

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YALOVA AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR İL MÜDÜRLÜĞÜ
ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülmedine GÜRSOY

**Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri**

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Orhan KOÇAK

MAYIS– 2016

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK
DAVRANIŞLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
İLE İLİŞKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: YALOVA AİLE
VE SOSYAL POLİTİKALAR İL MÜDÜRLÜĞÜ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülmedine GÜRSOY (157209016)

**Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri**

Bu tez../.../2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Jüri Üyesi

☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Jüri Üyesi

☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Gülmedine GÜRSOY

26.05.2016

ÖNSÖZ

Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerine başvuran müracaatçılar ya da bağlı kuruluşlarında hizmet alanlar çoğunlukla toplumumuzun dezavantajlı kesimlerinden oluşmakta, bu müracaatçı ve hizmet alanlar çeşitli travmatik olaylar yaşayan, mağdur olan, yalnız kalan, zorluklardan geçen, çalışanların bakımına ihtiyaç duyan ve tek ailesi kaldıkları kurum ve çalışanlardan oluşan kişilerden meydana gelebilmektedir. Artık çalışanların ve hizmet alanlarının duygularının karşılıklı etkileşiminin inkâr edilemediği günümüzde Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının hassas yaklaşılması gereken müracaatçı ve hizmet alanlara yaklaşımlarında gösterdikleri duygular büyük önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların bu duygusal yaklaşımları gösterirken sonuçlarından olumsuz etkilenmemesi de büyük önem arz etmektedir. Bu anlamda bu çalışma bu alandaki çalışanların göstermiş oldukları duygusal emeklere ve duygusal emek gösterimleri sonucunda yaşadığı sonuçlara ışık tutacaktır.

Tez çalışmamın planlanması, araştırılması, yürütülmesi ve oluşturulması ile ilgili süreçte hiçbir zaman ilgi ve desteğini esirgemeyen danışmanım sayın Doç. Dr. Orhan KOÇAK'a, anlayışı, sabrı ve desteği için eşime, eğitim hayatımın her döneminde desteğini hiçbir zaman esirgemeyen ve her zaman yanımda olan anne ve babama sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Gülmedine GÜRSOY

26.05.2016

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR	iv
TABLO LİSTESİ	v
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK	3
1.1. Duygular	4
1.2. Duyguların Çalışma Hayatına Giriş Süreci ve Etkileri	5
1.3. Duygusal Emek Tanımı ve Duygusal Emek Türleri	7
1.3.1. Yüzeysel Davranış	13
1.3.2. Derinlemesine Davranış	15
1.3.3. Samimi Davranış	17
1.4. Yüzeysel, Derinlemesine ve Samimi Davranışın Değerlendirilmesi	18
1.5. Tükenmişliğin Tanımı	19
1.5.1. Duygusal Tükenme	20
1.5.2. Duyarsızlaşma	22
1.5.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	23
1.6. Duygusal Emegin Sonuçlarının Değerlendirilmesi	24
1.7. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi	27
BÖLÜM 2: AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI VE SOSYAL HİZMETLER	33
2.1. Sosyal Hizmetler	33
2.2. Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları	39
2.2.1. Çocuk Hizmetleri	41
2.2.1.1. Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri	42
2.2.1.2. Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri	42
2.2.1.3. Çocuk Yuvaları ve Yetiştirme Yurtları	42
2.2.1.4. Sevgi ve Çocuk Evleri	44
2.2.3. Aile, Kadın ve Toplum Hizmetleri	46
2.2.4. Sosyal Hizmet Merkezleri	47
2.2.5. Kadın Konukevleri	49
2.2.6. Engelli Bakım Hizmetleri	50
2.2.7. Yaşlı Hizmetleri	52

2.2.8. Sosyal Yardım Hizmetleri.....	54
2.3. Sosyal Hizmetler, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi.....	55
BÖLÜM 3: YALOVA AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR İL MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ	64
3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı	64
3.2. Araştırmanın Kapsamı	65
3.3. Araştırmanın Varsayımı ve Sınırlılıkları.....	65
3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi.....	65
3.5. Araştırmanın Yöntemi.....	66
3.5.1. Mashlach Tükenmişlik Ölçeği	66
3.5.2. Duygusal Emek Ölçeği	67
3.6. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	68
3.7. Araştırma Hipotezleri.....	68
3.8. Bulgular ve Yorumlar	69
3.8.1. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	73
3.8.2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi.....	76
3.8.3. Araştırma Hipotezlerinin Analiz Sonuçları.....	76
SONUÇ VE ÖNERİLER	94
KAYNAKLAR	99
EKLER.....	104
ÖZGEÇMİŞ	107

KISALTMALAR

T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
ASPB	: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
Yalova ASP	: Yalova Aile ve Sosyal Politikalar
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
Yy.	: Yüzyıl
Vs.	: Vesaire
Vd.	: Ve diğerleri
Bkz	: Bakınız

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	69
Tablo 2: Duygusal Emek Ölçeği.....	73
Tablo 3: Mashlach Tükenmişlik Ölçeği.....	74
Tablo 4: Yüzeysel Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri.....	76
Tablo 5: Yüzeysel Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu.....	77
Tablo 6: Derinlemesine Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri.....	78
Tablo 7: Derinlemesine Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu.....	78
Tablo 8: Samimi Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri.....	79
Tablo 9: Samimi Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu.....	80
Tablo 10: Derinlemesine Davranış Toplam Madde İstatistikleri.....	82
Tablo 11: Medeni durum grup istatistikleri.....	83
Tablo 12: Yaşa Göre Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi.....	84
Tablo 13: Yaşa Göre Anova Tablosu.....	85
Tablo 14: Eğitim Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi.....	86
Tablo 15: Eğitim Seviyesine Göre Anova Tablosu.....	87
Tablo 16: Çalışılan Birime Göre Varyansların Homojenliği Testi.....	88
Tablo 17: Çalışılan Birimlere Göre Anova Tablosu.....	89
Tablo 18: Çalışma Yılına Göre Varyansların Homojenliği Testi.....	90
Tablo 19: Çalışma Süresine Göre Anova Tablosu.....	91
Tablo 20: Gelir Memnuniyeti Varyansların Homojenliği Testi.....	92
Tablo 21: Gelir Memnuniyetine Göre Anova Tablosu.....	93

Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisinin Araştırılması: Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Örneği	
Tezin Yazarı: Gülmedine GÜRSOY	Danışman: Doç. Dr. Orhan KOÇAK
Kabul Tarihi:	Sayfa Sayısı: VII (ön kısım)+103 (tez) + 3 (ekler)
Anabilimdalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri Çalışma İlişkileri	Bilimdalı: İnsan Kaynakları ve İlişkileri
Duygusal emek davranışlarının ve tükenmişliğin en çok insanlarla birebir sık ve yoğun ilişkiler kuran mesleklerde görülüyor olması Aile ve Sosyal Politikalar çalışanların incelenmesini daha da önemli hale getirmektedir. Hizmet alanlar ve müracaatçılarla sık ve yoğun ilişkiler kuran özellikle sosyal servis çalışanları, sağlık çalışanları, bakıcı personeller hizmet alanlarla ve müracaatçılarla oldukça yakın ilişkiler kurarak duygusal emek davranışlarında bulunmaktadır. Özellikle yatılı bakım kuruluşlarında 24 saat kalan hizmet alanlarla çalışan kişiler bir nevi hizmet alanların ailesi olmakta bu da yoğun duygusal ilişkileri kaçınılmaz hale getirmektedir. Duygusal emek davranışları için çaba gösteren çalışanların en çok yaşadığı sorunlardan birisi de tükenmişliktir. Bir işletme ya da kurumda duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin doğru olarak belirlenmesi, daha sonra gerçekleştirilecek planlar ve tedbirler, strateji ve önlemler için önemli bir adım olmaktadır. Bu yüzden de bu çalışmanın amacı Yalova Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılarak müracaatçı ve hizmet alanlarla hassas olan ilişkilerini tespit etmek ve bu ilişkiye ve sonuçlarına ışık tutmaktır. Bu amaçla Yalova Aile ve Sosyal Politikalar ve bağlı kuruluşlarında çalışan 238 kişiye Duygusal Emek ve Mashlach Tükenmişlik ölçeği uygulanmıştır. Anket formalarının 221'i değerlendirilmeye tabi tutulmuş anketler için yapılan analizler sonucunda Yalova Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının duygusal emek davranış türleri içerisinde çalışan ve örgüt yararı için en etkili ve olumsuz sonuçları en az olan samimi davranışlar gösterdiği bu yüzden de tükenmişlik düzeylerinin az olduğu sonucuna ulaşılmıştır.	
Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Sosyal Hizmetler, Aile ve Sosyal Politikalar	

Yalova University Institute of Social Sciences Master Thesis Summary

Thesis Title : The Research In The Relations Between Emotional Labour Behaviours Of The Personnel And Their Burnout Level Ministry of Family And Social Policies Provincial Directorate	
Thesis Author: Gülmedine GÜRSOY Advisor: Doç. Dr. Orhan KOÇAK	
Date of Acceptance:	Total Number of Page: VII (pre-text) + 103 (thesis) + 3 (additional)
Department : Labor Economicsand And Industrial Realitions	Field of Study: Human Resources and Labor Relations
It is evident that emotional labour behaviours and burnout are observed in the jobs interrelated closely and intensively to humans, and it makes the research for the personnel in the Ministry of Family and Social Policies significant. Especially social service personnel, healthcare professional and caretaker personnel who has close and strong relations with petitioners show emotional labour behaviours. The personnel who works with the petitioners staying in boarding maintenance organization for 24 hours become a family of them in some way, which causes strong emotional behaviours. One of the main problems that petitioners working for emotional labour behaviours face is burnout. Defining emotional labour and burnout levels properly in a business or an institution becomes a significant step for future plans, strategy and precautions. Therefore, the aim of this study is to find out the relation between emotional labour behaviours and burnout levels of the personnel in Yalova Ministry of Family and Social Policies Provincial Directorate and subsidiaries, and to determine sensitive relations of the personnel and the petitioners and to sort out this relation and its consequences. For this purpose, emotional labour and Mashlach Burnout inventory was applied to 238 people working in the Ministry of Family and Social Policies. 221 questionnaire forms were evaluated and analyses of the questionnaires have concluded that the personnel in Yalova Family and Social Policies has showed the most effective and intimate behaviours which has the least negative results in terms of emotional labour behaviours for themselves and organization and for this reason their burnout level is low.	
Key Words : Emotional Labour, Burnout, Social Services, Family and Social Policies	

GİRİŞ

Günümüzde duyguların kurumlar açısından giderek önemli bir hale geldiği görülmektedir. Özellikle hizmet kalitesinin öneminin artması, müşteri odaklılığı ve müşteri memnuniyetinin kurumların performansı üzerinde etkili olması duyguların önemli hale gelmesinde büyük rol oynamıştır. Artık hizmet odaklı sektörler hizmeti satın alan kişilere satış yapmaktan ziyade duygularına dokunmanın daha önemli olduğunun farkına varmışlardır. Bu yüzden de hizmeti satın alanlar kadar hizmet veren kişilerin de duyguları ve bu duyguları nasıl yansıttıkları incelenmesi gereken önemli bir alan haline gelmiştir.

İnsanın davranışlarına yön veren etkenlerden biri olan duygular da iş ve çalışma ortamının sahip olunması gereken davranışların arkasında yer alan belirli bilişsel niteliklere ek olarak çalışanlarda sahip olması gereken özellikler arasında yerini almıştır. Çalışanların işlerini zevkle yapması ya da o an hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması, müşterilerine ve iş arkadaşlarına yaklaşımı, genel olarak duygularının etkili olduğu davranışları, çalışanın iş memnuniyeti, psikolojik durumu, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi birçok faktör üzerinde etkili olmaktadır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanlarının sunduğu hizmetin büyük bir kısmının insan odaklı olması ve bu insanların çoğunun dezavantajlı gruplardan oluşması çalışanların sergilediği duyguların incelenmesini önemli hale getirmektedir. Dezavantajlı gruplarla çalışanların yaptıkları işlerden dolayı olumlu duygular yaşamaları kadar zorluklardan dolayı sıkıntıya düşmeleri de muhtemeldir. Dolayısıyla Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının maruz kalabileceği olumsuz durumların nedenleriyle birlikte ortaya çıkarılması hem çalışanlar açısından, hem hizmet verilen gruplar açısından önem taşımaktadır.

Çalışmanın Konusu

Bu araştırmanın konusu Yalova Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının duygusal emek davranışlarını ve bu davranışlarının tükenmişlik ile ilişkisini konu almaktadır.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının hangi duygusal emek davranış türünü sergilediğini tespit ederek çalışanların duygusal emek davranışları sonucunda tükenmişliği ne denli yaşadıklarını tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Çalışmanın önemi

Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışlarını ve tükenmişlik düzeylerini tespit ederek çoğunlukla hassas ve dezavantajlı gruplardan oluşan müracaatçı/hizmet alanlarla ilişkilerine ışık tutmaktır.

Çalışmanın yöntemi

Çalışmanın uygulama kısmı için yapılan anketler, makaleler, kitaplar, tezler ve yazılı kaynaklar bu çalışmayı oluşturmaktadır.

Birinci bölümde hizmetin sunulması sırasında müşterilerle yaşanan etkileşimde kurum tarafından talep edilen duyguların sergilenmesi durumu olarak tanımlanan (Onay, 2011:589) duygusal emek kavramının gelişim süreci ve türleri incelenmiştir.

İkinci bölümde Tükenmişlik kavramı ele alınmış ve tükenmişlik ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde duygusal emek davranışlarının sonuçları ve tükenmişlik ile ilişkisine yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde Sosyal Hizmetler ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı anlatıldıktan sonra duygusal emek ve tükenmişlik ile olan ilişkisine yer verilmiştir.

Beşinci bölümde gerçekleştirilen alan araştırmasına yer verilmiştir. Bu bölümde, verilerin toplanma şekli, toplanan verilere uygulanan analizler ve yorumlara yer verilerek sonuç ve önerilerden bahsedilmiştir.

BÖLÜM 1: ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK

İnsanlar günlük yaşantılarının çoğunu iş yerinde geçirmekte bu durum da iş yaşamının insanların hayatında büyük önem taşımasına neden olmaktadır. Ünlü düşünür Konfüçyüs “Bir saat mutlu olmak istiyorsa şekerleme yap, bir gün mutlu olmak istiyorsan balık tut, bir hafta mutlu olmak istiyorsan tatile çık, bir ay mutlu olmak istiyorsan evlen, bir yıl mutlu olmak istiyorsan servete kon, bir ömür mutlu olmak istiyorsan işini sev” diyerek çalışma hayatının insanlar için ne denli önemli olduğuna vurgu yapmıştır. Zamanının çoğunu iş yerinde geçiren kişilerin iş yerinde mutlu olmaması ve olumsuz duygular yaşaması sadece iş yaşamı değil genel yaşamını da olumsuz etkilenmekte, aynı şekilde yaptığı iş ve çalışma hayatında mutlu olan çalışanların olumlu duyguları iş ve günlük yaşamına olumlu bir şekilde yansımaktadır.

Dünyada ve ülkemizde hizmet sektörü hem istihdam ettiği çalışan kişi sayısı bakımından hem de ülke ekonomisi açısından büyük bir gelişme göstermektedir. Gelişme gösteren bu hizmet sektörü daha fazla müşterilerle etkileşim içerisinde olmayı beraberinde getirmekte bu durum da çalışanlarının müşterileri memnun etme ve ürüne ve hizmete yönelik olumlu duygular geliştirmesi için duygularını harekete geçirmesine ya da bastırmasına neden olmaktadır (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010). İnsanların hayatında bu kadar yer eden işin ve hizmet sektörünün getirisiyle birlikte duygu gösterimlerinin gerekliliğinin incelenmesi hem çalışanlara hem de örgüte katkı sağlayacaktır. Duygusal emek davranışları incelenmeden önce duyguların ve emeğin tanımlanmasını yapmak yararlı olacaktır. Araştırma konusu içerisinde daha az yer kaplayan emek Anayasa’da “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, zahmet” olarak yer almakta, sözlükte “Uzun, yorucu ve özenli çalışma”, toplum bilimi tarafından ise “İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal sürecin hem de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak tanımlanmaktadır (<http://tdkterim.gov.tr/bts/>).Yapılan tanımlamalar incelendiğinde emeğin fiziksel ve zihinsel bir çaba sonucu ortaya çıktığı görülmektedir. Çalışma konusu açısından daha büyük taşıyan duygulara ise aşağıda yer verilmiştir.

1.1. Duygular

Duygu sözlükte “Duyularla algılama, his”, “Belirli nesne, olay veya bireylerin iç dünyasında uyandırdığı izlenim”, “Önsezi”, “Nesneleri veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği”, “Kendine özgü ruhsal hareket ya da hareketlilik” olarak tanımlanmaktadır (<http://tdkterim.gov.tr/bts/>). Amerikalı psikolog Daniel Goleman tarafından ise duygu “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” olarak tanımlanmıştır (Özkan, 2011: 66) Duygu tanımları duyguların öznel bir his olduğuna işaret etmektedir. Fakat duygular öznel bir his olmasına rağmen artık hakkında bilgi sahip olunmakta hatta yönetilebilmektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 202). Duyguların yönetilebilir olma özelliği de şüphesiz duygular üzerinde kontrol kurmaya ve duyguların da kurallar çerçevesinde standardize edilmesine sebep olmaktadır.

Duyguların nasıl oluştuğuna yönelik görüşlerde duyguların oluşması için dört bileşene gerek olduğu fakat bu bileşenlerin aynı zamanda ortaya çıkmasının gerek olmadığı öne sürülmüştür. Duyguların oluşumundaki bu bileşenler; durumsal bir uyarıcının ya da çevre şartlarının değerlendirilmesi, fizyolojik ve bedensel hislerde değişim, rahatlıkla ya da çekinerek anlamlı jestler yapmak ve bu sayılan üç bileşenin bir veya daha fazlasının birleştirilerek kültürel bir etiket olarak adlandırılmasından oluşmaktadır (Kaya, 2014, 2).

Duygunun öznel bir his olduğu ve bir uyarana karşısında ortaya çıktığı konusunda genel bir fikir birliğine varılmış olmasına ve duyguların oluşması için dört bileşen belirlenmesine rağmen duyguların oluşumu konusunda iki farklı genel yaklaşım olduğu görülmektedir: Organizmal yaklaşım ve interaktif yaklaşım. Bu yaklaşımlardan duygulara sosyal faktörlerin etkisini göz ardı eden organizmal yaklaşım duyguların refleks gibi içgüdü ve dürtülere bağlı ortaya çıktığını savunmaktadır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203). İnteraktif yaklaşım ise sosyal faktörlerin önemine değinerek, insanların yaşamları süresince duygularını yönetmeyi ve duruma uygun davranış becerisi geliştirdiğini, duyguların belirli kural ve ritüeller çerçevesinde gelişen günlük sosyal ilişkilerin bir yansıması olduğunu savunmaktadır (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203). Duyguların oluşumunda interaktif bakış açısını savunan sosyal yapısalcı bakış açısı, duyguları organizmal bakış açısındaki gibi sadece biyolojik birer savunma mekanizması olmaktan çıkarıp duyguları normatif ve kültüründe etkili olduğu bir olgu

haline getirmiştir (Özkan, 2011, 66). Dolayısıyla çoğunlukla sosyal faktörlerden etkilenecek duygusal emek gösteren çalışanların duygular üzerinde sosyal faktörlerin önemine değinen interaktif oluşumla açıklanabileceği ve bu çerçevede değerlendirileceğini söylemek mümkündür.

1.2. Duyguların Çalışma Hayatına Giriş Süreci ve Etkileri

Duygu konusunun çalışma hayatındaki önemi uzun bir süre inceleme alanına girmemiş klasik örgüt yaklaşımının hâkim olduğu dönemde hemen hemen hiç üzerinde durulmamıştır (Oral ve Köse, 2011, 464). Bu dönemlerde Weber, Taylor ve Fayol gibi rasyonalist teorisyenlerin geleneğinden etkilenenler örgütsel alanda duyguların rasyonelliğe ters düştüğü düşüncesiyle duyguları görmezden gelmişlerdir (Özkan, 2011, 66). Rasyonel düşüncenin hâkim olduğu 1960'lı yıllarda iş yerleri de rasyonel bir çevre olarak ele alınmış özellikle kusur olarak görülen duyguların incelenmesinden uzak durulmuştur (Çoruk, 2014, 80). Hatta yöneticilerde dâhil yakın zamana kadar duyguların önemi bilinmesine rağmen çalışma hayatında duyguların bastırılması gerektiği düşüncesi geçerli olmuştur (Dursun, Aytaç ve Bayram, 2014, 13).

Rasyonalist geleneğin eleştirilmesiyle birlikte başlayan süreçte duyguların iş hayatına etkisini inceleyen ilk araştırmalar 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild tarafından yapılmıştır. Hochschild'in araştırmalarından sonra 1980'li yıllardan itibaren sunulan ürün, bu ürünün sunulma süreci ve çalışan faktörlerine bağlı olan hizmet sektörünün yükselişiyle birlikte duyguların örgütlere etkisi anlaşılmış ve önemi artmaya başlamıştır (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 166). Bu dönemden itibaren duyguların örgüt ve çalışanlar üzerinde etkisi yadsınamaz hale gelmiş ve çalışanlara mekanik işçi yerine insan işçi olarak bakılmaya başlanmıştır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 313). Bu gelişmeye paralel olarak da duyguların örgütlere olan etkisinin incelendiği araştırmalar artmıştır. Bu dönemden sonra duyguların örgüt üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalarda, çalışanların işletme kurallarını hissedebilmesine ve çalışanları etkileyen sosyal faktörlere ve duyguların örgütsel amaçlar doğrultusunda yönetilmesine değinilmiştir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203; Çoruk, 2014, 80). Artık günümüzde çalışanları duygulardan arındırılmış düşünmek ve duyguların örgüte etkisinin olmadığını düşünmek mümkün değildir. Post modern anlayışla birlikte müşteri esaslı olunmasıyla da çalışanlara müşterileri duygusal açıdan

memnun etme yükümlülüğü getirilmiştir (Eroğlu, 2014, 147). Dolayısıyla sektörler hizmet kalitesini arttırmak amacıyla duygular üzerinde kontrol kurmaya çalışarak çalışanlarda duygusal niteliklere sahip olma beklentisine girmiştir. Hatta çalışanların sahip olması gereken duygusal nitelikler işin doğasında ve işletmelerin üretim tasarımıyla tanımlanır duruma gelmiştir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203).

Duyguların yönetimi işverenler ve yöneticiler açısından işyerinde duyguların yönetimi ve çalışanların kendi duygularını yönetebilme yetenekleri açısından iki yönlü olarak ele alınmaktadır (Duran ve Gümüş, 2013, 235). İşverenler ve yöneticiler açısından duyguların yönetilmesindeki temel amaç işletmenin kârının artmasını sağlamaktır. İşverenler ya da yöneticiler, çalışanlardan işletmenin kârını arttırmak amacı ile işin gerektirdiği duyguları sergilemesini beklemekte bir nevi çalışanların gerçek duygularını önemsememektedir. Bu yönüyle post modern yaklaşımla birlikte mekanik işçiden insan işçiye geçilmiş olsa bile çalışanların duyguları sadece işletmeye kâr getirdiği sürece önemli olması çalışanların gerçek duygularının göz ardı edilmesine neden olmuştur. Duyguların yönetimini ikinci şekilde açıklayan yaklaşımın ise çalışanların duyguları yönetebilmesinin çalışanların başarı hislerinin artmasına, iyi ilişkiler geliştirmesine, işe bağlılıklarının artmasına, statülerin ilerlemesine gibi manevi kazançlara ve prim artışı, maaş artışı gibi maddi kazançlara değindiği görülmektedir.

Günümüzde duyguların örgütlere ve çalışanlara etkisi üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde ise artık duyguların sektörler için önceden belirlenmiş kurallar ve nitelikler haline geldiği, çalışanların sahip olması gereken konuşma üslupları, mimikleri, ses tonları gibi özelliklerin önceden belirlendiği ve bu standardize edilen özelliklere sahip çalışanların arandığı görülmektedir. Ayrıca çalışanların sergilediği, duyguların da işgücü piyasasında alım satım değeri olan bir meta haline geldiği duyguların işletmelerdeki önemini arttığı görülmektedir (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 168). Örneğin artık firmalar satış temsilcilerinden güler yüzlü davranmasını, müşterilere samimi davranmasını ve sıcak ilişkiler kurarak ürünü satmasını beklemekte, çağrı merkezi çalışanlarından anlayışlı olmalarını, müşteri sinirlendiği takdirde alttan almalarını, ses tonlarının yükselmemesini ve hep kibar olmalarını beklemekte, müşterilerin olumlu değerlendirmesini için çaba harcamalarını istemektedir. Burada asıl sorunsal çalışanların beklenen duyguları ne ölçüde kendisinin hissettiğidir. Eğer çalışandan beklenen duygularla çalışanın hissettiği gerçek duygular örtüşüyorsa bu

durumun çalışanın performansını artıracak buna bağlı olarak işletmenin sağlayacağı kâra katkı sağlayacağı ve işe bağlılığının artmasına etki edeceğini söylemek mümkündür (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 313). Fakat çalışanın o an hissettiği duygularla örgütün çalışandan göstermesini istediği duygular farklı ise çalışanların ve örgütün bu durumdan olumsuz etkileneceğini söylemek de mümkün olmaktadır. Bu anlamda çalışanların sergilemiş olduğu duygular hem örgüte ve kendisine başarı sağlarken hem de duygularını yönetemediği takdirde örgütün ve kendisinin başarısızlığına neden olmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012, 80).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin zihinsel ve fiziksel emeğe ek olarak hizmet sektöründe öne çıkmasını dört nedene bağlamış, bu nedenlerin birincisini çalışanların müşterilerle birebir ilgilenen ve işletme müşteri arasında köprü görevi gören kişi olmasıyla, ikincisini hizmet sektörünün yüz yüze iletişim gerektirmesiyle, üçüncüsünü müşterilerin hizmet taleplerinin dinamik, ani ve zamanının belirsiz olmasıyla, dördüncüsünü ise verilen hizmetlerin kalitesinin müşteriler için göreceli ve soyut olması nedeniyle değerlendirilmesinin zor olmasıyla açıklamıştır (Kaya, 2014, 8).

Duyguların hizmet sektöründe bu kadar önemli hale gelmesiyle birlikte günümüzde çalışanların kurum politikalarına ve stratejilerine uygun duyguları sergilemesi beklenmekte inanmasalar veya o an hissetmeseler ve duyguları çok farklı olsa bile kendilerinden beklenen duyguları sergilemesi istenmekte, duyguları “araç” olan çalışanın örgütün beklentileri ile uyduğu süre içerisinde kendisinin ve örgütün fayda sağlayacağı görülmektedir (Onay, 2011, 587). Sonuç olarak günümüz sektörlerinin çalışanların duygularına bakışı, duyguların çalışanların inisiyatifinde olmaması kendi belirledikleri kurallar çerçevesinde önem arz etmesidir (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 168).

1.3. Duygusal Emek Tanımı ve Duygusal Emek Türleri

Duygusal emek ile ilgili araştırmalar Arlie Russell Hochschild'in 1983 yılında havayolu sektöründe yaptığı araştırmalar sonucunda duygu ile ilgili davranışların ücretli işgücünün önemli bir bileşeni olduğunu keşfetmesiyle başlamış (Çoruk, 2014:80), daha sonra çalışmalarını derlediği “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” kitabında duygusal emeğin tanımını yaparak bu alanda yapılan araştırmalara ilginin artmasına neden olmuştur (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 315). Hoshschild'in yaptığı tanıma

göre duygusal emek (emotional labor); duyguların bir bedel karşılığı şartlara uydurulması veya yönetilmesidir (Çelik ve Turunç, 2011, 228). Hochschild yaptığı tanımlamada duygusal emeği başkalarının zihinlerinde uygun bir durum oluşturacak bir yüz ifadesini göstermek için hislerini bastırma veya gösterme olarak değerlendirmektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203). Bu tanıma göre başkalarının zihinlerinde bir değişim yaratmak için duygularının gösterilmesi ya da bastırılması işverenin ya da yöneticilerin yönlendirmesiyle bilinçli yapılan bir eylem haline gelerek doğallığını yitirmektedir. Aynı zamanda duygusal emek öznel bir his olan duyguların ne zaman gösterilip ne zaman bastırılacağına, duyguların ifadelerinin nasıl uygun olup olmadığının yani duygularının düzenlendiği ve yönlendirildiği bir alan olmuştur (Çoruk, 2014, 80).

