

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ İŞGÖRENLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ İLE İLİŞKİSİ ÜZERİNE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Sevinç Köse^{*}, Lale Oral^{**}, Hilmiye Türesin^{***}

ÖZET

Duygusal emek, işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekilde sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çaba şeklinde tanımlanabilir. Örgütlerin işgörenlerden bekledikleri duygusal tavırları standardize eden kurallar, duygusal davranış kuralları olarak adlandırılmaktadır. İşgörenlerin, gerçek duygularını sürekli denetim altında tutarak kendilerinden beklenen duyguları ifade etmeleri, sürekli rol yapıyor oldukları hissine kapılmalarına ve samimiyet duygularını yitirmelerine neden olabilmektedir. Müşterilere gösterilmesi gereken duygusal tepkilerin örgütün denetimi altında bulunması, işgörenler için bir baskı unsuru haline gelerek işe bağlı stresi de artırabilmektedir. Bunların yanı sıra, işgörenlerin iş doyumu düzeylerini düşürmesi ve tükenmişlik seviyelerini artırması da duygusal emek gösteriminin olası olumsuz sonuçları arasında yer almaktadır. Bu araştırmada; Manisa ilinde faaliyet gösteren özel ve kamu hastanelerinde görev yapan doktorların hastalarına karşı sergiledikleri duygu gösterimleri; duygusal emeğin boyutları olan derinlemesine, yüzeysel veya samimi davranış şeklinde üç boyutta değerlendirilmiş; bu üç davranış tipinin bireylerin tükenmişlik seviyeleri üzerindeki etkisini ölçmek amaçlanmıştır. 136 katılımcıya uygulanan anket sonuçları SPSS programında değerlendirilmiş; duygusal emeğin tükenmişlik ve bazı demografik özellikler ile ilişkisi test edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: *Duygusal Emek, Derinlemesine Davranış, Yüzeysel Davranış, Tükenmişlik, Hizmet Sektörü*

* Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uncubozköy Kampüsü, Manisa, E-posta: sevinc.kose@cbu.edu.tr

** Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uncubozköy Kampüsü, Manisa, E-posta: lale.oral@cbu.edu.tr

*** Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uncubozköy Kampüsü, Manisa, E-posta: hilmiye.turesin@cbu.edu.tr

**THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOUR AND
EMPLOYEES' BURNOUT LEVELS: A RESEARCH ON HEALTH
SECTOR**

ABSTRACT

Emotional labor is defined as the effort of employees, who are in face to face interaction with customers, to align their emotional manifestations with the standards defined by the organization. The emotional standards that organizations expect from their employees while interacting with customers are called emotional display rules. Employees' keeping their real feelings under constant supervision to express the accepted emotion can lead them loose their sense of intimacy. Also, the presence of the pressure that an organization causes by supervising emotional displays of employees may increase work related stress. In addition, reducing job satisfaction and increasing burnout can be counted among possible negative consequences of emotional labor displays. In this study, it is aimed to identify the types of emotional labor displays shown by physicians who work in public and private hospitals to their patients; and that chosen displays' effects on their burnout levels. The results of the survey applied to 136 participants analyzed with the statistical program SPSS and the relationship between emotional labor, burnout, and some demographic characteristics were tested.

Keywords: *Emotional Labor, Deep Act, Surface Act, Burnout, Service Sector*

GİRİŞ

İşyerinde duyguların önemli hale gelmesi ve örgüt yaşantısının insan duyguları ile bağlantısının ele alınması hizmet sektörünün yükselişi ile paralellik gösteren bir süreçte gerçekleşmiştir. Gelişmiş ülkelerde istihdam edilen işgücünün büyük bir kısmının hizmet sektöründe olması, ülke ekonomilerinin önemli bir oranda bu sektöre dayanır hale gelmesi, duyguları örgüt yaşamının temel taşlarından biri haline getirmiştir. Çünkü hizmet sektörü söz konusu olduğunda; sunulan ürün, bu ürünün sunulma süreci ve işgören faktörleri tam anlamıyla bütünleşmiş durumdadırlar. Müşterilerle iletişim, sunulan hizmetin önemli bir parçasını meydana getirir ve hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi durumundadır (Leidner, 1999). Hizmet sektöründe müşteri-işgören etkileşiminin önemli bir ögesi ise duygular oluşturmaktadır. Hizmet sunan, duygusal tepkilerini müşteriye memnuniyet yaratacak şekilde düzenlemekle yükümlü hale gelmiştir. Bu yükümlülüğün altında ise

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

rekabet ortamında müşteri memnuniyetinin önemi yatmaktadır. Günümüz koşullarında hizmet çalışanları aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de yerine getirmek durumundadırlar. Duygusal emeğin çıkış noktasını da işte bu olgu oluşturmaktadır. Müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin, duygu gösterimlerini örgüt tarafından belirlenen standartlara uygun hale getirmeleri ve bu süreçte harcadıkları çaba, duygusal emek olarak adlandırılmaktadır.

