4): 423-440.
- Barber, B. (1963). "Some Problems in the Sociology of the Professions". *American Academy of Arts & Sciences*, 92(4): 669-688.

- Barry, B., Olekalns, M. ve Rees, L. (2019). "An Ethical Analysis of Emotional Labor". *Journal of Business Ethics*, 160(1): 17-34.
- Barutçugil, G. (2004). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri, İstanbul.
- Basch, J. ve Fisher, C. D. (2000). "Affective Job Events-Emotions Matrix: A Classification of Job Related Events and Emotions Experienced In The Workplace". N. Ashkanasy, W. Zerbe and C. Hartel (Ed.). *Emotions in the workplace: Research, Theory and Practice*. Quorum Books, Westport, Connecticut, 36-48.
- Başpınar, N. Ö. ve Çakıroğlu, D. (2011). *Meslek Etiği*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Bayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye’de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya Örneği)*. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri ilişkileri Bölümü Bilim dalı: İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Becker, H. S. ve Carper, J. W. (1956). "The development of Identification with an Occupation". *American journal of Sociology*, 61(4): 289-298.
- Beğenirbaş, M. ve Basım, H. N. (2013). "Duygusal Emekte Baz Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma". *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1): 45-57.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). "Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3): 159-181.
- Beğenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2012). "Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri". *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1): 1-19.
- Bergman Blix, S. ve Wettergren, Å. (2015). "The Emotional Labour of Gaining and Maintaining Access to the Field". *Qualitative Research*, 15(6): 688-704.
- Berry, K. E. ve Cassidy, S. F. (2013). "Emotional Labour in University Lecturers: Considerations for Higher Education Institutions". *Journal of Curriculum and Teaching*, 2(2): 22-36.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Kavramlar, Yaklaşımlar Sözlüğü*. Bağlam Yayınları, İstanbul.
- Bolino, M. C. (1999). "Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors?". *Academy of Management Review*, 24(1): 82-98.
- Bolton, S. C. (2005). *Emotion Management In The Workplace*. Macmillan International Higher Education, London.

- Boyt, T. E., Lusch, R. F. ve Naylor, G. (2001). "The Role of Professionalism in Determining Job Satisfaction in Professional Services: A study of Marketing Researchers". *Journal of Service Research*, 3(4): 321-330.
- Brief, A. P. ve Weiss, H. M. (2002). "Organizational Behavior: Affect in The Workplace". *Annual Review of Psychology*, 53(1): 279-307.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). "Development and Validation of the Emotional Labour Scale". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3): 365-379.
- Carr-Saunders, A. M. ve Wilson, P. A. (1933). *Professions*. Clarendon Press, Oxford.
- Cevizci, A. (2006). *Felsefe Ansiklopedisi*. Cilt 4, Babil Yayıncılık, Ankara.
- Chang, H. Y. (2011). *Restaurant Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Employees' Intention to Leave*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Cheney, G. (1983). "On The Various and Changing Meanings of Organizational Membership: A Field Study of Organizational Identification". *Communications Monographs*, 50(4): 342-362.
- Cheung, F. Y. L. ve Tang, C. S. K. (2009). "Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference". *Journal of Business and Psychology*, 24(3): 245-255.
- Cheung, F. Y. L. ve Tang, C. S. K. (2009). "The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies at Work". *Journal of Individual Differences*, 30(2): 75-86.
- Chu L. H. K. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. State University, Blacksburg, Virginia.
- Cournoyer, B. R. (2008). *The Social Work Skills Workbook*. Belmont, Cengage Learning.
- Crawford M. (2007). "Rationality and Emotion in Primary School Leadership; An Exploration of Key Themes", *Educational Review*, 59: 87-98.
- Creswell J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications, Thousand Oaks California.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A. (2010). "Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies". *Personality and Individual Differences*, 48(5): 574-578.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A. (2010). "Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies". *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Day, D. V. ve Schleicher, D. J. (2006). "Self-Monitoring at Work: A Motive-Based Perspective". *Journal of Personality*, 74: 685-713.

- Dayı, H. (2019). "Portre Sanatında Yüzün Temsil Sorunu". *Akdeniz Sanat*, 13(23): 45-58.
- Derber, C., Schwartz, W. A., Magrass, Y. ve Magrass, Y. R. (1990). *Power in The Highest Degree: Professionals and The Rise of a New Mandarin Order*. Oxford University Press, New York.
- Dingwall, R. (1976). "Accomplishing Professions". *Sociological Review*, 24(2): 331-350.
- Diefendorff, J. M. ve Gosserand, R. H. (2003). "Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective". *Journal of Organizational Behavior*, 24(8): 945-959.
- Diefendorff, J. M. ve Richard, E. M. (2003). "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions". *Journal of Applied Psychology*, 88(2): 284-294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies". *Journal of Vocational Behavior*, 66(2): 339-357.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies". *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A. ve Dahling, J. (2011). "Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses". *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 379-392.
- DiMaggio, P. J. ve Powell, W. W. (1983). "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields". *American Sociological Review*, 48(2): 147-160.
- Drury, I. (2018). "Exploring Emotional Labor in Child Welfare Using Frontline Stories". *Administrative Theory & Praxis*, 40(4): 342-356.
- Eighie, B.O., Oguntuase, R.O., Ibode, F.O. ve Ehigie, R. I. (2012). "Personality Factors And Emotional Intelligence As Predictors Of Frontline Hotel Employees' Emotional Labour". *Global Advanced Research Journal Of Management And Business Studies*, 1(9): 327-338.
- Eisenegger, M. (2009). "Trust and Reputation in the Age of Globalisation". Joachim Klewes ve Robert Wreschniok (Ed.). *Reputation Capital: Building and Maintaining Trust in the 21st Century*. London, UK, Springer Verlag.
- Elster, J. (1998). "Emotions and Economic Theory". *Journal of Economic Literature*, 36(1): 47-74.

- Ensey, C. A. (2012). *Avoiding The Slater Slide: Examining the Relationship Between Emotional Labor and Counterproductive Work Behaviors*, Doktora Tezi, Alliant International University, United States.
- Erickson, R. J. ve Grove, W. J. (2008). "Emotional Labor and Health Care". *Sociology Compass*, 2(2): 704-733.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19):147-160.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). *Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Evetts, J. (2006). "Short note: The Sociology of Professional Groups: New Directions". *Current Sociology*, 54(1): 133-143.
- Evetts, J. (2013). "Professionalism: Value and Ideology". *Current Sociology*, 61(5-6): 778-796.
- Evetts, J. (2014). "The concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning". S. Billett, C. Harteis ve H. Gruber (Ed). *International Handbook of Research in Professional and Practice-Based Learning*. Springer, Dordrecht.
- Evetts, J. ve Dingwall R. (2002). "Professional Occupations in the UK and Europe: Legitimation and Governmentality". *International Review of Sociology*, 12(2): 159-171.
- Feldstein, M. A. ve Gemma P. (1995). "Oncology Nurses and Chronic Compounded Grief". *Cancer Nursing*, 18(3): 228-236.
- Fidecioğlu, A. ve Fidan, F. (2010). "Kutsallıkla Tutsaklık Arasında Bir Meslek Öğretmenlik: Sorunlar, Yaklaşımlar ve Beklentiler". *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5): 146-160.
- Fineman S. (2005). "Emotion and Organizing". Clegg S.R., Hardy C. (Ed.), *Studying Organization Theory and Method*. SAGE Publications, London, 289-311.
- Fineman, S. (1993). "Organizations As Emotional Arenas". S. Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations*, London: Sage, 9-35.
- Fisher, C. D. ve Ashkanasy, N. M. (2000). "The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction". *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(2): 123-129.
- Flexner, A. (1915). "Is Social Work a Profession". *School and Society*, 1(26): 152-165.
- Freberg, L. (2019). *Discovering Behavioral Neuroscience: An Introduction to Biological Psychology*. Cengage Learning, California.