Hochschild duyguların işverenler için bir emek türü olabilmesi için duygusal, çalışma, davranış kuralları ve sosyal alışveriş şeklinde üç özelliğinin olması gerektiğini savunmuştur. Duygusal çalışma, çalışanların bir kazanç sağlamak maksadıyla duygularını bireysel olarak değil işletmenin yönlendirmesine göre sergilemeyi ifade etmekte, davranış kuralları ise işletmenin çalışanlara hangi duyguları sergileyeceği ya da sergilemeyeceği duyguları kurallarla sıralamasını ve eğitim yoluyla bu kuralları çalışanlara öğretmeyi ve bu davranış kurallarını çalışanların ne denli gösterdiğinin denetlenmesini içermektedir. Sosyal alışveriş ise işletme ve çalışan arasındaki karşılıklı etkileşime değinerek çalışanların bu davranış kurallarına göre gösterdiği duygu performansı sonucunda kazanacağı faydayı düşünerek motive olmasını ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 118-121). Hochschild duygusal emek davranışlarının yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şeklinde iki türü olduğunu belirtmiştir.

Hochschild dışında duygusal emek konusunda yapılan tanımlara bakıldığında ise Ashforth ve Humphrey'in (1993) duygusal emeği davranış kurallarına göre doğru duyguların sergilenmesi şeklinde tanımladığı görülmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011, 84). Ashforth ve Humphrey duygusal emek konusundaki çalışmalarında Hochschild'dan farklı olarak müşterilerin gözlenebilir olan davranışlardan etkilendiğini ve çalışanların duygularını göstermeden de kendilerinden beklenen duygusal davranışları yerine getireceğini yani davranışın altında yatan duygulardan ziyade davranış üzerinde durulması gerektiğine vurgu yapmıştır (Yürür ve Ünlü, 2011, 84). Bu tanım bu anlamda duygu yönetimi yapılmadan da davranış kurallarına uyulabileceğini işaret etmekte ve

duygusal emek davranışının üzerinde durarak duyguyu yaşamak ile duygu gösterimini ayırdıklarını göstermektedir (Kaya, 2014, 9). Yazarların görüşlerine göre çalışanların duygusal emek davranışlarıyla hissetmeksizin sahte duygular göstermeleri ve adeta maske takarak duygusal davranışlarda bulunulabilmeleri, bu davranışlarla hizmet alanların duygularını etkileyeceğini söyleyebilmek mümkündür. Ashforth ve Humphrey'in (1993), Hoshchild'ın yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak ikiye ayırdığı duygusal emek davranışlarına üçüncü tür olan samimi davranışları da eklemiştir. Aynı zamanda yazarlar bu iki davranış türünün zamanla alışkanlık haline gelerek "emek" harcanmadan gösterilebileceğini belirtmişlerdir (Kaya, 2014, 9).

Duygusal emeği tanımlamada farklı görüş sunan yazarlardan Morris ve Feldman (1996) ise etkileşimci yaklaşımı benimseyerek çalışanların çevresel koşullardan etkilendiğini savunmuş ve duygusal emeği çalışanların içinde bulundukları koşullara göre duygular sergileyebilmesi için sahip olması gereken planlama, kontrol ve beceri düzeyleri olarak tanımlamıştır (Yürür ve Ünlü, 2011,84). Yazarlara göre bu tanım birinci olarak etkileşimci model içerisinde sosyal faktörlerin duyguların hissedilmesi ve sergilenmesi üzerinde etkili olduğu, ikinci olarak çalışanların duygularının gösterim kurallarıyla uyuşsa bile çaba gerektirdiği, üçüncü olarak ticari bir değeri olduğu, dördüncü olarak ise duyguların ne zaman ve nasıl gösterilmesi gerektiğine dair kuralların var olduğu varsayımına dayanmaktadır (Kaya, 2014,11). Morris ve Feldman duyguların sosyal faktörlerle açıklanması sağlayan interaktif görüşle duygusal emeği tanımlamışlar böylelikle duygusal emeği kişiselleştirmekten ziyade çalışanların duygusal emek davranışlarına işveren/yönetici, çalışma ortamı, çalışma arkadaşları, hizmet alanlar gibi birçok çevresel faktörün etki edeceğini belirtmişlerdir. Bu anlamda çoğunlukla çalışanların sosyal faktörler çevresinde hizmet alanlarla ilişkiler kurduğu düşünülürse Morris ve Feldman'ın duygusal emek tanımının daha geçerli olduğunu söylemek mümkün olmaktadır.

Grandey (1999) ise duygusal emeği, bireylerin hangi duygularını nerede ve nasıl davranış haline getireceği anlamına gelen duygu ayarı ile açıklamıştır (Yürür ve Ünlü, 2011, 86). Bu ayarlama çalışanların bilişsel süreçlerine değinmekte çalışanların bilinçli olarak hangi davranışı göstereceğine karar verdiğini ve verdiği karar doğrultusunda o davranışını sergilediğini ifade etmektedir. Çalışanın yapmış olduğu bu bilişsel usamlama, çalışan tarafından duygusal emek davranışında bulunmadan önce

yapabileceği gibi duyguların yaşandığı sırada tepki odaklı da ortaya çıkabilir (Yürür ve Ünlü, 2011, 86). Çalışanın önceden duygularını ayarlayarak hizmet davranması Hochschild'in hissetme kuralları (feeling rules) ile de açıklanabilir. Hissetme kuralları hangi ortamda ya da durumda nasıl davranmamız gerektiğine işaret eden sosyal yapının şekillendirdiği kurallardan meydana gelir (Onay, 2011, 589). Örneğin sosyal yapı cenaze sırasında gülen ve neşeli olan birinin bu davranışını yadırgar ve bu ortamlarda duyarlı ve hassas olunmasını bekler. Çalışma hayatında ise meslek mensuplarının o mesleğin hissetme kurallarına göre davranması beklenir. Örneğin bir psikoloğun danışanın sorunlarını dinlerken nötr olması ve danışanların duygusallığına duygusal yanıtlar vermemesi beklenir. Yaptığı aktarımlar sırasında danışan duygusal anlar yaşadığında psikolog da duygusal anlar yaşar ve danışan ile birlikte hüzünlenirse bu durum mesleğin nötr kalma olan duygu kurallarına ters düşer. Bunların yanı sıra bazı meslekler sıcakkanlılık ve samimiyet gerektirebilirken bazı mesleklerde mesafeli olma şartı aranır. Öğretmenlik gibi bazı mesleklerde ise öğretmenlerin zaman zaman sevecen zaman zaman katı ve disipliner olması gibi iki yönlü olarak hissetme kurallarını duruma göre ayarlaması beklenir. Bütün bu hissetme kuralları çalışanların görev tanımları arasında yer almaktadır (Onay, 2011, 589).

Yukarıda adı geçen yazarlar dışında duygusal emek konusunda yapılan diğer tanımlara bakıldığında ise duygusal emeğin genellikle hizmet alan/müşterileri anlama çabası, hizmet alanlarla empati kurma, hizmet alanlara işin doğasına yönelik duygular hissettirme, çalışanların hizmet alanların yerine kendilerini koyarak onların hissettiği duyguları hissetme, hizmet alanların duygularını önemseme ve ilgilenme şeklinde tanımlandığı görülmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012, 78). Çalışanlardan müşterilere/hizmet alanlara satış danışmanının müşteriye kendisini iyi hissettirmesi gibi pozitif duygusal emek davranışlarında bulunmaları beklenirken polisin suçluya kendisini kötü hissettirmesi gibi negatif duygusal emek davranışlarında da bulunması beklenebilir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011, 203). Duygusal emeği açıklayan bu yaklaşımda da pozitif ya da negatif duygusal emek davranışlarında bulunsun çalışanlara duygusal emek davranışları bir görev olarak verilmektedir. Artık çağımızda çalışanların göstermesi gereken duygular hizmet alanlara sunulan hizmetin içinde yer alan bir özellik arasına girmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 315). Dolayısıyla duygu gösterimi bir görevi haline getirilen çalışan da duygu işçisi olarak nitelendirilebilir. Aynı

zamanda duyguların ücret karşılığı örgütsel beklentiler doğrultusunda pazarlanması ile birlikte duygular maddi bir değişim aracına dönüşmüştür (Çelik ve Turunç, 2011, 228).

Duygusal emek konusunda yapılan bu tüm tanımlar ışığında duygusal emeğin dört unsuru olduğu söylenebilir (Onay, 2011, 589). Bunlardan ilki Morris ve Fieldman'ın tanımında olduğu gibi çalışanların duygularının sosyal faktörlerden etkilenmesidir. İkincisi ise çalışanların duyguları ile çalışanlardan sergilenmesi beklenen duygular aynı olsa bile duyguların görev olması nedeniyle çalışanların çaba sarf etmek zorunda kalmasıdır. Üçüncü unsur ise çalışanların gösterdiği duygusal emek davranışlarının sunulan hizmet arasında yerini almasıdır. Dördüncü ve son unsur ise çalışanlardan göstermesi gereken duygular ister çalışanların içinden gelerek olsun ister çalışanlar adeta bir maske varmış gibi davransın bu davranışların görevlerinin bir parçası olduğudur (Onay, 2011, 589).

Duygusal emek tanımlarına bakıldığında her ne kadar çalışanların duygusal emek davranışlarından faydayı işveren/yöneticiler sağlıyor görünse de çalışanların da fayda sağladığını unutmamak gerekir. Bu yönüyle sağlanan fayda karşılıklı da olabilmektedir. Özellikle çalışanın örgütün göstermesini beklediği duygularla kendi hissettiği duyguların çelişmesi sonucu düşük iş doyumu tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara maruz kalacağı (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 42) yönünde yaklaşımlar olsa da çalışanın bazı durumlarda kar sağlayacağı da unutulmamalıdır. Çalışanın karşılaşacağı sonuçlar duygusal emek davranışlarının seçimine göre değişebilmektedir (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 42). Ayrıca çalışanların davranışları bir ücret karşılığı yaptığı düşünülürse duygusal emek davranışlarının değişim değeri olduğundan ve örgütün beklentilere göre şekilleneceğinden söz etmek mümkün olmaktadır. Bu yüzden de duygusal emek, çalışanın işinde başarılı olabilmesi için duygularını araçlaştırmasına neden olmaktadır (Özkan, 2011, 66).

Çalışanların duygusal emek davranışları göstermeleri için karşılarında bir alıcı olması şarttır. Her ne kadar Hochschild (1983) çalışanların duygusal emek davranışları için hizmet alanların gözleyebileceği şekilde görsel bir ilişki kurması gerektiğini (Basım ve Beğenirbaş, 2012:78) duygu yönetiminin ve hizmetin birer sahne olduğunu, çalışanların aktör hizmet alanların ise izleyici (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:315) olduğunu söylese de çağımızda gelişen teknolojiyle birlikte artık hizmet alanlarla iletişim için yüz

yüze olmaya gerek yoktur. Aynı zamanda çalışanların duygusal emek davranışları sadece sözlü tepkiler ile olmamakta sözlü olmayan davranışlarla da olmaktadır (Özkan, 2011, 66).

Wharton ve Erickson (1993) çalışanlardan sergilenmesi beklenen davranışların tüm mesleklerde aynı olmadığını, mesleklerde sergilenmesi gereken duyguların ayrıştırıcı, bütünleştirici ve maskelenen duygular şeklinde üç başlık altında toplandığını, müşterilerine/hizmet alanlara olumlu duygular sergilemek zorunda olan çalışanların (satış elemanları gibi) bütünleştirici, meslekleri gereği (gardiyanlar gibi) olumsuz duygular sergilemek zorunda olan çalışanların ayrıştırıcı ve meslekleri gereği (terapist, hakim gibi) nötr duygu göstermesi gereken çalışanların için maskelenmiş duygular sergilediği şeklinde davranış kurallarına göre ayrıştığını belirtmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011, 85). Ayrıca mesleklere özgü olan içsel mekanizmalar yerine dışarıdan gözlemlenebilen bu davranış kuralları daha açık ve belirgin olması ve eğitim ve değerlendirmeler ile pekiştirilmesi yönüyle sosyal kurallardan farklı olma özelliği göstermektedir (Özkan, 2011, 69).

Duygusal emeğin dört temel boyutu olduğu görüşünde ise bu dört boyut duygusal gösterim, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk şeklinde sıralanmıştır (Onay, 2011, 589). Duygusal gösterim; çalışanların kendilerinden göstermeleri beklenen duygusal emek davranışlarını hangi sıklıkla sergilediklerini, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat; çalışanların kendilerinden göstermesi beklenen davranışları hangi sıklıkla sergiledikleri, sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği kurumun talep ettiği davranış kurallarının çeşitliliğini ve duygusal uyumsuzluk ise çalışanlardan sergilemesi beklenen duygusal davranışlar ile çalışanın gerçekten hissettiği duygular arasındaki uyumsuzluğa işaret etmektedir (Onay, 2011, 589).

Duygusal emeğinin dört temel boyutunun yanında Hochschild ise duygusal emek gösterimlerinin üç temel özelliği olduğundan bahsetmiştir (Eroğlu, 2014, 148). Bu üç özellikten birincisine göre çalışanların hasta ya da müşteri olsun bütün hizmet alanlarla yüz yüze iletişim kurması gerektiğidir. İkinci özellik çalışanların duygusal emek davranışlarının amacının hizmet alanların duygularını etkilemek yönlendirmek ve değiştirmek olmasıdır. Son özellik de ise çalışanlardan göstermesi beklenen duygusal

emek davranışlarının iş tanımları ile birlikte işverenlerce belirlenerek ve yönlendirilerek bir kural haline getirilmesidir (Eroğlu, 2014, 148).

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

1.3.1. Yüzeysel Davranış

Duygusal emek davranışlarının bir türü olan yüzeysel emek davranışı, çalışanın hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması bir diğer ifade ile çalışanların sahte duygular sergilemesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 316). Bu davranış türünde çalışan mesleğinin gerektirdiği duygusal kurallar çerçevesinde kendisinin gerçek duygularını değiştirerek ya da bastırarak adeta maske takarak karşısındaki müşteri ya da alıcıya mesleğinin gerektirdiği duyguları yansıtır (Basım ve Beğenirbaş, 2012, 79). Bir anlamda çalışanlar yüzeysel davranarak duygu gösterimlerini kontrol ederek davranışlarını beklentilere uyumlu hale getirmektedir (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 44). Dolayısıyla çalışanların sahte davranışlar sergilemesi bu davranışların çalışanlar tarafından gerçekten hissedilmediği görüntüde olduğu anlamına gelmektedir (Çoruk, 2014, 81). Brotheridge ve Lee işlerinin kuralları gereği samimi ve içlerinden gelen duyguları sergilemeyen yüzeysel davranışlarda bulunan çalışanları bir sahnede gösteri yapan oyuncu olarak nitelendirmiştir (Eroğlu, 2014, 149).

Yüzeysel rol yapmada ilk olarak gerçekte hissedilmeyen duygular yüz ifadeleriyle, mimiklerle veya ses tonuyla hissediliyormuş gibi sunulur (Basım, Beğenirbaş ve Yalçın, 2013, 1480). Burada dikkat edilmesi gereken nokta çalışanların örgütün kendisinden beklediği duyguları gerçekten hissediyormuş gibi davranmasına rağmen aslında sadece davranışlarını değiştirmiş olduğudur (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 169). Yani önemli olan çalışanın mimikleri ve ses tonu gibi genel olarak fiziksel bildirimlerin hepsi ile alıcılara ya da müşterilere kendisine beklenen duyguları göstermesi gerektiği, gerçek duygularını değiştirmesi yönünde bir beklenti olmadığıdır. Fakat çalışanın kendisinden beklenen bu davranışları göstermesi çalışanın hiçbir şey hissetmediği anlamına da gelmemektedir. Yüzeysel davranışta vurgulanmak istenen

çalışanın duygularının sergilediği davranışın duygularından farklı olmasıdır (Basım, Beğenirbaş ve Yalçın, 2013, 1480).

Yapılan araştırmalar yüzeysel davranışın tecrübesiz çalışanlarda tecrübeli çalışanlara göre daha fazla tercih edildiğini ortaya koymuştur (Duran ve Gümüş, 2013, 237). Bunun nedeni tecrübesiz çalışanların işe yeni başlamaları nedeniyle örgüt tarafından belirlenen duygu kurallarına uymak zorunda hissederek doğal duygularını açığa çıkarmaya çekinmesiyle açıklanabilir.

Yüzeysel davranış sergileyen, müşterilere veya hizmet alanlara olumlu duygular hissettirmesi beklenen çalışan örgütün kurallarına uyarak genellikle olumsuz duygularını bastırmakta, olumsuz duygularını davranışa dökmemekte ve olumlu duygular hissediyormuş gibi davranmaktadır (Çoruk, 2014, 81). Bu durumun tam tersi de mümkün olabilmekte o an çok neşeli veya olumlu duygulara sahip olan çalışandan olumsuz hissediyormuş gibi davranması beklenebilmektedir. Böylelikle çalışanların göstermiş olduğu yüzeysel davranışlar örgüt tarafından çalışanlara *zorunlu* hale getirilmekte, çalışanın yaptığı duygusal çaba ise içsel motivasyona bağlı bir *gerekliklik* özelliği taşımaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317). Çalışanlar olumlu ya da olumsuz duygular sergilesin unutulmaması gereken nokta çalışanların bu duyguları örgüt için sergilediğidir.

Gerçek duygularından farklı duygular göstermesi beklenen hatta bazen duygu durumunun tam tersi davranışta bulunması gereken çalışanın sergilemiş olduğu bu yüzeysel davranış literatürde duygusal çelişki kavramıyla açıklanmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 316). Yüzeysel davranış üzerinde araştırmaları bulunan Brotheridge ve Lee, yüzeysel davranışın duygusal çelişkinin temsilcisi olduğunu belirtmişlerdir (Eroğlu, 2014, 149). Duygusal çelişki yaşayan çalışan kendisinden göstermesi gereken duyguları içselleştiremediği için duygusal uyumsuzluk yaşamaktadır (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 45).

Kendisinden beklenen duygusal davranışları içselleştiremeyen, duygusal çelişki yaşayan ve gerçek duygularını bastırmak zorunda kalan çalışanlar bu psikolojik gerilimden ötürü stres, tükenmişlik ve depresyon gibi olumsuz sonuçlarla karşılaşmakta ve müşteri ya da iş arkadaşları olsun başkaları tarafından çalışanın yaşadığı bu gerilim hissedilebilmektedir (Biçkes ve diğ., 2014, 100). Dolayısıyla yüzeysel davranışta

bulunan çalışanın müşteriyi ta da hizmet alanlara olumlu duygular yansıtabilmesi ne kadar iyi bir oyuncu olabildiğine bağlıdır.

1.3.2. Derinlemesine Davranış

Duygusal emek davranışının ikinci türü derinlemesine davranış, derinden rol yapma ya da duygusal çaba olarak adlandırılmaktadır. Derinsel davranış çalışanların içsel duygularını, sergilemesi gereken duygulara adapte etmesidir (Eroğlu, 2014, 149). Burada da çalışan yüzeysel davranıştaki gibi duygularını aktarırken sahnede bir oyuncu gibi davranır fakat çalışan yüzeysel davranışta rolünü hissetmeden sadece rolün gerekliliğini yaparken derinsel davranışta sanatçı, kendisini rolündeki duyguları yaşayan ve kendisini rolüne kaptıran bir aktör ya da aktrist gibi davranır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 316). Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan bir diğer farkı ise çalışanların sadece yüzeysel davranıştaki gibi dışsal duygusal davranışlarının değil içsel duygularını da kendisinden beklenen davranış kurallarına uygun hale getirmesidir (Altın Glova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 45).

alışan bu duygusal emek davranışı türünde bir anlamda kendini müşteri yerine koyarak ve empati kurarak hareket eder (Basım ve Beğenirbaş, 2012, 79). Dolayısıyla derin davranış sergileyen çalışan, dış görünümünün yanı sıra yüzeysel davranışın tersine içsel duygularını da değiştirir. Fakat bu davranış türü her ne kadar içsel duyguları değiştirmeye yönelik olsa da doğal olarak ortaya çıkan samimi duygulardan, çalışanların hissetmeleri gereken duyguları yönetmeleri gerekmesinden dolayı farklıdır (Eroğlu, 2014, 149).

Müşterilerin ya da hizmet alanların memnuniyet duyması için çalışanların müşterilerle empati kurması ve gerektiğinde müşterilerin sinirli anlarında bile onları anlamaya çalışarak duygularını olumlu hale getirmeye uğraşarak derinsel davranış sergilemesi, çalışanlar için ekstra bir çabaya neden olmaktadır (Eroğlu, 2014, 149). Ekstra çaba harcayan çalışanın bu duygularını yönetme çabası çalışanda daha iyi hizmet performansına da neden olmaktadır (Çoruk, 2014, 81). Aynı zamanda çaba harcayan çalışanın bu davranışını gerçek duyguları ile desteklemesi de müşteri ya da hizmet alanlarla ilişkilerine bir samimiyet kazandırabilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317). Yapılan araştırmalarda derinlemesine davranışın yüzeysel davranışlara göre müşterilerin duygu ve algılarını daha fazla etkilediğini, derinlemesine davranışlarda

duyguların uyumunun müşterilerde yüzeysel davranıştaki gibi bir nevi yapmacık olan davranışlara nazaran daha fazla pozitif duygular uyandırdığı görülmüştür (Yürür ve Ünlü, 2011, 88). Bu anlamda çalışanların derinlemesine davranışlarda bulunurken davranışlarının görülebilir kısımlarını değiştirmede daha dürüst oldukları ve bunun müşteriler tarafından hissedildiği söylenebilir (Eroğlu, 2014, 149).

Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlar kendilerinden sergilenmesi istenen duygusal davranış kurallarına uymak amacıyla gerçek duygularını dengelemeye çalışırken bilişsel süreçlerden yararlanır (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 45). Bilişsel yapılanmayla duyguların gösterim kuralları olan duygular ile birlikte şekillenmesi için çalışanlar bir çok bilişsel stratejiler kullanmakta ve psikolojik sermayelerinden yararlanmaktadır (Biçkes ve diğ., 2014, 105). Çalışanlar bilişsel stratejilerle ilk olarak gerçek duyguları ile sergilemek zorunda olduğu duyguları fark etmekte ve bilinçli olarak duygularını şartlara uydurma yoluna gitmektedir (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 169). Hoschschild'e göre ise derinlemesine davranış sergileyen çalışan ya bir duyguyu bastırarak ya da uyandırarak hissettiklerini ortadan kaldırmalı ya da hayal gücünü o duyguyu hissetmek için düşüncelerini, anılarını ya da fikirlerini canlandırması yolu ile yapmalıdır (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 45). Derinsel davranış sergileyenlerin bir anlamda yüzeysel davranışları sergileyenlere göre bilişsel stratejileri kullanarak duyguları yönetmesi açısından daha ileride oldukları söylenebilir.

Çalışanların hizmet alanlara yönelik bu hizmet alanlarda olumlu duygu yaratma çabası yani derinlemesine davranış çalışanlara ve örgütlere kazançlar da sağlamaktadır. Derinlemesine davranış gösteren çalışanların kazançları üzerine yapılan araştırmalarda çalışanların bu davranış sonucu kişisel başarı hissi sağladıkları, iş tatminlerinin arttığı, amir ve iş arkadaşı desteği aldığı, takdir edildiği gibi manevi kazançların yanı sıra ödül, prim, bahşiş gibi maddi kazançlarının arttığı görülmüştür (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:318, Yürür ve Ünlü, 2011: 87).

Yüzeysel rol yapma ve derinde rol yapma arasında birçok farklılık bulunmakla birlikte yüzeysel rol yapmada çalışanın işini kaybetmemesi, derinden rol yapmada ise örgüt beklentilerin ve müşterilerin tatminini sağlamak temel farkı oluşturmaktadır (Biçkes ve diğ., 2014, 100). Bu yüzden de yüzeysel rol yapanların duygularının sahte olduğu hissedilebilirken derinden rol yapanların ise hissedilmemektedir (Biçkes ve diğ.,

2014, 100). Yüzeysel ve derinlemesine davranışlar arasındaki farka “çalışanların niyeti” açısından da bakılmaktadır. Bu niyet farkına göre yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar gerçek duygularını değiştirmedikleri ve işlerini kaybetmemek için sahte duygular sergiledikleri için “kötü niyetlidir” . Derinsel davranış sergileyen çalışanlar ise hizmet alanlarla empati kurdukları ve içten davrandıkları için “iyi niyetlidir” (Yürür ve Ünlü, 2011, 86). Farklılıkların olmasına rağmen yüzeysel davranış ve derinsel davranış arasında ortak nokta iki davranışında çalışan için çaba gerektirmesi ve ne kadar çaba gösterirlerse gösterinler bu davranışların örgüt kuralları gereği kendilerinden sergilemesi istenen davranışlar olmasıdır.

1.3.3. Samimi Davranış

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

Samimi davranış sergileyerek hizmet alanlarla iletişime geçen çalışanlar bir aktör ya da aktrist gibi rol yapmamakta gerçekten de o an hissettiği, yardıma hazır ve olumlu duygular içerisinde olduğu için bu davranışları göstermektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317). Çalışanların göstermiş olduğu samimi duygular özellikle kişi-iş uyumunun sağlandığı ortamlarda ortaya çıkmaktadır (Bıçkes ve diğ., 2014, 113).

Samimi davranışların müşteriler tarafından olumlu karşılanması ve arzu ediliyor olmasından dolayı bu davranış türü duygusal emeğin içerisine dâhil edilmiştir (Altın Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, 46). Duygusal emek davranışları hakkında yapılan araştırmalarda yüzeysel ve derinlemesine davranış üzerinde durulduğu, samimi davranışın diğer iki davranış kadar inceleme alanına girmediği

görülmektedir. Bunun nedeni çoğunlukla bu iki davranış türünün çalışanlar açısından işe bağlılığı etkilemesi, duygusal çelişki ve tükenmişlik gibi negatif sonuçlarla ilişkilendiriliyor olması ve müşteri hizmet kalitesini zaten samimi davranarak örgütsel bir sorun oluşturuyor olmamasıdır (Gümüş ve Hamarat, 2011, 3828). Dolayısıyla bu araştırmanın konusu olan Yalova Aile ve Sosyal Politikalar Çalışanlarının Duygusal Emek ve Tükenmişlik Davranışları çalışanların bu duygusal emek davranışlarından hangisine ne derece çaba gösterdiği ile ilgili olmaktadır.

1.4. Yüzeysel, Derinlemesine ve Samimi Davranışın Değerlendirilmesi

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

Çalışanların hangi durumlarda hangi davranış türüne başvuracağı değinilmesi gereken önemli bir konudur. Yapılan araştırmalarda çalışanlardan dostça davranmaları ve gülümseme gibi pozitif duygular sergilemeleri beklendiği durumlarda derinlemesine davranışa başvurduğu, kızgınlık duygularını bastırma gibi negatif duygularını bastırmaları gerektiğinde ise gerçek duygularını gizleyerek uygun yüzeysel davranışları sergilediği görülmüştür (Yürür ve Ünlü, 2011, 86). Alan yazına bakıldığında çalışanların doğal ve derinlemesine davranış gösterdiğinde olumlu sonuçlarla yüzeysel davranış gösteren çalışanların ise olumsuz sonuçlarla daha çok karşılaştığı görülmektedir.

Doğal duygu gösteren ve derinlemesine davranışta bulunan çalışanların daha iyi psikolojik sağlık, yüksek iş tatmini ve düşük psikolojik stres gibi olumlu sonuçlarla karşılaştıkları buna bağlı olarak da bu çalışanların daha yüksek performansa sahip olarak daha iyi reaksiyonlar sergileyebilecekleri görülmüştür (Bıçkes ve diğ, 2014, 105). Gerçek duygularını bastırarak yüzeysel davranışlar sergileyen çalışanların ise duygusal tükenme, iş tatmininde azalma, iş bağlılığında azalma, stres, depresyon gibi

birçok olumsuz durumu tetiklediği görülmüştür (Duran ve Gümüş, 2013, 237). Bu nedenle duygusal emek hakkında yapılan araştırmaların çoğunun samimi davranışa göre daha fazla olumsuz sonuç doğurması nedeniyle derinlemesine ve özellikle yüzeysel davranışa odaklandığını söylemek mümkündür.

1.5. Tükenmişliğin Tanımı

Tükenmişlik ile ilgili çalışmaların öncülerinden olan Maslach'ın çalışmalarında belirttiği G. Greene'nin "Tükenmişlik vakası (Aburntoutcase) " adlı romanında, işinde yaşadığı duygusal işkence ve hayal kırıklıklarından sonra kendisi Afrika ormanlarına atan bir mimarın hayatını anlatılmış ve 1961 yılında yayınlanan bu roman en bilindik, tematik ve kurgusal "tükenme" örneği özelliğini gösteren yapı olmuştur (Keser, 2011, 154). 1970'lerden sonra tükenmişliğe ilgi giderek artmış ve tükenmişlik kavramıyla ilgili ilk bilimsel çalışmalar 1974 yılında Freudenberger tarafından yapılmıştır (Aslan ve Özata, 2008, 78). Freudenberger mesleki bir tehdit olarak gördüğü tükenmişliği "çalışanın enerji, güç, kaynak ya da dayanıklılık adına gelen aşırı talepler nedeniyle gücünün kesilmesi, yıpranması ve yorulma hali olarak" tanımlamıştır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 214). Freudenberger'den sonra Christina Maslach'ın tükenmişlik hakkında yaptığı tanıma ve çalışmalara alan yazında daha fazla yer verilmiş ve bu tanım en geçerli tanımlardan olmuştur. Maslach'ın tanımına göre tükenmişlik daha çok yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal taleplere maruz kalan çalışanların fiziksel bitkinlik ve uzun süreli yorgunluk yaşamaları, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının artması ve bu duyguları işine ve işi dışında diğer unsurlara yansıtması olarak tanımlanmıştır (Bolat, 2011, 66). Maslach dışında ise geçerliliğini koruyan tanımlardan birisi Pines ve Aranson'un yaptığı, tükenmişliğin bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı olduğu ve sürekli umutsuzluğa, çaresizliğe, strese neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir durumu olduğu tanımıdır (Çapri, 2006, 63). Ayrıca Pines tükenmişliği başarma ruhu ve enerjinin kaybedildiği bir sürecin sonucu olarak yüksek düzeyde motive olmuş çalışanlarda ortaya çıktığını savunmaktadır (Eroğlu, 2014, 150).