Duygusal emek kavramının 1983 yılında Hochschild tarafından ortaya atılmasından itibaren konu hakkında çok sayıda araştırma yapılmıştır. Araştırmacılar çoğunlukla duygusal emek gösteriminin işgörenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine etkileri üzerinde durmuşlardır. (Steinberg ve Figart, 1999). Son yıllarda ise liderlikte duygusal emek, duygusal emek eğitimi, algılanan örgütsel desteğin duygusal emek davranışlarının sonuçları üzerindeki etkisi, kişilerin duygusal kaynaklarının duygusal emek stratejileri üzerindeki etkisi gibi bir çok farklı açıdan ve tur liderleri, halkla ilişkiler uzmanları, çağrı merkezi çalışanları gibi çok sayıda farklı meslek gruplarında duygusal emek gösterimi üzerine araştırmalar yapıldığı görülmektedir. (Wong ve Wang, 2009; Yeomans, 2010; Gardner, Fischer ve Hunt 2009; Mastracci, Newman ve Guy, 2010; Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010; Duke vd., 2009). Ülkemizde ise bu kavrama olan ilgi yeni olmakla birlikte, önümüzdeki dönemde bu alanda yapılacak çalışmaların sayısının artacağı kesindir. Bu çalışma, Türkiye’de bu alanda yapılan az sayıda çalışmadan biri olması açısından önem arz etmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal Emek

İşgörenlerin duygusal emek harcamalarındaki amaç, başkalarının duygularını etkilemek suretiyle örgütsel amaçlara ulaşılmasını sağlamaktır (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Bunu gerçekleştirmek içinse kendi duygularını araç olarak kullanırlar. Duruma göre duygularını bastırmaları, daha abartılı olarak göstermeleri veya yapay duygu ifadeleri sergilemeleri gerekebilir (Grandey, 2000). Burada önemli olan onların ne hissettikleri değil, dışarıya yansıtılması gereken duyguların ne olduğudur (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Bu konuda verilebilecek en basit örnek, hemen her işletmede müşteri ilişkilerinden sorumlu personelden beklenenlerdir. Bu

işgörenlerden her zaman güler yüzlü olmaları ve olumsuz duygularını karşı tarafa kesinlikle yansıtmamaları beklenir. Eğer işgörenin o günkü ruh hali olumluysa gerçekte hissettiği duyguları göstermesi yeterli olabilir. Kendini kötü hissettiği bir günde ise bunu başarmak için bir takım duygu düzenlemesi tekniklerinden faydalanmak durumundadır (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Bunun gibi, agresif müşteriler karşısında duygularını denetim altında tutmak ve örgütün kendisinden beklediği şekilde davranmak kişi için zor olabilmektedir. Kısacası, bireylerin bazı durumlarda örgütün davranış kurallarına uyabilmesi belirli bir çaba, yani duygusal emek sarf etmelerini gerektirmektedir.

Duygusal emek kavramı ilk kez, Arlie Russell Hochschild'in "The Managed Heart" kitabında ele alınmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild'e (1979) göre bir çok meslek dalı bireylerin duygularını yöneterek önceden belirlenmiş kalıplar dahilinde müşterilere sunmalarını gerektirmektedir. Bu meslekleri icra edenler için ise duyguları, çalışma yaşamlarının önemli bir parçası olmakta; sarf ettikleri duygusal emek iş yerindeki performanslarını doğrudan etkileyen bir faktör halini almaktadır. Özellikle hizmet sektöründe, müşteriye yansıtılması gereken duygular başlı başına işin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Dolayısıyla bireylerin başarısı bu bölümü ne kadar iyi yönetebildikleriyle yakından ilişkilidir. Yazara göre, kişilerin duygularını iş yerinde bu denli yoğun olarak kullanmaları duyguların da artık işgücü piyasasında alım-satım değeri olan bir meta haline gelmesi anlamına gelmektedir. Şüphesiz, hizmet faaliyetleriyle uğraşan kimselerin varlığı işgücü piyasasında yeni bir durum değildir. Ancak bugün yeni olan şey bu işlerin yapılış şeklinin birileri tarafından baştan aşağı düzenlenmesi ve sosyal ilişkilerin şeklinin ayrıntılı olarak belirlenmesidir. Dolayısıyla bugünün dünyasında duygusal emekten bahsedilmesinin temelinde yatan sebep, işgörenlerin duygu ifadelerinin kendi inisiyatiflerinde olmaktan çıkarılıp bir takım kaidelere bağlanmış olması ve bireylerin işyerinde sarf ettikleri emeğin önemli bir kısmının duygularıyla ilgili olmasıdır (Hochschild, 1983: 3-9).

Hochschild'in (1983: 7) tanımına göre duygusal emek, işgörenlerin duygularını düzenleyerek dışarıdan gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketleriyle karşı tarafa yansıtılmalarıdır. Duygusal emek bir ücret karşılığında sarf edilir ve bu nedenle değişim değeri vardır. Örgütler, işgörenlerden hangi durumlarda hangi duyguları sergilemelerini beklediklerini duygusal davranış kurallarıyla ortaya koyarlar. Bu kurallar örgütsel hedeflere ulaşabilmek için işgörelere kılavuzluk etmek ve davranışlarını örgüt amaçlarıyla uyumlu hale getirmek amacını taşırlar.

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

Hochschild (1983: 35-42), bireylerin duygusal emek sarf ederken iki mekanizmadan birini kullandıklarını belirtmiştir. Bunlar; yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştır. Yüzeysel davranışta birey, yalnızca davranışlarını değiştirir ve şartların gerektirdiği duygu ifadelerini -gerçekte öyle hissetmediği halde- gösterir. Yani burada kişinin duyguları ile davranışları aslında birbiriyle uyum içinde değildir. Kişinin göstermek zorunda olduğu duygu gerçekte hissetmekte olduğundan çok farklıdır. Bu durumda birey, duygusal davranış kurallarının gerektirdiği davranışı gösterir ama kendi duyguları değişmez. Derinlemesine davranışta ise bireyin duygularını düzenlemeye tabi tutarak o anda yansıtması gereken duyguyu gerçekte de hissediyor hale gelmesi söz konusudur. Yani sergilemek zorunda olduğu duyguyla aslında hissettiği duygu birbirinden farklı olduğunda, kişi öncelikle duygularını değiştirmek ve şartlara uydurmak yolunu seçer. Böylece duygularıyla davranışları arasında doğal bir uyum meydana gelir. Yazar, özellikle yüzeysel davranış göstererek sürekli hissetmediği şekilde davranan bireylerin duygusal çelişki yaşayacaklarını ifade etmiştir. Bununla birlikte, hem yüzeysel davranışın hem de derinlemesine davranışın işgörenler için zahmetli olduğunu, stres ve tükenmişlik gibi bir takım olumsuz sonuçlara yol açtığını öne sürmüştür. Yazar, çalışmasında duygusal emek gerektiren işlerin üç temel özelliği olduğunu ifade etmiştir: Birincisi insanlarla yüz yüze veya sözlü olarak iletişimi içeriyor olmaları, ikincisi bu işlerde çalışanların, karşı tarafın duygularını etkilemek durumunda olmaları ve üçüncüsü işverenlerin çalışanların duygusal aktiviteleri üzerinde denetim sahibi olmalarıdır. (Hochschild, 1983: 147-174).

Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeği, uygun duygunun sergilenmesi davranışı olarak tanımlamışlardır. Bu yaklaşıma göre duygusal emek kavramı, özellikle bireylerin duygu gösterimlerinin hizmet kalitesi üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu iş gruplarında önemli olmaktadır.

Hochschild'e göre, işgörenler yüzeysel veya derinlemesine davranış gösterirlerken belirli bir çaba sarf ederler. Ashforth ve Humphrey, işgörenlerin bir süre sonra bu duruma alışabileceklerini öne sürmektedirler. Yani ister yüzeysel ister derinlemesine davranarak olsun işi gereği sürekli duygusal emek sarf eden işgörenler belirli bir zaman sonra bu davranışları otomatikman ve herhangi bir çaba sarf etmelerine gerek kalmadan gösterebileceklerdir. Bununla birlikte yazarlara göre, bir işgören herhangi bir durumda sergilemesi gereken duyguyu zaten hissediyor da olabilir. Bu durumda ne rol yapmasına (yüzeysel davranış)

ne de duygularını düzenleyerek duruma uyumlu hale getirmeye çalışmasına (derinlemesine davranış) gerek yoktur. Gerçekte hissettiği duyguyu yansıtması yeterlidir. Böylece, Hochschild'ın yüzeysel ve derinlemesine davranışına ek olarak Ashforth ve Humphrey samimi davranış (genuine emotion) kavramını ortaya atmışlardır. Bununla birlikte, yazarlar, duygusal emeğin bir çeşit izlenim yönetimi olarak da düşünülebileceğini; çünkü duygusal emek gösteren işgörenin, karşı tarafta belirli bir izlenim oluşturmak için davranışlarını kasıtlı olarak yönlendirdiğini ifade etmişlerdir. Yazarlara göre duygusal emek sürecinde hangi davranış türünün gösterildiğinin yanı sıra gösterilen davranışın ne ölçüde samimi algılandığı da önemlidir. Çünkü bu durum davranışın kalitesini ifade eder ve karşı tarafta nasıl bir etki uyandıracaklarını belirler.

Duygusal emek konusunda geliştirilen üçüncü yaklaşım Morris ve Feldman (1996) yaklaşımıdır. Yazarlara göre bugün birçok işgörenin yaptığı işin en önemli kısmını örgüt tarafından belirlenen duyguların gösterimi oluşturmaktadır. Morris ve Feldman'ın tanımıyla duygusal emek, kişiler arası ilişkilerde örgütün istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontroldür. Bu yaklaşıma göre bireyin sergilemesi gereken duygu ile o anda hissettiği duygu örtüşüyor olsa bile, tam anlamıyla örgütün istediği duygusal davranışı sergileyebilmesi için belirli bir miktar efor sarfetmesi gerekir. İster derinlemesine, ister yüzeysel, ister samimi davranış gösteriyor olsun, bir işgörenin iş yerinde duygularını kullanması demek duygusal emek gösteriyor olması demektir. Çünkü burada kişinin hissettiği duyguyu nasıl dışa vurduğu konusu da önemlidir. Kişi göstermek zorunda olduğu duyguyu gerçekte hissediyor olsa bile bu hislerini hangi davranışlarla karşı tarafa yansıtacağı kişinin inisiyatifıyla değil duygusal davranış kurallarıyla belirlenir. Dolayısıyla duyguları örgütün arzu ettiği davranışlara dökülebilmek de bir emek işidir.

Duygusal emek konusuna diğer bir yaklaşım da Grandey tarafından geliştirilmiştir. Yazar, hizmet sektöründe çalışanların duygusal emek gösterimleri üzerinde etkili dört temel faktör olduğunu öne sürmektedir. Bunlar: İletişimin içeriği ve tarzı, geçici veya sürekli olması, işgörenin etkileşim sürecindeki otonomisi ve etkileşimin karmaşıklık düzeyidir (Grandey ve Diamond, 2010). Duygusal emeği hem duyguların hem de davranışların örgüt amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi olarak tanımlayan Grandey (1999), konu hakkında yapılmış önceki çalışmaları bütünleştirerek yeni bir duygusal emek modeli geliştirmiştir. Modelin birinci özelliği daha önceki yaklaşımların bir birleşimi niteliğini taşıyor olmasıdır. İkinci özelliği ise duygu düzenlemesi kavramının modele dahil edilmiş olmasıdır. Duygu düzenlemesi, kişinin herhangi bir uyararla

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

karşılaştığında duygularını kontrol etmesi ve duygusal dengesini sağlayarak duruma uygun tepkiler geliştirmesidir. Grandey yaklaşımına göre de işgörenlerin iş yerinde yaptıkları şey uygun duyguları sergileyebilmek için duygularını düzenlemeleridir.

Tükenmişlik

Duygusal emeğin işgörenler üzerindeki olumsuz etkilerinin en önemlisi tükenmişliktir. Bilindiği gibi tükenmişlik, işgören sağlığını tehdit eden önemli bir olgu olarak kabul edilmektedir. Duygusal emek literatüründe de birçok araştırmacının duygusal emeğin işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği yönünde bir yaklaşıma sahip olduğu görülmektedir.