- Fredrickson, B. L. (2001). "The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-And-Build Theory of Positive Emotions". *American Psychologist*, 56(3): 218-226.
- Freidson, E. (1994). *Professionalism Reborn: Theory, Prophecy and Policy*. Polity Press, Cambridge.
- Freidson, E. (2013). *Professionalism. The Third Logic*, Polity Press, USA.
- Funk, L. M., Peters, S. ve Roger, K. S. (2017). "The Emotional Labor of Personal Grief in Palliative Care: Balancing Caring and Professional Identities". *Qualitative Health Research*, 27(14): 1-31.
- Gangestad, S. W. ve Snyder, M. (2000). "Self-monitoring: Appraisal and reappraisal". *Psychological Bulletin*, 126 (4): 530–555.
- Gardner, W. L. ve Martinko, M. J. (1988). "Impression Management in Organizations". *Journal of Management*, 14(2): 321-338.
- Gardner, W. L., Fischer, D. ve Hunt, J. G. J. (2009). "Emotional Labor and leadership: A Threat to Authenticity?". *The Leadership Quarterly*, 20(3): 466-482.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). "Emotional labor: A conceptualization and scale development". *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1–23.
- Goode, W. (1960). Encroachment, Charlatanism, and the Emerging Profession: Psychology, Sociology and Medicine. *American Sociological Review*, 25: 902-914.
- Goode, W. J. (1957). "Community Within a Community: The professions". *American Sociological Review*, 22(2): 194-200.
- Goodwin, R. E., Groth, M. ve Frenkel, S. J. (2011). "Relationships Between Emotional Labor, Job Performance, and Turnover". *Journal of Vocational Behavior*, 79(2): 538-548.
- Gökalp, N. (2010). *Duygu ve Etik*. Ebabil Yayınları, Ankara.
- Gökçora, İ. H. (2005). "Toplumsal Yaşamımızda ve Türk Bilim-Dünyasında "Profesyonel ve Profesyonellik" Kavramlarına Değın". *Bilgi Dünyası*, 6(2): 237-250.
- 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.
- Grandey, A. A. (2003). "When "The Show Must Go On": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery". *Academy of Management Journal*, 46(1): 86-96.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. ve Sin, H.-P. (2004). "The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees". *Journal of Organizational Behavior*, 25: 397–418.

- Grandey, A. A., Fisk, G. M. ve Steiner, D. D. (2005). "Must "Service With a Smile" Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees". *Journal of Applied Psychology*, 90(5): 893.
- Grandey, A., Diefendorff, J. ve Rupp, D. E. (Ed.). (2013). *Emotional Labor In The 21st Century: Diverse Perspectives On Emotion Regulation at Work*. Routledge, New York.
- Gross, J. (1998). "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative View". *Review of General Psychology*, 2(3): 271-299.
- Gross, J. J. (2014). *Emotion Regulation: Conceptual and Empirical Foundation*. Guilford Press, New York, London.
- Gubrium, J. ve Holstein, J. (2003). "Analyzing Interpretive Practice". Denzin, N. and Lincoln, Y. (Ed), *Strategies of Qualitative Inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage, 214–248.
- Guy, M. E., Mastracci, S. H. ve Yang, S. B. (2019). *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service*. Springer Nature.
- Guy, M. E., Newman, M. A. ve Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the Service in Public Service*. Routledge.
- Gül, H. ve Erol, M. (2016). "Muhasebe Meslek Mensuplarında İşe Bağlılık ve Çalışma Ahlakının Mesleki Etik Davranışa Etkisi". *Mali Çözüm Dergisi*, 37: 51-74.
- Güven, D. (2010). "Profesyonel Bir Meslek Olarak Türkiye’de Öğretmenlik". *Boğaziçi Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 27(2): 13-21.
- Hall, R. H. (1968). "Professionalization and Bureaucratization". *American Sociological Review*, 33(1): 92-104.
- Halpern, J. (2001). *From Detached Concern to Empathy: Humanizing Medical Practice*. Oxford University Press, USA.
- Harlow, R. (2003). "Race doesn't matter, but...": The effect of race on professors' experiences and emotion management in the undergraduate college classroom". *Social psychology quarterly*, 348-363.
- Harris, L. C. (2002). "The Emotional Labour of Barristers: An Exploration of Emotional Labour By Status Professionals". *Journal Of Management Studies*, 39(4): 553-584.
- Hayes, J. (1969). "Occupational Choice and Perception of Occupational Roles". *Occupational Psychology*, 43(1): 15-22.
- Hochschild, A. R. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal Of Sociology*, 85(3): 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, London, England.

- Hochschild, A. R. (1990). Arlie Hochschild: The presentation of Emotion. Available at http://www.sagepub.com/upmdata/13293_Chapter4_Web_Byte_Arlie_Russell_Hochschild.pdf.
- Hogg, M. A. ve Reid, S. A. (2006). "Social Identity, Self-Categorization, and The Communication of Group Norms". *Communication Theory*, 16(1): 7-30.
- Hsieh, C. W. (2009). *Emotional Labor in Public Service Roles: A Model of Dramaturgical and Dispositional Approaches*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Florida State University.
- HSK. (2002). Bangolar Yargı Etiği İlkeleri <https://www.hsk.gov.tr/Eklentiler/Dosyalar/4a92e0cc-e94b-4912-aaf9-5dfc5b885e98.pdf> (Erişim Tarihi: 16.11.2021).
- HSK. (2019). Türk Yargı Etiği Bildirgesi. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/03/20190314.pdf> (Erişim Tarihi: 16.11.2021).
- Hulsheger, U. R. ve Schewe, A. F. (2011). "On The Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research". *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3): 361–389.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E. ve Diefendorff, J. M. (2015). "The Bright Side of Emotional Labor". *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 749-769.
- Hur, C. ve Kim, T. (2014). "Effect of KORAIL Tour Conductors' Emotional Labor on Customer Orientation: Moderating Effect of Perceived Organizational Support". *Journal Of The Korean Society For Railway*, 17(4): 289-296.
- Hur, W. M., Moon, T. W., and Han, S. J. (2014). "The Role of Chronological Age and Work Experience on Emotional Labor: The Mediating Effect of Emotional Intelligence". *Career Development International*, 19(7): 734-754.
- Isenbarger, L. ve Zembylas, M. (2006). "The Emotional Labour of Caring In Teaching". *Teaching and Teacher Education*, 22(1): 120-134.
- Işıksan, V. (2016). "Akciğer Kanserinde Destek Tedavisi". M. Gülhan ve Ü. Yılmaz (Ed), *Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu*, TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara, 366-391.
- Izard, C. E. (2002). "Translating Emotion Theory and Research Into Preventive Interventions". *Psychological Bulletin*, 128(5): 796.
- Johnson, H. A. M. ve Spector, P. E. (2007). "Service With a Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?". *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4): 319.
- Johnson, T. J. (1972). *Professions and Power*. Macmillan, London.

- Jordan, C., Soutar, G. ve Kiffin-Petersen, S. (2008). Are there different “types” of emotional laborers? Paper presented at the Sixth International Conference on Emotions and Organizational Life (EMONET VI), Fontainebleau, France.
- Karaman, N. (2017). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek”. *İş ve Hayat*, 3(5): 30-56.
- Karayalçın, C. (2019). “Bir Sosyal Kimlik Olarak Meslek Kimliği Üzerine Bankacılık Sektöründe Pazarlama Açısından Nitel Bir Araştırma”. *International Journal of Labour Life and Social Policy*, 2(1):43-57.
- Karstedt, S. (2002). “Emotions and Criminal Justice”. *Theoretical criminology*, 6(3): 299-317.
- Kaya, Ö. K. (2014). “Hakimlik Mesleğinin Gerektirdiği Davranışlar ve Özellikler”. *Bursa Barosu Dergisi*, 38(94): 7-8.
- Keleş, Y. (2019). “Duygusal Emek Kişilik Özellikleri ile İlişkili mi? Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1): 257-267.
- Kılıç, S. (2020). *Duygu Sosyalleştirme: Kuramdan Araştırmaya*. Pegem Akademi Yayını, Ankara.
- Kilduff, M. ve Day, D. V. (1994). “Do Chameleons Get Ahead? The Effects Of Self-Monitoring On Managerial Careers”. *Academy of Management Journal*, 37(4): 1047-1060.
- Kim, H. J., Hur, W. M., Moon, T. W. ve Jun, J. K. (2016). “Is All Support Equal? The Moderating Effects of Supervisor, Coworker, and Organizational Support on the Link Between Emotional Labor and Job Performance”. *Business Research Quarterly*, (20): 124-136.
- Kirwan, G. ve Mc Guckin, C. (2013). “Professional Reputation and Identity in the Online World”. *International Review of Information Ethics*, 19(7): 47-51.
- Kolçak, M. (2018). *Meslek Etiği*. Ekin Basım Yayın ve Dağıtım, Bursa.
- Korczynski, M. (2009). “The Mystery Customer: Continuing Absences In The Sociology of Service Work”. *Sociology*, 43(5): 952-967.
- Korkmaz H. T. E. (2010). *The Relationship of Categories of Work Events to Affective States and Attitudes in The Workplace: A Test of The Affective Events Theory*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2): 165-185.
- Krejsler, J. (2005). “Professions and Their Identities: How to Explore Professional Development Among Semi-Professions”. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 49(4): 335-357.

- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly*, 14(1): 8-49.
- Landis J. R. ve Koch G. G. (1977), "The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data". *Biometrics*, 33(1): 159-174.
- Lapointe, É., Morin, A., Courcy, F., Boilard, A. ve Payette, D. (2012). "Workplace Affective Commitment, Emotional Labor and Burnout: A Multiple Mediator Model". *International Journal of Business and Management*, 7(1): 3-21.
- Lawler, J. (1993). *Behind the Screens: Nursing, Somology and the Problem of the Body*. Redwood City, CA: Benjamin/Cummings.
- Lee, J. J. ve Ok, C. (2012). "Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor". *International Journal of Hospitality Management*, 31(4): 1101-1112.
- Leicht, K. T. ve Fennell, M. L. (2001). *Professional Work: A Sociological Approach*. Wiley Blackwell, Oxford.
- Lewis, M. D. (2005). "Bridging Emotion Theory and Neurobiology Through Dynamic Systems Modeling". *Behavioral and Brain Sciences*, 28(2): 169-194.
- Lewis, P. (2005). "Suppression or Expression: An Exploration of Emotion Management in a Special Care Baby Unit". *Work, Employment, and Society*, 19(3): 565-581.
- Macdonald, K. M. (1995). *The Sociology of the Professions*. Sage Publications, London.
- Macdonald, K. M. (2006). "Professional work". M. Korczynski, R. Hodson ve P. Edwards (Ed.). *Social Theory at Work*. Oxford University Press, New York, 356-387.
- Mahoney, K. T. (2012). "Individual Differences and Emotional Labor: An Experiment On Positive Display Rules". *Personality and Individual Differences*, 53(3): 251-256.
- Mann, S. ve Cowburn, J. (2005). "Emotional Labour and Stress within Mental Health Nursing". *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2): 154-162.
- Markus, H. R. ve Kitayama, S. (1991). "Culture and The Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation". *Psychological review*, 98(2): 224-253.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- Mastracci, S. H. (2016). "Beginning Nurses' Perceptions of Ethical Leadership in The Shadow of Mid Staffs". *Public Integrity*, 19(3): 250-264.
- Maxwell, A. ve Riley, P. (2017). "Emotional Demands, Emotional Labour and Occupational Outcomes in School Principals: Modelling the Relationships". *Educational Management Administration & Leadership*, 45(3): 484-502.

- Mayer, J. D., Salovey, P. ve Caruso, D. R. (2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological Inquiry*, 15(3): 197-215.
- McCracken G. (1988). *The Long Interview*. Sage Publications, Newbury Park California.
- MEB. (2009). Eğitim-öğretim Hizmeti Verenler İçin Mesleki Etik İlkeler, http://personel.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2016_06/02032141_mesleki_etik_ilkeler.pdf (Erişim tarihi:19.11.2021).
- Merriam, S. B. ve Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide To Design And Implementation*. John Wiley & Sons, San Francisco.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. ve Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage publications.
- Millerson, G. (1998). *The Qualifying Association: A Study in Professionalization*, Routledge, Great Britain.
- Miranda, M. ve Godwin, M.L. (2018). "Emotional Labor Beyond the Frontlines: Work Settings, Interactions, and Coping Strategies". *Administrative Theory & Praxis*, 40(4): 330–341.
- Morris J. A. ve Feldman D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Musgrave, P. W. (1967). "Towards a Sociological Theory of Occupational Choice". *The Sociological Review*, 15(1): 33-46.
- Naagarazan, R. S. (2007). *A textbook on Professional Ethics and Human Values*. New Age International, New Delhi.
- Needham, C., Mastracci, S. ve Mangan, C. (2017). "The Emotional Labour Of Boundary Spanning". *Journal of Integrated Care*, 25(4): 288–300.
- Nesse, R. M. ve Ellsworth, P. C. (2009). "Evolution, Emotions, and Emotional Disorders". *American Psychologist*, 64(2): 129.
- Nirun, N. ve Özönder, M. C. (1988). "Türk Sosyo-Kültür Yapısı İçindeki Normlar ve Fonksiyonları". *Erdem Dergisi*, 5(11): 339-354.
- Noordegraaf, M. ve Schinkel, W. (2011). "Professionalism as Symbolic Capital: Materials for a Bourdieusian Theory of Professionalism". *Comparative Sociology*, 10(1): 67-96.
- Nylander, P. Å., Lindberg, O. ve Bruhn, A. (2011). "Emotional Labour and Emotional Strain Among Swedish Prison Officers". *European Journal of Criminology*, 8(6): 469-483.
- Oktu, Z. (2013). "Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46): 370-381.

- Onay, M. (2011). “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”. *Ege Akademik Bakış*, 11(4): 587-600.
- Oral, A. G. L. ve Köse, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 463-492.
- Ortony, A. ve Turner, T. J. (1990), “What’s Basic About Basic Emotions?”. *Psychological Review*, 97(3): 315-331.
- Öner, M. İ. (2015). *Sosyal Kimlik Bakış Açısıyla Grup Temelli Duyguların Farklı Boyutlarda İncelenmesi*. Yayınlanmış Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öz, E. (2007). *Effects of Emotional Labor on Employees’ Work Outcomes*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özbayrak, C. (2006). *Türkiye Örnekleminde Duygular ve Bilişsel-Duygu Değerlendirme Süreci*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Özmen, A. (2006). “Anger: The Theoretical Approaches and The Factors Causing The Emergence in Individuals”. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 39(1): 39-56.
- Pavalko, R. M. (1988). *Sociology of Occupations and Professions*. F. E. Peacock Publisher, Itasca.
- Penekli, H. (2022). “Covid-19 Pandemisinin Duygusal Emek, Sosyal Destek ve Tükenmişlik Açısından Hemşireler Üzerindeki Etkisi”. *ERÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 9(2): 20-27.
- Pinnington, A., Macklin, R. ve Campbell, T. (Ed.). (2007). *Human Resource Management: Ethics and Employment*. Oxford University Press.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). “Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü”. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3): 131-156.
- Pugliesi, K. (1999). “The Consequences of Emotional Labor: Effects On Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being”. *Motivation and Emotion*, 23(2): 125-154.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). “Expression of Emotion As Part of The Work Role”. *Academy Of Management Review*, 12(1): 23-37.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1989). “The Expression of Emotion in Organizational Life”. *Research in Organizational Behavior*, 11(1): 1-42.