1970'li yıllardan itibaren sosyal bir problem olan kişinin ruhsal ve fiziksel enerjisinin tükenişi olarak adlandırılan tükenmişlik (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 171), ilk olarak sağlık çalışanları gibi yoğun insan ilişkileri içerisinde olan mesleklerde

incelenmeye başlamıştır (Beyhan ve diğ, 2013, 7). Günümüzde hala tükenmişlik yoğun insan ilişkilerinde kendisine çalışma alanı bulmaktadır. Tükenmişliğin yoğun insan ilişkileri gerektiren işlerde çalışan kişilerde olmasının sebebi çalışanların hizmet alanlarla yakından ve sık ilişkiye geçmesinin çalışanlar için mesleklerinin zorunlu bir parçası olmasından ve çalışanların iş taleplerini karşılamakta zorlanmalarındandır (Eroğlu, 2014, 150).

Tükenmişliğin neden ve sonuçlarının birden fazla olması tükenmişliği semptomlar örüntüsü yapmakta ve yavaş yavaş ve uzun bir dönemde ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Ersoy ve Utku, 2005, 44). Semptomlar örüntüsü olan tükenmişlik içerisinde kişiliği kaybetmeyi, özgüvenin yitirilmesini ve duygusal yorgunluğu barındırmaktadır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 214).

Aşırı adanmışlık hastalığı olan tükenmişliği (Eroğlu, 2014:150) yaşayan çalışan kişisel hayatında ve çalışma hayatında tükenmişliğin sonuçlarına maruz kalmaktadır. Tükenmişlik hissine kapılan çalışan ne kadar çalışırsa çalışsın kendi durumunda bir farklılığın olmayacağı algısına kapılmakta (Aslan ve Özata, 2008:78), çalışanın kişisel hayatından ve çalışma hayatından doyum alamamasına neden olmakta, çalışan işe gitmeyi istememekte, kendi yeteneklerinden şüphelenmekte ve kendisinden beklenmeyen davranışlarda bulunmaktadır (Ersoy ve Utku, 44). Çalışanların tükenmişlik sendromunu yaşamaları hizmet alanları da etkilemekte bu durum da hizmet alanlarda olumlu duygular uyandırılmasını bekleyen örgütleri zarara uğratmaktadır.

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

1.5.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin bir boyutu olan duygusal tükenme, bir kişinin başka insanlarla kurduğu ilişkiler nedeniyle artan duygusal tükenme hissini olduğu, başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlarının geliştiği ve bireyin başarıma hissini azaldığı, enerji ve duygusal kaynaklarının tükendiği tükenmişliğin önemli sendromdur (Yürür ve Ünlü, 2011, 89). Tükenmişlik hakkında yapılan araştırmalara bakıldığında kendilerinin veya etrafındaki kişilerin tükenmişlik yaşadığını belirten katılımcılarının çoğunun en çok duygusal tükenmeye maruz kaldıklarını ifade ettikleri görülmüştür (Eroğlu, 2014,

150). Aynı zamanda duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel bir durumudur ve tükenmişliğin en açık şekilde gözlenebilen boyutudur (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 215). Duygusal tükenme işine karşı heyecanlı olan idealist kişilerde de hiç beklenmedik bir şekilde ortaya çıkabilmekte çalışanın iş arkadaşları ve yöneticileri çalışandaki bu enerji ve istek kaybını çalışanın çok çalışmasının sonucu ortaya çıkan doğal bir durum gibi görmektedir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 66). Kişiler kendileri ya da başkaları ile ilgili en temel özelliklerinden aşırı yorgunluk, güçten düşme, enerji kaybı ve bezginlik hissi olan tükenmişlikten bahsettiklerinde genellikle duygusal tükenmeyi ifade ederler (Bolat, 2011, 68).

İş stresi, başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybının oluşması ve karşılanamayan istekler nedeniyle ortaya çıkan duygusal tükenmişlik aynı zamanda iş stresinin yönetilmemesi sonucu ortaya çıkmakta ve en çok insanlarla çalışan kişilerde ve insanlarla yaşanan süreçte meydana gelmektedir (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1478).

Çalışanları duygusal tükenmeye iten nedenlerden genellikle örgütsel kaynaklı nedenler bahsedilse de çalışanların kendi bireysel özelliklerinden kaynaklı duygusal tükenmişlik yaşadığı da bilinmektedir. Çalışanı duygusal tükenmişliğe iten bireysel nedenlerin demografik değişkenler, kişilik özellikleri ve sosyal destek olarak üçe ayrıldığı, bu değişkenlerin kişiler üzerinde olumsuz sonuçları olabileceği gibi duygusal tükenmişliğe karşı olumlu ve yansımalarını azaltıcı etkisinin de olduğunu da söylemek mümkündür (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 479). Yapılan çalışmalarda nörotik kişilik yapısına sahip davranışların arttığında duygusal tükenmenin artacağı, uyumlu kişilik özelliklerine ve dışadönük kişiliğe sahip kişilerde ise duygusal tükenmişlik riskinin azalacağı tespit edilmiştir.

Yapılan araştırmalarda duygusal tükenmenin iş tatmini ve çalışanların örgüte bağlılıklarını azaltacağı, bağlamsal performans, devamsızlık ve işten ayrılma niyetini arttığına yönelik sonuçlar elde edilmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011, 89). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar yaşadıkları bu şefkat yorgunluğu sebebi ile daha önceki çalışma performanslarına göre daha düşük performans göstermekte ve hizmet alanlara bunu yansıtıklarını fark etmeleri sonucunda da gerilim ve engelleme hislerine kapılırlar (Ersoy ve Utku, 2005, 44). Tükenmişliğin aynı zamanda ilk belirtisi olan duygusal yıpranma çalışanların kendisini yolun sonuna gelmiş, güçsüz ve yorgun düşmüş

hissetmesine neden olmakta çalışanlarda bir gün daha işe gitmeyi kaldıramayacak duygusu uyandırmaktadır (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 66). Çalışanın işli ile ilgili ögelere geliştirmiş olduğu bu soğuk tutumunun çalışana ve örgüte olumsuz sonuçlar doğurması kaçınılmazdır. Çalışanlarının hizmet alanlarda olumlu duygular uyandırmasını bekleyen işverenin çalışanlarda ki bu duygusal yıpranmayı anlaması zor olmamaktadır.

1.5.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma çalışanın iş ile ilgili unsurlara ve işi gereği ilişkide bulunduğu kişilerin sahip olduğu özgün ve bu kişileri çekici kılan özelliklerine mesafe koyarak bilinçli olarak hizmet alanları görmezden gelmesini ifade etmektedir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 66). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan duygusuzlaşır başkalarını görmezden geldiği gibi karşısındakilere olumsuz tepki verir bir nevi işi ve işle ilgili unsurlarla ilişkisini koparır (Eroğlu, 2014, 150). Çalışan hizmet verdiği kişilere ciddiye almayan ve olumsuz davranışlarda bulunur (Beyhan vd., 2013, 7).

Tükenmişliğin bazı yönlerine tepki olarak gelişen duyarsızlaşma genellikle aşırı duygusal tükenmeye bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenmeden duyarsızlaşmaya doğru bir geçiş olduğu birçok örgütsel ve mesleki ortamlarda yapılan tükenmişlik araştırmalarında ortaya çıkarılmıştır (Eroğlu, 2014, 151). Duygusal tükenmeden duyarsızlaşma semptomuna geçiş yaşayan çalışan sadece hizmet alanlara değil aynı zamanda iş arkadaşları ve yöneticilerine de duyarsız davranmaya başlar (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 66). Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar aynı zamanda hizmet alanları sınıflara ayırmakta, katı kurallara göre iş yapmakta, kendi başlarına ise sürekli kötü bir şeyler geleceğini düşünmektedir (Ersoy ve Utku, 2005, 44). Duyarsızlaşma sendromu yaşayanlar sadece çalışanlar olmamakta yöneticiler de genel anlamda tükenmişliğin tüm semptomlarını yaşayabilmekte, yöneticilerin yaşadığı duyarsızlaşma çalışanların yaşadığı duyarsızlaşmadan daha tehlikeli olmakta çünkü yöneticiler yaşadıkları olumsuz duyguları kendilerine bağlı olan çalışanlara da bulaştırarak dalga etkisine neden olabilmektedir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 67).

Duyarsızlaşma yaşayan çalışan gerçek beklentileri ile örgüte sağladığı mevcut katkı arasındaki farkı ayırt etmeye başlayarak eksiklik hissi duyar ve çalışmada düşük öz

yeterlilik algısı oluşur (Eroğlu, 2014, 150). Özellikle duyarsızlaşma yaşayan kişilerin hizmet veya bakım ve yardım sağlayan çalışanlarda olduğu görülmüş, çalışanların bir süre sonra hizmet verdiği bu kişilere katı ve umursamaz davranmaya başladığı tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014, 150). Sosyal hizmet çalışanlarının mesleklerinin önemli bir yerini müracaatçı ve hizmet alanlar oluşturduğundan bu tükenmişlik boyutunun incelenmesi önem taşımaktadır.

1.5.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Duygusal ve fiziksel olarak tükenen çalışanlar kendilerine yönelik olumsuz tutum içerisine girmeye ve yaptıkları işlerle ilgili talepleri yerine getirmekte zorlanmaya başlar bu durumda çalışanda kişisel yeterlilik ve başarı duygularının azalması ile sonuçlanır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 215). Kişisel başarı noksanlığı bulunan kişi kendini olumsuz değerlendirir ve kendisini yetersiz bulmaya başlar (Beyhan vd., 2013, 7).

Kişinin kendisi ile ilgili yaptığı değerlendirmeler sonucu duyduğu düşük kişisel başarı hissi çalışanın kendisini yetersiz görmesine, işinde başarısız hissetmesine, kendisinden beklenen talepleri karşılamakta harcadığı tüm çabaların boşuna olduğunu düşünmesine, ilerlemediğine hatta gerilediğini düşünmesine neden olmaktadır (Bolat, 2011, 69). Kişinin kendisi ile yaptığı değerlendirmeler bu semptom türünde olumlu nitelik taşımamakta olumsuz bir nitelik taşımaktadır.

Çalışanlarının çoğunun iş hayatına ya da kariyerine başlamasının nedeni kendisine, mesleğe ve topluma yararlı olacağı inancıdır. Fakat düşük başarı hissi yaşayan çalışanlar bu ideallerini gerçekleştiremedikleri fark ederler (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 67). Çalışanların başlangıçtaki inançlarının hayal kırıklığına uğramasının ve düşük başarı hissi yaşamalarının birden çok nedeni bulunmaktadır. Bunlardan bazıları iş hayatına girmeden öğrencilerin iş hayatı hakkında sahip olduğu yüksek beklentiler, çalışanın görevini yetirmesi için gerekli kaynakların eksikliği, örgütün kurallarının çalışanlar üzerinde kısıtlayıcı etki bırakması, çalışanın iş arkadaşları ile yaşadığı olumsuzluklar, bireyin çabaları sonucu olumlu geribildirimler almaması bu nedenler arasında gösterilmektedir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 67). Çalışanların yaşadıkları düşük kişisel başarı hissini insanlarla iletişimin önemli olduğu görevlerde

ve grup çalışmasında bulunan çalışanlarda daha fazla olduğu görülebilmektedir (Ersoy ve Utku, 2005, 44).

1.6. Duygusal Emekğin Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Örgütler çalışanlardan beklediği duygusal gösterim kuralları içerisinde kimi zaman üç duygusal emek türünden birini göstermelerini beklemekte kimi zaman da çalışanın kendisi üç duygusal emek türü davranışından birini tercih etmektedir. Genellikle yüzeysel duygusal emek davranışında çalışan hizmet alandan etkilenecek samimi davranışta bulunabilir kimi zaman da genellikle samimi davranışlarda çalışan bulunan çalışan kişisel hayatında yaşadığı sorunlardan dolayı o çalışma günü yüzeysel davranışlarda bulunabilir. Yapılan boylamsal araştırmalarda bu görüşü desteklemekte çalışanların günlük çalışma periyotlarında istikrarlı bir şekilde bu davranış türlerinden birini sergileyebildiğini, kimi zaman ise duygusal davranış gösterimlerinin değişken olabildiğini göstermiştir (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 53).

Çalışanların duygusal emek davranış türlerinden hangisini tercih ettiği konusunda yapılan bazı araştırmalar çalışanların kişilik özellikleri üzerine durmuştur. Bu konuda yapılan araştırmalarda genel olarak üç kişilik özelliğinin duygusal emek davranışları ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bu kişilik özelliklerinden ilki doğal pozitif duygular yaşayan dışadönük kişilik özelliğine sahip çalışanlardır. Dışadönük kişilik özelliğine sahip çalışanların çalışma hayatlarında daha az yüzeysel duygusal emek davranışlarında bulunduğu ve derinden rol yapma davranışlarında ise zorlanmadıkları görülmüştür (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1481). Duygusal emek davranışları ile ilişkilendirilen ikinci kişilik özelliği olan uyumluluk kişilik özelliği hem yüzeysel hem de derinlemesine davranış ile aynı yönde ilişkili bulunmuş fakat bu kişilik özelliğine sahip çalışanların derinden davranış sergileme eğiliminin daha fazla olduğu bulunmuştur (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1481). Duygusal emek ile ilişkilendirilen son kişilik özelliği ise çalışanlardaki nörotiklik davranışlarıdır. Duygularını düzenlemekte zorlanan, stresle baş etmekte zorlanan nörotik kişiliğe sahip çalışanların ise daha çok yüzeysel davranışlar sergileme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1481).

Duygusal emek konusunda yapılan çalışmalar genellikle bu davranış türlerinin olumsuz sonuçları ile ilgilenmiştir. Bu durumun ortaya çıkmasının nedenlerinden birisi

Çalışanların hissettikleri duygular ile göstermiş olduğu duygusal davranışların birbirleri ile çelişiyor olmasıdır. Diğer önemli noktalardan birisi de çalışanların hissettiği duygulara müdahale edilmeyeceği ve gerçekten çalışanların duygularının değiştirilmesinin zor olmasıdır. Duygusal emek davranışlarını inceleyen araştırmaların bu davranışların olumsuz sonuçlarına odaklanmasının diğer nedeni ise durumsal ve sosyal etkilere açık olan çalışanlarda duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarının olumlu sonuçlarına göre daha uzun sürede çıkması ve çalışanlarda daha fazla etki bırakmasıdır (Altın Glova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 53).

Çalışanların gösterim kuralları gereği duygusal emek davranışları için çaba göstermeleri maddi ya da manevi olsun şüphesiz ki karşılıklı faydaya dayalıdır. İster alışan yaşamını idame edebilmek için çalışmaya mecbur olduğu için ve işini kaybetmemek adına bu tür davranışları göstersin isterse manevi kazançları açısından çalışma hayatında bulunsun bu davranışlarının hepsinin kişiye getirisi vardır. Gerek rgtler gerekse devlet kurumları olsun tüm bu st düzey yapılanmaların amacının da hizmet alanları memnun ederek ilerlemek olduğunu söylemek doğru olacaktır. Çalışanlar açısından gösterim kuralları olan bu davranışların olumlu sonuçlarına bakıldığında kişinin işini daha başarılı bir şekilde yapmasına yardımcı olduğu bunun da çalışan da performansının artmasına neden olduğunu, çalışanların müşteri ile ilişkilerinde de problem oluşması durumunu engellediği, çalışanların zor ve acil durumlarda duygularını gizleyerek ve sakin kalarak, bu davranışlara sığınmasının kendilerinde gurur ve özgüvene neden olduğu, çalışanların öz yeterlilik duygularının artması gibi manevi kazançlara (Çoruk, 2014: 82, Yürür ve ünlü, 2011:87), finansal açıdan ise prim artışı ödül, görevde yükselme gibi maddi kazançlara neden olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalardan maddi kazançların en çok yiyecek içecek sektöründe bahşişle için avantaj sağladığı görülmüştür (Yürür ve nl, 2011, 87). Alınan bu maddi kazançlar ise dolaylı olarak bireyin manevi duygularını da olumlu etkilemekte çalışanların tatmin ve gvenlik duygularını artırarak fiziksel ve zihinsel olarak avantaj sağlamasına neden olmaktadır (Yürür ve ünlü, 2011, 87). Örgütler için ise en önemli ve istenen olumlu sonuç ise müşteri memnuniyetinin sağlanması yoluyla örgütün hedeflerinin gerçekleştirilmesidir.

Genel olarak çalışanların yaşamış olduğu olumlu duygular çalışanlarda olumlu davranışlara neden olmakta bu durum da müşterilere yansıyarak müşterilerde olumlu

tepkiler yaratmakta böylelikle karşılıklı memnuniyet artmaktadır. Bu yönüyle hizmet alanlar ile birebir etkileşim halinde olan çalışanların davranışlarının hizmet alanlardan etkilendiği ve döngüsel bir ilişkilerinin olduğundan söz etmek mümkün olmaktadır (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011, 3829). Mutlu hizmet alanların olması gibi çalışanlarda pozitif duygular yaratan olaylar da çalışanların daha fazla samimi ve sıcak davranışlarda bulunmasına neden olmaktadır. Diğer bir ifade ile hizmet alanlardan güler yüzlü, kibar ve ince davranışlar gibi olumlu tepkiler alan çalışan örgütün kendisinden beklediği güler yüzü, kibar davranışları hissederek yani derinlemesine davranış ile gösterebilmektedir (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011, 3829). Aynı zamanda davranış gösterim kuralları çalışana duygularının gösteriminde kendisini ifade edebilme yeteneğine katkı sağlamakta, karışıklık yaşamasını engellemekte tarafsızlığını sağlamasına yardımcı olmakta aynı zamanda duygusal dengesini korumasına ve sürdürmesini de katkı sağlamaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011, 87).

Duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarına bakıldığında bu olumsuz sonuçların genellikle kişinin gerçekten hissettiği duygular ile göstermesi gereken duygusal davranışların farklılığından ortaya çıktığı görülmektedir. Gerçek duygularını bastırarak uygun davranışları ortaya koymaya çabalayan çalışan tatminsizlik, tükenme, aşırı rol yüklenmiş hissi ve duygusal uyumsuzluk yaşamaktadır (Duran ve Gümüş, 2013, 237). Çalışanların gösterim kuralları ile gerçek duygularının çelişmesi anlamına gelen duygusal uyumsuzluk hakkında yapılan araştırmalarda bu durumu destekler nitelikte çıkmış duygusal uyumsuzluğunun nedenlerinden birinin duygusal emek davranışları olduğu görülmüştür (Çoruk, 2014, 83). Hissetmediği halde bazı duygusal davranışlarda bulunması gereken çalışanın olumsuz sonuçlarla karşılaşması ve bu durumun çalışanda zararlı etkiler bırakmasından söz etmek mümkündür. Gerçekte var olmayan ve hissedilmeyen duyguları göstermek zorunda olan çalışanlardaki bu etkilerden bazıları; duygusal tükenmişlik, çalışanın kendisine saygısında azalma, iş veya kendisine yabancılaşma, iş stresi, duygusal yorgunluk gibi pek çok olumsuz durumdur (Duran ve Gümüş, 2013, 237).

Farklı duygusal emek davranış türleri sergileyen çalışanların bu davranışlarının farklı sonuçları ile karşılaştıkları görülmüştür. 63 çalışma üzerinde yapılan Meta-Analiz sonucu gerçekte hissettikleri duygular ile göstermek zorunda oldukları duygusal davranış arasında uyumsuzluk yaşayan ve çoğunlukla yüzeysel davranış sergileyen

Çalışanların, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlara göre duygusal emeğın olumsuz sonuçları ile daha fazla karşı karşıya kaldıkları görülmüştür (Altın Glova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 54). Özellikle yüzeysel davranışta bulunan çalışanların daha fazla duygusal uyumsuzluk ve bilişsel çelişki yaşadıkları görülmüştür. Aynı zamanda yüzeysel davranış sergileyen çalışanların kendilerini ikiyüzlü ve sahte davranıyor hissettikleri, daha fazla depresyon, kinizm (kuşkuculuk), işten soğuma kendine güvensizlik gibi olumsuz sonuçlarla karşılaştığı tespit edilmiştir (Yürür ve ünlü, 2011, 88). Çalışanların bu yaşadığı ruhsal sıkıntıların zamanla fiziksel sağlık sorunlarına da neden olması muhtemeldir. Genel olarak çalışanların samimi ve derinlemesine davranış sergiledikleri zaman kişisel başarı hissinin artması, işten ayrılma niyetlerinin azalması, verdikleri hizmet performansının artması ve işe bağlılığının artması gibi olumlu çıktıların daha fazla olabileceği, yüzeysel davranışlarda ise duygusal tükenme, iş tatminsizliği, stres, depresyon, verimliliğin azalması, davranışların samimiyetsizleşmesi gibi daha çok olumsuz çıktılarla karşılaşabileceği ileri sürülmektedir (Altın Glova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 53).

1.7. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi

Duygusal emek ile ilgili çalışmalar genellikle duygusal emeğın çalışanlar için sonuçlarının zararlı örgütler için ise yararlı yönlerine odaklanmaktadır. Yapılan alışmalar duygusal emeğın bireyler açısından olumsuz yönlerini genellikle stres, iş tatmininin azalması, duygusal tükenme, tükenmişlik gibi negatif sonuçlarla ilişkilendirmektedir (Yürür ve ünlü, 2011, 87).

Çalışanlarda sıradanlık duygusu, psikolojik sıkıntı ve tükenmişlik gibi zararlı sonuçlara neden olan durumların nedenlerinden birisi özellikle duyguların kurallar çerçevesinde sabit bir şekilde yönetiliyor olmasıdır (Çoruk, 2014, 88). Çalışanların gerçekten hissettiği, yinelemeli olarak yönettiği duyguları ile nasıl hissetmesi gerektiğiyle ilgili duygular birbirine karışabilmekte bu durum çalışanların uzun vadede kendilerine yabancılaşmış hissetmelerine neden olmaktadır (Çoruk, 2014, 88).

Duygusal emek bireyin kendi duygularını yönetmesi ve karşısındaki alıcıların duyguları yönetmesi şeklinde ortaya çıkmakta her iki durumda çalışanların algıladıkları stresi ve psikolojik sıkıntıları arttırmaktadır (Yürür ve ünlü, 2011, 87). Özellikle alışanların kendilerinden kaynaklı ve hizmet alanların yansıttığı davranışlardan dolayı

hissettiği güçlü negatif duyguları bastırmak zorunda kalma durumu tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011, 87). Yapılan araştırmalar da tükenmişlik yaşayan çalışanların bireysel ve örgütsel açıdan büyük maliyetleri olacağı; bireysel açıdan çalışanın sağlığının bozulması, aile ilişkilerinin yıpranması, sosyal yaşamının kötüye gitmesi performansının düşmesi gibi etkenlere neden olduğu, örgütsel olarak ise çalışanların işe devamsızlığının ve işten ayrılmalarının artmasına, hizmet alanlarda olumsuz duygular uyandırmasına, müşteri tatminsizliğine karın ve hizmetin kalitesinin düşmesine neden olduğu ifade edilmektedir (Aslan ve Özata, 2008, 78).

Duygusal emek davranışlarının duygusal tükenmeyi anlamlı olarak etkilediği araştırmalarla da kanıtlanmıştır. Özellikle yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenme davranışı ile pozitif yönde bir ilişki içerisinde olduğuna, derinden rol yapma ya da samimi davranışlarda bulunmanın ise negatif yönde bir ilişki içerisinde olduğuna dair araştırma sonuçlarını bulunmaktadır (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013). Bu neden sonuç ilişkisinin evrensel bir nitelik taşıdığından söz edilebilir. Young ve Moon (2010) tarafından yapılan kamu sektöründeki araştırmada yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş (Çelik ve Turunç, 2011:233), Malezya’da otel çalışanları ve Pakistan’da sağlık personellerine yönelik yapılan araştırmalarda da duygusal tükenme ve yüzeysel davranış arasında pozitif ilişki tespit edilmiş, Pakistan’da ise derinlemesine davranış ile negatif davranış arasında ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 55).

Yine aynı konuda yapılan araştırmalarda derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında anlamlı ilişkilerin bulunmadığı, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı, aynı zamanda iki davranış türünün de kişisel başarı hissini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Eroğlu, 2014, 152). Bu araştırma da dikkat çeken diğer sonuç ise yüzeysel ve derinlemesine davranışın tükenmişliğin bir türü olan duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığıdır (Eroğlu, 2014, 152). Fakat yüzeysel davranışların tükenmişliğin üç boyutuyla da anlamlı ilişkiler olduğuna yönelik görüşler alanda daha fazla yer tutmaktadır. Grandey’in (1999) yaptığı çalışmada da benzer sonuç elde edilmiş yüzeysel davranışın tükenmişliğin üç boyutu ile ilişkili olduğu yüzeysel davranışların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artışına ve düşük kişisel başarı hissine neden olduğu sonucuna varılmıştır (Köse, Oral ve Türesin, 2011, 181).

Hochschild'e göre uzun süre boyunca çalışanın gerçek hislerinden farklı davranması hem kendi gerçek duygularından kopmasına hem de başka insanların duygularını anlamasını zorlaştırmasına neden olmaktadır. Bu sonuç da tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna işaret etmektedir (Eroğlu, 2014, 151). Özellikle daha fazla yüzeysel davranış sergileyen çalışanların, işlerini şevkle yapamamaları ve yaptıkları işin kendi gerçek duygu, düşünce ve değerini yansıtmadığını hissetmelerinden dolayı daha fazla işe karşı yabancılaştıkları ve duyarsızlaştıkları görülmüştür (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317). Hochschild sadece yüzeysel davranışlar sergileyenlerin değil derinlemesine davranış sergileyenlerinde bu davranışları sergileyebilmek için gösterdikleri çabaların bir süre sonra otomatikman ve çaba göstermeden ortaya çıktığını ve çalışanların bu duruma alıştıklarını ifade etmiştir (Köse, Oral ve Türesin 2011, 170). Dolayısıyla duyarsızlaşma ya da yabancılaşma çalışanların artık göstermesi gereken duygular için çaba harcamayı bıraktıklarında meydana gelmektedir.

Tükenmişliğin bir boyutu olan düşük kişisel başarı hissi ile ilgili yapılan çalışmalarda, çalışanların duygusal gösterimlerinin bir sonuca ulaşmadığını gözlemlediği ya da hizmet alanlar tarafından can sıkıcı olarak değerlendirildiğini düşündüğü zaman düşük kişisel başarı hissi yaşadığı tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014, 151). Aynı zamanda derinlemesine davranış gösteren çalışanların kişisel başarı hissini daha fazla olduğuna ve daha az duygusal çelişki yaşadıklarına dair bulgular vardır (Eroğlu, 2014, 151).

Duygusal emek davranışlarının en önemli sonuçları tükenmişlik üzerine odaklanmış olmasına rağmen bu konuda yapılan çalışmalardan birisi de “iş tatmini” üzerine olmuştur. Bu konuda yapılan çalışmalarda çalışanların gerçekten hissetmediği duyguları göstermesi yani yüzeysel davranışlar sergilemesinin çalışanlarda duygusal çelişkinin artmasına buna paralel olarak iş tatminlerinin azalmasına neden olduğu görülmüştür (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 54). Bu konuda Çin’de bir süpermarkette yapılan araştırmada yüzeysel davranış sergileyenlerin iş tatmini ile aralarında negatif, derinlemesine davranış gösterenlerin ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu, işin özelliklerinin burada aracı rol üstlendiği tespit edilmiş ve Türkiye’de çağrı merkezleri çalışanlarında da aynı sonuç elde edilmiş, başka çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlanmıştır (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 54).

Duygusal emek davranışlarının sonuçları genellikle duygusal çelişki ile ilişkilendirilmekte çalışanların yaşadığı duygusal çelişkiden dolayı çalışanlarda iş tatmininin azaldığı, örgütsel bağlılığın azaldığı, işten ayrılma niyetlerinin arttığı, çalışanların duygusal tükenme yaşadığı ve kişisel ve iş ile ilgili daha birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmüştür (Yürür ve Ünlü, 2011, 88). Duygusal çelişki yaşayanların ayrıca davranışı gösterme sıklığı, davranış kurallarını gösterirken sergilediği dikkatin, gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliğinin ve rol yapma ve bastırma gibi yüzeysel duyguların çeşitliliğinin de tükenmişlikle doğru orantılı olduğu öne sürülmüştür (Altın Gülova, Palamutoğlu ve Palamutoğlu, 2013, 54). Özellikle daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışta bulunan çalışanların daha çok duygusal çelişki yaşadığı için daha fazla bu etkenlere maruz kaldığı tespit edilmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, 317).