Tükenmişliği kavramlaştırmaya çalışan birçok yazar olmakla birlikte, genel olarak en çok kabul gören model Christina Maslach tarafından geliştirilmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıtılması ile oluşan bir sendrom"dur (Maslach ve Zimbardo, 1982; Maslach, Schufeli ve Leiter, 2001'den aktaran Sürgevil, 2006: 7). Bireyin çalışma ortamıyla arasındaki etkileşim sonucu ortaya çıkan tükenmişlik olgusu, kişinin ruhsal ve fiziksel enerjisinin tükenişi olarak da ifade edilebilmektedir. Bu konu, 1970'li yıllardan beri sosyal bir problem olarak kabul edilmekte ve araştırmacıların ilgisini çekmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005). Tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında söz konusu çalışmaların çoğunlukla öğretmenlik, doktorluk, yöneticilik gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu meslek dalları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Köse ve Gülova, 2006). Tükenmişliğe yol açan, uzun dönemli iş stresidir. Ancak, tükenmişliğin diğer örgütsel stres unsurlarından farklı tarafı, işgörenlerin işleri gereği insanlarla sık ve yoğun bir etkileşim içinde olmaları sonucunda ortaya çıkmasıdır (Akça, 2008: 112-113). Bu olgu yukarıdaki tanımla birleştirildiğinde, tükenmişliğin, işgören - müşteri iletişiminin işgören için duygusal bir takım yükümlülükleri de beraberinde getirdiği; yani duygusal emek gösteriminin yoğun olarak yaşandığı iş gruplarında yaşanma olasılığının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tükenmişliğe neden olabilecek belli başlı etkenler arasında iş yerindeki iletişim eksikliği, ilişki yoğunluğu, aşırı ya da düşük çalışma

temposu, rol karmaşası, eğitim eksiklikleri ve işle ilgili fiziksel koşulların yetersizliği sayılabilir. Bunların dışında, örgüt içindeki adalete olan güvenin zedelenmesi de önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir takım büyük örgütsel değişim süreçlerinin de işgörenler üzerinde tükenmişliğe neden olabileceği belirtilmektedir. Örgütlerin küçülmesi veya örgütler arası birleşmeler bunlara örnek olarak gösterilebilir (Akça, 2008: 116).

Tükenmişliğin olumsuz etkileri işgören yaşamında çeşitli boyutlarda kendini göstermektedir. Öncelikle en önemli yanı, kişilerin duygusal kaynaklarının tükendiğini ve mevcut ruhsal durumlarının, içinde buldukları şartları kaldırmada yetersiz kaldığını hissetmeleridir. Yaşanılan bu duygusal tükenme hissinin sonucunda, müşterilere karşı bir takım olumsuz duygular beslemeye başlamaları ve bunu davranışlarına yansıtmaları ise ikinci önemli noktayı oluşturmaktadır. Üçüncü önemli nokta da kişilerin yaptıkları işten dolayı kendileriyle ilgili olumsuz bir algıya sahip olmaları, mutsuz hissetmeleri ve işlerinden doyum sağlayamamalarıdır (Maslach ve Jackson, 1981).

Grandey (1999), yapmış olduğu çalışmada duygusal emekle tükenmişlik arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu; duygusal emeğin işgörenlerde tükenmişliğe yol açtığını tespit etmiştir. Söz konusu araştırmada yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip olduğu yönünde sonuçlara ulaşmıştır. Başka bir çalışmada ise Grandey (2003), duygusal emeğin duygusal tükenme ile ilişkisini araştırmış ve buradan da öncekine benzer sonuçlar elde etmiştir. Grandey'e (2003) göre bir işgörenin iş yerinde gösterdiği duygusal emek nedeniyle duygusal tükenme yaşaması iki ana nedene bağlıdır: 1- Duygusal çelişki yaşamının kişide yarattığı gerilim, 2- Kişinin müşterilere karşı sürekli rol yapması dolayısıyla duygusal kaynaklarının tükenmesi. Bu çalışmanın sonuçlarına göre de yüzeysel davranış, işgörenlerde duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Derinlemesine davranış ise duygusal tükenmeyle ilişkili çıkmamıştır. Yazar, bu durumu derinlemesine davranış sergilemenin işgörene sağladığı geri dönüşümlerin, onun duygusal kaynaklarını beslediği görüşüne dayandırmıştır. Yani kişinin derinlemesine davranış göstermekle duygusal çelişki yaşamaktan kurtulması veya müşterilerden olumlu geribildirim alması gibi nedenler, onu duygusal tükenme yaşamaktan koruyabilmektedir. Kruml ve Geddes de (2000) duygusal emek gösterirken yüzeysel davranış sergileyenlerin duygusal tükenme oranlarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Ülkemizde yapılan başka bir çalışmada ise bu bulguların tam tersi sonuçlar elde edilmiştir.

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

Kamu ve özel sektöre bağlı hastanelerde çalışan 159 hemşire üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada duygusal emek kullanımı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında herhangi bir ilişki bulunamazken, duygusal emeğin kişisel başarıyı arttırdığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir (Seçer ve Tınar, 2004). Bunun yanı sıra Wharton (1993), duygusal emek içeren ve içermeyen meslek grupları üzerinde gerçekleştirmiş olduğu karşılaştırmalı çalışmada duygusal emek gösteren işgörenlerin tükenmişlik düzeyleriyle diğerleri arasında herhangi bir farklılık olmadığını tespit etmiştir.