- Ratner, C. (2000). "A Cultural-Psychological Analysis of Emotions". *Culture & Psychology*, 6(1): 9-20.
- Rees, C. E. ve Knight L.V. (2007). "The Trouble with Assessing Students' Professionalism: Theoretical Insights from Sociocognitive Psychology". *Acad Med*, 82(1): 46-50.
- Reiss, A. (1995). "Occupational Mobility of Professional Worker". *American Sociological Review*, 20(6): 633-642.
- Rhodes, C. ve Greenway, C. (2010). "Dramatis Personae: Enactment and Performance in Primary School Headship". *Management in Education*, 24(4): 149-153.
- Saks, M. (1983). "Removing the Blinkers? A Critique of Recent Contributions to the Sociology of Professions". *Sociological Review*, 31(1): 3-21.
- Saks, M. (1995). *Professions and The Public Interest: Medical Power, Altruism and Alternative Medicine*. Routledge, London.
- Saks, M. (2012). "Defining a profession: The Role of Knowledge and Expertise". *Professions and Professionalism*, 2(1): 1-10.
- Saks, M. (2016). "A Review of Theories of Professions, Organizations and Society: The Case for Neo-Weberianism, Neo-institutionalism and Eclecticism". *Journal of Professions and Organization*, 3(2): 1-18.
- Samancı, O. ve Uçan, Z. (2017). "Çocuklarda Sosyal Beceri Eğitimi". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(1): 281-288.
- Sandelands L. E. ve Boudens C. J. (2000). "Feeling At Work". S. Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations*. SAGE Publications Ltd., London, 46-63.
- Schaible, L. M. ve Six, M. (2016). "Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences For Burnout". *Police Quarterly*, 19(1): 3-31.
- Seçer, H. Ş. (2005). "Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme". In *Journal of Social Policy Conferences*, 50: 813-834.
- Seçer, H. Ş. (2007). *Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı*. Doktora Tezi. DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Selden, S.C. ve Sowa, J.E. (2015). "Voluntary Turnover in Nonprofit Human Service Organizations: The Impact of High Performance Work Practices". *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(3): 182-207.
- Senapaty, S. ve Bhuyan, N. (2014). "Evaluating the Profession and Professionalism of Business Managers: Control Embedded in Character". *Decision*, 41: 271-278.
- Sepper, E. (2012). "Taking Conscience Seriously". *Va. L. Rev.*, 98: 1501-1560.

- Sohn, H. K. ve Lee, T.J. (2012). "Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry." *Tourism Management*, 33, 116-125.
- Steinberg, R. J. ve Figart, D. M. (1999). "Emotional Labor Since: The Managed Heart". *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1): 8-26.
- Strümpfer, D. J. W., Gouws, J. F. ve Viviers, M. R. (1998). "Antonovsky's Sense Of Coherence Scale Related to Negative and Positive Affectivity". *European Journal of Personality*, 12(6): 457-480.
- Svensson, L. G. (2006). "New Professionalism, Trust and Competence: Some Conceptual Remarks and Empirical Data". *Current sociology*, 54(4): 579-593.
- Şeşen, Y. "Kütüphanecilerin Mesleki Etik İlkelerine Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma: Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri Örneği". *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1): 59-81.
- Tekin, Z. (2020). *İş ve İşletme Etiği*. Dora Yayınları, Bursa.
- Theodosius C. (2008). *Emotional Labor in Health Care The Unmanaged Heart of Nursing*. Critical Studies in Health And Society, Routledge, USA, Canada.
- Thiedke, C. (2000). "Balancing Act: Grieving the Death of a Patient". *Family Practice Management*, 7(5): 78.
- Thoits, P. A. (1991). "On Merging Identity Theory and Stress Research". *Social Psychology Quarterly*, 54(2): 101-112.
- Torlak, Ö. (2014). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). "Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi". *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 1(1): 33-47.
- Treiman, D.J. (1977). *Occupational Prestige in Comparative Perspective*. Academic, New York.
- Trevino, L. K. ve Nelson, K. A. (2013). *Managing Business Ethics: Straight Talk About How to do it Right*. John Wiley ve Sons.
- Truta, C. (2012). "Emotional Labor Strategies Adopted by School Psychologists". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33: 796-800.
- TTB Yayınları, 2012. Hekimlik Meslek Etiği Kuralları, Ankara.
- TTB. (2012). Hekimlik Meslek Etiği Kuralları, https://www.ttb.org.tr/kutuphane/h_etikkural.pdf (Erişim Tarihi: 16.11.2021).
- Turner, J. H. ve Stets, J. E. (2014). *The Sociology Of Emotions*. Cambridge University Press.

- Turner, R. H. (1990). "Role Change". *Annual Review of Sociology*, 16(1): 87-110.
- Uslu, S. (2020). "İlkokul Sınıf Öğretmenlerinin İş-Yaşam Dengesini Açıklayan Olgular Üzerine Nitel Bir Araştırma". *Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları Dergisi*, 5(1):35-64.
- Van Dijk, P. A. ve Kirk, A. (2007). "Being Somebody Else: Emotional Labour and Emotional Dissonance in The Context of The Service Experience At A Heritage Tourism Site". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2): 157-169.
- Van Dijk, P. A., Smith, L. D., and Cooper, B. K. (2011). "Are You For Real? An Evaluation of The Relationship Between Emotional Labour and Visitor Outcomes". *Tourism Management*, 32(1): 39-45.
- Van Mook, W. N., van Luijk, S. J., O'Sullivan, H., Wass, V., Zwaveling, J. H., Schuwirth, L. W. ve van der Vleuten, C. P. (2009). "The Concepts of Professionalism and Professional Behaviour: Conflicts in Both Definition and Learning Outcomes". *European Journal of Internal Medicine*, 20(4): 85-89.
- Waldman, S. (1990). "The Health Care Giver: Unmasking Grief". Vanderlyn R. Pine, Otto S. Margolis, Kenneth Doka, Austin H. Kutscher, Daniel J. Schaefer, Mary-Ellen Seigel and Daniel J. Cherico (Ed.) *Unrecognized and Unsanctioned Grief*. Springfield, 152-157.
- Watson, D., Clark, L. A. ve Carey, G. (1988). "Positive and Negative Affectivity and Their Relation to Anxiety and Depressive Disorders". *Journal of Abnormal Psychology*, 97(3): 346-353.
- Weiss, H. M. ve Cropanzano, R. (1996). "Affective Events Theory". *Research in Organizational Behavior*, 18(1): 1-74.
- Wettergren, Å., and Bergman Blix, S. (2016). "Empathy and Objectivity in The Legal Procedure: The Case of Swedish Prosecutors". *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 17(1): 19-35.
- Wharton, A. S. (1993). "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions On The Job". *Work And Occupations*, 20(2): 205-232.
- Wharton, A. S. (2009). "The Sociology of Emotional Labor". *Annual Review of Sociology*, 35: 147-165.
- Whittington, R. ve Whipp, R. (1992). "Professional Ideology and Marketing Implementation". *European Journal of Marketing*, 26(1): 52-63.
- Wilensky, H. L. (1964). "The Professionalization of Everyone?". *American Journal of Sociology*, 70(2): 137-158.

- Wilson-Mendenhall, C. D., Barrett, L. F. ve Barsalou, L. W. (2013). "Neural Evidence That Human Emotions Share Core Affective Properties". *Psychological Science*, 24(6): 947-956.
- Wojciechowski, M., Dowgiałło, B. ve Rancew-Sikora, D. (2015). Emotional Labour of Judges. *Archiwum Filozofii Prawa i Filozofii Społecznej*, 1(10): 97-109.
- Yakren, S. (2008). "Lawyer as Emotional Laborer". *U. Mich. JL Reform*, 42(1): 141-184.
- Yan, Z. (2022). "I Tried to Control My Emotions": Nursing Home Care Workers' Experiences of Emotional Labor in China". *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 37(1): 1-22.
- Yang, F. H., and Chang C. C. (2008). "Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey". *International Journal of Nursing Studies*, 45(6): 879-887.
- Yazıcı, A. (2007). "William James'in Descartes'in Duygu Kuramına Eleştirisi". *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 18: 33-50.
- Yetişken, H. (2005). "Meslek Normlarının Etik İmkân ve Sınırları". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 22(1): 73-78.
- Yeung, D. Y., Wong, C. K. ve Lok, D. P. (2011). "Emotion Regulation Mediates Age Differences in Emotions". *Aging and Mental Health*, 15(3): 414-418.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of The Literature and Some Conceptual Considerations". *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. ve Isic, A. (1999). "Emotion Work As A Source of Stress: The Concept and Development of An Instrument". *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 371-400.