Çevresel ve örgütsel faktörlerin çalışanların duygusal emek davranışlarını ve tükenmişlik düzeylerini etkilemesi ne kadar yadsınamaz bir gerçekse kişilik özelliklerinin de bu faktörleri etkilemesi yadsınamaz bir gerçektir. Kişiliğin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri konusunda ele alınmasının nedenleri arasında; kişilik yapısının olay ve durumların üstesinden gelebilme mekanizmasına sahip olması, tükenmişliğin bir kaynağı olabilmesi, bireyin yeni kaynaklar bulmasına yardım etmesi ve bireyin anormal davranışları üzerinde caydırıcı bir kaynak olması sayılabilir (Özen Tutanis ve Tunç, 2010, 67). Çalışanların kişilik özellikleri, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri hakkındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda duygusal emeğin kişilik ve duygusal tükenme arasında aracı rol üstlendiği sonucuna varılmıştır (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1486). Bu konuda yapılan nörotiklik kişilik özelliği ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda yüzeysel davranışın aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani yüzeysel davranışlar sergileyen nörotik çalışanların daha az duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna varılmıştır (Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013, 1486).

Duygusal emek davranışı sergileyen çalışanlarda genellikle arzu edilen kişilik özellikleri sorumluluk, dışadönüklük, duygusal denge, açıklılık ve uyumluluktur (Özen Tutanis ve Tunç, 2010, 67). Bu kişilik özelliklerine sahip çalışanların zor koşullarda daha dirençli, strese daha dayanıklı, yeni ve karışık durumlarla daha iyi mücadele eden, etkin kaynak kullanımı yapabilen, iş birliğine açık, davranışları önceden öngörülebilen,

yaptığı davranışlarının sorumluluğu alarak üstesinden gelebilen çalışanlar olduğunu söylemek mümkündür. Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda bu görüşü destekler nitelikte çıkmış, A tipi kişilik özelliğine, dışsal kontrol odağına ve nevrotik kişiliğe sahip çalışanlarda tükenmişliğin üç boyutunun daha fazla görüldüğü, özgüvenleri ve benlik saygıları yüksek, bilinçli, esnek ve uyumlu çalışanlarda ise tükenmişliğin daha az görüldüğü tespit edilmiştir (Özen Kutanis ve Tunç, 2010, 71).

Pines, zihinsel, duygusal ve fiziki tükenmişliğin çalışma hayatında ideallere ve kariyeri ile ilgili yüksek beklentilere sahip olan kişilerde daha çok rastlandığını öne sürmüştür (Eroğlu, 2014, 150). Pines çalışanların yaşadıkları bu tükenmişliği varoluşçu bir perspektifle dayandırmıştır. Pines'in varoluşçu perspektifine göre tükenmişlik, bireylerin kişisel yaşamlarında ya da iş hayatlarında varoluşsal anlamı bulamamalarından, iş hayatına yeni atılan idealist kişilerde yüksek bir güdülenme ve beklenti olmasından bu kişilerin yanıldıklarını ya da çalışma hayatından bekledikleri varoluşsal anlamı elde edemeyecek olmalarını anladıklarından kaynaklanmaktadır (Çapri, 2006, 64).

Duygusal emek konusunda yapılan çalışmalarda çalışanların harcadıkları duygusal emek davranışlarının hizmet alanlara daha iyi hizmet sunarak işverene katkı sağladığı fakat duyguların içten olmaktan ziyade zorunlu olmasının çalışanların işe yabancılaşmasını tetiklediğine değinilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, SF. 322). Başka bir ifade ile duyguların bir bedel karşılığı satılması çalışanlarda yabancılaşmanın artmasına neden olmaktadır. Çalışanlar aynı zamanda göstermek zorunda oldukları yapmacık davranışları ve güvensizlik duyguları için kendilerini suçlama eğilimine girmekte, uyuşturucu ve alkol tüketimini artırmakta, depresyon, düşük özgüven gibi olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalabilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011, 233)

Duygusal emek davranışlarında bulunurken bilinç ve enerji kaynaklarını tüketen çalışan iş yerindeki taleplerin kendisinde bir gerilim yaratması nedeniyle bunu özel hayatına da yansıtmakta, özel hayatında yükümlülüklerini yerine getirmekte zorlanmaktadır (Çelik ve Turunç, 2011, 231). Yapılan araştırmalarda bu görüşü destekler nitelikte çıkmış, çalışanların genellikle sahte duygular sergilemek ve gerçek duygularını bastırmak zorunda olması nedeni ile daha fazla iş aile çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir (Çelik ve Turunç, 2011, 231).

Çalışanların iş memnuniyetinde ve tükenmişlik düzeyinde etkili olan faktörlerden bir diğeri de çalışılan ortamın yönetim yapısı, hizmet verilen kitlenin çeşitliliği ve yönetici desteğidir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 216). Özellikle insanlarla birebir iletişim gerektiren sosyal çalışmacı, öğretmenlik, doktorluk, yöneticilik, hemşire, doktor, bakım elemanları gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu meslek dallarında tükenmişlik ile ilgili çalışmaların olduğu görülmektedir (Köse ve Gölova, 2006). Tükenmişliğin bu mesleklerde daha sık görülmesinin nedeni çalışan-hizmet alan etkileşimlerinin sık ve yoğun olması, bu işlerin çalışan için duygusal yükümlülüklerinin de olması ve bu mesleklerde çalışmanın uzun dönemli iş stresine neden olmasıdır (Köse, Oral ve Türesin, 171). Yoğun insan ilişkileri gerektiren mesleklere çalışan kişilerin yaşadıkları bu tükenmişlik duygusu aynı zamanda çalışanların profesyonellik duygularını zayıflatabilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011, 233). Dolayısıyla tükenmişlik ile duygusal emek davranışlarının sonuçlarının kısır döngü içerisinde olduğunu, tükenmişliğin çalışanın duygusal emek davranışlarını olumsuz olarak etkilediğini, duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarından birisinin tükenmişlik olduğunu söylemek mümkündür. Hizmet alanlarla/müracaatçılarla birebir sık ve yoğun ilişkiler içerisinde olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı çalışanlarında bu kısır döngüden etkilenmeye açık meslek gruplarında çalıştıklarını söylemek mümkündür.

BÖLÜM 2: AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI VE SOSYAL HİZMETLER

2.1. Sosyal Hizmetler

Sosyal hizmetlerin tarihinin görece yeni olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal hizmet uzmanları 1900'lerden sonra görev almaya başlamış ve 1900'lerin başında sosyal hizmet dersleri verilmeye başlanmıştır (Çiftci, 2013, 34). Sosyal hizmet uzmanları/ sosyal çalışmacılar bireylerle, gruplarla, topluluklarla çalışarak insanların problem çözmelerine, problemlerle baş etme kapasitelerini arttırmaya, bireyler ile çevreleri arasındaki ilişkileri kolaylaştırmaya, bireylerden sorumlu olan örgütleri düzenlemeye, insanların gerekli kaynakları elde etmesine ve sosyal politikaları etkilemeye yardım ederler (Çiftci, 2013, 34). Dolayısıyla sosyal hizmet mesleğinden bahsederken birey, çevre ve toplum birlikte incelenir.

Türkiye'de sosyal hizmetlerin ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının da gelişiminin yeni olduğu ve son zamanlarda gelişim gösterdiği görülmektedir. Türk milletinin yardımlaşmayı seven, kimsesizlere destek olan, aileye önem veren, yaşlılara saygı gösteren, çocukları koruyup kollayan güçlü bir sosyal destek ağına sahip bir yapısı olduğu bilinen bir gerçektir. Türkiye Cumhuriyeti kurulmadan önce yaşanan savaşıardan ve Ulusal Kurtuluş Savaşında çok fazla şehit verilmiş ve savaşıardan sonra çok fazla yetim ve kimsesiz çocuk kalmıştır. Bu kimsesiz çocuklara kol kanat gererek devlet koruması altına almak amacı ile Mustafa Kemal Atatürk'ün önderliğinde bu çocuklara yardım etmek için 30 Haziran 1921'de Çocuk Esirgeme Kurumlarının temeli olan Himaye-i Etfal Cemiyeti kurulmuştur (Yolcuoğlu, 2012, 103). Cumhuriyet kurulduktan sonra yeni rejim değişikliği, ekonominin düzlememiş olması, sanayinin gelişmemiş olması, 1929 dünya ekonomik buhranı gibi nedenler sosyal politikaların ilerleyememesine neden olmuştur (Yaşar ve Dağdelen, 2013, 206). 1936'dan sonra ise sosyal politikalar giderek gelişme göstermeye başlamış 1957 yılında muhtaç çocuklara yönelik kanun kabul edilmiş, 1963 yılında sağlık ve sosyal yardım bakanlığı merkez teşkilatı bünyesinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuş, 1983 tarihinde kabul edilen 2828 sayılı kanunla 1957 yılında muhtaç çocuklara yönelik çıkarılan kanun ve Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kaldırılmış ve Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Yaşar ve Dağdelen, 2013, 207). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Genel Müdürlüğünün kurulmasıyla birlikte korunmaya muhtaç

çocuklar ile ilgili hizmetler tek kuruluş bünyesinde merkezi idarenin sorumluluğu altına girmiştir (Yolcuoğlu, 2012, 103). 8 Haziran 2011 tarihinde yayımlanan kanun hükmünde kararname ile de SHÇEK kurumunun yerine Aile ve Sosyal Politikalar İl Bakanlığı kurulmuştur. Bu kararname ile birlikte ASPB'na bağlı Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü adı altında beş genel müdürlük Türkiye'deki sosyal politikalar ve yardımları idare ettirmektedir.

Ülkemizde genel olarak 1980 yılından sonra sosyal hizmetlerdeki bütçe sorunu, yoksulluk, işsizlik, engelliler, yaşlılar, parçalanmış ailelerin olması gibi ekonomik durgunluk ve kriz dönemlerinin etkisiyle ortaya çıkan sosyal sorunlar sonucu sosyal politikaların tüm ülkedeki aileleri kapsamak yerine sosyal risk taşıyan özel gruplara yöneldiği görülmektedir (İçağasıoğlu Çoban ve Özbesler, 2009, 34). 1980'li yıllardan sonra devlet özelliklere en alttaki yoksullara yönelik çabaları meşru görmüş, diğer yoksullara karşı ise hayırseverlik, aile dayanışması ve sivil toplum çerçevesinde yaklaşmıştır (Kesgin, 2012, 47). Bu doğrultuda 1980'lerden sonra genel olarak sosyal hizmetlerin genel düşüncesinin özellikle dezavantajlı birey ve gruplarda oluşan tahribatları gidermek ve sosyal refah hizmeti vermek olduğundan söz etmek mümkündür. Bu anlamda sosyal hizmetlerin refah devletinin sosyal kalkınma yöntemi olarak aracı rol üstlendiği söylenebilir (Özmete ve Özdemir, 2015, 114).

Sosyal politikaların kapsamının sağlık eğitim, sosyal koruma, sigorta, sosyal hizmetler gibi alanlardan oluşması ve korunmaya muhtaç insanlar için olması, koruyucu, güçlendirici, sosyal eşitliği ve adaleti sağlayıcı bir işlevi olması sosyal politikaları insanların her açıdan sağlıklı bir yaşam sürmesi için büyük önem taşımaktadır (İçağasıoğlu Çoban ve Özbesler, 2009, 33). Bugün çalışma hayatında, yerel yönetimlerde, sosyal siyasette, dezavantajlı birey ve grup alanlarında geliştirilen sosyal politikalarla insanların yaşam kalitesi yükselmiş ve sosyal hizmet ve rehabilitasyon alanlarında iyileşmeler gerçekleşmiştir (Danış ve Genç, 2011, 171). Devletin refah düzeyinin artmasıyla birlikte insan hakları, insan özgürlüğü ve onuru, çoğulcu demokrasi, gelir ve hak eşitliği politikası konusunda da ilerlemeler olmuş bu politikalarla birlikte sosyal hizmet mesleği de gelişme olanağı bulmuştur (Özmete ve Özdemir, 2015, 114)

Sosyal hizmetlerin tanımına bakıldığında “Kişi ve ailelerin kendi bünye ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddî, manevî ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının çözümlenmesine ve hayat standartlarının iyileştirilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür” (Türkmen, 2003: 269) şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Sosyal hizmet alanının hedefi toplumdaki her kişinin var olan duygusal, zihinsel, psiko-motor, ekonomik ve sosyal durumunun korunması ve iyileştirilmesi yoluyla sosyal refahın arttırılmasıdır (Özmete, 2010, 83). Sosyal hizmet bu hedeflerini gerçekleştirirken insan haklarını esas alarak bireylerin sosyal problemlerini çözmeye, güçlendirmeye ve bağımsızlaştırmaya çalışarak olumlu anlamda sosyal değişim sağlamaya çalışır. Sosyal hizmet aynı zamanda bireyi sosyal çevresi içerisinde değerlendirerek bireyin sosyal çevresi ile arasında olan olumsuz ilişkileri olumlu hale getirmek için müdahalelerde bulunur (Genç ve Barış, 2015, 97).

Sosyal hizmetin mesleğinin genel olarak üç temel boyutundan söz etmek mümkündür. Bunlardan ilki sosyal hizmetin “sosyal değişim” boyutudur. Bu boyuta göre sosyal hizmet çalışanlarının bireylerle gruplarla ya toplumla çalışırken çalışma yaptığı tüm bu alanlarda sosyal gelişimi ve toplumsal dayanışmayı amaçlayan müdahaleler geliştirir. İkinci boyut ise “insan ilişkilerinde sorun çözmedir”. Bu boyut sosyal hizmetin güç durumlarda kişisel yardım, destek ve danışma ile insanların yaşamlarındaki zorluklarla baş edebilmelerini sağlayacak hizmetlerini kapsar. Üçüncü ve son boyut “iyilik halini geliştirmek için bireyin özgürleşmesi” boyutudur. Bu boyut terapötik bir boyutu içerir ve başvuruların ve hizmet alanlara desteği ve yönlendirmeyi içerir (Tuncay, 2015, 34). Bu üç temel boyut içerisinde ise sosyal hizmetler sosyal bakım ve tıbbi destek olarak adlandırılan tıbbi sosyal hizmetler, engellilerin sosyal hayata adaptasyonu ve katılım faaliyetlerini de içeren psiko-sosyal ve rehabilitasyon hizmetleri, bakıma muhtaç engelli yaşlı ve kronik hastalara evde ya da kurumda bakım ve psiko-sosyal destek hizmetleri, kimsesiz çocukları koruma ve kurum ile birlikte yetiştirme hizmetleri, psiko-sosyal sapma ve davranış bozukluğu gösteren bireylere manevi rehabilitasyon hizmetleri, sosyo-ekonomik problemi bulunan aileler ve göçmen ailelere maddi ve manevi destek hizmetleri, gençlere, kadınlara, yetişkinlere ve yaşlılara yönelik eğitsel, psiko-sosyal destek hizmetler gibi eğitsel, rehabilite edici, psiko-sosyal olarak maddi ve manevi destekler hizmetlerini kapsamaktadır (Genç ve Barış, 2015,

99). Bu anlamda sosyal hizmetlerin görevlerinin insan ve toplum gelişiminin olumlu yönde ilerleyebilmesi adına maddi ve manevi bütün destekleri kapsadığını söyleyebilmek mümkündür. Sosyal hizmet çalışanlarının çabası da maddi ve manevi olan bu hizmetleri kapsamaktadır.

Sosyal hizmet çalışanlarının amacı toplumun bireylerinin refah ve mutluluklarını sağlamak olup aynı zamanda sosyal hizmet mesleği toplum içerisinde gelişim gösteren insanın gelişim gösterirken ihtiyaç duyduğu her türlü yardımı konu edinir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 224). Genel anlamda sosyal hizmet mesleğinin birey ve sosyal çevresi arasındaki ilişkide davranış ve sosyal sistem teorilerinden yararlanarak sosyal değişimi, katılımı, güçlenmeyi insan özgürlüğünü sağlayacak müdahalelerde bulunmayı insan ilişkilerinde problemler çözmeyi sağlayarak insanların mevcut durumlarını iyileştirmeyi ve refahlarını artırmayı hedeflediğini söylemek mümkündür (Özmete, 2010, 82). Sosyal hizmetler bu hedeflerini gerçekleştirmek amacıyla özellikle muhtaç ve dezavantajlı gruplara odaklanarak bu kişilerin yapısal ya da çevresel şartlarından kaynaklanan psikolojik, kültürel, manevi ve sosyo-ekonomik ihtiyaçlarını giderebilmek amacıyla bireysel yöntemlere de başvurur (Genç ve Barış, 2015, 98).

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NAWS) sosyal hizmet uygulamasının 4 temel amacı olduğunu belirtmiştir. Bu amaçların birincisi problem çözme sürecini etkinleştirmek, baş etmek ve insanların gelişimsel kapasitelerini artırmak, ikincisi insanları kendilerine kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan istemlerle ilişkilendirmek, üçüncüsü insanlara kaynak ve hizmet sağlayan sistemlerin insancıl çalışmaları ve etkinliğini özendirmek ve sosyal politikaları geliştirmek ve iyileştirmektir. Bu amaçlara ek olarak insan ve toplum refahını özendirmek de beşinci amaç olarak belirlenmiştir (Çiftçi, 2013, 18). Sosyal hizmetler ise buna bağlı olarak korunmaya muhtaç, suça sürüklenen, sokakta yaşayan ya da çalışan çocukları, yoksulları, engellileri, mağdur olmuş kadınları, sığınmacıları, tıbbi ve psikiyatrik yardıma muhtaç hastaları, sosyal sapma gösteren kişileri, suçluları ve daha birçok toplumda dezavantajlı olan kişileri çalışma alanına dâhil eder ve bu kişi veya grupların barınmasını, gelişmesini ve rehabilite edilmesine yönelik çalışmalarda bulunur (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 224)

Sosyal hizmet uzmanlarının kuruluşlar ve topluluklar bağlamında uygulamada bulunurken üstlendiği roller: sağlayıcı uzlaştırmacı, bütünleştirici, eğitimci, yönetici, analist/değerlendirme uzmanı, kolaylaştırıcı, aracı, başlatıcı, görüşmeci ve savunucu

olarak sınıflandırılmıştır (Çiftci, 2014, 88). Bu rollerden *sağlayıcı rolünü* üstlenen uzman müracaatçılara umut aşılar, direnç ve çelişkilerini gidermeye, duygularını tanımlaya yönetmeye, kişisel güçlü yanlarını ve toplumsal varlıklarını tanımlamaya ve desteklemeye çalışır. *Uzlaştırıcı rolünde* uzman karşıt görüşteki bireyler ve gruplar arasındaki iletişimi geliştirmek ve orta yolu bulmalarını sağlamayı amaçlar. Bütünleştirici/ koordinatör rolünde insanları bir araya getirerek belirli amaçlara ulaşmalarını sağlamaya çalışır. Yönetici rolünde olan uzman kurumsal amaçların belirlenmesi, finansal kaynak sağlama, toplumdan destek istenmesi, kurumun verim ve etkinliğinin artırılması gibi sosyal kurumun bir nevi idari sorumluluğunu üstlenir. *Eğitimci rolünde* uzman müracaatçıya ve diğer sistemlere bilgi verir ve eğitim becerilerini kazandırmaya çalışır. *Aracı rolünü* üstlenen uzman toplumun kaynak ve hizmetleriyle bağlantı kurar, diğer topluluk ve kuruluşlarla ortak amaçlara ulaşmak için çalışma yapar. *Kolaylaştırıcı rolünde* uzman bir grubun ya da topluluğun bir araya gelmesini yönetir, araya getirdiği bu kişilerin iletişimini artırır, plan geliştirerek katkıda bulunur. *Başlatıcı/öncü rolünde* uzman belirli bir konuya dikkat çekerek, müracaatçıların problem alanlarını belirleyerek hizmet geliştirilmesinin yollarını bulur. *Görüşmecisi rolünde* uzman başka bir sistemden veya gruptan bir şeyler elde etmeye çalışan bir bireyi, grubu ve kuruluşu temsil eder. *Savunucu rolünde* uzman müracaatçının haklarını savunmak adına çabalamasını ve müracaatçı yararına konuşulmasını içerir. (Çiftci, 2014, 91).

Sosyal refah devleti içerisinde toplum bireylerinin gelir durumunun önemi inkâr edilmeyecek bir düzeydedir. Refah devleti olmanın bir gerekliliği de devletin vatandaşlarına gelir garantisi sağlamasıdır. Gelişmemiş veya gelişmekte olan devletlerin gelir garantisi sağlama imkânı az olduğundan devlet iş alanı sağlanamayan birey ve ailelerine, bakıma muhtaç çocuk ve yaşlılara, çalışamayan engelli gibi gelire muhtaç bireylere psiko desteğin yanı sıra maddi destek verilmesi görevini de sosyal hizmetlere vermiştir (Özmete ve Özdemir, 2015, 114). Bu anlamda sosyal hizmetlerin dezavantajlı gruplara verdiği psiko-sosyal desteklerin yanı sıra maddi destek sağlaması da sosyal refah devleti içerisinde önemli bir görevi haline gelmiştir. Çünkü sosyal hizmetlerin psiko-sosyal gelişimlerini sağlayabilmek ve refah düzeyini arttırmak için öncelikle dezavantajlı grupların temel ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Bu anlamda sosyal hizmetlerin sağlık, eğitim, konut, sosyal güvenlik ve sosyal

yardımlardan meydana gelen sosyal devletin temel görevlerinden meydana geldiğini söylemek mümkün olmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 97).

Sosyal hizmet kapsamında yapılması gereken önemli bir görev olan konulardan birisi ise maddi yardımı, stresin olumsuz etkilerini azaltıcı, bireyin sorun çözmesine yardımcı olmayı, birlikte çözüm yolları araştırmayı, duygusal yakınlığı, ilgiyi ifade eden sosyal destek kavramıdır (Yolcuoğlu, 2012, 106). Sosyal hizmet çalışanları bireyler için en büyük destek olan sevildiğini ve onaylandığı hissetme duygusunu içeren sosyal desteği vermekle görevlidir. Genel olarak sosyal desteğin kapsamına bakıldığında bireylere önem verildiğinin, bilgi ve rehberlik sağladığının, maddi destek sağlandığının, bireylerin inançları duygularını, yorumlarını kabul ederek davranıldığının, bireyin ait olduğu sosyal sistem hakkında bilgi edilmesine imkân sağlanmasının ifade edildiği görülmektedir (Yolcuoğlu, 2012, 106). Bu anlamda sosyal desteğin bireylerin fiziksel, ruhsal, duygusal ve çevresel tüm alanlarda iyileşmesine, ihtiyaçlarının giderilmesine, geri kalmışlığının giderilmesine yardımcı olduğunu söylemek mümkündür.

Sosyal hizmetlerin ve genel olarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının hedef kitlesinin önemli bir bölümünü korunmaya, bakıma, desteğe herkesten fazla ihtiyaç duyan, psiko-sosyal problemleri ile kendi haline bırakılmaması gereken kişiler oluşturmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 97). Bu kişiler de toplumda daha dezavantajlı olan ihtiyaç sahibi aileleri, çocukları, engellileri, kadınları ve yaşlıları kapsamaktadır.

Kimsesiz çocuklar, sokakta kalmış çocuklar ya da kurum bakımına verilmiş çocuklar bakıma muhtaç kişilerin belki de en hassas kısmını oluşturmaktadır. Bakıma muhtaç kişiler bedensel olarak hareket etme yeterliliğini kısıtlı kullanamayan ya da tamamen bu yeterliliği kaybetmiş, beslenme, beden temizliği, temel ev işler gibi bireysel bakımını sağlayamayan kişileri ifade etmektedir (Danış ve Genç, 2011,171). Bakıma muhtaç kişiler en basit görevleri dahi yerini getirmekte zorlanmakta, giyinme, yeme içme, beden temizliği gibi temel yaşam görevlerini ve basit fiziksel hareketleri yerine getirememektedir. Aynı zamanda ruhsal olarak engelli olan bireyler fiziksel sağlıkları iyi durumda olsa bile temel ihtiyaçlarını gidermekte zorlanmakta bakıma muhtaç kişiler arasında yer almaktadır.

Bakıma muhtaç kişilerin fiziksel ve ruhsal anlamda destek gereksinimine ihtiyaç duyması bu muhtaç kişilere bakanların yaklaşımlarını önemli bir hale getirmektedir. Genel olarak bakım elemanlarının ahlaki görev ve sorumlulukları arasında insan sevgisi,

bakım verdiği kişiye saygı, etkin iletişim, sosyal fedakârlık, empatik olmak, kontrollü duygusal yaklaşım, ayrımcılık yapmama, sabırlı olmak, strese dayanıklı olmak, mahremiyet, maddi ve psiko-sosyal istismardan, kurumsal sadakat ve sağlıklı iş ilişkileri gibi genellikle duygusal temelli nitelikler aranmaktadır (Danış ve Genç, 2011, 174). Bakım elemanlarının gôrevleri sıralanırken bir yandan duygusal ilişkileri kullanmaları istenmekte bir yandan da bu duygusal ilişkileri kullanırken olumsuz sonuçlarını yaşamamaları adına kontrollü duygusal yaklaşımda ve strese dayanıklı olmaları beklenmektedir. Fakat bakım elemanlarının bu ayarı nasıl yapacağına yônelik bir çalışma ya da bir politika bulunmamaktadır. Bu anlamda bakım hizmetinde çalışanların bakım verdiği kişilere duygularını kontrolsüz kullanmaları ve bunun sonucunda da olumsuz durumlarla karşılaşması muhtemeldir.

2.2. Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Mûdûrlûğû ve Bağlı Kuruluşları

Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Mûdûrlûğûne bağlı 9 kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşlar: Anadolu Kalkınma Vakfı Çocuk Evleri Sitesi, Sosyal Hizmet Merkezi, Milli Piyango Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Merkez Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Kadın Konukevi, Çocuk Koruma İlk Mûdahale Birimi, ınarcık Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Yalova Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinden oluşmaktadır (<http://yalova.aile.gov.tr/>). Yalova ASP İl Mûdûrlûğû ve bağlı kuruluşlarında çalışanların mesleklerini gruplar halinde incelemek mûmkündür. Meslek elemanları sosyolog, sosyal çalışmacı, psikolog, ôđretmen gibi mûracaatı ve hizmet alanlarla daha yoğun ilişkiler kuran ve psiko-sosyal işlemlerle daha fazla ilgilenen meslek gruplarından oluşmakta ve sosyal servis olarak anılmaktadır. Sağlık alışanları doktor, hemşire/sağlık memuru, fizyoterapist gibi mesleklerden oluşmakta ve bu meslek grupları mûracaatı ve ôzellikle hizmet alanların sağlık işlemleriyle ilgilenmekte aynı zamanda sosyal servisin yanı sıra hizmet alanların grup sorumlusu olabilmektedir. Bakım elemanları hizmet alanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmakta bu anlamda hizmet alanlarla sık iletişimde bulunmaktadır. Memurlar satın alma, yazı işleri, ambar depo işleri gibi genel anlamda idari işlemlerle ilgilenmektedir. Ôzel gûvenlik, danışma ve teknisyen gibi meslek grupları çalışanları ise mûracaatı ve hizmet alanlarla daha çok yûzeyssel ilişkiler kurarak daha az iletişimde bulunmaktadır.