ARAŞTIRMA

Yöntem

Çalışmanın ana kitlesini Manisa Merkez’de hem kamu hem de özel sektör kapsamında hizmet vermekte olan hastanelerde çalışan doktorlar oluşturmaktadır. Bu ana kitle içerisinde basit tesadüfî örnekleme yoluyla seçilen 136 doktor ise araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Ana kitle olarak doktorların seçilmesinin sebebi, bu mesleğin Hochschild (1983; 151) tarafından duygusal emek gösterimini en fazla gerekli kılan mesleklerden biri olarak belirtilmesidir. Örnekleme, duygusal emek davranışlarını ölçümlemek üzere, Brotheridge ve Lee (1998) tarafından ortaya atılan ve Grandey (1999) tarafından daha da geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği uygulanmıştır. Tükenmişlik seviyelerinin tespiti için ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından dilimize uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Bunların yanı sıra, örneklemin demografik özelliklerinin tespiti için cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süresi ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Toplanan veriler SPSS programı ile istatistiksel analize tabi tutulmuştur.

Analiz ve Bulgular

Araştırmada kullanılan ankette, örneklemin demografik özelliklerini ölçmek üzere beş madde bulunmaktadır. Bunlar; cinsiyet, medeni durum, yaş, mevcut işyerinde çalışılan süre ve toplam çalışma süresidir. Araştırmaya katılan doktorların %27,9’u kadın, %72,1’i ise erkektir. Ayrıca yine %78,7’lik bir oranla büyük bir çoğunluğun evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %52,2’si 24-44 yaşları arasında, %44,1’i 44-64 yaşları arasında, %3,7’si ise 64 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların, ankete cevap verdikleri sırada çalışmakta oldukları kurumda bulunma sürelerine

Sevinç Köse, Lale Oral ve Hilmiye Türesin

bakıldığında %78,7'lik bir kısmın 0-15 yıl arasında, %18,4'lük kısmın 15-30 yıl arasında ve %2,9'luk kısmın ise 30 yıl ve üzeri zaman diliminde bulunduğu görülmüştür. Katılımcıların yaşamları boyunca toplam çalışma sürelerine bakıldığında ise %33,8'inin 0-15 yıl, %50'sinin 15-30 yıl, %14,7'sinin 30-45 yıl ve %1,5'inin 45 yıl ve daha fazla zamandır bir iş yerinde çalışıyor oldukları tespit edilmiştir.

17 sorudan oluşan duygusal emek ölçeğine yapılan ilk faktör analizi sonucunda toplam varyansın %58,025'ini açıklayan altı faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Çapraz yüklenen ve düşük yükleme değerine ($< 0,40$) sahip olan sorular analizden çıkarılmıştır. Böylece kalan 11 soruyla yapılan faktör analizi sonucunda toplam varyansın %68,450'sini açıklayan dört faktörlü bir yapıya ulaşılmıştır. Analizde temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürme tekniği kullanılmıştır. Tablo 1'de faktörleri oluşturan değişkenler ve sahip oldukları faktör ağırlıkları görülebilir.

Tablo 1: Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Faktör			
	1	2	3	4
Soru 1	,824			
Soru 2	,800			
Soru 10	,690			
Soru 21		,815		
Soru 17		,722		
Soru 19		,652		
Soru 14		,535		
Soru 22			,806	
Soru 12			,784	
Soru 4				,853
Soru 7				,781

Analiz sonucu elde edilen birinci faktörün, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu ölçtüğü görüşüne varılmıştır. Ölçekten elde edilen "yüzeysel davranış" boyutu, bir doktorun hastasıyla iletişimi sırasında, göstermek durumunda olduğu duyguları aslında hissetmemesine rağmen sergilemesiyle ilgilidir. Faktörü oluşturan soruların toplamından bir değişken tanımlanmış ve "yüzeysel davranış" olarak isimlendirilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizinde faktörün Cronbach's Alpha değeri 0,759 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen ikinci faktör daha çok işyerinde duygusal anlamda gösterilen bir çabanın varlığını ifade etmektedir. Bu yüzden bu faktör "çaba harcama" şeklinde adlandırılmış ve bu şekilde çalışmaya dahil edilmiştir. "Duygusal çaba harcama" boyutu, doktorların hastalarla iletişimleri sırasında, doğru duygusal tepkileri verebilmek adına duygu gösterimlerini yönetme

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

gayretlerini ifade etmektedir. Faktörün güvenilirlik analizi sonucu elde edilen değer ise 0,733'tür. Üçüncü faktör duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunu ölçmektedir. Bu sebeple bu faktör "derinlemesine davranış" olarak tanımlanmıştır. "Derinlemesine davranış" boyutu, bir doktorun gerçek duygularını, hastasına göstermek durumunda olduğu duygularla uyumlu hale getirmesi ile ilgilidir. Faktörün Cronbach's Alpha değeri 0,602'dir. Faktör analizi sonucu elde edilen dördüncü faktör ise kişilerin çalışma ortamında gerçek duygularını bastırma davranışlarını vurgular niteliktedir. Bu sebeple bu faktör "gerçek duyguları bastırma" şeklinde adlandırılmıştır. "Gerçek duyguları bastırma" boyutu kişinin doğru davranışı sergilemek için duygularını kontrol etmesi ile ilgilidir. Faktörün güvenilirlik analizi sonucu elde edilen Cronbach's Alpha değeri 0,632'dir.

Daha önce de belirtildiği gibi, araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçek 22 sorudan oluşmakta ve tükenmişliğin üç boyutunu ölçmektedir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusudur. Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda duygusal tükenme boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,840; duyarsızlaşma boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,694 ve kişisel başarı duygusu boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,792 olarak bulunmuştur.