EK 1-GÖRÜŞME FORMLARI

GÖRÜŞME SORULARI (ÖĞRETMENLER)

- 1) Yaş, cinsiyet, görev yılı, hangi şehirlerde çalıştığı? Özel veya devlet okulu deneyimi? Branş?
- 2) Öğretmenliğe ne zaman başladınız? Öğretmenliği neden tercih ettiniz?
- 3) Öğretmenlik mesleğinin ilkeleri, prensipleri, değerleri var mıdır? Bunlar ne zaman, kimlerden, nasıl öğrenilir?
- 4) Mesleğinizin sizi en mutlu eden yönleri, özellikleri nelerdir?
- 5) Mesleğinizin sizi en fazla zorlayan yönleri nelerdir?
 - Örnekler verir misiniz? (Veli, öğrenci, sistem vb konularda örnekler?)
 - Zorluklar mesleğin başlangıç yıllarında daha mı yıpratıcıydı? Yıllar geçince mesleğin zorlukları daha mı tüketici oluyor, yoksa daha kolay mı yönetiliyor?
- 6) Mesleğinizi icra ederken duygularınızı nasıl yönetirsiniz? Duygu yönetiminde zorlandığınız durumlar oluyor mu? Hangi konularda ve kimlerle ilişkinizde zorlanırsınız?
 - Öğrencilerle, velilerle, okul yönetimiyle ilişkilerinizde zorlandığınız durumları nasıl yönetirsiniz? Örnekler verir misiniz?
- 7) Duygularınızı nasıl yönetirsiniz?
 - Örneğin kızgınlığınızı, sabrınızı, tarafsızlığınızı, yorgunluğunuzu nasıl yönetirsiniz?
- 8) Öğretmenlerin özellikle daha fazla şikayetçi oldukları hastalıklar, sağlık şikayetleri oluyor mu? (Mesleğe bağlı rahatsızlıklar gibi?)

GÖRÜŞME SORULARI (HEKİMLER)

- 1) Yaş, cinsiyet, göreve başlama yılı, kaç yıldan beri hekim olduğu? hangi şehirlerde çalıştığı? Özel veya devlet hastane deneyimi? Branş?
- 2) Hekim olmayı neden tercih ettiniz?
- 3) Hekimlik mesleğinin temel ilkeleri, prensipleri, değerleri nelerdir? Bir hekim bunları ne zaman, kimlerden, nasıl öğrenilir?
- 4) Mesleğinizin sizi en mutlu eden yönleri, özellikleri nelerdir?
- 5) Mesleğinizin sizi en fazla zorlayan yönleri nelerdir?

- Örnekler verir misiniz? (hastalar, hasta yakınları, meslektaşlar, yönetim, sağlık sistemi gibi konularda örnekler?)
 - Zorluklar mesleğin başlangıç yıllarında daha mı yıpratıcıydı? Yıllar geçince mesleğin zorlukları daha mı tüketici oluyor, yoksa daha kolay mı yönetiliyor?
- 6) Mesleğinizi icra ederken duygularınızı nasıl yönetirsiniz? Duygu yönetiminde zorlandığınız durumlar oluyor mu? Hangi konularda ve kimlerle ilişkinizde zorlanırsınız? Örnekler veriniz
- 7) Duygularınızı nasıl yönetirsiniz?
- Örneğin kızgınlığınızı, sabrınızı, tarafsızlığınızı, yorgunluğunuzu nasıl yönetirsiniz?
 - Hastalarla veya yakınlarıyla, diğer sağlık çalışanlarıyla yaşadığınız zorlukları veya duygularınızı zorlayan diğer durumları yönetmeye yönelik örnekler verir misiniz?
- 8) Hekimlerin duygusal açıdan yıpranmalarının sonuçları nelerdir? Neler yaşıyorsunuz? (sağlık, ilişkiler, psikolojik vb.)
- 9) Duygusal zorlanmaların veya duygularınızı yönetirken yaşadığınız zorlanmaların etkisini azaltmak için hangi önlemleri alıyorsunuz?
- 10) Bugünkü koşullarda, tekrar bir fırsat olsa yine hekimlik mesleğini seçer misiniz?

GÖRÜŞME SORULARI (HAKİMLER)

- 1) Yaş, cinsiyet, göreve başlama yılı, kaç yıldan beri hâkim olduğu? hangi şehirlerde çalıştığı?
- 2) Hâkim olmayı neden tercih ettiniz?
- 3) Hakimlik mesleğinin temel ilkeleri, prensipleri, değerleri nelerdir? Bir hâkim bunları ne zaman, kimlerden, nasıl öğrenilir?
- 4) Mesleğinizin sizi en mutlu eden yönleri, özellikleri nelerdi?
- 5) Mesleğinizin sizi en fazla zorlayan yönleri nelerdi?
 - Örnekler verir misiniz? (Avukat, sanık, müvekkil, şahit vb. gibi konularda örnekler?)
 - Zorluklar mesleğin başlangıç yıllarında daha mı yıpratıcıydı? Yıllar geçince mesleğin zorlukları daha mı tüketiciydi, yoksa daha kolay mı yönetiliyordu?
- 6) Mesleğinizi icra ederken duygularınızı nasıl yönetirdiniz? Duygu yönetiminde zorlandığınız durumlar oluyor muydu? Hangi konularda ve kimlerle ilişkinizde zorlanırdınız? Örnekler veriniz.
- 7) Duygularınızı nasıl yönetirdiniz? Örneğin kızgınlığınızı, sabrınızı, tarafsızlığınızı, yorgunluğunuzu nasıl yönetirdiniz?

- 8) Duruşma esnasında yaşadığınız zorlukları veya duygularınızı zorlayan diğer durumları yönetmeye yönelik örnekler verir misiniz?
- 9) Sizi duygu anlamında çok etkileyen davanızı/ davalarınızı hatırlıyor musunuz?
- 10) Mesleğe başladığınız ilk yılların sizdeki duygu anlamındaki etkileri nelerdir? Şu anki dönemle nasıl karşılaştırma yaparsınız?
- 11) Duruşma sırasında davalar görülürken duygu yönetiminde zorlandığınız, duygularını bastırmakta zorlandığınız oluyor muydu? Bu durumu ne kadar sıklıkla yaşıyordunuz?
- 12) Duruşma sırasında duygularınızı yansıtmamak için ne yapıyordunuz? Yansıtamadığınız duygular konusunda ne hissediyordunuz?
- 13) Hakimlerin duygusal açıdan yıpranmalarının sonuçları nelerdir? Neler yaşıyorsunuz? (Sağlık, ilişkiler, psikolojik vb.)
- 14) Duygusal zorlanmaların veya duygularınızı yönetirken yaşadığınız zorlanmaların etkisini azaltmak için hangi önlemleri alıyordunuz?
- 15) Emekli olduktan sonra kendinizi rahatlamış hissettiniz mi?
- 16) Mesleki alışkanlıklarınız sürüyor mu?
- 17) Duygularınızı daha özgürce yaşayabiliyor musunuz? Yoksa yine bastırıyor musunuz?

EK 2- GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

- Bu araştırma, “Mesleki Normların Hekimler, Hakimler ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Pratiklerine Etkisini Anlamaya Yönelik Nitel Bir Araştırma”ya yönelik bir doktora tezi kapsamında yapılmaktadır.
- Araştırmaya katılım gösterme gönüllük esasına dayanmaktadır. Dolayısıyla, katılımcılar istemedikleri konularda herhangi bir gerekçe göstermeden konuşmayabilirler ve/veya istedikleri zaman araştırmadan çekilme hakkına sahiptirler. Bu durumda kendilerinden edinilen bilgiler kullanılmayacak ve imha edilecektir.
- Araştırma gizlilik esasına dayanmaktadır. Bu kapsamda verilerin toplanması, analiz edilmesi ve araştırma sonuçlarının yayınlanması aşamaların katılımcıların kimlikleri ve kurumları saklı tutulacaktır ve katılımcıların vermiş olduğu bilgiler genel olarak değerlendirilecektir. Ayrıca araştırmadan ele edilen veriler yalnızca bilimsel amaç için kullanılacak ve bu amaç dışında hiçbir kurum ya da kişilerle paylaşılmayacaktır ve tüm veriler çalışma tamamlandıktan sonra imha edilecektir.
- Yapılan mülakatlar katılımcıların izni alınarak kayıt altına alınacaktır. Araştırmacı görüşme boyunca gözlemlerine dayanarak not edebilir.
- Mülakatların ortalama 30-60 dk sürmesi öngörülmektedir. İhtiyaç olursa katılımcılardan ek mülakatlar talep edilebilir.
- Katılımcılar istediği takdirde, çalışma tamamlandıktan sonra araştırmanın genel bir özeti onlara iletilebilir.