23.04.2015/31646 Sayılı Makam Onayıyla belirlenen Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Yönergesinde (www.pdb.aile.gov.tr) Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri ve bağlı kuruluşları çalışanların görev ve sorumluluklarından bazıları şunlardır;

- a) Aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini ve sosyal destek programlarını yürütmek,
- b) Kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkânlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; kadınlara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek,
- c) Engellilerin ve yaşlıların toplumsal hayata etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; engellilere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek,
- ç) Şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek,
- d) Çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişimini temin etmek üzere; çocuklara ve gençlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek,
- e) Çocuğun, engelli ve yaşlıların öncelikle aile içinde yetiştirilmesi, bakımı ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal ekonomik desteklerle güçlendirmek,
- f) Korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç birey ve aileleri tespit etmek, desteklemek ve gerekli hizmetlerden yararlanmasını sağlamak,
- g) Bakanlığa bağlı sosyal hizmet kuruluşlarına ve bu sosyal hizmet kuruluşlarında kalanlara yapılacak ziyaret ve görüşmelere ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- ğ) İşitme engelli ve konuşma bozukluğu olan ve işaret dili tercümanlığı hizmetinden kurum/kuruluş aracılığıyla yararlanmak isteyen kişilerin taleplerinin karşılanmasına yönelik iş ve işlemleri yürütmek
- h) Ailenin bütünlüğünü korumak, parçalanmış ailelerin korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç fertleriyle çocuklarına her türlü maddi, manevi ve sosyal destek sağlamak; bu amaçla gerekli planlamaları yapmak, eğitim faaliyetlerinde bulunmak (www.pdb.aile.gov.tr,2-4)

Genel olarak Yalova ASP İl Müdürlüğünün ve bağlı kuruluşlarının verdiği hizmetleri ve çalışanların hizmet verdiği grupları çocuk hizmetleri, aile, kadın ve toplum hizmetleri,

engelli bakım hizmetleri ve yaşlı hizmetleri adı altında 4 genel başlık altında incelemek mümkündür:

2.2.1. Çocuk Hizmetleri

Çocuk hizmetleri çoğunlukla fizyolojik, psikolojik, ahlaki, şahsi gelişimleri tehlikede olan, anne veya babasıyla sağlıklı bir iletişimi olmayan veya anne ve babası tarafından ihmal edilen, fuhuş, dilencilik, madde bağımlılığı gibi kötü alışkanlıklara ve sosyal tehlikelere maruz bırakılan ve başıboşluğa sürüklenmiş olan korunmaya muhtaç çocuklardan oluşmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 102). Korunmaya muhtaç çocuklarının bedensel, ruhsal ve sosyal gelişimlerinin yanı sıra aile yanında yaşadıkları bireysel ve sosyal problemleri engellemek amacıyla nakdi destek hizmeti de sunulmaktadır. Bu anlamda Yalova ASP İl Müdürlüğü yaklaşık 500 aileye nakdi yardım da yapmaktadır. Korunmaya muhtaç çocuklar arasında önemli bir yer tutan sokakta çalışan çocuklara yönelik de çalışmalar yapılmakta bu çocuklara ve ailelerine psiko-sosyal ve ekonomik açıdan destek verilerek vaka incelemeleri yapılmaktadır (www.yalova.aile.gov.tr). Genel olarak Aile ve Sosyal Politikalar tarafından verilen çocuk hizmetleri aile yanında bakım hizmetleri ve kurum bakım hizmetleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Aile yanında bakım hizmetleri ise koruyucu aile ve evlat edinme hizmetleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Kurum bakım hizmetleri ise ailelerin olmadığı ya da ailelerin fonksiyonlarını yerine getiremediği durumda resmi ya da özel kurumlarca geçici ya da sürekli olarak sunulan kimsesiz veya korunmaya muhtaç çocuklara sunulan bakım hizmetini kapsamaktadır (Genç ve Barış, 2015, 102).

Koruyucu aile hizmetleri; Öz ailesinin yanında kaldığı takdirde bedensel, ruhsal ve sosyal gelişimi açısından zarara uğrayacağı düşünülen, öz ailesi tarafından bakılacak durumda olmayan ya da evlatlık verilemeyecek çocukların evlerinde kaldığı, gönüllü ya da ücretli bakım ve eğitim sağlayan ailelere yönelik hizmetleri kapsamaktadır (Ünal, 2015, 882).

Evlat edinme hizmetleri; Sosyal çalışmacıların yaptığı sosyal inceleme raporu ve ilgili mahkemelerin kararı ile evlat edindirme hizmetlerinden yararlanacak çocukların evlat

edinebileceği belirlenmiş ailenin yanına yerleştirilmesi hizmetini içermektedir (Genç ve Barış, 2015, 103).

Korunmaya muhtaç olduğu tespit edilen çocukların bakımı ailenin yanında yapılamıyorsa bu çocuklar kurum bakımına alınmaktadır. Kurum bakımını yapan yerler ise çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları, çocuk evleri gibi yapılardan meydana gelmektedir. Benzer özellikteki çocukların kaldığı bu kurumlarda çocuk bakımı konusunda sertifikalı ya da eğitim almış, çocukların ebeveynlerinin yerlerini tutabilecek kişiler çalışmakta, bakım elemanı olarak adlandırılan bu kişiler temizlik işine karışmayarak sadece çocukların bakımıyla ilgilenmektedir (Gelen ve Çınar, 2014, 539).

2.2.1.1. Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri

Yatılı hizmet veren çocuk hizmetleri kurumlarından birisi olan Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, ihtiyaç duyulan illerde açılan ve suça yöneldikleri tespit edilen çocukların mevcut davranış bozukluklarını gidermek amacıyla rehabilitasyon hizmetleri veren, aile, yakın çevre ve toplumla olan ilişkisini düzenlemeye yönelik faaliyetlerde bulunan geçici süreyle bakım ve korunmalarının sağlandığı kuruluşlardır (Genç ve Barış, 2015, 104). Yalova ilinde Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmamaktadır.

2.2.1.2. Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri

Bu kurumlarda duygusal, fiziksel veya cinsel istismara uğramış çocukların yaşamış oldukları bu deneyimlerin olumsuz sonuçlarını, travmalarını veya davranış bozukluklarını gidermek amacıyla gerçekleştirilen rehabilitasyon süreci boyunca geçici ya da sürekli bakım ve koruma sunulmakta, erkek ve kızlar ayrı kurumlarda bulunmakta, bu çocukların aile, yakın çevre ve toplum ile ilişkileri düzenlenerek sosyal bir rehabilitasyon süreci sağlanmaya çalışılmaktadır. Yalova ilinde Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezi bulunmamaktadır.

2.2.1.3. Çocuk Yuvaları ve Yetiştirme Yurtları

Başka bir sosyal hizmet kuruluşu olan Çocuk Yuvaları 0-12 yaş arası korunmaya muhtaç çocukların ve gerektiği takdirde 12 yaşını doldurmuş olan kız çocuklarının hizmet aldığı, bu çocukların bedensel ve psiko-sosyal gelişimlerinin, eğitimlerinin

yapıldığı, sağlıklı bir kişilik veya iyi alışkanlıklar kazanmalarını sağlamakla görevli kuruluşlardır (Yaşar ve Dağdelen, 2013, 209) Yetiştirme yurtları ise çocuk yuvalarının görevleriyle benzer görevlere sahip olup 13-18 yaş arasındaki çocuklara yatılı hizmet vermektedir. Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı yetiştirme yurdu bulunmamakla birlikte çocuk yuvası olarak Anadolu Kalkınma Vakfı ve Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü hizmet vermekte ve çocuk hizmetleri ile ilgili başka bir kurum olan Çocuk Koruma İlk Değerlendirme ve Müdahale Birimi bulunmaktadır. Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimi çocuk, genç ve çocuklu kadınlara hizmet vermekte olup gerektiğinde geçici süreli bir barınma hizmeti sunmaktadır (www.yalova.aile.gov.tr).

Kurum bakımlarında çocuklar çok fazla kişi ile birlikte kalmakta ve çalışanlar birebir çocuklarla ilgilenmekte zorlanmaktadır. İlgi bekleyen bu çocukların bu anlamda dışlanmışlık hissine kapılmaları ve olumsuz sonuçlarla karşılaşmaları oldukça muhtemeldir. Ailesinden özellikle anne ve babasından mahrum olan çocuklarda aşırı sevgi gereksinimi, güçlü bir intikam duygusu, endişe duygusu gelişmekte, çocuklar yaşadığı bu olumsuz duygularla birlikte bazı davranışsal, kişilik ve zihinsel bozukluklar göstermekte ve gelişimlerinde gerilemeler ve duraklamalar görülmektedir (Yaşar ve Dağdelen, 2013, 212). Bu yüzden tercih edilen çocukların ailelerin yanında kalmaları eğer bu imkân yoksa çocukların aile ortamına benzer bir ortamda yaşamalarıdır. Bu yüzden aile yanında olamayan çocukların aile ortamına benzer yapılarda yaşamaları amacıyla Sevgi Evleri projesi başlatılmıştır.

Kurum bakımında kalan çocukların yaşadıkları olumsuz sonuçların kurum çalışanlarıyla kurulacak olan yakın bağla önlenebileceğini gösteren çalışmalar bulunmakta bu yüzden de çalışanlarla çocuklar arasında duyarlı ve sıcak bir ilişki geliştirmeyi hedefleyen yapılandırılmış iyileştirilme modelleri geliştirilmektedir (Gelen ve Çınar, 2014, 539). Söz konusu sadece barınma ve yiyecek ihtiyaçlarının karşılanması olmayan, sevildiklerini, bir yere ait olduklarını, önemsendikleri bilmek isteyen çocuklar olduğu için bu kurum çalışanların “samimi davranışlarla” çocuklara davranan kişiler olması önemli hale gelmektedir. Dolayısıyla çocuklara hizmet sunan çalışanlar için duygusal emek davranışlarından söz etmek mümkündür.

2.2.1.4. Sevgi ve Çocuk Evleri

Yuvalarda ya da yetiştirme yurtları gibi kurumlarda verilen bakımların hem maliyetli olması hem de birçok olumsuz sonuçlarla karşılaşılması nedeniyle alternatif bir model geliştirilmeye çalışılmış ve sevgi evleri projesi başlatılmıştır. Yurtlara alternatif olarak geliştirilen bu projeyle çocuklar toplu yaşamın getirdiği risklerden uzak olarak çok sayıda kişi ile birlikte kalmak yerine daha küçük ve daha az çocukların olduğu, aile ortamına benzer yapı ve ilişkiler içerisinde yer alan ev ortamını gibi daha küçük birimlerde, küçük ve müstakil binalardan oluşan site içerisindeki evlerde kalmaya başlamıştır (Yazıcı, 2012, 508). Sevgi evleri projesiyle hedeflenen çocukların aile ortamına benzer yapı ve ilişkiler içerisinde kendisine güvenen bireyler olarak yetiştirmeleri ve topluma kazandırılan bireyler olmalarıdır (Yazıcı, 2012, 508). Sevgi evleri ise çocuk evlerinin temellerini oluşturmuştur. Çocuk evleri kuruluşta kalan çocukların ev sıcaklığını hissedebileceği, komşuluk ilişkilerini ve toplumsal yaşamı öğrenebileceği ve yaşayabileceği, az sayıda çocuğun kaldığı apartman dairelerinden meydana gelmektedir (Genç ve Barış, 2015, 103). Bu evler çocuk evleri yönetmeliğine göre tercihen okul ve hastanelere yakın apartman dairesi veya müstakil ev olan her ilin sosyal ve kültürel açıdan çocuk yetiştirmeye en uygun bölgelerinde bulunmaktadır (Çocuk Evleri Yönetmeliği: 2008). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Koordinasyon Merkezi Müdürlüğünde toplam 8 ev bulunmakta olup, bu evlerin 2'si kızlara ve 6'sı erkek çocuklara yönelik hizmet vermektedir (www.yalova.aile.gov.tr).

Çocuk evlerinden hizmet alan çocukların bu evlere yerleştirilirken ağır zihinsel, bedensel ve ruhsal engeli olmaması gerekmektedir. Bu evlerde kalan çocuklar aile ortamında kalan çocuklara benzer şekilde evlere arkadaşlarını getirebilmekte ve birlikte dışarıda oynayabilmektedir. Bu evlerde çocuk sayısı az olduğu için çalışanlar çocuklarla yakın ilişkiler kurmakta, çalışanlar çocuklarla kurum bakımının aksine bireysel olarak daha fazla ilgilenmekte ve çocuğun kurum bakımlarında hissettiği dışlanmışlık duygusunu hissetme olasılığını ortadan kaldırmaya yardımcı olmaktadır (Gelen ve Çınar, 2014, 539).

Çocuk evlerinde en fazla 6-8 çocuk kalmakta, çocuk evlerinin tüm işlemleri İl Müdürlüğü bünyesindeki Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi ve bu merkeze bağlı her bir çocuk evinin sorumlusu tarafından yürütülmektedir. Çocuk evleri sorumlusuna bağlı

olarak ise aynı aile ortamına benzer şekilde bakıcı anne ve bakım elemanları bulunmaktadır (Yazıcı, 2012, 509). Çocuk evi sorumluları il müdürlüğü tarafından seçilen üniversitelerin sağlık, sosyal eğitim bilimleri bölümlerinden mezun olan sosyal çalışmacı, psikolog, çocuk gelişimci, sosyolog, öğretmen gibi bu konuda eğitim almış kişilerden oluşmaktadır (Çocuk evleri yönetmeliği, 2008).

Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlar çalışanlarının çocuk hizmetleri alanındaki görevlerinden bazıları şunlardır:

- Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunması ve sağlıklı gelişimi için gerekli önleyici ve telafi edici mekanizmaları oluşturmak ve uygulamak,
- Suça sürüklenmeleri nedeniyle hakkında verilen tedbir kararları çerçevesinde sunulan hizmetleri kabul etmeyen, yapılan mesleki çalışmalarda işbirliğine gitmeyen, bakım tedbiri sonucu yerleştirildiği kuruluştaki kalmayı reddederek suça sürüklenmeye devam eden çocuklar hakkında ilgili mahkemeden denetim hükümlerinin uygulanmasının talep edilmesi iş ve işlemlerini yürütmek,
- Reşit olması nedeniyle koruma/bakım tedbir kararı sonlandırılan gençlerin rızası ve işbirliğiyle sunulan risk değerlendirmesi, rehberlik ve destek hizmetlerini ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütmek,
- Yakınları ile görüşmeleri gereken çocukların koordinasyon merkezi tarafından belirlenecek mekânda aile ve akrabaları ile görüşmelerini sağlamak, sonuçlarını takip etmek,
- Ziyaretçisi gelmeyen çocukları koordinasyon merkezine bildirerek çocuk hakkında uygun kararlar alınmasına katkıda bulunmak,
- Yükseköğrenime veya yatılı okullara devam eden çocukların sosyal ve psikolojik gereksinimlerini belirlemek, ihtiyaçlarının zamanında karşılanması amacıyla çalışmalar yapmak,
- Çocukların psiko-sosyal yönden gelişimlerinin sağlanması amacıyla sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler düzenlemek, bunun için toplum kaynaklarının kullanımı yönünde çalışmalar yapmak,
- Koordinasyon merkezi tarafından çocuk evine kabul edilen çocuğun uyumu için, gerekli bakım ve yetiştirme ile ilgili mesleki çalışmaları koordinasyon merkezi ile koordineli olarak yapmak,

- Çocukların korunmasını gerektiren koşulların devam edip etmediğini belirlemek, aile ve çocuk arasında sağlıklı ve sürekli ilişki kurulmasını sağlamak amacı ile en az yılda bir kez ailenin yeniden sosyal incelemesini gerçekleştirmek, tespit edilen değişiklikleri belgelendirerek ilgili Daire Başkanlığına da bildirilmesi suretiyle gerektiğinde korunma kararının kaldırılması yolunda işlemleri başlatmak,
- Çocukların topluma yararlı kişiler olarak yetişmelerinin sağlanması amacıyla psikolojik ve sosyal gelişimlerini sürekli olarak izlemek, koordinasyon merkezinin kararları doğrultusunda sorunlarının çözümüne yardımcı olmak amacıyla ilgili meslek elemanlarıyla işbirliği halinde çalışma,
- Çocuğun kuruluşa kabulü, uyumu gerekli bakım ve yetiştirme ile ilgili mesleki çalışmaları yapmak,
- Yükseköğrenime veya yatılı okullara devam eden çocukların sosyal ve psikolojik gereksinimlerini belirlemek, ihtiyaçlarının zamanında karşılanması amacıyla çalışmalar yapmak,
- Koordinasyon merkezi tarafından çocuk evine kabul edilen çocuğun uyumu için, gerekli bakım ve yetiştirme ile ilgili mesleki çalışmaları koordinasyon merkezi ile koordineli olarak yapmak,
- Bakıcı annelerce çocuk evinin tertip ve düzenini sağlamak, çocuklara sağlıklı aile ortamının hazırlanmasında yardımcı olmak, çocukların sağlık, temizlik, yemek yeme, giyinme, soyunma, uyku ve alt temizliği ile yakından ilgilenmek. (Çocuk Yuvaları Yönetmeliği;1999,ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011, Çocuk Evleri Yönetmeliği, 2008).

2.2.3. Aile, Kadın ve Toplum Hizmetleri

Aile ve toplum hizmetleri kapsamında bireylerin korunmaya ve kurum bakımına ihtiyaç duymasına neden olabileceği sorunlar önceden tespit edilerek ortadan kaldırılmasına yönelik olarak koruyucu ve önleyici sosyal hizmet uygulamaları yer almaktadır (Genç ve Barış, 2015, 105). Bu hizmetler psiko-sosyal destekleri içerdiği gibi ayni ve nakdi yardımları da kapsayan sosyal Yardımları da içermektedir. Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü kapsamında Aile ve Toplum Hizmetlerini Sosyal Hizmet Merkezi ve Kadın Konukevi aracılığıyla yürütmekte ayrıca koordineli bir şekilde Yalova Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı ile koordineli bir şekilde

çalışmaktadır. Genel olarak Aile ve Toplum Hizmetlerinde çalışanların görevleri aşağıdaki gibidir:

- Bakanlığın aile ve topluma yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek,
- Aile yapısının ve değerlerinin korunması, güçlendirilmesi ve ailenin sosyal refahının artırılması için, Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- İlde aile yapısını, değerlerini, huzur ve mutluluğunu tehdit eden sorunları ve bu sorunlara yol açan faktörleri tespit etmek, bu sorunlara karşı toplumsal duyarlılığı geliştirici faaliyet ve projeler yürütmek, çözüm önerileri geliştirmek, bu konularda eğitim programları hazırlamak ve uygulamak,
- İlde meydana gelen aile içi şiddet ve istismar, töre cinayetleri, intihar, kötü alışkanlık, bağımlılık ve benzeri sorunları nedenleri ve sonuçları bakımından incelemek, araştırmak, bunların önlenmesine ve sorunların çözümüne yönelik, aileyi destekleyici ve eğitici programlar hazırlamak ve uygulamak, izlemek,
- Aile ve aile bireylerine yönelik danışmanlık hizmeti vermek (ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011)

2.2.4. Sosyal Hizmet Merkezleri

Sosyal hizmet merkezlerinde çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişiminin sağlanmasına, kadınların toplumsal cinsiyet ayrımcılığına karşı toplumsal hayatın her alanında fırsat, imkân ve haklardan eşit bir şekilde yararlanmasına, şehit yakınları ve gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine, engelli ve yaşlıların toplumsal hayata katılımlarının sağlanmasına, yardıma, korunmaya ve bakıma muhtaç bireylerin tespit edilerek desteklenmesine ve ailelerin eğitimi danışmanlık ve sosyal ekonomik desteklerle güçlenmesine yönelik hizmetler verilmektedir (Genç ve Barış, 2015, 105). Yalova Sosyal Hizmet Merkezinde çocuk, genç, kadın, engelli, gazi, şehit yakını gibi tüm müracaatçılara sosyo-ekonomik destekler, evde bakım hizmetleri, kuruluş bakım hizmetleri, danışmanlık gibi hizmetler sunularak gerekli destekler sağlanarak bu çerçevede Başvuru Tespit ve İzleme Birimi, Uygulama Birimi, Şehit Yakınları ve Gazilere Hizmet Birimi ve Eğitim ve Danışmanlık adı altında dört birim

oluşturulmuştur (www.yalova.aile.gov.tr). Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışanların görevlerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

- Sosyal veya ekonomik destek talebine ilişkin müracaatları almak, değerlendirmek ve uygulamak,
- Sosyal veya ekonomik yardım uygulamalarında, muhtaç durumda bulunan kişilerin en kısa sürede kendi imkânları ile geçinebilmeleri için proje hazırlamak, planlamalar yapmak ve meslek kazandırıcı çalışmalar için ilgili birimlere yönlendirmek,
- Şehit yakınları ve gazilerin hakları ile onlara yönelik yardım, hizmet ve muafiyetlere ilişkin Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,
- İl Müdürlüğüne başvuran şehit yakınları, gaziler ve gazi ailelerine gerekli danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinde bulunmak,
- Gazilerin toplumsal hayata adaptasyonu, ortez–protez ve tedavi ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla ilgili kurumlarla iş birliği yapmak,
- Şehadet veya yaralanma durumlarında şehit yakını ve gazilere gerekli psiko – sosyal destek sağlamak, konu hakkında Bakanlığı bilgilendirmek,
- Birey ve ailelere yönelik eğitsel faaliyet ve projeler yürütmek, konferans, seminer ve benzeri etkinlikler düzenlemek; kültür ve sanat faaliyetlerini gerçekleştirmek,
- Korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç birey ve ailelerin tespit edilmesini, desteklenmesini ve gerekli hizmetlere yönlendirilmesini sağlamak,
- Öncelikle çocuğun aile içinde yetiştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal ekonomik desteklerle güçlendirmek,
- Aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,
- Çocukların ve gençlerin sağlıklı gelişimini temin etmek üzere; çocuklara ve gençlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,
- Kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkânlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; kadınlara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,

- Engellilerin ve yaşlıların toplumsal hayata etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; engellilere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak (ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011, Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 2013).

2.2.5. Kadın Konukevleri

Kadın konukevi hizmetinden yararlanan kadınlar şiddete uğrayan ya da uğrama tehlikesi bulunan kadınlardan ve beraberindeki çocuklara hiçbir ayırım yapılmadan hizmet vermektedir(Kadın Konukevi Yönetmeliği, 2013). Kadın konukevleri terk edilen ya da eşiyle olan anlaşmazlık nedeniyle evini terk eden, fiziksel, duygusal ve ekonomik istismara uğrayan, eşinin vefat etmesi veya boşanma nedeni ile sosyo-ekonomik yoksunluk yaşayan, evlilik dışı hamile kalması ya da çocuk sahibi olması nedeniyle ailesi tarafından kabullenilmeyen, istemediği halde evlilik yapmaya zorlanan, cezaevinden yeni çıkan ve yardım ve desteğe ihtiyaç duyan, madde bağımlılığı tedavisi görmüş, çevre nedeniyle ekonomik ve sosyal yoksunluk içine düşmüş kadınlara ve beraberindeki çocuklara hizmet veren kuruluşlardır (Genç ve Barış, 2015, 105). Bu anlamda Kadın Konukevlerinden hizmet alan kadınlar üç grup altında toplanmaktadır. Bunlar can güvenliği tehdidiyle hizmet alan kadınlar, barınma nedeniyle hizmet alan kadınlar ve sosyo-ekonomik yoksunluk çeken kadınlardan oluşmaktadır. Yalova Kadın Konukevi 2012 yılında hizmete girerek hizmet alan kadınların bilinçlenmesi, güçlenmesi, aile içi problemlerinin çözülmesi ve kendi ayakları üzerinde durarak bir yaşam kurabilmesi için birçok koldan desteklenmektedir (www.yalova.aile.gov.tr). Kadın konukevi çalışanları hizmet alan kadınlardan şiddete uğrayan kadınlara yönelik şiddet sonucu ortaya çıkan suçluluk, utanç, değersizlik ve korku gibi duygularının aşılmasını sağlamakta, özgüvenlerinin yerine gelebilmesi için çalışmalar yapmakta, kadınların kendilerine yeni bir yaşam kurlmaları adına psikolojik destek, adli yardım ve danışmanlık hizmeti sunmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 105). Kadın Konukevi Yönetmeliğinde kadınlara yönelik bu hizmetleri veren çalışanların tükenmişlik sendromu yaşayabileceği bu nedenle çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamalarını önlemeleri için düzenli psikolojik destek verilmesinin gerektiği belirtilmektedir (Kadın

Konukevi Yönetmeliği, 2013). Aşağıda Kadın Konukevleri çalışanlarının bazı görevleri yer almaktadır:

- Kadına yönelik her türlü şiddet, töre ve namus cinayetleri, taciz ve istismarın önlenmesi için çalışmalarda bulunmak, kadının aile ve sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlarının çözümüne destek oluşturmak ve danışmanlık hizmeti vermek,
- Kadınların, bir iş ve meslek edinmelerine, sağlık ve hukuki sorunlarını çözmeleri için ilgili kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmalarına ve gerekli hizmetleri almalarına destek olmak amacıyla maddi yardıma ihtiyacı olan kadınların durumları hakkında rapor düzenleyerek müdüre sunmak,
- Kadınların ve beraberindeki çocukların sorunlarının çözümü hakkında rehberlik ve danışmanlık hizmeti vermek,
- Kadın ve çocuklara yönelik sosyal etkinlikler düzenlemek,
- Kadın ve çocukların ihtiyaçlarını tespit etmek ve müdüre iletmek,
- Kadına yönelik her türlü şiddet, töre ve namus cinayetleri, taciz ve istismarın önlenmesi için çalışmalarda bulunmak, kadının aile ve sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlarının çözümüne destek oluşturmak ve danışmanlık hizmeti vermek,
- İlde sağlık, eğitim, kültür, çalışma ve sosyal güvenlik başta olmak üzere bütün alanlarda kadınların ilerlemesini sağlayıcı çalışmalarda bulunmak,
- Kadına karşı ayrımcılığın önlenmesi, kadının insan haklarının ve toplumsal statüsünün korunması ve geliştirilmesi, kadının toplumsal hayatın tüm alanlarında etkin hâle getirilmesine yönelik Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek (ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011, Kadın Konukevlerin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik, 2013).

2.2.6. Engelli Bakım Hizmetleri

Geçici engelliler, görme ve işitme engelliler, kronik fiziksel engelliler, bilişsel engelliler, ruhsal engelliler, duygu bozukluğu olanlar, öğrenme engelliler, dejeneratif hastalığı olanlar ve kronik sağlık bozukluğu olanlar engelliler grubunun içerisinde yer almaktadır. Engelli bakım hizmetlerinde müracaatçıların ya da hizmet alanların engelli

yaşamaya, verilen rehabilitasyon programlarına alışmalarına yardım edilmekte, engelli ailelerine aile danışmanlığı yoluyla engellinin ve ailesine destek olarak bilgi ve anlayış sağlanmakta, engelliler ve aileleri rahatlatılmaya ve diğer özel konularda da destek olmaya çalışılır (Çiftçi, 2013, 740).

Engelli bireylere yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde engelli bireylere öncelikle insan onuruna yakışır şekilde bakım, beslenme, koruma, beceri gelişimleri ve sosyal hayata uyumuna yönelik bakım ve sosyal rehabilitasyon hizmetleri sunulmaktadır (Genç ve Barış,2015, 104). Çocuk ve yetişkinlere yönelik hizmet veren Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde sosyal sorunlu çocuklara yönelik olarak eğitici ve sosyal faaliyetler önplana çıkmakta, yetişkinlere yönelik olarak ise yeni bir vasıf kazandırma ve çalışma kapasitesinin yeniden kazandırılmasını yönelik çalışmalar da yapılmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 104). 1998 yılında açılan yatılı kuruluş olan Yalova Milli Piyango Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde 13 yaş üzeri erkek zihinsel engelli çocuğa bakım ve rehabilitasyon hizmetleri verilmektedir. Yalova Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ise 2014 yılından itibaren 13 yaş üzeri engelli kadınlara yönelik bakım ve rehabilitasyon hizmeti vermektedir (www.yalova.aile.gov.tr). Engelli Bakım Hizmetlerinde çalışan kişilerin görevlerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

- Engellilere yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini planlamak, yürütmek ve koordine etmek,
- Engelliliğin önlenmesi ile engellilerin eğitimi, istihdamı, rehabilitasyonu, engellilerin ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları için Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve denetlemek,
- Bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri evde bakıma destek hizmetlerinin verilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak ve Bakanlıkça standartları belirlenen uygulamaları gerçekleştirmek, takip etmek ve denetlemek,
- İldeki engellilerin sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri, proje ve programlar hazırlamak ve Bakanlığa sunmak,
- Engelli bireylerin sağlık işlemlerini yapmak,

- Bakıcı personel tarafından bakıma muhtaç engelli bireylerin bireysel bakım planı doğrultusunda kişisel bakım ile ilgili tuvalet eğitimi, yeme içme, banyo, el yüz temizliği, giyinme ve soyunma gibi günlük, haftalık, aylık ihtiyaçlarını karşılar, yardım ve takip edilmesi,
- Merkezde bulunan özürlü bireyler ve bunların aileleri ve yakınları ile sosyal hizmetin yöntem ve tekniklerini kullanarak mesleki çalışmalar yapmak,
- Merkezde bulunan ve müracaat eden özürlü bireylerle ilgili çocuk gelişim ve eğitiminin yöntem ve tekniklerini kullanarak gelişimlerini değerlendirmek, izlemek, mevcut performans düzeyini belirlemek, buna uygun bireysel, grup ve ev eğitim programları hazırlamak, geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını denetlemek, programa uygun çevre düzenlemesi yapmak,
- Merkeze devam eden özürlü bireylerin ailelerine, gerekli görülürse yakınlarına yönelik psikolojik yardım ve destek programları, bireysel veya grup terapileri uygulamak (ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011; Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürliülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik, 2010).