Uygulanan t-testleri ve varyans analizleri sonucu cinsiyet, medeni durum, yaş, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenlerinin duygusal emeğin yüzeysel davranış, çaba harcama, derin davranış veya duyguları bastırma boyutlarından herhangi biri üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular Seçer ve Tınar (2004) çalışmasından elde edilen bulgularla da örtüşmektedir. Ülkemizde 199 sınıf ve branş öğretmeni üzerinde gerçekleştirilen bir tez çalışmasında ise 15 yıldan fazla çalışan öğretmenlerin 15 yıldan az çalışanlara oranla daha fazla derinlemesine davranış gösterdikleri sonucu elde edilmiştir (Uysal, 2007).

Çalışmada araştırılan diğer bir olgu da, duygusal emek davranışlarının kamu ve özel sektör bazında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğidir. Bu amaçla yapılan t testinin sonuçları ise Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2: Faktörlerin Kamu ve Özel Sektör Açısından Karşılaştırılması

		Levene Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği için t testi ($\alpha=0.05$)			
		F	Anlamlılık	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık	Ortalama Farkı
Yüzeysel Dav.	Eşit Varyans varsayımı	2,312	,131	2,461	134	,015	,40000
	Eşit olmayan Varyans varsayımı			2,182	40,260	,035	,40000
Çaba Harcama	Eşit varyans varsayımı	1,272	,261	2,207	134	,029	,39355
	Eşit olmayan varyans varsayımı			2,039	42,155	,048	,39355
Derin Dav.	Eşit varyans varsayımı	6,692	,011	-2,223	134	,028	-,42264
	Eşit olmayan varyans varsayımı			-1,796	36,807	,081	-,42264
Bastırma	Eşit varyans varsayımı	,735	,393	,759	134	,449	,14874
	Eşit olmayan varyans varsayımı			,710	42,792	,482	,14874

Tablo değerleri incelendiğinde yüzeysel davranışın 0,015 anlamlık düzeyine sahip olduğu görülmektedir ($0,015 < 0,05$). Bu durumda yanıtlayıcıların kamu veya özel sektörde çalışıyor olmalarının yüzeysel davranış gösterme eğilimlerini etkilediği sonucuna varılmıştır. Faktör ortalamalarına bakıldığında kamu sektörünün ortalamasının özel sektörüne oranla yüksek olduğu görülmektedir ($2,5000 > 2,1000$). Kamu sektöründe çalışan doktorların yüzeysel davranış gösterme eğilimleri özel sektörde çalışanlara göre anlamlı düzeyde fazla bulunmuştur. Duygusal çaba harcama boyutunda da anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($0,029 < 0,05$). Faktör ortalamalarına bakıldığında kamu sektörü ortalamasının özel sektör ortalamasından yüksek olduğu görülmektedir ($2,6769 > 2,2833$). Bu durumda kamu sektöründekilerin duygusal çaba harcama düzeylerinin özel sektördekilere göre fazla olduğu sonucu elde edilmiştir. Kamu kesiminde hem yüzeysel davranış gösteriminin hem de duygusal çaba harcama düzeyinin yüksek olması,

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

katılımcıların gerçekte hissetmedikleri şekilde davranırken daha fazla çaba sarf ediyor olmaları şeklinde yorumlanabilir. Derinlemesine davranışta birey göstermek zorunda olduğu davranışları zaten içselleştirdiği için daha kolay ve içten bir yaklaşım geliştirebilir. Bu sebeple yüzeysel davranış göstermek derinlemesine davranış göstermekten daha fazla çaba gerektirebilir. Yukarıdaki sonuçla birlikte değerlendirilecek olursa, kamu sektöründe çalışanlar iş yerinde doğru duyguları sergilemek adına özel sektördekilere oranla daha fazla çaba sarf ettiklerini düşünmektedirler ve bunu yaparken daha çok yüzeysel davranış göstermektedirler diyebiliriz. Seçer ve Tınar (2004) tarafından kamu ve özel kesimde çalışan hemşireler üzerinde yapılan çalışmaya göre, özel sektörde çalışan hemşirelerin duygusal emek gösterme düzeyleri kamu sektöründekilere oranla daha yüksektir. Ayrıca, yine özel sektörde çalışanların derinlemesine davranış gösterme eğilimleri fazladır.

Sonuç olarak, duygusal emek boyutlarından yalnızca yüzeysel davranış ve çaba harcamada, sektöre göre farklılık olduğu tespit edilmiş; diğer iki boyut açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Bu çalışmada kullanılan ölçeklere ait faktörlerin aralarındaki ilişkileri açıklamak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu anlamda duygusal emek ölçeğinin alt ölçeklerinin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusuyla ilişkisini gösteren korelasyon matrisi Tablo 3'te gösterilmiştir.

Korelasyon tablosuna bakıldığında yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ($r=0,251$, $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,256$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Yani yüzeysel davranış göstermek bireylerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükseltmektedir. Yüzeysel davranışla kişisel başarı duygusu arasında ise herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Grandey'in (1999) çalışmasında da yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters yönlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından 238 Kanadalı işgören üzerinde yapılan bir çalışmada da yine yüzeysel davranışla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif; kişisel başarı duygusuyla ise negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı çalışmada, derinlemesine davranışın yalnızca kişisel başarı duygusuyla arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. ABD'de yapılan başka bir çalışmada da yüzeysel davranışla duygusal tükenme arasında yüksek düzeyde olumlu ilişki tespit edilmiştir (Judge, Woolf ve Hurst, 2009). Bunların yanı sıra Kruml ve Geddes (2000) de yüzeysel davranışla

Sevinç Köse, Lale Oral ve Hilmiye Türesin

duygusal tükenme arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Öte taraftan, ülkemizde 353 sağlık personeli üzerinde yapılan bir araştırmada yüzeysel davranışla tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu; yüzeysel davranış göstermenin tükenmişliği azalttığı sonucu elde edilmiştir. Aynı çalışmada, derinlemesine davranışla tükenmişlik arasında ise pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçlar bizim çalışmamızın ve yukarıda belirtilen diğer çalışmaların sonuçlarıyla örtüşmemektedir (Çaldağ, 2010).