Araştırmacının İletişim Bilgileri

Pınar UÇAR

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı

EK 3-EK DEĞERLENDİRİCİ FORMU

Açıklama: Lütfen aşağıdaki kod tablosunda yer alan kod numaralarını, eşleştirme tablosunda yer alan özet alıntılardan uygun bulduğunuzun karşısına yerleştiriniz. Bir kod, birden fazla kez kullanılabilir. Özet alıntıların karşısına birden fazla kod yazılabilir. Önemli olan nokta, doldurulması gereken sütunda hiç boş yer bırakılmamasıdır. Desteğiniz için teşekkür ederim.

Pınar UÇAR

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı



KOD TABLOSU (ÖĞRETMENLER)

Kod Numaraları	Kod İsimleri	Kod İçerikleri
1	İçselleştirme	Öğrencilere karşı duygularını içselleştirme, güçlü bir biçimde rolünü benimseme, okul ortamında her şeyi geride bırakma
2	Samimi davranışlar	Öğrencilere karşı duygularını (sevgi, neşe, şaşkınlık, sitem vb.) saklamadan gösterme
3	Empati	Öğrencinin koşullarını bilerek davranışlarını değerlendirmeye gayret etme, onları sadece sınıf ortamında değil, bütün koşullarıyla birlikte anlamaya çalışma
4	Sevgi ve Anlayış	Öğrencileri, çocukları, mesleği sevmek, merhametli ve şefkatli olmak; hatalara veya yanlış davranışlara karşı sabırlı olmak
5	Tarafsızlık	Öğrencilere karşı haksızlık yapmamak, hakkaniyetli ve tarafsız davranma konusunda azami dikkat sergilemek
6	Vicdanlılık	Sorumluluklarını aşacak şekilde öğrencilere yardımcı olmayı, ilgilenmeyi meslek etiği olarak görmek
7	Tecrübe	Uzun süre öğretmenlik işini yapmaktan kaynaklanan tecrübe ile duyguları daha etkili yönetebilmek
8	Sürekli öğrenme	Mesleki değerlerin mentorlerden (öğretmenlerin kendi rol modellerinden), öğrencilerden seminer vb eğitim süreçlerinden öğrenilmesi ve zaman içinde pekiştirilmesi
9	Farklılıkların Yönetimi	Farklı sosyo-kültürel çevre, farklı öğrenme kapasitesine sahip öğrenciler, farklı bölge ya da şehir şartları, kuşak farklılıkları gibi farklı ihtiyaçlara göre tutum ve davranışların düzenlenmesi
10	Meslektaş dayanışması	Öğretmenlerin duygusal zorlanmalarını diğer öğretmenlerle paylaşması, destek alması
11	Diğer gruplarla (Veli, okul yönetimi) işbirliği ve iletişim	Öğrencilerle ilgili süreçlerin yönetilebilmesi için velilerle yoğun iletişim; okul yöneticileriyle işbirliği ve iletişim
12	İş-Aile Çatışması	Öğrencilerle ilgili konularla tüm gün ilgilenmek durumunun öğretmenlerin iş-yaşam dengesini bozması ve çatışma yaratması
13	Tükenmişlik	Duygusal ve fiziksel olarak yorgunluk, tükenme duygusu ve buna bağlı çeşitli sağlık sorunları
14	Tatmin-Tatminsizlik	Öğretmenlik mesleğinin kutsal olduğuna inanma; öğrencilerin vefası ve başarıları nedeniyle yüksek meslek doyumu ve zorlanmalara karşı dirençli olma Öğretmenlik mesleğinin giderek değersizleştirilmesi, eğitim sisteminin sorunları nedeniyle zorlanmalar ve buna bağlı mesleki tatminini düşmesi

EŞLEŞTİRME TABLOSU (ÖĞRETMENLER)

ÖZET ALINTILAR	KOD NUMARALARI
G1: Çünkü biz de mimik lazım biz şebeklik yapıyoruz dilimizi çıkarıyoruz burnumuzu kasıyoruz, biz sürekli bir coşkuyla dersi anlatıyoruz...	2
G1: bir öğrencimin mutsuzluğu beni gün içerisinde mutsuz edebiliyor eve enerjim düşük gelebiliyorum mesela...	12
G10:... Bence iyi bir öğretmen önce kesinlikle sabırlı olmalı.....	4
G7:... ertesi güne sıfırlıyorsun kendini artık bir şekilde geçiyor zaten ertesi gün okuldan içeri girdiğiniz anda her şeyi geride bırakmak durumundasınız sınıfa girdiğiniz anda her şeyi geride bırakıyorsunuz öfkenizi kızgınlığınızı ya da yaşadığınız kötü bir olay varsa onunla ilgili size yansıyan durumlarınızı kapının arkasında bırakıyorsunuz aslında ki öyle de olmak durumundasınız yoksa sınıfı bir araya toplamak onların dersi dinlemesini sağlama çok daha zor olacaktır....	1
G3: Beni en çok tedirgin eden o yani çocuğa bir haksızlık yapmamak noktasıyla bunu değerlendirmek her etkinliği göz önüne alarak çocuğu değerlendirmek.....	5
G7:.... Biz öğrencilerimize hep kendi çocuklarımız gibi bakarız onlardan ayırt etmeyiz yani onların bir yanlışını da ben kendi adıma kızmak yerine üzölmüşündür bu çocuk niye böyle davranıyor arkasında mutlaka bir sebep vardır düşüncesiyle yardımcı olabilir miyim...	3
G4:... yıllar geçtikçe bu sefer nasıl sınıfı yöneteceğini sesini nasıl kullanmanız gerektiğini bir çocuğu da avutabileceğini bir konuyu nasıl verebileceğini öğreniyorsunuz....	7
G4:... Sınıfta başarı almak istiyorsanız sadece senin didinmenle olmuyor eğitim bir sac ayağı derim ben hep öğretmen öğrenci aile, öğretmen çabalar çocukla ilgilenir aile çocukla ilgilenir öğretmen çocukla ilgilenir öğretmen aile arasında bir bağ kurulursa zaten çocuğa olumlu yansır.	11
G2: ...çocuk sınıfta ağlıyor ne yapabilirim ki, ilgilenmem gerekiyor. Bu vicdanla ilgili bir şey, biz mesleğimize vicdanla yapıyoruz....	6
G3: Tabii ki bu üniversite hocalarımızın etkisi olduğu ...onlar etkiledi ...onların bize yaklaşımları kendi çocukları gibi bize yaklaşımları....	8
G10:... öğretmenlik mesleğinin asla başka meslekler gibi mesai saatleriyle, tanımlanamayacağını bize öğrettiler. Bazen ben de düşünüyorum biz nereye gidiyorsun dediği zaman işe gidiyorum kelimesini asla kullanmıyoruz. Okula gidiyorum, eve gidiyorum dediğimiz gibi okula gidiyorum diyoruz...	14
G5:... üzüldüğümüz kızdığımız durumlar oluyor ama sinirli olduğum zaman nasıl yönetirim Belki de bir arkadaşımı anlatabilirim iş arkadaşına bir öğretmene dertleşebilirim...	10
G3:... Birisi sizin anlattıklarınızı anlamazken birisi çok daha önceden belki kavramış oluyor. Birisi geride gelirken siz aynı konuyu tekrar etmeye çalışıyorsunuz da bir grup öğrenci sıkılmaya başlıyor ve siz bunların hepsine yetmeye çalışıyorsunuz...	9
G7:... akşam eve geldiğinizde gün boyu çok fazla gürültünün içinde kaldığınız için yorgunluk tükenmişlik hissi oluyor....	13

KOD TABLOSU (HEKİMLER)