2.2.7. Yaşlı Hizmetleri

Yaşlanmayla birlikte yaşlılığın getirisiyle birçok sorunda ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlardan bazıları; düşük statü, sağlık sorunları, finansal sorunlar, aile ve arkadaşların kaybı, yetersiz barınma, yetersiz beslenme, depresyon, ölüm korkusu, suça kurban gitme sorunlardan oluşmaktadır (Çiftci, 2013, 677). Bu anlamda yaşın ilerlemesiyle birlikte çeşitli sorunlara maruz kalan ve hassas olan yaşlılara verilecek bakım ve destek hassas olmalı ve dikkatli yapılmalıdır. Huzurevinde kalan yaşlılar diğer yaşlılara göre bu sorunlardan yalnız olmaları nedeniyle daha fazla etkilenmektedir. Bakım hizmeti alan ve Huzurevinde kalan yaşlılara da bu yüzden bakım hizmeti verirken hassas yaklaşmak gerekmektedir.

Yaşlı hizmetlerinde verilen gündüz ve yatılı bakım hizmetleri Huzurevleri ve Yaşlı Hizmet Merkezleri adı altında iki başlık altında toplanmaktadır. Yaşlı Bakım Merkezlerinde yaşlıların sosyal ortamlardan kopmadan sağlıklı bir yaşam sürmeleri, yaşam kalitelerinin yükselmesi için boş zamanlarını çeşitli aktivitelerle

değerlendirecekleri, sosyal aktivitelerini arttıracakları, sosyal ilişkilerini gerçekleştirici hizmetler sunulmakta ve gündüzlü bakım ve evde bakım olarak iki şekilde hizmet vermektedir (Genç ve Barış, 2015, 103). Türkiye’de sayıları az olan Yaşlı Hizmet Merkezleri Yalova’da bulunmamaktadır. Huzurevleri ise bulaşıcı hastalığı olmayan ve ruh sağlığı da yerinde olan 60 yaş üzeri yaşlılara huzurlu bir ortam içerisinde yaşamalarını sağlamak, bu kişilere bakmak, korumak ve psikolojik ve sosyal gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulmuştur (Genç ve Barış, 2015, 103). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı 2 adet Huzurevi bulunmaktadır. Yalova ilinde yaşlı nüfusun fazla olması nedeniyle bazı yaşlılar il dışındaki başka huzurevlerine nakil edilmektedir. Yalova ASP İl Müdürlüğüne bağlı Merkez Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi daha önce Yalova Belediyesine aitken 2010 yılında İl Müdürlüğüne devredilmiştir. En son ki verilere göre 2014 yılında bu kurumdan özellikle sosyal yoksunluk nedeniyle 32 yaşlı hizmet almıştır. Bir diğer huzurevi olan Çınarcık Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi 2011 yılında faaliyete girmiş ve 110 kapasiteyle hizmet vermektedir (www.yalova.aile.gov.tr). Huzurevi ve genel olarak Yaşlı Hizmetlerinde çalışan kişilerin görev tanımları Huzurevi yönetmeliğinde ve Bakanlığın Kurulmasını sağlayan Kanun Hükmünde Kararnamede şu şekilde geçmektedir:

- Bakanlığın yaşlılara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin iş ve işlemlerini planlamak, yürütmek ve koordine etmek,
- Yaşlıların; toplumla bütünleşmesi, aile ve toplumdaki rol ve işlevlerinin korunması, zamanlarının etkili bir biçimde değerlendirilmesi, ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanması için Bakanlıkça belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve denetlemek,
- İldeki yaşlıların sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri, proje ve programlar hazırlamak ve Bakanlığa sunmak,
- Yaşlıların yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri sosyal desteklerin verilmesi için Bakanlıkça standartları belirlenen uygulamaları gerçekleştirmek, takip etmek ve denetlemek,

- Başvuru sahibi yaşlı yakınlarına danışmanlık ve rehberlik yapmak,
- Yaşlının kuruluşa kabulü ve uyumuna ilişkin mesleki çalışmaları yapmak,
- Kuruluş ve çevre koşulları göz önüne alınarak yaşlılara ilişkin psiko-sosyal programlar hazırlamak, uygulamak ve değerlendirmek,
- Yaşlılara yönelik sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler düzenlemek,
- Toplumsal sorumluluk çerçevesinde, kuruluştaki verilen hizmetlere halkın gönüllü katkı ve katılımını sağlayıcı etkinlik programları düzenlemek, düzenlenen programların gerçekleştirilmesi amacıyla gönüllü kişi ve kuruluşlar arasında işbirliği sağlamak, ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarıyla işbirliği yapmak,
- Yaşlıların genel muayenesini yapmak, hastalanması halinde teşhis ve tedavisini sağlamak, gerektiğinde hastaneye sevk etmek, hastanedeki durumunu izlemek,
- Fizyoterapiye gereksinim duyan yaşlıları tespit etmek, tedavilerini yapmak ya da yaptırmak,
- Başvuru sahibi yaşlı yakınlarına danışmanlık ve yönlendiricilik yapmak (ASP Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011: 983-985; Huzurevleri ve Huzurevleri Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Yönetmeliği; 2001).

2.2.8. Sosyal Yardım Hizmetleri

Sosyal yardımlar muhtaç durumda olan kişilere maddi ve maddi olmayan, aynı veya nakdi yardımların sağlandığı hizmetleri kapsamaktadır. Sosyal yardımlardan toplumun dezavantajlı gurubunu oluşturan yoksul ve muhtaç kişiler yararlanmaktadır (Taşçı, 2008, 129). Sosyal yardımlardan yararlanan, en temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan, yaşamlarını en düşük düzeyde dahi sürdürme konusunda zorluk çeken yoksul ve muhtaç kişilere hizmet veren çalışanlar, yoksul kişilerin tespit edilmesi ve başvuran müracaatçıları değerlendirilmesinde görev alarak çalışma planı hazırlamakta ve bu konuda uygulamalarda bulunmaktadır (Genç ve Barış, 2015, 106). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar Çalışanları sosyal yardımlarda bulunurken Yalova il ve ilçelerinde bulunan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ile koordineli bir şekilde çalışmaktadır. Yalova Aile ve Sosyal Politikalar çalışanları sosyal yardım ve ekonomik destek hizmetlerini verirken kurum bakımında olan veya olmayan çocuk, genç, kadın,

engelli, yaşı, şehit yakını, gazi gibi tüm müracaatçı kitlesi ile çalışmaktadır (www.yalova.aile.gov.tr).

2.3. Sosyal Hizmetler, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi

Tükenmişliğin daha çok insanlarla birebir ve sık iletişime giren doktor, öğretmen, hemşire, polis, sosyal çalışmacılar, çağrı merkezi çalışanları, satış elemanları ve dezavantajlı kesimlere hizmet veren kurumlarda (ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, yaşlılar, yoğun bakım üniteleri, çocuklar, rehabilitasyon merkezleri...) çalışan meslek elemanlarında görülen ve çalışanların mesleğinin doğası gereği yaşadıkları stresle başa çıkamamalarının sonucunda yaşadıkları duygusal ve fiziksel tükenme olduğu daha önce belirtilmişti. Aile ve sosyal politikalar çalışanların çalışma alanının birebir ve yoğun ilişkiler kurduğu, çoğunun odak noktasının zor müracaatçılar ve dezavantajlı gruplarda yer alan hizmet alanlar olduğu düşünülürse tükenmişlik yaşayan meslek gruplarının üyeleri olduklarını söylemek yanlış olmayacaktır. Aynı zamanda ASPB çalışanlarının müracaatçılara/hizmet alanlara duygusal yakınlığı da ifade eden sosyal desteği sağlamasının görev tanımlarında yer alması çalışanların duygusal emek davranışlarıyla yakından ilişkili olduğuna işaret etmektedir. Duygusal emek davranışlarının da tükenmişlikle aynı şekilde yoğun insan ilişkileri gerektiren mesleklerde daha fazla olduğu düşünülürse ASPB çalışanlarının duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik düzeyleri açısından riskli bir grup olduğunu iddia etmek mümkündür. Daha önce de duygusal emek davranışları ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin duygusal emek davranışın türlerine (yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış) göre aralarında ilişki olduğuna değinilmişti. Bu anlamda Yalova ASP İl Müdürlüğü çalışanlarının müracaatçılara tükenmişlik sendromunun türlerini hizmet alanlara kullandığı duygusal emek davranış türlerinin belirlediği söylenebilir. Buna göre yüzeysel davranış sergileyen Yalova ASP İl Müdürlüğü çalışanları tükenmişliğin bütün türlerini daha fazla yaşamakta, derinlemesine davranış sergileyenler ise daha yüzeysel davranış sergileyenlere göre daha az yaşamakta, samimi davranışlar sergileyenler ise ya az ya da hiç yaşamamaktadır.

Genel olarak sosyal hizmet hakkında yapılan çalışmaların meslek gruplarından ya sosyal çalışmacılar üzerinde yapılan araştırmalara ya da bakım elemanları üzerine yapılan araştırmalara odaklanıldığı görülmüştür. Meslek elemanları, sağlık çalışanları, bakıcılar ve diğer çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri

arasındaki ilişkiye değinilmeden önce müracaatçıların ya da hizmet alanların mevcut psiko-sosyal durumlarının incelenmesinin ve çalışanlarla kurdukları ilişkilerin incelenmesi gerekmektedir. Öncelikle hizmet alanlar içerisinde en önemli yeri kaplayan ve hassas yaklaşılması gereken kişiler kuşkusuz çocuklardır. Yurtta kalan çocuklar aileleriyle birlikte yaşamaları gereken hayatı yurt ortamında yaşamakta ve ebeveynleri yerine yetişkin olarak kurum çalışanlarıyla birebir etkileşimde olmaktadır. Yurtta kalan çocukların yaşam düzenleri, temel yaşam gereksinimleri, eğitim hayatı, psikolojik durumu, sosyal hayatı gibi çocukları ilgilendiren tüm konular kurumun çalışanları tarafından karşılanmaktadır. Yurtlar bir nevi çocuklar için ailelerin görevini yerine getirmektedir. Kuşkusuz çalışanlar çocuklara karşı aile görevlerini yerine getirirken duygularından bağımsız olamaz aynı şekilde çocuklarda kendileri hakkında kararlar alan çalışanlara duygularında arınarak sadece çalışan gözüyle bakamaz.

Yurtta kalan çocuklarla yapılan araştırmada yurtla devleti aynı gören çocukların çoğu kendilerine en yakın hissettikleri kurumu ne sahip oldukları aileleri ne de kendileri için önemli bir sosyal kurum olan okulu görmektedir, bu çocuklar kendilerine en yakın hissettikleri kurumu kaldıkları yurt olarak görmektedir (Suğur ve Doğru, 2010, 124). Yurtların ve yurt çalışanlarının çocuklar için bu kadar merkezi bir yer tutması çalışanların duygusal davranışları konusunda sorumluluğunun önemine işaret etmektedir. Yurtta kalan çocuklarla yapılan aynı araştırmada bu çocukların yurt müdiresini anne ve erkek meslek elemanlarını ve yurt müdürlerini baba olarak ifade ettikleri görülmüştür (Suğur ve Doğru, 2010, 122). Bu çocukların cinsel kimliklerini geliştirirken ailelerinin yanında kalan çocuklarla aynı yolu izledikleri fakat tek farkın ailelerin yanında kalan erkek çocukların babayı kız çocuklarının ise anneyi rol model alması olmasına rağmen yurtta kalan erkek çocukların rol model olarak kendilerini koruduğu ve disipline ettiğini düşündüğü sosyal çalışmacı ve kız çocuklarının herhangi bir sıkıntılarını ve gereksinimleri paylaştığı rol modelin yurt müdiresi olmasıdır.

Yurtta kalan çocuklar her türlü ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan yurt için yurtların kendilerinin her şeyleri olduğunu ve yurttan başka kimselerinin olmadığını ifade etmiştir (Suğur ve Doğru, 2010, 122).Yurtta ya da sevgi evlerinde kalan çocukların çoğu kaldıkları bu yerleri ailelerinden daha önemli bir yere koyarken çocukların gözünde çalışanların özel bir yer tutması ve tek ve biricik olma özelliği göstermesi muhtemeldir. Çalışanlar çocukların her birinin gözünde farklı bir duygusal

anlam ifade ederken çalışanlar açısından kalan çocukların sayıca çok olması aynı zamanda ilişkilerinin sadece duygusal olmayıp çalışanların çocuklarla ilişkilerinin birer iş sorumluluğu olması ve evrak işlemlerin varlığı da çalışanların çocuklar için önemli olan duyguları karşılayabilmesi açısından önemli bir sorunsal halini almaktadır. Yapılan araştırmada da çocuk yuvaları ya da yetiştirme yurtları gibi kuruluşlarda kalan çocukların sayıca çok olmasının kurum çalışanlarının çocukların özelliklerine göre davranma imkânlarını ortadan kaldırdığı sonucuna varılmıştır (Yazıcı, 2012, 513). Aynı çalışmada çocuk evleri gibi sayıca az olan çocukların kaldığı kurumlarda çalışanların çocukların özelliklerine göre bakım ve ilgiyi vererek yakından ilgilendiği bunun da çocukların güven duygusunun artmasına ve kişisel gelişimini olumlu yönde etkilediğine dair görüş sunulmuştur (Yazıcı, 2012, 513).

Bakım hizmeti alan engelliler ve yaşlılarla yapılan çalışmalara bakıldığında ise engellilerin temel ihtiyaçlarını karşılarken yaşadıkları zorlukları, yaşlıların ise eşlerinin kaybı, çocuklarından uzak yaşamaları, sosyal çevre kaybı, kültür, spor ve sağlık alanında yeterli imkânların sunulmaması, geçişte arzuladıkları şeyleri yerine getirememesi durumu, günlük rutin davranışlarını ve temel ihtiyaçlarını yerine getirirken karşılaştıkları zorluklar olduğu belirlenmiştir (Danış ve Genç, 2011, 172). Engelli ve yaşlıların yaşadıkları bu sıkıntılar bu kişilerin fiziksel sosyal ve psikolojik anlamda kayıplarına uyum süreçlerini engellemekte, baş etme mekanizmalarını azaltma ve stres ve depresyon gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Aynı zamanda kurum hizmeti alan engelli ve yaşlıların diğer hizmet alanları ile yaşadıkları sorunlar, kurumlarda günlerin rutin geçmesi ve sosyal hayatın kısıtlılığı, aile ve yakın çevreyle sorunlu ve kısıtlı ilişkilerin olması bu kişilerde hassasiyet geliştirebilir ve duygularını olumsuz yönde etkileyebilir. Bu durum da engelli ve yaşlılarla çalışan kurum çalışanlarının bu alanda hizmet alanlara karşı hassas ve duygusal ilişkiler kurarak davranmasına neden olabilir.

Hizmet alanlar dışında hizmet verenlerin özellikleri incelendiğinde ise psikolog, sosyolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, öğretmen gibi meslek elemanlarının duygularının, kişiliklerinin ve insani ilişkilerinin mesleki çalışmaları ile bütünleşmesinin beklendiği görülmektedir (Öztürk, 2009, 114). Duyguların sosyal hizmetlerde vurgulanması, sosyal hizmetlerin insancıl olma özelliği ile bağlantılı olup, meslek elemanlarının uygulamalarının etkin olması, insanlara yönelik olumlu

duyguların gösterilmesi ve güdülenmenin sürekli kılınması amacıyla gereklidir (Öztürk, 2009, 114).

Sosyal çalışmacıların müracaatçılarla ilişkilerinde müracaatçıları insan olarak görebildiği ve sevebildiği ölçüde sosyal oldukları, olumlu duygularla uygulamalarını yaptığı, inanarak, umut ederek severek yani samimi olumlu duygularla işlerini yerine getirdiği ölçüde müracaatçıları anlayabildiği ve müracaatçıların sorunlarını çözme ve yardım etme konusunda daha başarılı olduklarını söylemek mümkündür (Öztürk, 2009, 111). Genel olarak sosyal hizmet mesleğinde çalışanlar dezavantajlı grupların sorunlarının çözümünde ve mevcut durumlarının iyileştirilmesinde aracı rol üstlenmekte ve dezavantajlı grupların sorunları ve durumlarıyla ilgili önemli kararlar almaktadır (Uğur ve Erol, 2015, 987). Sosyal hizmet mesleğinde çalışanlarının duygularından arınarak akıllarıyla hareket etmeleri mesleklerinde yetersiz kalmalarına ve mesleklerini yaparken insancılıktan uzaklaşmalarına neden olmaktadır (Öztürk, 2009, 111). Sosyal çalışmacıların duygularını mesleki çalışmalarında kullanılmasının gerekliliğinin yanı sıra sosyal çalışmacılar mesleki çalışmalarında gereksinim odaklı da olmak zorundadır. Sosyal çalışmacılar bilgilerini kullanarak müracaatçılar ve hizmet alanların hissettikleri gereksinimleri anlamaya çalışmakta ve müracaatçı ve hizmet alanlarla birlikte hissedilen gereksinimleri karşılayacak hedefleri belirlemekte, böylelikle mesleki bilgi ve profesyonel değerler sistemi aracılığıyla çalışanların gerçek gereksinimlerinin ortaya çıkartılmasını sağlamaktadır (Yolcuoğlu, 2010, 48). Sosyal çalışmacı müracaatçıların ve hizmet alanların gereksinimlerini ortaya çıkarırken ve hedeflerini belirlerken kurduğu ilişkilerde duygusal unsurlardan faydalanmaktadır.

Sosyal çalışmacıların müracaatçılar ve hizmet alanlarla yaptığı çalışmalarda göstermesi gereken duygusal kurallardan birisi de “şefkatli” olmasıdır. Etkili bir sosyal hizmet uygulamasının temel şartı olarak görülen şefkat, hizmet verenlerin dertlerinden ve sorunlarından açığı çeken insanların bu acılarıyla ilgilenmelerini ve katılma istekliliğini gerektirir ve şefkat göstermeyen bir sosyal çalışmacı müracaatçısını kendisinden uzaklaştırır (Çiftci, 2014, 56).

Bakım işlerinin kurumlarda bakılan kişiyle duygusal bağı olmayan kişiler tarafından yapılıyor olması bakıcıların duygularını kullanmaması anlamına gelmemekte aksine duygularını kullanmamaları duygulardan tam olarak bağımsızlaşmış görev etiğine ters düşmekte hatta pratik sevgi kavramıyla birlikte bakıcıların hizmet alanlara

olumlu duygular oluşturmaya çalışarak gereksinimlerini karşılamakla yükümlü oldukları düşünülmektedir (Öztürk, 2009, 114). Duygularını kullanmalarının gerekli olduğu, uzun süre çocuk ve yaşlı bakım hizmeti veren kurumların çalışanlarında çeşitli psikomatik sıkıntıların meydana geldiği, çalışanların bu durumu iş hayatının dışında eşleri ve ailelerine de yansıttığı ve çeşitli sorunlar yaşadığı görülmüştür (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 217). Bu kurumlarda bakıcı olarak görev yapan çalışanların psikolojik ve fiziksel olarak büyük bir yük altında kaldıkları ve buna bağlı olarak uyum bozuklukları, depresyon gibi olumsuz psikolojik semptomlar gösterdiği, bakıcı olarak çalışanlar gibi sosyal hizmetlerde görevli diğer çalışanlarında benzer şekilde dezavantajlı gruplara ve bakıma muhtaç bireylere hizmet verdiklerinden dolayı benzer psikolojik sorunlar gösterdikleri ortaya çıkmıştır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 217).

Sosyal hizmetlerde bakıcı olarak çalışanların yaşadıkları çeşitli psikomatik sıkıntıların bir diğer nedeni de bakım görevi (duty to care) adı verilen yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre bakım hizmeti veren her kişi başkalarına bakmak konusunda aynı isteğe sahip değildir (Öztürk, 2009, 113). Bu yaklaşıma göre bakım verdiği kişilere verdiği hizmeti samimi duygularla ve içinden gelerek isteyerek yapan çalışanlar gönülsüz, zorunlu ve isteksiz çalışanlara göre daha az psikomatik sıkıntı yaşamaktadır. Bu anlamda bakım görevini isteyerek yapan kişilerin samimi duygularla hareket ettiği, isteksiz yapanların ise daha çok örgüt kuralları gereği yüzeysel davranış sergileyeceğini söylemek yanlış olmayacaktır. Fakat unutmamak gerekir ki her ne kadar samimi duygularla hatta kendi yakınlarına yoğun duygusal duygularla bakan kişilerin bile bakım işinin kısıtlayıcı yönü sebebiyle sıkıntı hissettikleri ve olumsuz duygular geliştirdiği gerçektir (Öztürk, 2009, 113). Bu anlamda samimi duygular sergileyen bakıcı görevindeki çalışanların da bir takım olumsuz sonuçlar yaşayacağını söylemek mümkündür. Yapılan araştırmalarda da bakıcı görevinde çalışanların stres, depresyon, moral bozukluğu, anksiyete, yorgunluk bezginlik ve tükenmişlik yaşadığı, bakıma gereksinim duyan kişilerin ise yaşam kalitesinin artması için çalışanların yaşadıkları bu olumsuz sonuçların olmaması gerekir (Danış ve Genç, 2011, 172).

Yoğun insan ilişkileri içerisinde çalışan ve müracaatçılara fayda sağlamak isteyen sosyal çalışmacıların müracaatçılarla ilişkilerinde yaşadıkları sorunlardan bazıları müracaatçılara faydalı olamama ve müracaatçılarının sorununu çözmemekten kaynaklı olarak yaşadıkları stres düzeylerinin yüksek olmasıdır (Uğur ve Erol, 2015,

991). Hablemitoğlu ve Özmete'nin (2012) yaptıkları araştırmaya göre sosyal çalışmacıların büyük çoğunluğunun işlerinin kendilerini kapana sıkıştırdığını hissettiği, işleri ile ilgili hayal kırıklığı, değersizlik ve kızgınlık duygusu yaşadığı, kendilerini zayıf ve yorgun hissettikleri ve işten sonra depresif özellikler gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 183).

Sosyal çalışmacıların müracaatçılarla ya da hizmet alanlarla yaşadığı etkileşimlerinin bir sonucu da çalışanların hizmet verdiği kişiler tarafından değiştirilme riskinin olmasıdır. Bu değişim bazen olumlu yönde hizmet verene katkı sağlayabilir, bazen de olumsuz yönleriyle hizmet veren için zararlı sonuçlar doğurabilir. Olumlu yönden sosyal çalışmacılar müracaatçılar ve hizmet alanlarla yaptıkları görüşmelerde bu kişilerin cesaretlerine, bilgeliklerine, merhametlerine, cömertliklerine, yaşadıkları olaylarla baş etme şekillerine şahit olarak bu kişilerin deneyimlerinden faydalanabilir empati kurarak farklı bakış alanları geliştirebilir. Olumsuz olarak ise sosyal çalışmacılar müracaatçılar ve hizmet alanlar tarafından sözel ve fiziksel zarara uğrayabilir, bu kişilerle çalışmalarında hayal kırıklığına uğrayabilir, aşağılayıcı tecrübeler yaşayabilir bu durumda hizmet verenlerin kendilerini sorgulayarak kendilerinden şüphe etmelerine neden olur (Çiftci, 2014, 44).

Sosyal hizmet mesleğinde meslek elemanlarının mağdurlar ve dezavantajlı gruplar dışında failerle çalışması da kendi değerleriyle de çatışmasına neden olmakta, failere karşı tarafsız kalmasını zorlaştırmakta, olumsuz duygularla hareket etme eğilimine girmesine neden olmaktadır. Örneğin ensest failiyle, masum insanları öldüren bir katille, tecavüzcü bir kişiyle çalışmak zorunda kalan kişiler olumlu duygular göstermelerinin yanı sıra olumsuz duygularını da bastırmak zorunda kalmaktadır.

Sosyal hizmet çalışanlarının müracaatçılar ve hizmet alanların hayatlarıyla ilgili önemli kararlar almasının ve bu konuda sorumluluklarının olmasının çalışanların omuzlarına yük yükleme ve stres yaşamaları normaldir. Sosyal çalışmacılarla yapılan araştırmada sosyal çalışmacıların yüksek iş taleplerine maruz kalması, müracaatçıların zor olması, kağıt evrak işleri ve yönetilemez dosya yükü nedeniyle yüksek stres yaşadıkları, yaşadıkları bu yüksek stres sonucunda da müracaatçılara aynı dinçlikle ve aynı enerjiyle ilgilenememekte, müracaatçıların sorunlarına odaklanamamaları nedeniyle psikolojik olarak yıpranmakta ve enerjilerinin tükenmeleri nedeniyle evrak

işlerini ve müracaatçılarla ilgili işlemleri sekteye uğramaktadır (Uğur ve Erol, 2015, 989).

Sosyal çalışmacılarla yapılan diğer araştırmalarda ise sosyal çalışmacıların mesleklerine bağlı olarak yaşadıkları bu yorgunluğun nedeni şefkat yorgunluğu kavramı çerçevesinde de değerlendirilmiş, şefkat yoğunluğunun ise sosyal çalışmacıların birey ve toplumun refahını arttırmak amacıyla insan ilişkilerinin yoğunluk gerektirmesinden ve yakın ilişkiler kurması gerektiğinden kaynaklandığı belirtilmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 174). Bir anlamda şefkat yorgunluğu şefkatin duygusal bir boyut göstermesi nedeniyle duygusal olarak gösterilen emeğin de yorgunluğunu ifade etmektedir. Sosyal çalışmacıların müracaatçıların sorunları ve niteliklerine göre müdahale ederken problem çözme ve karar verme potansiyelini etkileyen çalışma koşulları ve şefkat yorgunlukları sosyal çalışmacıların yorgunluk, stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 174).

Yapılan bir başka araştırmaya göre sosyal çalışmacıların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıyı içeren üç tükenmişlik türünün bakıcı olarak çalışanlara göre daha yüksek skorlara sahip olduğu bunun nedenin de meslek elemanlarının üniversite mezunu olmaları ve dezavantajlı birey ve grupların sorunlarına yönelik farkındalıklarının ve duyarlılıklarının daha fazla olması nedeniyle açıklanabileceği ileri sürülmüştür (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 223). Aynı zamanda meslek elemanlarının bu olumsuz sonuçları yaşamalarının nedenleri arasında müracaatçıların yaşadıkları travmatik deneyimlerin dinlenmesi ve bu olaylara tanık olunmasının da etkisi olmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 184). Meslek elemanların dezavantajlı grupların sorunlarına çözüm ararken aynı zamanda evrak yükü ve iş yükü ile de ilgilenmek zorunda kalmakta bu durumda müracaatçılarla ve hizmet alanlarla kurdukları bağı ve etkileşimi olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Sosyal hizmetlere bağlı meslek elemanlarıyla yapılan çalışmada sosyal çalışmacıların çok fazla vaka ile karşılaşmalarının, aşırı iş yükü altında olmalarının, halk denetimini sağlamak zorunda olmalarının, işleri verilen sürelerde bitirememelerinin, işleri bitirirken sahip olmaları gereken ekipman ve donanım gibi kaynakların yetersiz olmasının, işlerini saygın ve başkaları tarafından kabul edilebilir olmadıklarını düşünmelerinin, işyerlerinde mahremiyete sahip olmamalarının, çok çalışıp az başarılı olduklarını düşünmelerinin stres düzeylerini arttırdığı tespit edilmiştir (Uğur ve Erol, 2015, 992).

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

İl müdürlüğü ve il müdürlüğüne bağlı kuruluşların tükenmişlik düzeylerinin üç boyutu açısından farklılaştığı görülmektedir. Buna göre il müdürlüğünde çalışanların rehabilitasyon merkezinde çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha fazla olduğu bunun nedeninin ise il müdürlüklerinde çalışanların dezavantajlı gruplar, müracaatçılar ve hizmet alanlarla başvuru ve sosyal incelemeler sırasında ilk karşılaşan ve dezavantajlı grupların olumsuz ve dramatik durumlarına ilk müdahale eden kişiler olmasından kaynaklandığı ileri sürülmektedir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 224). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne bağlı kuruluşlarında çalışanlara yönelik yapılan çalışmalarda ise çalışanların en büyük stres kaynağı olarak iş yükünün fazla olmasını gördükleri tespit edilmiştir (Uğur ve Erol, 2015, 992). Bir başka neden ise sosyal hizmet çalışanlarının mesleklerinin niteliği gereği şefkat yorgunluğunu gerektirmesinden kaynaklanmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 183). Yaşlı hizmetlerinde çalışanlarda ise müracaatçılarla çalışanların müracaatçılarla görüştüktan sonra kendilerini yorgun, üzgün ve endişeli hissettikleri belirlenmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, 183). Bu kurum çalışanlarının dışında uzun süre cinsel istismar alanında birçok travmatik olaylar yaşamış müracaatçılarla

alışan meslek elemanlarının farklı olayları birleştirerek duygusal tepkilerinin giderek arttığı ve buna bağlı olarak şefkat yorgunluğunu derinden yaşadığı tespit edilmiştir (Hablemitoğlu ve zmete, 2012, 184).

Bilgin Emhan ve Bez'in (2011) iş memnuniyeti, tükenmişlik ve depresyon ile ilgili Diyarbakır Sosyal Hizmet kurumları çalışanlarıyla yaptığı araştırmada sosyal hizmet çalışanlarının yüksek derecede tükenmişlik yaşadıklarına dair bulgular olduğu, çalışanlardaki bu tükenmişlik sendromunun ve duygusal yorgunluklarının sebebinin sosyal hizmet çalışanlarının yaptıkları işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesi olduğu, daha önceki görüşlerle tutarlı olarak idealist ve istekli kişilerde daha fazla olduğu, işlerinde otonomiye sahip çalışanların ise daha az bu sendromdan etkilendiği tespit edilmiştir (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 216). Bu araştırmada 31-40 yaş arasındaki çalışanların 20-30 yaş aralıklarında olanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha fazla bulunduğu bunun nedeninin uzun süreli çalışmaların tahammllerinin azalmasıyla ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 222). Bu araştırmada erkelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun kadınlara göre daha yüksek olduğu bunun nedeninin ise toplumda erkeklere verilen cinsiyet rollerinin sert ve katı olması, kadınlara verilen rollerin ise naif ve uyumlu olması yönünde olduğu ve bu rollerin çalışanlar tarafından işlerine yansıtılmasının sonucunda meydana geldiği ileri sürülmüştür (Bilgin, Emhan ve Bez, 2011, 222). Erkeklerin ve kadınların çalışma hayatlarında cinsiyet rollerine göre göstermiş oldukları bu rollerde erkeklerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma göstermesinin nedeni daha fazla yüzeysel davranışta bulunmaları ve yüzeysel davranışında daha fazla çaba gerektirerek tükenmişliğe sebep olmasından olabilir. Bunun yanı sıra kadınların mracaatıllarla daha fazla bağ kurmalarının erkeklere oranla daha fazla şefkat yorgunluğu yaşamalarına neden olduğu şefkat yorgunluğuna da bağlı olarak kadınların mracaatılların rüyalarına bezer korkunç rüyalar gördükleri, hassas ve sempatik tutumlar gösterdikleri, mracaatılların travmatik deneyimleri hakkında görüştükten sonra uykularının kaçtığı, erkeklerin ise bu konularla daha fazla başa çıktığı görülmüştür (Hablemitoğlu ve zmete, 2012, 184).

BÖLÜM 3: YALOVA AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR İL MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bu bölümde araştırmanın planı, amacı, önemi, sınırlılıkları, kapsamı, hipotezleri belirtilecek, araştırmada kullanılan ölçeklerin hangileri olduğuna yer verilecek ve araştırmayla ilgili diğer analizler sunulacaktır.

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Müracaatçılar Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne danışma ve rehberlik hizmeti, maddi destek, psiko-sosyal destek almak amacıyla bağlı kuruluşlardan hizmet almak ve diğer konularda destek almak amacıyla gelmektedir. İl Müdürlüğüne gelen müracaatçılar zaman zaman kendilerini çaresiz hissetmekte, başka bir çıkar yol bulamamakta en ufak bir tavsiyeye ihtiyaç duymakta, kurumun vereceği maddi ve psiko-sosyal destek son umutları olabilmektedir. İl Müdürlüğüne bağlı kuruluşlarda ise çocuk, yaşlı, engelli ve kadın gibi ailelerinin yanında yaşama imkânı bulamamış duygusal olarak hassas olan dezavantajlı gruplar hizmet almaktadır. Müracaatçıların bu hassasiyeti ve duygusal olarak desteğe ihtiyaç duymalarının yanı sıra il müdürlüğüne başvuran müracaatçılar ve kuruluşlarda hizmet alanlar zaman zaman oldukça zor olabilmekte, iletişime açık olmamakta, öfkelerini çalışanlardan çıkarabilmekte ve psikolojik ve fiziksel zarar verebilmektedir. Müracaatçıların ve hizmet alanların zaman zaman hassas olan durumlarına zaman zaman da zor ve dirençli olan durumlarına göre çalışanlar duygularını ve davranışlarını düzenlemek zorunda kalabilmektedir. Çalışanlara bir yandan özellikle hizmet alanlara duygusal yönden destek olma görevi verilmişken bir yandan da çalışırken yaşamış olduğu sorunlar çalışanlara duygularını duruma göre ayarlama yükümlülüğü getirmektedir. Çalışanların sergilemiş olduğu tüm duygusal emek davranışlarının sonuçlarının çalışanların iş yaşamı dışında özel hayatını da etkiliyor olması bu davranışlarının sonuçlarını da önemli hale getirmektedir. Çalışanların göstermiş olduğu duygusal emek davranışlarının çalışanlarda tükenmişlik sendromuna neden olabilmesi sosyal hizmetler alanında çalışan kişileri daha da önemli hale getirmektedir. Bu yüzden bu çalışmanın amacı il müdürlüğünde ve bağlı

kuruluşlarında çalışan kişilerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, Anadolu Kalkınma Vakfı Çocuk Evleri Sitesi, Sosyal Hizmet Merkezi, Milli Piyango Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Kadın Konukevi, Çocuk Koruma İlk Müdahale Birimi, Merkez Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Çınarcık Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde çalışan kişileri kapsamaktadır.

3.3. Araştırmanın Varsayımı ve Sınırlılıkları

Araştırmaya konu olan ölçekler il müdür yardımcıları ve bağlı kuruluşların müdür ve müdüriyesi önderliğinde 2 gün süre ile o an kuruluştaki çalışan bütün kişilere dağıtılarak çalışanlardan ölçekleri doldurması istenmiştir. Kuruluş müdür ve müdüreleri çalışmanın konusu ve toplanacak verilerin amacına uygun olarak kullanacağına ve bu çalışmanın kendilerini olumsuz yönde etkilemeyeceğine dair gerekli açıklamaları yapmıştır. Formların 2 gün süreyle dağıtılmış olması ölçek formları nöbet izninde olanlara ya da o sırada çalışmayan kişilere ulaşmamış olmasına neden olabilir. Fakat örneklem araştırmanın evrenini temsil edecek kadar fazladır. Çalışanlar ölçekleri doldururken soruları algılamakta zorlanabilir ve yeterince özen göstermemiş olabilir. Bunun yanı sıra çalışanlar birbirleriyle ölçekleri tartışarak benzer şekilde doldurmuş olabilirler. Aynı zamanda çalışanlar beğenilme ve işini özenle yaptıklarını göstermek amacıyla ölçekteki soruları olumlu yanıtlayarak doğru hislerini yansıtmamış olabilirler. Ayrıca sosyal bilimlere özgü genel sınırlılıklar bu araştırma için de geçerlidir. Anketle toplanan verilerin güvenilirliği ve geçerliliği veri toplamada kullanılan tekniğin geçerliliği ile sınırlıdır.

3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi

Çalışma kapsamında Yalova Aile ve Sosyal Politikalar ve kendisine bağlı 8 kuruluşunda çalışan kişilerce 238 form doldurulmuş bu formların yaklaşık 17si çeşitli nedenlerle geçersiz sayılarak 221 anket analize tabi tutulmuştur. Veriler istatistik paket programı

(SPSS) ile analiz edilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde ölçeklere ilişkin frekans dağılımı, güvenirlik analizi sonuçları, korelasyon ve varyans analizleri sonuçları yer almaktadır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla 2 sayfalık bir form kullanılmıştır. Çalışanlara uygulanan bu anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm ankete katılanlarının kişisel bilgilerini içermektedir. Bu bölümde sorulan sorular çalışmaya katılanların yaşı, cinsiyeti, medeni durumları, çalıştıkları birim, meslekleri, meslekte çalışma süreleri ve mesleklerinden duydukları ekonomik tatminin düzeyinden oluşmaktadır. İkinci bölümde Mashlach Tükenmişlik Ölçeği üçüncü bölümde ise Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

3.5.1. Mashlach Tükenmişlik Ölçeği

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

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

3.5.2. Duygusal Emek Ölçeği

Bu ölçeğin Türkçeye uyarlaması Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın tarafından (2013) Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes’in (2000) duygusal emek ölçeğinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesi sonucu oluşturulmuştur. Ölçek duygusal emek boyutunun üç türünü de (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış) içermektedir. Bu ölçeğin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları yüzeysel rol yapma için 0.84, derinden rol yapma için 0.90 samimi davranış için ise 0.83 olarak bulunmuştur. Ölçek için yapılan güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları sonucu ölçeğin güvenirlik ve geçerlilik açısından yeterliliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Ölçekte yer alan ilk 6 soru yüzeysel rol yapmayı, sonraki 4 soru derinden rol yapmayı ve son 3 soru ise samimi davranışı kapsamaktadır. Çalışmaya katılanlar ölçek maddelerini 5 basamaklı olan Likert Ölçeğine göre (hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve hiçbir zaman) değerlendirmişlerdir. Bu ölçeğe göre çalışanlardan her bir madde için kendilerini en iyi ve gerçek olarak ifade eden seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. Ölçekteki maddelere örnek olarak yüzeysel davranışa “Hizmet alanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım”, “Hizmet alanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim”; derinlemesine davranışa “ Hizmet alanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.”, samimi davranışa ise “Hizmet alanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” örnek olarak verilebilir. Ölçekte “Hiçbir zaman”, “Çok Nadir”, “Bazen”, “Çoğu zaman” ve “Her zaman” seçeneklerinden oluşan 5li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

3.6. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde Yalova Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarına uygulanan ölçeklerin güvenilirlik analizlerine ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Güvenilirlik, ölçmenin tesadüfî yanılğılardan arınık olmasını, ölçülmek istenen belirli bir şeyin sürekli aynı sembolleri almasını, ölçümlerin tutarlılığını ve ölçme sırasında aynı süreçlerin izlenmesi ve aynı ölçütlerin kullanılması ile aynı sonuçların alınmasını ifade etmektedir(Karaca, . Genel olarak güvenilirliğin ölçekte ifadelerin birbiriyle tutarlılığını ortaya koyan kıstas olduğunu söylemek mümkündür. İçsel tutarlılık yöntemi olan ve sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan Cronbach's Alfa Katsayısının 0,70 değerinin üzerinde olması ölçeğin güvenilirliğinin kabul edilmesi anlamına gelmektedir. Tüm anket sorularına bakıldığında Cronbach Alfa değerinin 0,708 ile kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

3.7. Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri yapılan araştırmalara göre en çok yüzeysel emek davranışlarının tükenmişliğe özellikle duygusal tükenmeye yol açtığı sonucuyla tutarlı olarak Yalova Aile ve Sosyal Politikalar çalışanlarının samimi davranış ve derinlemesine davranış gösteriyorlarsa eğer tükenmişlik düzeylerinin düşük olacağı, yüzeysel davranış gösterdiği ölçüde ise tükenmişlik düzeylerinin fazla olacağı varsayımına dayanmaktadır.

H1: Yalova ASP çalışanlarının yüzeysel davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki vardır.

H1a: Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H1b. Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki vardır.

H1c. Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki vardır.

H2: Yalova ASP çalışanlarının derinlemesine davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki vardır.

H2a: Derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H2b: Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki vardır.

H2c: Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki vardır.

H3: Yalova ASP çalışanlarının samimi davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki yoktur.

H3a: Samimi davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki yoktur.

H3b: Samimi davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki yoktur.

H3c: Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki yoktur.

H4: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri demografik verilere göre değişiklik gösterir.

H4a: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

H4b: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, cinsiyete bağlı olarak farklılık gösterir.

H4c: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.

H4d: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık gösterir.

H4e: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışılan birime bağlı olarak farklılık gösterir.

H4f: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.

H4f: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, meslekten duyulan ekonomik tatmine bağlı olarak farklılık gösterir.

3.8. Bulgular ve Yorumlar

Tablo 1: Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

TABLolar	GRUPLAR	FREKANS (N)	YÜZDE (%)
Yaş	20-25	25	11,3
	26-30	35	15,8
	31-35	52	23,5
	36-40	41	18,6
	41-45	37	16,7
	46-50	22	10,0
	51-55	9	4,1
	Toplam	221	100
	Kadın	142	64,3

Cinsiyet	Erkek	79	35,7
	Toplam	221	100
Medeni Durum	Evli	144	65,5
	Bekar	76	34,5
	Toplam	221	100
Öğrenim Durumu	İlköğretim	42	19,0
	Lise	106	48,0
	Yüksekokul	21	9,5
	Lisans	47	21,3
	Yüksek Lisans	4	1,8
	Doktora	1	0,4
	Toplam	221	100
Çalışılan Birim	Çocuk	55	24,9
	Kadın	16	7,2
	Yaşlı	65	29,4
	Engelli	61	27,6
	Diğer	24	10,9
	Toplam	221	100
Meslek	Temizlik elemanı	33	14,9
	Özel güvenlik	7	3,2
	Teknisyen	5	2,3
	Bakım Elemanı	82	37,1
	Danışma	18	8,1
	Sosyal Çalışmacı	12	5,4
	Psikolog	4	1,8
	Sosyolog	6	2,7
	Öğretmen	5	2,3
	Avukat	2	0,9
	Memur	10	4,5
	İdareci	3	1,4
	Sağlık memuru/hemşire	7	3,2
	Doktor	1	0,5
	Çocuk eğitici	2	0,9
	Fizyoterapist	1	0,5
	Yurt yönetim memuru	2	0,9
	Din görevlisi	1	0,5
	Çocuk gelişimcisi	2	0,9
	Diğer	18	8,1
	Toplam	221	100
Meslekte Çalışma Süresi	5 yıl veya daha az	116	52,5
	6-10 yıl	57	25,8
	11-15 yıl	24	10,9
	16-20 yıl	10	4,5
	21-25 yıl	14	6,3
	Toplam	221	100

Ekonomik tatmin	Çok iyi	35	15,8
	Orta	141	63,8
	Az	23	10,4
	Tatmin etmiyor	22	10,0
	Toplam	221	100

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

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

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

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

Çalışanların geneline bakıldığında sırasıyla 82 çalışanla (%37,1) en çok bakım elemanlarının olduğu, ikinci sırada 33 kişiyle (%14,9) temizlik elemanı olduğu, 18 (%8,1) kişinin danışma ve 18 (%8,1) kişinin diğer mesleklerde çalışanlar olduğu, 12 (%5,4) kişinin sosyal çalışmacı, 10 kişinin (%4,5) memur, 7 (%3,2) kişinin özel güvenlik, 7 (%3,2) kişinin sağlık memuru/hemşire, 6 kişinin (%2,7) sosyolog, 5 (%2,3) kişinin teknisyen, 5 (%2,3) kişinin öğretmen, 4 (%1,8) kişinin psikolog, 3 kişinin (%1,4) idareci, 2 kişinin (%0,9) avukat, 2 kişinin (%0,9) çocuk eğiticisi, 2 kişinin (%0,9) yurt yönetim memuru, 2 kişinin (%0,9) çocuk gelişimci, 1 kişinin doktor (%0,9)

ve 1 kişinin (%0,9) din görevlisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların meslek dağılımlarına bakıldığında insanlarla birebir yoğun ve sık iletişimde olan 82 çalışanla (%37,1) bakım elamanlarının, sosyal servis çalışanlarının ve grup sorumluları gibi meslek elemanlarını oluşturan sosyal çalışmacıların 12 (%5,4), 7sinin (%3,2) sağlık memuru/hemşire, 6sının (%2,7) sosyolog, 5inin (%2,3) öğretmen, 4ünün (%1,8) psikolog, 2sinin (%0,9) çocuk eğiticisi, 1inin doktor (%0,9), 1inin (%0,9) fizyoterapist, 1inin (%0,9) in görevlisi olarak tüm çalışanların %57,4ünü oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda müracaatçı ve hizmet alanlarda daha çok ilişki içerisinde olan bakım elamanları, sosyal servis çalışanları ve grup sorumlularının yarısından fazlasını oluşturduğu tespit edilmiştir.



3.8.1. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 2: Duygusal Emek Ölçeği

Ölçek İsmi	İfade NO	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Baskılık
Duygusal emek ölçeği	1	Hizmet alanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1,92	1,23	1,08	0,04
	2	Hizmet alanlarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	1.98	1,28	,0,96	-0,360
	3	Hizmet alanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1,74	1,242	1,453	0,738
	4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	1,647	1,062	1,616	1,748
	5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1,62	1,08	1,764	2,221
	6	Hizmet alanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1,828	1,069	1,204	0,827
	7	Hizmet alanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	3,762	3,844	12,246	170,429
	8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	3,411	1,457	-,562	-1,091
	9	Hizmet alanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	3,83	1,280	-1,072	0,129
	10	Hizmet alanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	3,497	1,444	-,589	-1,021
	11	Hizmet alanlara sergilediğim duygular samimidir.	4,56	0,821	-2,457	6,872
	12	Hizmet alanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	4,12	1,001	-1,437	2,048
	13	Hizmet alanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	4,19	0,94	-1,208	1,201

Tablo 3: Mashlach Tükenmişlik Ölçeği

Ölçek İsmi	İfade NO	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Baskılık
Mashlach Tükenmişlik Ölçeği	1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1,772	1,017	,968	-,219
	2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,13	1,007	,437	-,862
	3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1,54	,844	1,441	1,100
	4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım..	3,627	1,014	-,973	,834
	5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,190	,587	3,458	11,936
	6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,117	1,089	,574	-,577
	7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4,00	,865	-1,024	1,745
	8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	1,909	1,089	,887	-,196
	9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,181	1,030	-1,431	1,684
	10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1,732	1,019	1,324	,851
	11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1,770	1,061	1,240	,639
	12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	4,037	1,033	-1,299	1,623
	13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1,98	1,144	,783	-,547
	14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	2,394	1,270	,328	-1,068
	15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,310	,784	3,013	9,436
	16	Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,018	1,031	,672	-,326
	17	İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	3,92	1,059	-,927	,280

Tablo 3 devamı: Mashlach Tükenmişlik Ölçeği

Ölçek İsmi	İfade NO	İfadeler	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Mashlach Tükenmişlik Ölçeği	18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	3,859	1,099	-,800	,004
	19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,861	1,099	-,800	,195
	20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,416	,846	2,261	4,880
	21	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	3,968	1,097	-1,188	,919
	12	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1,778	1,091	1,170	,306

Duygusal Emek Ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde verilerin 3,00 civarında dağıldığı gözlenmektedir. Duygusal emek ölçeği için ise veri seti incelendiğinde en düşük standart sapmanın 0,94 ile 13. Maddede, en yüksek standart sapmanın ise 3.84 ile 7. maddenin olduğu görülmektedir. Verilerin ortalamaya göre dağılımını gösteren standart sapma ise 0,9-3,8 aralığında değerler almış olup ortalama yaklaşık 1,2 değeri civarındadır. Duygusal emek ölçeğinin bu anlamda standart sapması birbirine yakın çıkmış ve ifadelere verilen cevaplar yakın değerlere düşmüştür. Bu ölçek için verilerin ortalamaya yakın düştüğü ifade edilebilir. Tükenmişlik ölçeğinde ortalamaların 2,5-3,0 arasında olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği için ise veri seti incelendiğinde en yüksek standart sapmanın 1,270 ile 14. Maddede, en düşük standart sapmanın ise 0,587 ile 5. maddenin olduğu görülmektedir. İki ölçekte de veri setindeki dağılımın normal dağılım gösterip göstermediğine bakmak için çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmaktadır. İstatistiksel anlamda çarpıklığın $+2$, basıklığın ise $+7$ aralığında olması normal dağılım sınırlarını ifade etmektedir. Her iki ölçeğin de çarpıklık ve basıklık değerleri verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir.

3.8.2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

İki değişken arasında birlikteliği ve ilişkinin yönünü belirlemek için en sık kullanılan yöntem korelasyon analizidir. Bu analize karşılıklı ilişki analizi de denilmektedir. Doğrusal ilişkileri ortaya çıkaran bu analizde, korelasyon katsayısı; bir değişkendeki değişimin diğer değişkendeki değişimin ne kadarını açıkladığını gösterir. Bu analiz sebep sonuç ilişkisini göstermediği için bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ya da iki bağımsız değişken arasında da yapılabilir (Altunışık vd, 2010, 226). Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değer alır. Katsayı pozitif ise değişkenlerden biri artıyorken diğeri de artıyor, katsayı negatif iken değişkenlerden biri artıyorken diğeri azalıyor demektir.

Araştırma verilerini incelemek amacıyla kullanılan analiz yöntemlerinden birisi de T Testidir. T testi ile değişkenlerin ortalama değerlerin öngörülen değerlerle farklılaşıp farklılaşmadığına, değişkenler arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakılmaktadır (Altunışık vd, 2010, 180). Bu testle ankette yer alan demografik değişkenler T testiyle analize tabi tutulmuştur.

3.8.3. Araştırma Hipotezlerinin Analiz Sonuçları

H1: Yalova ASP çalışanlarının yüzeysel davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki vardır.

H1a: Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H1b. Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki vardır.

H1c. Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki vardır.

Tablo 4: Yüzeysel Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri

	Ortalama	Standart Sapma	N
Yüzeysel davranış	1,7937	,88007	221
Duygusal Tükenme	1,9198	1,9198	221
Duyarsızlaşma	1,5590	,65103	220
Kişisel Başarı Hissi	3,9307	,59696	221

Tablo 5: Yüzeysel Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu

		Yüzeysel Davranış	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel B.
Yüzeysel Davranış	Pearson Korelasyon	1	,175**	,272**	,112**
	Anlamlılık		,009	,000	,097
	N	221	221	220	221
Duygusal tükenme	Pearson Korelasyon	,175**	1	,651**	-,321**
	Anlamlılık	,009		,000	,000
	N	221	221	221	221
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon	,272**	,651**	1	-,297**
	Anlamlılık	,000	,000		,000
	N	220	221	221	221
D. Kişisel Başarı H.	Pearson Korelasyon	,112**	-,321**	-,297**	1
	Anlamlılık	,097	,000	,000	
	N	221	221	221	221

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

Yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır ($r = 175$). Böylelikle H1a hipotezi kabul edilmiştir.

Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır ($r = 272$). Böylelikle H1b hipotezi kabul edilmiştir.

Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır ($r = 272$). Böylelikle H1c hipotezi kabul edilmiştir.

H2: Yalova ASP çalışanlarının derinlemesine davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki vardır.

H2a: Derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H2b: Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki vardır.

H2c: Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki vardır.

Tablo 6: Derinlemesine Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri

	Ortalama	Standart Sapma	N
Derinlemesine Dav.	3,6241	1,534	221
Duygusal Tükenme	1,9198	1,9198	221
Duyarsızlaşma	1,5590	,65103	220
Kişisel Başarı Hissi	3,9307	,59696	221

Tablo 7: Derinlemesine Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu

	Yüzeysel Davranış	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel B.
Derinlemesine Dav. Pearson Korelasyon	1	-,267*	-,188**	,298**
Anlamlılık		,000	,005	,000
N	221	221	220	221
Duygusal tükenme Pearson Korelasyon	-,267*	1	,650**	-,321**
Anlamlılık	,000		,000	,000
N	221	221	221	221
Duyarsızlaşma Pearson Korelasyon	-,188**	,650**	1	-,297**
Anlamlılık	,005	,000		,000
N	220	221	221	220
D. Kişisel Başarı H. Pearson Korelasyon	,298**	-,321**	-,297**	1
Anlamlılık	,000	,000	,000	
N	221	221	220	221

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Derinlemesine davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır ($r = -.188$). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin azalacağı sonucu çıkmıştır. Böylelikle H2a hipotezi kabul edilmiştir.

Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır ($r = .272$). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın azalacağı sonucu çıkmıştır. Böylelikle H2b hipotezi kabul edilmiştir.

Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır ($r = .298$). Böylelikle H2c hipotezi kabul edilmiştir.

H3: Yalova ASP çalışanlarının samimi davranışları ile tükenmişlik türleri arasında ilişki yoktur.

H3a: Samimi davranış ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H3b: Samimi davranış ile duyarsızlaşma arasında ilişki vardır.

H3c: Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ilişki vardır.

Tablo 8: Samimi Davranış ve Tükenmişlik Alt Boyutları Betimsel İstatistikleri

	Ortalama	Standart Sapma	N
Samimi Davranış	4,2941	,76374	221
Duygusal Tükenme	1,9198	1,9198	221
Duyarsızlaşma	1,5590	,65103	220
Kişisel Başarı Hissi	3,9307	,59696	221

Tablo 9: Samimi Davranış-Duygusal Tükenme Korelasyon Analiz Tablosu

		Yüzeysel Davranış	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel B.
Samimi Davranış	Pearson Korelasyon	1	-,261 *	-,368**	,353**
	Anlamlılık		,000	,000	,000
	N	221	221	220	221
Duygusal tükenme	Pearson Korelasyon	-,261 *	1	,650**	-,321**
	Anlamlılık	,000		,000	,000
	N	221	221	221	221
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon	-,368**	,650**	1	-,297**
	Anlamlılık	,000	,000		,000
	N	220	221	221	220
D. Kişisel Başarı H.	Pearson Korelasyon	,353**	-,321**	-,297**	1
	Anlamlılık	,000	,000	,000	
	N	221	221	220	221

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Samimi davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır ($r = -,261$). Samimi davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin azalacağı sonucu çıkmıştır. Böylelikle H3a hipotezi kabul edilmiştir.

Samimi davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır ($r = -,368$). Samimi davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın azalacağı sonucu çıkmıştır. Böylelikle H3b hipotezi kabul edilmiştir.

Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki vardır ($r = ,353$). Böylelikle H2c hipotezi kabul edilmiştir.

H4: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri demografik verilere göre değişiklik gösterir.

H4a: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, cinsiyete duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

H4b: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

H4c: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.

H4d: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık gösterir.

H4e: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışılan birime bağlı olarak farklılık gösterir.

H4f: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.

H4g: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, meslektan duyulan ekonomik tatmine bağlı olarak farklılık gösterir.

H4a: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, cinsiyete duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 10: Cinsiyet Grup İstatistikleri

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart Sapma
Yüzeysel Davranış	Kadın Erkek	142 79	1,725 1,916	,915 ,802
Derinlemesine Davranış	Kadın Erkek	142 79	3,498 3,849	,101 ,221
Samimi Davranış	Kadın Erkek	142 79	4,349 4,194	,733 ,810
Duygusal Tükenme	Kadın Erkek	142 79	2,006 1,771	,785 ,695
Kişisel Başarı Hissi	Kadın Erkek	142 79	3,932 3,928	,586 ,619
Duyarsızlaşma	Kadın Erkek	142 79	1,571 1,537	,683 ,590

Duygusal Emek ve tükenmişlik ölçeğinin cinsiyet açısından anlamlı düzeyde fark gösterip göstermediklerini analiz etmek için t testine bakılmıştır. Test sonucuna bakıldığında Duygusal Tükenmenin kadınlarda 2,006 erkeklerde ise 1,771 olduğu, diğer boyutlara göre en çok farkın olduğu boyutun bu olduğu, dolayısıyla kadınların erkeklere göre biraz daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını söylemek mümkündür. Genel olarak cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı, ortalamaların birbirlerine yakın olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Böylelikle H4a reddedilmiştir.

H4b: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 11: Medeni durum grup istatistikleri

Medeni Durum		N	Ortalama	Standart Sapma
Yüzeysel Davranış	Evli	144	1,720	,841
	Bekar	76	1,936	,941
Derinlemesine Davranış	Evli	144	3,702	1,686
	Bekar	76	3,487	1,199
Samimi Davranış	Evli	144	4,317	,764
	Bekar	76	4,254	,769
Duygusal Tükenme	Evli	144	1,898	,753
	Bekar	76	1,962	,782
Kişisel Başarı Hissi	Evli	144	3,946	,602
	Bekar	76	3,918	,574
Duyarsızlaşma	Evli	144	1,477	,589
	Bekar	76	1,717	,736

Yapılan analizler sonucunda medeni duruma göre duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik alt boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı, evli ve bekâr çalışanların hemen hemen aynı ortalamalara sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle H4b hipotezi reddedilmiştir.

H4c: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 12: Yaşa Göre Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davranış	1,743	6	214	,420
Derinlemesine Davranış	,797	6	214	,574
Samimi Davranış	2,075	6	214	,057
Duygusal Tükenme	1,313	6	214	,252
Duyarsızlaşma	4,190	6	214	,001
Kişisel Başarı Hissi	,667	6	214	,668

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu hariç duygusal emek davranışlarının tüm boyutlarına ve tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi boyutuna anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna bakılabilir. Yüksek lisans ve doktora eğitim durumundan çıkarıldığında ortalamaların birbirlerine yakın olduğundan ve anlamlı bir fark olmadığından söz etmek mümkündür.

Tablo 13: Yaşa Göre Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	An- lamlı- lık
Yüzeysel Davr.	Gruplar Arası	4,693	6	,782	1,010	,420
	Gruplar İçi	165,702	214	,774		
	Toplam	170,396	220			
Derinlemesine Davr.	Gruplar Arası	16,905	6	2,817	1,244	,306
	Gruplar İçi	500,979	214	2,341		
	Toplam	517,883	220			
Samimi Davr.	Gruplar Arası	7,048	6	1,175	2,073	,058
	Gruplar İçi	121,279	214	,567		
	Toplam	128,327	220			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	5,340	6	,890	1,561	,160
	Gruplar İçi	122,015	214	,570		
	Toplam	127,355	220			
Kişisel Başarı H.	Gruplar Arası	6,589	6	1,098	3,273	,004
	Gruplar İçi	71,811	214	,336		
	Toplam	78,401	220			

Duyarsızlaşma alt boyutunun anlamlılık düzeyi varyansların homojenliği testinde 0,05 değerinden küçük (,001) olduğu için grup varyanslarının homojen olmadığı sonucuna varılır. Anova tablosuna bakıldığında duygusal emeğin tüm alt boyutlarının, tükenmişlik düzeylerine bakıldığında ise duygusal tükenme alt boyutunun anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bunun sonucu olarak, derinlemesine davranış, samimi davranış ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının yaşa göre farklılık göstermediği belirtilebilir. Anlamlılık düzeyi 0,05'in altında olan kişisel başarı hissi boyutunun yaş aralığına göre farklılık olduğu görülmektedir. En çok kişisel

başarı hissi duyan çalışanların 36-40 yaşları arasında en fazla kişisel başarı hissi duyduğu 36-40 yaş arası sırasıyla 41-45, 31-35, 51-55, 20-25, 46-50, 26-30 yaş aralığının takip ettiği görülmektedir. Dolayısıyla yaş arttıkça kişisel başarının artacağı ya da azalacağına yönelik doğrusal bir varsayımdan söz etmek mümkün değildir. Yaşa göre dağılımların farklı olması yaş aralığındaki kişi grup ortalamaları arasındaki farktan ya da çalışanların kendi kişisel, psikolojik, ortam özelliklerinden kaynaklanıyor olabilir. Dolayısıyla H4c kısmen kabul edilmiştir.

H4d: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 14: Eğitim Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davranış	1,793	4	215	,231
Derinlemesine Davranış	,337	4	215	,853
Samimi Davranış	1,306	4	215	,269
Duygusal Tükenme	,512	4	215	,727
Duyarsızlaşma	3,341	4	215	,011
Kişisel Başarı Hissi	,354	4	215	,841

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu hariç duygusal emek davranışlarının tüm boyutlarına ve tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi boyutuna anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna bakılabilir.

Tablo 15: Eğitim Seviyesine Göre Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlam lılık
Yüzeysel Davr.	Gruplar Arası	2,332	5	,464	,594	,705
	Gruplar İçi	168,074	215	,782		
	Toplam	170,396	220			
Derinlemesine Davr.	Gruplar Arası	76,970	5	15,394	7,506	,000
	Gruplar İçi	440,913	215	2,051		
	Toplam	517,883	220			
Samimi Davr.	Gruplar Arası	6,007	5	1,201	2,112	,065
	Gruplar İçi	122,320	215	,569		
	Toplam	128,327	220			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	25,499	5	5,100	10,765	,000
	Gruplar İçi	101,856	215	,474		
	Toplam	127,355	220			
Kişisel Başarı H.	Gruplar Arası	3,017	5	,603	1,721	,131
	Gruplar İçi	75,384	215	,351		
	Toplam	78,401	220			

Duyarsızlaşma alt boyutunun anlamlılık düzeyi varyansların homojenliği testinde 0,05 değerinden küçük (,011) olduğu için grup varyanslarının homojen olmadığı sonucuna varılır. Anova tablosuna bakıldığında duygusal emeğin yüzeysel davranış ve samimi davranış alt boyutlarının, tükenmişlik düzeylerine bakıldığında ise kişisel başarı hissi alt boyutunun anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bunun sonucu olarak, derinlemesine davranış, samimi davranış ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının eğitim seviyesine göre farklılık göstermediği belirtilebilir. Anlamlılık düzeyi 0,05'in altında olan derinlemesine davranış ve duygusal tükenme alt boyutlarında eğitim düzeylerine göre farklılık olduğu görülmektedir. En

çok derinlemesine davranış sergileyen çalışanların ilköğretim mezunu kişiler olduğu, ilköğretim mezunlarını lise mezunlarının izlediği, lise mezunlarından sonra önlisans, yüksek lisans, lisans ve doktora mezunlarının geldiği görülmektedir. Araştırma verilere göre çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe derinlemesine davranışlarının azaldığı sonucuna ulaşmak mümkündür. Dolayısıyla H4d yüksek oranda desteklenmiştir.

H4e: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışılan birime bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 16: Çalışılan Birime Göre Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davranış	7,844	4	216	,000
Derinlemesine Davranış	,366	4	216	,832
Samimi Davranış	2,906	4	216	,023
Duygusal Tükenme	3,724	4	216	,006
Duyarsızlaşma	,223	4	216	,926
Kişisel Başarı Hissi	,160	4	216	,958

Duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranış ve tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutuna anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna bakılabilir

Tablo 17: Çalışılan Birimlere Göre Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlam lılık
Derinlemesine Dav.	Gruplar Arası	24,612	6	6,153	2,694	,832
	Gruplar İçi	493,271	214	2,284		
	Toplam	517,883	220			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	3,109	6	,777	1,863	,118
	Gruplar İçi	90,135	214	,417		
	Toplam	93,244	220			
Kişisel Başarı H.	Gruplar Arası	6,114	6	1,529	4,568	,001
	Gruplar İçi	72,286	214	,335		
	Toplam	78,401	220			

Anova tablosuna bakıldığında derinlemesine davranış ve duyarsızlaşma alt boyutunun anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, derinlemesine davranış ve duyarsızlaşma alt boyutlarının çalışılan birimlere göre farklılık göstermediği belirtilebilir. Anlamlılık düzeyi 0,05'in altında olan kişisel başarı hissi alt boyutunun çalışılan birime göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Kişisel başarı hissinin sıralaması yaşlı, engelli, diğer, kadın ve çocuk şeklinde olmuştur. Dolayısıyla H4e kısmen kabul edilmiştir.

H4f: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 18: Çalışma Yılına Göre Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davranış	,668	4	216	,615
Derinlemesine Davranış	,251	4	216	,909
Samimi Davranış	2,670	4	216	,033
Duygusal Tükenme	1,935	4	216	,106
Duyarsızlaşma	1,159	4	216	,186
Kişisel Başarı Hissi	1,351	4	216	,2522

Duygusal emek davranışının samimi boyutu hariç duygusal emek davranışlarının diğer boyutları ve tükenmişliğin tüm boyutlarının anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna bakılabilir.

Tablo 19: Çalışma Süresine Göre Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlı lık
Yüzeysel Davr.	Gruplar Arası	2,934	4	,734	,946	,434
	Gruplar İçi	167,461	216	,775		
	Toplam	170,396	220			
Derinlemesine Davr.	Gruplar Arası	8,170	4	2,042	,886	,485
	Gruplar İçi	509,714	216	2,360		
	Toplam	517,883	220			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	4,055	4	1,014	1,776	,135
	Gruplar İçi	123,00	216	,571		
	Toplam	127,355	220			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	,380	4	,095	,221	,927
	Gruplar İçi	92,864	216	,430		
	Toplam	93,244	220			
Kişisel Başarı H.	Gruplar Arası	,664	4	,168	,468	,759
	Gruplar İçi	77,727	216	,360		
	Toplam	78,401	220			

Anova tablosuna bakıldığında yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, bu alt boyutlarının çalışma süresine göre farklılık göstermediği belirtilebilir. Dolayısıyla H4e hipotezi yüksek oranda desteklenmiştir.

H4g: Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri, meslekten duyulan ekonomik tatmine bağlı olarak farklılık gösterir.

Tablo 20: Gelir Memnuniyeti Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davranış	,040	3	217	,989
Derinlemesine Davranış	,306	3	217	,821
Samimi Davranış	1,164	3	217	,325
Duygusal Tükenme	2,147	3	217	,095
Duyarsızlaşma	1,040	3	217	,376
Kişisel Başarı Hissi	1,946	3	217	,123

Duygusal emek davranışlarının ve tükenmişliğin tüm alt boyutlarının anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna bakılabilir.

Tablo 21: Gelir Memnuniyetine Göre Anova Tablosu

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlı lık
Yüzeysel Davr.	Gruplar Arası	4,166	3	1,389	1,813	,146
	Gruplar İçi	166,229	217	,766		
	Toplam	170,396	220			
Derinlemesine Davr.	Gruplar Arası	7,893	3	2,631	1,119	,342
	Gruplar İçi	509,991	217	2,350		
	Toplam	517,883	220			
Samimi Davr.	Gruplar Arası	,457	3	,152	,258	,855
	Gruplar İçi	127,870	217	,589		
	Toplam	128,327	220			
Duygusal Tükenme	Gruplar Arası	6,184	3	2,061	3,692	,013
	Gruplar İçi	121,170	217	,558		
	Toplam	127,355	220			
Duyarsızlaşma	Gruplar Arası	1,744	3	,581	1,379	,376
	Gruplar İçi	91,500	217	,422		
	Toplam	93,244	220			
Kişisel Başarı H.	Gruplar Arası	,542	3	,181	,503	,680
	Gruplar İçi	77,859	217	,359		
	Toplam	78,401	220			

Anova tablosuna bakıldığında duygusal tükenme hariç tüm alt boyutların anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, bu alt boyutların çalışma süresine göre farklılık göstermediği görülmektedir. Duygusal tükenme boyutunda ise gelir durumu “tatmin etmiyor” ve “az” olarak değerlendirenlerin daha fazla duygusal tükenme yaşadığı görülmektedir. Duygusal tükenme boyutunun

gelir durumuna göre tatmin etmiyor, az, orta ve çok iyi şeklinde sıralandığı görülmektedir. Bu sonuca gelir durumunu az olarak değerlendirmenin duygusal tükenmişliği arttığı sonucuna ulaşılabilir. Analiz sonuçlarına göre H4g hipotezi desteklenmemiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte çalışma hayatında insanın/çalışanın önemi artmış bununla birlikte çalışanlardan müşterileri memnun etme, müşterilerde olumlu duygular uyandırmaları beklenir hale gelmiş ve işin tanımında duygusal nitelikler belirlenerek çalışanların ne zaman duygularını göstereceği ne zaman bastıracağı kurallarla önceden belirlenir olmuştur. Duyguların iş hayatında önemli hale gelmesiyle birlikte “duygusal emek” de çalışma hayatına girmiştir. Davranış kurallarına göre uygun duygunun gösterilmesi olarak tanımlanan duygusal emeğin üç türü olduğu görülmüştür. Bu davranış türünden yüzeysel davranış çalışanlarının hissetmediği duyguları hissetmesi, derinlemesine davranış çalışanların sergilemesi gereken duygulara adepte olması ve samimi davranış ise çalışanların gerçekten hissettiği duygularının doğal olarak ortaya çıkması anlamına gelmektedir. Çalışanlar bu duygusal emek davranışlarından hangilerini sergilerlerse sergilesin çalışan ve örgüt maddi ve manevi bir kazanç sağlamaktadır.

Müşterilerle/hizmet alanlarla daha çok yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal taleplere maruz kalan çalışanların fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk yaşamaları ve umutsuzluk, çaresizlik duygularının artması anlamına gelen tükenmişliğin ise duygusal emek davranışlarının bir sonucu olduğu görülmektedir. Tükenmişliğinde duygusal emek gibi üç boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlardan tükenmişliğin en fazla görüldüğü “duygusal tükenme” bir kişinin başka insanlarla kurduğu ilişkiler nedeniyle artan duygusal tükenme hissi, “duyarsızlaşma” çalışanın işiyle olan unsurlara ve kişilere mesafe koyması, “düşük kişisel başarı hissi” ise çalışanların tükenmeleri sonucunda kendilerine yönelik olumsuz tutum içerisine girmeleri ve kişisel yeterlilik ve başarı duygularının azalması anlamına gelmektedir.

Tükenmişliğin gerçek duygularını bastıran ve uygun davranışları sergilemek için çabalayan çalışanlarda ortaya çıktığı görülmektedir. Yapılan araştırmalarda duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının en çok stres, iş tatmininin azalması, duygusal tükenme ve

tükenmişlik olduğunu göstermektedir. Duygusal emeğin tükenmişlikle sonuçlanmasının çalışanın duygusal emek davranışlarından hangisini sergilediğiyle ilintili olduğu da görülmüştür. Yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenmeyi artırdığı derinlemesine davranış ve samimi davranışın ise duygusal tükenmeyle negatif ilişki içerisinde olduğuna dair araştırmalar bulunmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma araştırmanın konusu Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanlarının duygusal emek davranışlarından hangilerini sergilediklerine göre tükenmişlik yaşayacaklarını göstermektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında çalışanların duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeylerini ölçen oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu anlamda bu çalışmanın alana katkı sağlayacağını söylemek mümkündür. Bu çalışma araştırma konusuna bağlı olarak Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı 9 kuruluşu çalışanlarına anket uygulanması yöntemiyle yapılmıştır. Genel anlamda Sosyal Hizmetler ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanların müracaatçı ve hizmet alanlarla duygusal emek davranışını gerektiren yüz yüze, sık ve yoğun ilişkiler kurduğu görülmektedir. Özellikle çocuk hizmetleri gibi hassas olan alanlarda çalışanlar çocuklar gibi hizmet alanların duygusal anlamda beklentiler içerisinde olduğu ve gösterilen olumlu duygularla birlikte olumlu ilerlemeler kaydettikleri tespit edilmiştir. Genel anlamda Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne başvuran müracaatçılar ve hizmet alanların toplumun dezavantajlı kısmını oluşturmaları nedeniyle de fiziksel, psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duyduğu görülmektedir. Bu anlamda çalışanlar hassas ve şefkatli olduğu sürece bu kişilere fayda sağlayabilmektedir. Fakat duygusal emek davranışını gösteren ve özellikle yaşlı ve engelli gibi temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan kişilerle çalışanların aşırı fedakârlıkta bulundukları takdirde de olumsuz durumlar yaşayacaklarını unutmamak gerekmektedir. Bu anlamda çalışanların hassas müracaatçı ve hizmet alanlara duygusal emek davranışlarını ayarlamaları ve bu konuda idarecileri tarafından yönlendirilmeleri yarar sağlayacaktır.

Bu çalışmada Yalova ASP İl Müdürlüğü çalışanlarına demografik bilgilerini içeren, duygusal emek ölçeği ve Mashlach Tükenmişlik ölçeğinin yer aldığı anket uygulanmıştır. Yapılan bu anketlerde aşağıdaki sonuçlar çıkmıştır:

- Çalışanların genellikle orta yaşlı olduğu,

- Çalışanların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu, özellikle bakım ve temizlik gibi mesleklerde alan yazınla tutarlı olarak daha fazla kadınların çalıştığı,
- Çalışanların eğitim düzeyine bakıldığında lise ve üstü eğitim düzeyinin yüksek bir çoğunluğu oluşturduğu,
- Çalışanların %89,1'in çocuk, kadın, yaşlı ve engelli biriminde çalıştığı bu anlamda çalışanların büyük çoğunluğunun müracaatçı ve hizmet alanlarla birebir ilişki içerisinde olduğu,
- Duygusal emek ölçeğinin standart sapmasının birbirine yakın çıktığı ve ifadelere verilen cevapların yakın değerlere düştüğü, bu ölçek için verilerin ortalamaya yakın düştüğü,
- Her iki ölçeğin de çarpıklık ve basıklık değerleri verilerinin normal dağılım gösterdiği,
- Yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,
- Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,
- Yüzeysel davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,
- Derinlemesine davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin az olduğu,
- Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir olduğu, derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın az olduğu,
- Derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,
- Samimi davranış ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanlarda duygusal tükenmenin az olduğu,
- Samimi davranış ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu, samimi davranış sergileyen çalışanlarda duyarsızlaşmanın az olduğu,
- Samimi davranış ile düşük kişisel başarı hissi alt boyutu arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu,

- Genel olarak cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı, ortalamaların birbirlerine yakın olduğu,
- Yapılan analizler sonucunda medeni duruma göre duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik alt boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı, evli ve bekâr çalışanların hemen hemen aynı ortalamalara sahip olduğu,
- Derinlemesine davranış, samimi davranış ve kişisel başarı hissi alt boyutlarının yaşa göre farklılık göstermediği,
- En çok derinlemesine davranış sergileyen çalışanların ilköğretim mezunu kişiler olduğu, ilköğretim mezunlarını lise mezunlarının izlediği, lise mezunlarından sonra önlisans, yüksek lisans, lisans ve doktora mezunlarının geldiği görülmektedir. Araştırma verilere göre çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe derinlemesine davranışlarının azaldığı sonucuna ulaşmanın mümkün olduğu,
- Bu sonuca göre, derinlemesine davranış ve duyarsızlaşma alt boyutlarının çalışılan birimlere göre yüksek oranda farklılık göstermediği,
- Duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi ölçülen çalışanların tüm boyutlarda çalışma süresine göre farklılık göstermediği,
- Duygusal tükenme boyutunun gelir durumuna göre tatmin etmiyor, az, orta ve çok iyi şeklinde sıralandığı görülmektedir. Bu sonuca gelir durumunu az olarak değerlendirmenin duygusal tükenmişliği arttığı sonucuna ulaşılabileceği tespit edilmiştir.

Yapılan analiz verilerine göre Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü çalışanların duygusal emek davranışlarından en çok samimi davranış sergilediği, samimi davranış derinlemesine davranışın ve yüzeysel davranışın izlediği görülmektedir. Alanyazınla tutarlı olarak da çalışanların samimi davranış sergiledikleri için tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını az yaşadıkları görülmüştür.

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

Dezavantajlı gruplarla hassas müracaatçı ve hizmet alanlarla çalışan araştırmanın konusu kişilerin samimi davranış göstermeleri hem kuruma hem de çalışanların kendileri için en yararlı olan sonuçtur. Fakat hassas kurumda çalışan bu kişilerin tükenmişlik yaşamalarının yüksek bir olasılık olduğunu da unutmamak gerekir. Bu yüzden çalışanların desteklenerek tükenmişlik yaşamalarını engelleyici faaliyetlerde bulunmak gerekir. Bu faaliyetler çalışanlara verilecek dönemsel eğitimler, çalışanların psikolojik sermayelerini artıracak destekler, çalışanların aşırı fedakâr davranmalarını ya da duyarsız davranmalarını engelleyecek çalışmalar, kişilerin baş etme güçlerini artıracak faaliyetler, sosyal faaliyetler, çalışılan kurumla iyi ilişkiler geliştirmeye yönelik düzenleyici faaliyetler olabilir.



KAYNAKLAR

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2011), T.C. Resmi Gazete, 27958, 8 Haziran 2011.

Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri Görev ve Çalışma Yönergesi, www.pdb.aile.gov.tr , Erişim Tarihi: 20 Ocak 2016.

ADAMS, Robert, Dominelli, Lena ve Payne, Malcolm (2015), Sosyal Hizmet: Temel Alanlar ve Eleştirisel Tartışmalar, Çev. Editörü Tarık Tuncay, Nika Yayınevi, Ankara.

ALTIN GÜLOVA, Asena, Palamutçuoğlu, Bedrettin T., Terzi Palamutçuoğlu, Aynur (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74

ALTUNIŞIK, R., R. Çoşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım; (2010), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya Kitabevi, Adapazarı

ASLAN, Şebnem ve Özata, Musa (2008). Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97s

BASIM, Nejat H. ve Beğenirbaş, Memduh (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-91

BASIM Nejat H., Beğenirşah Memduh ve Can Yalçın, Rukiye (2013). Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emegin Aracılık Rolü, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496

BAŞBUĞ, Gökçe, Ballı, Engin, Oktuğ, Zeynep (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.

BEĞENİRBAŞ Memduh ve Turgut, Ercan (2014), İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeginin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri, *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 131-149

BEYHAN, Sevgi, Güneş, Yasemin, Türktan, Mediha ve Özcengiz, Dilek (2013). Doğu Akdeniz Bölgesindeki Anestezi Hekimlerinde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, *Türk J. Anaesth Reanim*, 41, 7-13

BİÇKES, Mehmet D., Yılmaz, Celal, Demirtaş Özgür ve Uğur, Ayşegül (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121

BİLGİN, Rıfat, Emhan, Abdurrahim ve Bez, Yasin (2011), Sosyal Hizmet Kurumu Çalışanlarında İş Memnuniyeti, Tükenmişlik ve Depresyon: *Diyarbakır İli Alan Araştırması, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(38), 210-228.

BOLAT İnci Oya (2011). Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi, “*İşGüç*” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 63-81.

ÇAPRI Burhan (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.

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

ÇORUK, Adil (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93

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

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

DURSUN, Salih, Aytaç, Serpil ve Bayram, Nuran (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması, *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 10-18

ERSOY, Ayten ve UTKU Burcu D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 7(27) , 38-46

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

GELEN, İsmail ve Çınar (2014), Gonca Samsun Aile ve Sosyal Politikalar Kurumunda Çalışanların, Çalıştıkları Birim ile İlgili Belirttikleri Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 536-556

GENÇ, Yusuf ve Barış, İsmail (2015). Sosyal Hizmetlerin Yeniden Yapılandırılmasında Yerinden Yönetimin İşlevselliği, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, 95-1157.

GÜNCEL TÜRKÇE SÖZLÜK, <http://www.tdk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 13.03.2016).

HABLEMİTOĞLU, Şengül ve Özmete, Emine (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 171-214

HOCHSCHILD, Arlie Russell (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği, T.C. Resmi Gazete, 24325, 21 Şubat 2001.

İÇAĞASIOĞLU ÇOBAN, Arzu ve Özbesler, Cengiz (2009). Türkiye'de Aileye Yönelik Sosyal Politikalar ve Hizmetler, *Aile Toplum ve Eğitim-Kültür ve Araştırma Dergisi*, Temmuz-Ağustos-Eylül, 31-42

İNCE, Barış N. ve Şahin Ali E. (2015). Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formu'nu Türkçeye Uyarlama Çalışması, *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6(2); 385-399

Kadın Konukevlerin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik, 2013, http://www.aile.gov.tr/data/5404eb05369dc3119090f853/kadinkonukevlerinin_acilmasi_isletilmesi_hakkinda_yonetmelik.pdf, Erişim Tarihi: 20 Ocak 2016.

KAYA, Ferhat (2014). Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

KAYA, Ufuk ve Serçeoğlu, Neslihan (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum*, 2013/1, 311-347

KESER, Aşkın (2011), *Çalışma Psikolojisi*, 2. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.

KESGİN, Bedrettin (2012). Sosyal Politikanın En Önemli Kurumu:Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, *İnsan Hakları Yıllığı*, 30, 41-54

KÖSE, Sevinç, Oral, Lale ve Türesin, Hilmiye (2011). Duygusal Emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185

Köse, Sevinç, Gülova Altın Asena, 2006. "Tükenmişlik: (Burnout), Türkiye'de Genel Cerrahlar Üzerine Bir Araştırma", 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Erzurum:25-27 Mayıs.

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

ONAY, Meltem (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600

ORAL, Lale ve Köse, Sevinç (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 16(2), 463-492

ÖZEN KUTANİS, Rana ve Tunç, Tülin (2010). Kişilik ve Örgütsel Yaşam: Tükenmişlik Sendromu Yönünden Bir Değerlendirme, “İşGüç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 59-74

ÖZKAN, Gülden (2011). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim, *Selçuk İletişim*, 7(4), 64-81

ÖZMETE, Erol ve Özdemir P. (2015), Türkiye’de Sürdürülebilir Kalkınmanın göstergeleri Analizi: Sosyal Refah ve Sosyal Hizmetler, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 26(1), 111-131

ÖZTÜRK, Aslıhan Burcu (2009). Sosyal hizmet etiğinde farklı yaklaşımlar, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(1), 105-116

SHEAFOR, Bradford w. Ve Horejsi, Charles J. (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması, Temel Teknikler ve İlkeler, Durdu Baran Çiftçi vd., Nika Yayınevi, Ankara.

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği (2013), T.C. Resmi Gazete, 28554, 9 Şubat 2013

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, 27691, 3 Eylül 2010.

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, 27015, 5 Ekim 2008.

SUĞUR; Nadir ve Doğru, Emma Saygı., Koruma altındaki çocukların aile ve devlet algısı üzerine bir araştırma, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(1), 115-134

TAŞÇI, Faruk (2008), Türkiye'nin Kamusal Sosyal Yardım Anlayışı (1980-2007) Üzerine Bir Analiz, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 55, 127-149

TÜRKAY, Oğuz, Ünal, Aydın ve Taşar, Osman (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emegin işe bağlılığa etkisi, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222

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

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

ÜNAL, Vehbi (2015), Dünden Bugüne Kültürümüzde Koruyucu Aile Hizmetleri Üzerine Bazı Değerlendirmeler, *Turkish Studies*, 10(6), 875-900

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

YAŞAR, Öznur ve Dağdelen, Nihal (2013). Korunmaya Muhtaç Çocukların Yetiştirilmesinde Çocuk Yurtlarından Çocuk Evlerine Geçişin, Çocukların Sosyo-Kültürel ve Psikolojik Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Isparta Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(18), 199-222

YAZICI, Ergün (2012). Korunmaya Muhtaç Çocuklar ve Çocuk Evleri, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(18), 499-525

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

YOLCUOĞLU, İsmet Galip (.2010). Sosyal Çalışmada Gereksinim Kavramı ve Çocuk Refahı Sisteminde Gereksinim Temelli Politikalar, *Aile ve Toplum Eğitim, Kültür ve Araştırma Dergisi*, Ekim-Kasım-Aralık, 47-57

YÜRÜR, Senay ve Ünlü, Onur (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-10

YÜRÜR, Senay, Gümüş, Murat ve Hamarat, Bahettin (2011), Çalışan-müşteri ilişkilerinde algılanan adalet/adaletsizliğin duygusal emek davranışlarına etkisi, *Journal of Yaşar University*, 23(6), 3826-3839

ZASTROW, Charles (2013). “*Sosyal Hizmete Giriş*”, Çev. Durdu Baran Çiftçi vd., Nika Yayınevi, İstanbul.

ZASTROW, Charles ve Krist-Ashman, Karen K. (2014). “*İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre*”, Çev. Durdu Baran Çiftçi vd., Nika Yayınevi, İstanbul.

EKLER

Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisinin Araştırılması: Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Örneği Başlıklı Araştırmaya Ait Anket Soruları

Kişisel Bilgi Formu

Aşağıdaki sorulara size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamalar yazarak yanıtlayınız.

1.Yaşınız:

- ☐ 20-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40
☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 51-55 ☐ 56-60

2.Cinsiyetiniz:() Kadın () Erkek

3. Medeni Durumunuz :() Evli () Bekâr

4. Öğrenim Durumunuz:

- ☐ İlk Öğretim ☐ Lise ☐ Yüksek Okul
☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

5.Çalıştığınız Birim:

- ☐ Çocuk ☐ Kadın ☐ Yaşlı
☐ Engelli ☐ Diğer

6.Mesleğiniz:

- ☐ Temizlik Elemanı ☐ Özel Güvenlik ☐ Teknisyen ☐ Bakım Elemanı ☐ Danışma
☐ Sosyal Çalışmacı ☐ Psikolog ☐ Sosyolog ☐ Öğretmen ☐ Avukat
☐ Memur ☐ İdareci ☐ Sağlık Memuru/Hemşire ☐ Doktor
☐ Çocuk eğiticisi ☐ Fizyoterapist ☐ Yurt Yönetim Memuru ☐ Din görevlisi
☐ Çocuk Gelişimcisi ☐ Diğer

7.Meslekte Çalışma Süreniz:

- ☐ 5 yıl veya daha az ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl
☐ 16-20 yıl ☐ 21 yıl veya daha fazla

8.Mesleğiniz ekonomik açıdan sizi ne derece tatmin ediyor?

- ☐ Çok iyi ☐ Orta
☐ Az ☐ Tatmin etmiyor.

Aşağıdaki soruları cevaplandırırken 5 seçenekten birini işaretlemeniz beklenmektedir. Soruları cevaplandırırken kendinize en yakın bulduğunuz seçeneği işaretleyiniz. İfadelerde hangi seçeneğin size uygun olduğunu düşünüyorsanız ilgili yere (x) işareti koyunuz. Aşağıdaki sorularda hizmet alanlar çalıştığınız kurumda hizmet verdiğiniz kişileri (yaşlı, engelli, çocuk, kadın, ...) ifade etmektedir.

Mashlach Tükenmişlik Ölçeği

İFADELER	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
1-İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2-İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3-Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4-İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5-İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6-Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7-İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8-Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9-Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11-Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12-Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13-İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16-Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17-İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
18-İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19-Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21-İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Duygusal Emek Ölçeği

İFADELER	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
1-Hizmet alanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2-Hizmet alanlarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3-Hizmet alanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4-Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5-Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6-Hizmet alanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7-Hizmet alanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8-Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9-Hizmet alanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10-Hizmet alanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11-Hizmet alanlara sergilediğim duygular samimidir.					
12-Hizmet alanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13-Hizmet alanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

Çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

1989 yılında Kayseri’de doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Kayseri’de tamamladı. Lisans eğitimini 2007-2012 yılları arasında Uludağ Üniversitesi Psikoloji alanında yaptı. 2012 yılından sonra farklı kurumlarda psikolog olarak görev aldı. 1,5 yıl süreyle Yalova Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfında çalıştıktan sonra 2014’ün Eylül ayında Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğündeki psikolog görevine başladı. Hala Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünde psikolog olarak görev yapmaktadır. 2015 yılında başladığı Yalova Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalının, İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri Programında yüksek lisansına devam etmektedir.