Yüzeysel davranış ile duygusal çaba harcama arasında %47 düzeyinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,470$, $p<0,01$). Bu ilişkinin hem derinlemesine davranış ile duygusal çaba harcama arasındaki % 34,5'lik ilişkiden ($r=0,345$, $p<0,01$) hem de gerçek duyguları bastırma ile duygusal çaba harcama arasındaki %38,5'lik ilişkiden ($r=0,385$, $p<0,01$) daha güçlü olduğu görülmektedir. Bu durum yüzeysel davranış göstermenin daha fazla çaba gerektiriyor olması şeklinde yorumlanabilir. Derinlemesine davranışla duyarsızlaşma arasında ($r= -0,172$, $p<0,05$) negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Derinlemesine davranış göstermek duyarsızlaşmayı azaltmaktadır. Ancak, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusu arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Duygusal çaba harcama ile duygusal tükenme ($r=0,184$, $p<0,05$) ve duyarsızlaşma ($r=0,176$, $p<0,05$) arasında da pozitif yönlü anlamlı ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre, duygusal çaba harcamak da yüzeysel davranışta olduğu gibi, duygusal tükenmişliğin ve duyarsızlaşmanın artmasına neden olmaktadır.

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

Tablo 3: Araştırmada Kullanılan Alt Ölçekler Arası Korelasyonlar

Sürekli Değişkenler	N	Ort.	St. Sap.	1	2	3	4	5	6	7	8
1-Yüzeysel Davranış	136	2,4118	,80045	1	,470**	,324**	,345**	-,273**	,251**	,256**	-,145
2-Çaba Harcama	136	2,5901	,87436		1	,345**	,385**	-,095	,184*	,176*	-,140
3-Der. Davranış	136	2,7206	,93247			1	,200*	,130	-,039	-,172*	,165
4-Duyguları Bast.	136	3,0993	,94638				1	,046	,057	,039	,013
5-Duy. Tükenme	136	2,4391	,75606						1	,584**	-,308**
6-Duyarsızlaşma	136	1,9246	,75358							1	-,603**
7-Kişisel Başarı Duyusu	136	3,6618	,68281								1

SONUÇ VE YORUM

Duygusal emek ölçeği üzerinde yapılan faktör analizi, ölçeğin geliştirilip kullanıldığı orijinal çalışmadan farklı sonuçlar vermiştir. Grandey (1999) tarafından, ABD’de bir üniversitenin akademik olmayan personeli üzerinde gerçekleştirilen bir çalışma için geliştirilen bu ölçek; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç boyutu ölçmektedir. Bizim çalışmamız kapsamında gerçekleştirilen analizde ise dört boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu dört boyut arasında yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutları mevcuttur. Ancak, samimi davranış boyutunu ölçen ifadeler analiz dışında kalmıştır. Bunların dışında; duygusal çaba harcama ve gerçek duyguları bastırma olmak üzere iki farklı boyut daha elde edilmiştir. Bu durumun, iki ülke arasındaki kültürel farklılıklardan kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, ölçek sağlık sektörüne özel olarak geliştirilmiş de değildir. Bu nedenle, boyutların sağlık sektörünün kendine has yapısı dolayısıyla farklılaşması da mümkündür. Elde edilen bu dört boyut üzerinde yapılan güvenilirlik analizleri, boyutların güvenilir olduğu sonucunu vermiştir.

Demografik değişkenlerle ilgili olarak yapılan analizlerde, duygusal emek boyutlarının hiçbirinde, bu değişkenlere bağlı olarak farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir. Yani, örneklemin cinsiyet, medeni durum, yaş, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi özelliklerine bağlı olarak duygusal emek faktörlerinde herhangi bir değişiklik gözlemlenmemiştir.

Duygusal emek boyutlarının demografik faktörlere göre farklılık göstermemesi diğer araştırmalarda da gözlemlenen bir durumdur. Seçer ve Tınar (2004) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da örneklemin yaş, eğitim durumu, kıdem, medeni durum ve toplam çalışma süresi gibi demografik özelliklerine bağlı olarak duygusal emek boyutlarında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Öz (2007) ve Uysal (2007) ise çalışma süresinin derinlemesine davranışı etkilediği yönünde sonuçlar elde etmişlerdir. Söz konusu araştırmaların sonuçlarına göre, çalışma süresinin artması işgörenlerde derinlemesine davranış gösterme eğilimini de artırmaktadır. Ancak örneklemelerin diğer demografik özelliklerine bağlı olarak duygusal emek boyutlarında farklılık gözlemlenmemiştir.

Yapılan analizde, kamu sektöründe çalışanların yüzeysel davranış gösterme ve duygusal çaba harcama boyutlarında özel sektördekilere oranla daha yüksek ortalamalara sahip oldukları görülmüştür. Kamu sektöründe hem yüzeysel davranış hem de duygusal çaba harcama düzeylerinin aynı anda yüksek oluşu, yüzeysel davranış göstermenin

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

işgörenler için daha fazla çabayı gerektiriyor olması şeklinde yorumlanmıştır. Yüzeysel davranış, gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesi davranışı olarak birçok kişiye zorlayıcı gelebilmektedir. Bu çalışmadan da elde edilen sonuç, kamu sektöründe çalışan doktorların özel sektördekilere oranla duygusal emek gösterimi sırasında daha çok yüzeysel davranış gösterdikleri ve bunu yaparken daha fazla duygusal çaba sarf ettikleri yönündedir. Duygusal emeğin diğer iki boyutu olan derinlemesine davranış ve gerçek duyguları bastırma boyutlarında ise içinde bulunulan sektöre bağlı olarak herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Duygusal emek boyutlarının kamu ve özel sektöre bağlı olarak nasıl farklılıklar gösterdiğinin anlaşılabilmesi için daha fazla sayıda araştırmaya ihtiyaç var gibi görünmektedir. Literatürde kamu ve özel sektörü karşılaştırmalı olarak inceleyen fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Seçer ve Tınar'ın (2004) çalışmasının sonuçlarına göre özel sektörde duygusal emek gösterimi kamu sektörüne oranla yüksektir. Ayrıca, özel sektördeki işgörenlerin derin davranış gösterme eğilimleri kamu sektöründekilerden fazladır.

Yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasındaki ilişki kısmen de olsa beklenen yönde çıkmıştır. Sonuçlar, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükseltmekte olduğunu göstermektedir. Tükenmişliğin kişisel başarı duygusu boyutu ile yüzeysel davranış arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Grandey (1999), çalışmasında yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Duygusal emeğin duygusal tükenmeyle ilişkisini incelediği çalışmasında da bu sonuçları destekler nitelikte bulgulara ulaşmıştır (Grandey, 2003). Kruml ve Geddes (2000) de yüzeysel davranışın tükenmişliği artırdığı yönünde sonuçlar elde etmişlerdir. Bu araştırmanın sonuçları da literatürde, yüzeysel davranışın tükenmişliği artırdığı yönündeki bulguları desteklemektedir.

Bu çalışmada derinlemesine davranışla tükenmişlik arasında güçlü bir bağ kurulamamıştır. Araştırma sonuçları derinlemesine davranış göstermenin duyarsızlaşmayla ters orantılı olduğu yönündedir. Bu, beklenen yönde bir sonuçtur. Derinlemesine davranış, iletişim kurulan diğer tarafı anlamaya çalışmakla ilgilidir. Böylece, doğası gereği empati içeren bir davranış tipi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Duygusal emek gösterirken derinlemesine davranış stratejisini kullanma eğilimine sahip olmanın, işgörenin hizmet sunduğu kişilere karşı hissizleşmesi,

Sevinç Köse, Lale Oral ve Hilmiye Türesin

onları birer insandan çok objeymiş gibi görmesi anlamına gelen duyarsızlaşmayı azaltması tahmin edilebilir bir sonuçtur. Ancak, tükenmişliğin diğer iki boyutu ile derinlemesine davranış arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Ülkemizde, duygusal emek davranışlarının, duygusal emek gösterirken seçilen stratejilerin işgörenlere ve örgütlere olan etkisinin tam olarak anlaşılabilmesi için daha birçok çalışmaya ihtiyaç vardır. Konunun farklı meslek gruplarında araştırılması, sonuçların karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilmesine imkan verecektir. Bu yüzden, elde edilen sonuçların bu alanda yapılacak başka çalışmalarla da desteklenmesi faydalı olacaktır. Çalışma, Manisa ilinde gerçekleştirilmiş, böylece oldukça sınırlı bir örnekleme ulaşılabilmektedir. Başka illerde yapılacak çalışmaların veya daha büyük örneklerle elde edilecek verilerin bu sonuçları destekleyip desteklemeyeceği henüz bilinmemektedir. Ayrıca, kavramın ülkemizde daha sağlıklı bir şekilde ölçülebilmesi için bir duygusal emek ölçeği geliştirme çalışmasının yapılması önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akça, F. (2008). Örgütsel Tükenmişlik ve Stres. M. Özdevecioğlu & H. Karadal (Ed.), Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar, Ankara: İlke Yayınevi.
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Başbuğ, G., Ballı, E. & Oktuğ, Z. (2009). Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R. (1998). On the Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation of an Emotional Labor Scale. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego: CA.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Budak, G. & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 20 (2), 95-108.

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

- Çaldağ, M.A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R.H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Duke, A.B., Goodman, J.M., Treadway, D.C. & Breland, J.W. (2009). Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(5), 1013-1034.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Gardner, W.L., Fischer, D. & Hunt, J.G. (2009). Emotional Labor and Leadership: A Threat to Authenticity?. *The Leadership Quarterly*, 20, 466-482.
- Grandey, A.A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado: Colorado State University.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110.
- Grandey, A.A. (2003). When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A.A. & Diamond, J.A. (2010). Interactions With The Public: Bridging Job Design And Emotional Labor Perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 338-350.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A.R., (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press: Berkeley.
- Judge, T.A., Woolf, E.F. & Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult For Some Than For Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.

Sevinç Köse, Lale Oral ve Hilmiye Türesin

- Köse, S. & Gülova, A.A. (2006). Tükenmişlik (Burnout): Türkiye'deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs, Erzurum.
- Kruml, S.M. & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(8), 8-49.
- Leidner, R. (1999). Emotional Labor in Service Work. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Prentice Hall: New Jersey.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mastracci, S.H., Newman, M.A. & Guy, M.E. (2010). Emotional Labor: Why and How to Teach It. *Journal Of Public Affairs Education*, 16(2), 123-143.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta: İstanbul.
- Seçer, Ş. & TINAR, M.Y. (2004). İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildireler, Denizli.
- Steinberg R.J. & FIGART D.M. (1999). Emotional Labor since the Managed Heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Wharton, A.S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wong, J. & Wang, C. (2009). Emotional Labor of the Tour Leaders: An Exploratory Study. *Tourism Management*, 30, 249-259.

Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

Yeomans, L. (2010). Soft Sell? Gendered Experience of Emotional Labour in UK Public Relations Firms. Prism Journal, 7(4): <http://www.prismjournal.org/fileadmin/Praxis/Files/Gender/Yeomans.pdf>