Kod Numaraları	Kod İsimleri	Kod İçerikleri
1	Zorlanma	Ağır vakalar karşısında (ölüm, uyuşturucu) aşırı zorlanma, bastıramama, derin üzüntü duyma
2	Bastırma	Öfke, mutsuzluk, üzüntü gibi duygularını hastaları veya hasta yakınlarını olumsuz etkilememek için bastırma
3	Empati	Hasta ve hasta yakınlarının yerine koyarak karşılaşılan durumları yönetmek
4	Sevgi ve Anlayış	Güçlü bir insan sevgisine sahip olmak
5	Tarafsızlık	Hastalara karşı haksızlık yapmamak, hakkaniyetli ve tarafsız davranmak
6	Vicdanlılık	Hastalara ve hasta yakınlarına yardımcı olmayı, ilgilenmeyi meslek etiği olarak görmek
7	Soğukkanlılık	Riskli ve travmatik durumlar karşısında sakin kalmak; hızlı ve doğru karar vermeye çalışmak
8	Tecrübe	Tecrübe kazandıkça duyguları daha etkili yönetebilmek
9	Sürekli öğrenme	Mesleki değerlerin, bilgilerin, davranışların mentorlerden, hastalardan ve kişisel gözlemlerle öğrenilmesi ve öğrenme sürecinin devam etmesi
10	İletişim yönetimi	Hasta ve hasta yakınlarıyla yoğun iletişim sürecini yönetmek
11	İş-Aile Çatışması	Ağır işyükü ve ağır sorumluluk gerektirmesi nedeniyle iş-yaşam dengesinin bozulması ve iş-aile çatışma yaratması
12	Tükenmişlik	Duygusal ve fiziksel olarak yıpranma, ağır yorgunluk, tükenme duygusu ve buna bağlı çeşitli sağlık sorunları
13	Mesleki Tatmin	Hekimlik mesleğinin kutsal olduğuna inanma; tedavi etmenin, iyileştirmenin yüksek meslek doyumuna yol açması, zor koşullara direnme sağlaması, mutluluk vermesi

EŞLEŞTİRME TABLOSU (HEKİMLER)

ÖZET ALINTILAR	KOD NUMARALARI
G7:... hem doktor, hem baba, hem koca olmuyor....	11
G11:... İnsanları sevecekler, insanla uğraşıyorsun. İnsanı sevmeyen birisi hekimlik yapamaz. İnsanı seveceksin...	4
G8:....Hekimin en başta vicdan sahibi olması gerekir, insanları sevmesi, sevgiyle yaklaşması....	6
G9:... Yani o o bahsetmiş şeylere hem iş ortamında inanın sanki bir maske takmış gibi oluyorsunuz, bir sonraki hastayı yansıtmadan devam etme edebiliyorsun. Yani bunu öğreniyorsunuz...	2
G3:... En mutlu eden yönü tabii ki hastalarımın şifa bulması, ızdıraplarını geçirmiş olmak. Ondan sonra da bunu gelip benimle paylaşımları beni çok mutlu ediyor. Tabii dua etmeleri, Allah razı olsun demeleri. Bunlar tabii çok güzel....	13

G8:...Zamanla, yıllar geçtikçe tecrübe kazandıkça duygu yönetimini, farklı profildeki hastalara ve hasta yakınlarına nasıl davranmanız gerektiğini öğreniyorsunuz, yüzündeki ifadeden anlıyorsunuz....	8
G15:...Hekimlikte herkese ayırım gözetmeden eşit davranmak, kimseye ayrıcalık tanımamak, her hastaya eşit yaklaşmak oldukça önemli....	5
G9:... hocalarımızdan ve uzmanlık eğitimindeki hocalarımızdan bir de hastanede çalıştığımız zaman büyüklerimizden öğrendik, hala öğrenmeye devam ediyoruz.....	9
G4:... Bence en önemlisi o ve her zaman empati yapmak. Her şartta değil ama çoğunlukla, yani empati yaparak yaklaşmak. Çünkü her zaman empati yaparsak o zaman çok acı verici bir meslek olur....	3
G10:... ... süreci sakın yönetmeye çalışıyoruz, konuşarak, izah ederek, açıklayarak çünkü çok endişeli olabiliyorlar ya da her şeye müdahale edebiliyorlar hasta yakınları, siz hastayı iyileştirmeye çalışırken bir de bu durumları da yönetmek durumunda kalıyorsunuz.....	10
G14:.... bizim tıpta böyle duygu yönetimi olmasa zaten mesleğini yapamazsın. Şimdi yeri geliyor travmalı hastaya müdahale ediyorsun, bacağı kopmuş hasta oluyor, kırığı olan, kanaması olan oluyor. Komada olan, bayılan bütün kalp krizleri, göğüs ağrısı, tüm bunlarda paniklersen zaten yardımcı olamazsın...	7
G1:....artık yıllarca beraber eşik doluyor, yoruluyorsun, bitiyorsun, Gerçekten sabrın bitiyor....	12
G5:... Ölüm haberini verirken hastayla birlikte ölmüşümdür, Yani sonuçta bazen genç ölümler olmuştur. Tedavi edemediğimiz vakalar olmuştur. Ben bunu hasta sahibine bildirmek bizim için bir zulümdür. Yani sonuçta kendi yakınımızı kaybetmiş gibi çok kötü psikolojiye de girdiğimiz olmuştur. Yani ağlamış, ağlamış olduğumuz bile vardır. Yani böyle durumlarda onu birinin haber vermesi gerekir. O da biziz. O çok büyük, zor bir görevdi. ...	1

KOD TABLOSU (EMEKLİ HAKİMLER)

Kod Numaraları	Kod İsimleri	Kod İçerikleri
1	Bastırma	Öfke, şefkat, acıma, üzülmeye gibi duyguları bastırma, yansıtmama
2	Empati	Hakimlerin kendini tarafların ve toplumun yerine koyarak olayları değerlendirmesi, duygularını yönetmesi
3	Zorlanma	Ağır davalar karşısında zorlanma, duygularını bastırma ve içten üzüntü duyma.
4	Vicdan	Kendine ve topluma hesap verebilme, adil ve vicdanlı davranma
5	Tarafsızlık	Önyargılı davranmama, mesleki normlara uygun davranma, kişiselleştirmeme
6	Özel Yaşamın Kısıtlanması	Her yerde görünmeme, herkesle görüşmeme, sınırlı bir sosyal çevrede kalma
7	Sürekli Öğrenme	Mesleki değerlerin, bilgilerin, davranışların mentorlerden, meslektaşlardan öğrenilmesi.
8	Güvensizlik	Gördüğü davalar ve şahit olduklarından dolayı insanlara kolay güven duymama, insanlara temkinli yaklaşma.
9	Tecrübe	Uzun süre bu işi yapmaktan dolayı olayları kanıksama, duyguları daha etkili yönetme
10	İzlenim Yönetimi	Tarafsız ve nötr karar alacağına diğer aktörlerin (avukat, sanık, müvekkil, şahit...) inanmalarını sağlama
11	Mahkeme Yönetimi	Mahkeme süresince aktörlerin (avukat, sanık, müvekkil, şahit...) duygularını ve ortaya çıkan krizleri, çatışmaları yönetme ve arabuluculuk rolünü üstlenme
12	Stres	Hakimlerin duruşma sırasında duygularını yansıtmamak için, tarafsız olduğunu göstermek için stres yaşaması
13	Yıpranma-Yorgunluk	Tarafsızlık baskısı, davaların güçlüğü, zor kararlar hakimleri yıpratması
14	İş-Aile Çatışması	Aile hayatına yeterli zaman ayıramamanın, işle ilgili karar baskısının ve olayların zihinde eve taşınmasına bağlı iş-aile çatışması yaşaması
15	Mesleki Tatmin	İşini layıkıyla yapma duygusunun güçlü bir doyum yaratması

EŞLEŞTİRME TABLOSU (EMEKLİ HAKİMLER)

ÖZET ALINTILAR	KOD NUMARALARI
G6:...hakim, savcı kendi ilişki kurduğu insanların nedir dikkat etmek zorunda değil mi? Yani öyle şey, çevreni genişletme, öyle herkesle oturup falan falan filan...	6
G13:...Duyguları yansıtmamak için derin nefes alıp, çok derin bir nefes alıp iş iyice kontrolden çıkacak gibi olursa çok ama ona meydan vermemeye çalışırım çok da karşılaşmadım dediğim gibi bir ara verelim, herkes bir kahve içsin, herkes bir şey olsun, herkes de sakinleşsin, sonra devam edelim şeklinde böyle şeyler yapıp, ben de geçip bir kahve çay içip neyse....	11
G5:...doğal olarak empati yapmak, yani ben bu dosyanın, bu olayın hakimi olsam nasıl yapardım? Şeklinde sürekli bu değerlendirmeler yapılmak durumundaydı. ...	2
G4:...Birileri geliyor, anlatıyor, anlatıyor. Yok sen öyle diyor olabilirsin. Ama biz bir bakalım işte tapu da araştıralım, belediyeden soruşturalım. Gerçekten dedikleri doğru mu? Hani o güven duygusunu yıktık ya duruşma sırasında. Çünkü olamaz böyle bir şey. Aynısı şimdi de yaşıyoruz yani. elbette ama bu yaşam biçimi haline getirdiğimiz için onu bugün de aynen sürdürüyoruz...	8
G2:...Benim için önemli olan burası yasalar, vicdan ona göre de o şekilde davrandığım için aslında kendi etiğimi kendim oluşturduğum için de hiçbir zaman 25 yıl boyunca bir kere dosyalarımın dolayısı huzursuz yatmadım, huzurla uyudum, huzurla da uyandım. Kendi vicdanımla ve yasalarla davranırım.....	4
G6:...İş aile dengesi ile çok da kurduğumuzu söyleyemeyiz. Çünkü eve iş götürmek durumunda kalıyorsunuz eve iş götürdüğünüzde çocuğumuz var yanınıza gelmeye çalışıyor. Sizinle vakit geçirmeye çalışıyor....	14
G7:...Buna izin veremem diyerek, hani bu tür cümlelerle sakinleşip, orada sakinleşip ama o dosyayı getirip dışarıya çıktığımda zangır zangır titriyordum; hani onu duruşma salonunda yansıtamadığım için ara veriyordum o dosyadan sonra öyle yaşamışlığım vardır duruşmadan çıktığımda elim ayağım titrer biliyorum. Ama duruşma sırasında gösteremezdim tabi. Duruşmayı yönetiyorsunuz aslında sadece dosyanın seyrini değil, duruşmayı yönetiyorsunuz....	1
G11:...Yani kaçınılmaz bir şey var. Bu işin başından itibaren sonuna kadar bir stres var ve asla hepsinin atılması gibi bir şey söz konusu değil. Bu ütöpik bir şey yani. Ben stresi attım, ben arındım gibi bir şey söz konusu değil...	12
G2:...duygularımızı falan kontrol etmeyi biz kendimiz yavaş yavaş sistem içerisinde çalışarak öğrendik....	7
G7:...Zaman içerisinde bilginiz ve deneyiminiz daha birikiminiz fazla olduğu için onu işe yansıtmakta avantajlı oluyorsunuz. Yaş aldıkça zorlukları yönetmeyi öğreniyorsunuz kendinize bağlı olanlarını ama sizin dışınızdakileri zaten hiçbir şey yapamıyorsunuz doğal.....	9

G3:...Şimdi burada hakikaten küçük bir çocukta da var, o çocuk ölmemiş ama aşırı yıpranmış, onun ifadesi alınırken etkileniyorsun, etkilenmediğini göstermemeye çalışıyorsun ama etkileniyorsun....	3
G12:...Meslekte yıllar geçtikçe tabi iş yükü arttı, o da bizi çok yıprattı...	13
G1:...Onun dışında duygularını yansıtmamak işte karar verirken, duruşma yaparken, yönetirken insanlarla yargısal anlamda iletişim halindeyken duygularını tamamen onlardan onların gözetiminden uzak tut, belirli bir duygu görünümünde görün her zaman, tarafsız bağımsız görün....	5
G14:... avukatın saldırgan, hukuki olmayan davranış ve sözlerini de engellemek zorundasınız o da mesleğin bir parçası, bir de hem mesleğe bakış açınız hem de sizin kendi mesleki duruşunuz ve insanlarda yarattığınız imajla ilgili bir şey. Onu sağlamak isteyebilirsiniz ama önceki duruşunuzla etkisiz kalacağınızı gösterirseniz eğer, avukatı durduramazsınız orada...	10
G12:...bir de hani zarar gören veya hakkı yenen birinin hakkını teslim etmek, doğru bir kararla onun hakkını vermek aslında şey. Yani insanın böyle kişisel olarak seni ruhen doyuran bir şey aslında O yönleri güzel tabii....	15

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER	
ADI ve SOYADI	Pınar UÇAR
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Durmuş Ali Çoban Anadolu Lisesi, Denizli, 2009.
Lisans Diploması	Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Denizli, 2014.
Yüksek Lisans Diploması	Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon, Denizli, 2016.
Yüksek Lisans Tez Konusu	Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.
Yabancı Diller	İngilizce
BİLİMSEL FAALİYETLER	
Uluslararası diğer hakemli dergilerde yayınlanan makaleler: 1) Uçar Pınar, Bayrak Kök Sebahat (2018). Özel Banka Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri, Asıa Minor Studies, 6, 234-245. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler: 1) Uçar, P. ve Akel, G. (2022). Teknoloji Bağımlılığın Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Nitel Bir Araştırma, 8. Uluslararası Ekonomi Yönetimi ve Pazar Araştırmaları Kongresi, Özet Bildiri-Tam Metin/Sözlü Sunum. 2) Uçar P. (2019). İnsan Kaynakları Yönetiminde İşlem Maliyeti. 4rd International Social Research and Behavioral Sciences Symposium (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:5567182). 3) Çakaloğlu M., Uçar P. ve Türkcan Z. (2018). Türk Bankacılık Sektöründe Takipteki Kredilerin Makro-Ekonomik ve Mikro-Ekonomik Açından Değerlendirilmesi, Uluslararası Bankacılık Kongresi (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:4287490).	

- 4) Uçar P. ve Bayrak Kök S. (2017). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Uluslararası Multidisipliner Çalışmalar Kongresi (Özet Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:4069685).
- 5) Bayrak K. S., Aksel İ. Mohan B. Y. ve Uçar P. (2017). Öğretim Elemanlarının Örgüt İklimi Algılarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. 3. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu, 356-356. (Özet Bildiri-Tam Metin/Sözlü Sunum) (Yayın No:3674817).

Yazılan uluslararası kitaplar veya kitaplarda bölümler:

- 1) Akel G., Uçar P., Ünal A. (2023). Uluslararası Örgütlerin Dijital İnsan Kaynakları Pazarlaması Örnekleri, , Yayın Yeri: Efe Akademi, Editör:Demir Çağla, Göktaş Bora, Basım sayısı:1, Sayfa sayısı:580, ISBN:ISBN:978-625-6954-72-4.
- 2) Uçar, P. (2022). Customer Experience Management. In G. Akel (Eds.), Handbook of Research on Interdisciplinary Reflections of Contemporary Experiential Marketing Practices (pp. 43-59). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-4380-4.ch003>.
- 3) Uçar, P. (2021). Impact of ICTs on Event Management and Marketing, Bölüm adı:(Importance of ICT in Human Resources Management and Evaluation in Terms of Events). IGI Global, Editör:Birdir, K., Birdir, S., Dalgic, A., Toksoz, D., Basım sayısı:1, Sayfa Sayısı 357, ISBN: 97811799849544, İngilizce(Bilimsel Kitap), (Yayın No: 6628167).
- 4) Uçar P. ve Bayrak K. S. (2018). Disiplinler arası akademik çalışmalar 2, Bölüm adı :(Ekonomi), Gece Kitaplığı, Editör: Meriç, Hilmi, Bekir, Füzün, Mustafa, Basım sayısı :1, Sayfa Sayısı :398, ISBN:978-605-288-363-1, Türkçe(Bilimsel Kitap), (Yayın No: 4287789).

Ulusal hakemli dergilerde yayınlanan makaleler

- 1) Uçar P. (2020). Yönetim Alanında Eleştirel Bir Yaklaşım Geliştirmek: Yönetim Modasının Rolü. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 12(1), 61-76. (Kontrol No: 6180500).
- 2) Uçar P. (2019). Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi: Kavramsal Bir Çerçeve. Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 3(5), 182-191, Doi: 10.29226/TR1001.2019.151 (Kontrol No: 5281553).

Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler

- 1) Çakaloğlu M. ve Uçar P. (2021). Küreselleşmenin Akıllı Uzmanlaşma ile İnsan Kaynakları Yönetimi Bakımından İncelenmesi. Sanat ve Sosyal Bilimler Sempozyumu, 455-477. (Tam Metin Bildiri/Sözlü Sunum) (Yayın No:7201624).

İŞ DENEYİMİ
Çalıştığı Kurumlar

2017-2021, Öğretim Görevlisi, Antalya AKEV Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bankacılık ve Sigortacılık.

2021, Devam ediyor, Araştırma Görevlisi, Antalya Belek Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri.