

**T.C.**  
**İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**BENLİĞİN AYRIMLAŞMASI VE DUYGUSAL EMEK  
KAVRAMININ PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLE İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Nur Buse YILDIRIM**

**İstanbul**  
**Kasım-2021**

**T.C.**  
**İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**BENLİĞİN AYRIMLAŞMASI VE DUYGUSAL EMEK  
KAVRAMININ PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLE İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Nur Buse YILDIRIM**

**Tez Danışmanı**  
**Dr. Öğr. Üyesi Enver ULAŞ**

**İstanbul**  
**Kasım-2021**

## TEZ ONAY SAYFASI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr.Öğr. Üyesi Enver ULAŞ .....

Üye Dr.Öğr. Üyesi Neslihan BALCI .....

Üye Dr.Öğr. Üyesi Pınar MERT .....

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.....

Prof. Dr. Metin TOPRAK

Enstitü Müdürü

## BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Kavramının Psikolojik İyi Oluş ile İlişkisi**” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Nur Buse YILDIRIM

## ÖN SÖZ

Bilim adına çıktığım bu değerli yolculuğu bir doğum olarak görüyorum, sancılı geçen bir süreç sonrasında ortaya daha önce çıkarılmamış bir şeyi çıkartmak bunun sonucunda birilerine ışık tutma düşüncesi tüm o sancılı süreç sonrasındaki mucizevi doğumu anımsatıyor bana. Yanımda olan insanlar gibi. Bu sürecin başlangıcından sonuna kadar karşı karşıya geldiğim her problemde sevgisi ile yanımda olan biricik kız kardeşime, emeklerini esirgemeyen aileme, arkadaşlarıma ve tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Enver Ulaş'a teşekkürlerimi borç bilirim.

**Nur Buse YILDIRIM**  
**İstanbul-2021**

**ÖZET**

**BENLİĞİN AYRIMLAŞMASI VE DUYGUSAL EMEK  
KAVRAMININ PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLE İLİŞKİSİ**

**Nur Buse YILDIRIM**

Yüksek Lisans, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık  
Tez danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Enver ULAŞ  
Kasım, 2021- 111 Sayfa

Bu araştırma hizmet sektörü çalışanlarının yoğun iş tempolarında verilen görev ve sorumluluklarını yerine getirirken, önemli unsurlardan biri olan duygusal emek davranışları ile geçmişten bu yana edindikleri benlik ayrımlaşmalarınınbu bireylerin psikolojik iyi oluşları ile ilişkisinin incelendiği bir araştırmadır.

Bu araştırmanın amacı sağlık ve eğitim sektöründe çalışan bireylerin benliğin ayrımlaşması ve duygusal emek düzeylerinin psikolojik iyi oluş ile ilişkisini incelemektir. Bu amaca yönelik sağlık ve eğitim sektöründe görev alan 428 çalışana online anket uygulaması yapılmıştır. Veriler “Benliğin Ayrımlaşması Ölçeği”, “Duygusal Emek Ölçeği”, “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Demografik Bilgi Formu” kullanılarak toplanmıştır. Toplanan veriler, SPSS istatistik programı ile analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların demografik özelliklerine göre psikolojik iyi oluş düzeylerinin farklılaştığı bulunmuştur. Bu sonuçlara göre; örneklemin psikolojik iyi oluş düzeylerinin medeni durumlarına, çalıştıkları sektöre, çocuk sayılarına, yaşlarına ve çalışma sürelerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür. Bu sonuca ek olarak psikolojik iyi oluş ile çalışılan kurum, aile ile yaşama ve eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Araştırma sonuçlarına göre psikolojik iyi oluş ile duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış puan ortalaması arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ve duygusal emek alt boyutu olan derin davranış puan ortalaması arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ilişki saptanmıştır.

Psikolojik iyi oluş ve benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan; ben pozisyonu puan ortalaması ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal kopma puan ortalaması ile arasında anlamlı ve negatif yönlü, başkalarına bağımlılık puan ortalaması arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma bulgularına

göre bu çalışmada, duygusal emek alt boyutları ve benlik ayrışması alt boyutlarına ait korelasyon katsayıları incelendiğinde anlamlı bir ilişki olduğu sonucu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Benliğin Ayrışması, Duygusal Emek, Psikolojik İyi Oluş



**ABSTRACT**

**DIFFERENTIATION OF SELF AND THE RELATIONSHIP OF  
THE CONCEPT OF EMOTIONAL LABOR WITH  
PSYCHOLOGICAL WELL-BEING**

**Nur Buse YILDIRIM**

Master, Psychological Counseling And Guidance  
Thesis Advisor: Asst. Prof. Dr. Enver ULAŞ  
November, 2021 – 111 Pages

This research, while fulfilling the duties and responsibilities of service sector employees in intense work tempo, with emotional labor behaviors, which is one of the important elements; It is a research that examines the relationship between the self-differentiation they have acquired since the past and the psychological well-being of these individuals.

The aim of this research is to examine the relationship between self-differentiation and emotional labor levels of individuals working in the health and education sector and psychological well-being. For this purpose, an online questionnaire was applied to 428 employees working in the health and education sector. The data were collected using the "Self Discrimination Scale", "Emotional Labor Scale", "Psychological Well-Being Scale" and the "Demographic Information Form" prepared by the researcher. The collected data were analyzed with the SPSS statistical program.

As a result of the research, it was found that the psychological well-being levels of the participants differed according to their demographic characteristics. According to these results; It was observed that the psychological well-being levels of the sample differed significantly according to their marital status, the sector they worked in, the number of children, their ages and working hours. In addition to this result, there was no significant relationship between psychological well-being and the variables of institution, family, living and educational status.

According to the results of the research, a significant and negative relationship was found between psychological well-being and the average score of surface behavior, which is the sub-dimension of emotional labor. A significant and positive

relationship was found between the psychological well-being and the emotional labor sub-dimension, the deep behavior mean score.

The sub-dimension of psychological well-being and differentiation of self; It has been concluded that there is a significant and positive relationship between the ego position and mean score, a significant and negative relationship between the mean emotional disconnection score, and a significant and negative relationship between the mean score of dependency on others. According to the research findings, in this study, when the correlation of emotional labor sub-dimensions and self-differentiation sub-dimensions was examined, it was found that there was a significant relationship.

**Keywords:** Discrimination of Self, Emotional Labor, Psychological Well-being

# İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI.....	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	ii
ÖN SÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>1</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1.Problem .....	1
1.2.Amaç .....	4
1.3.Araştırmanın Önemi.....	4
1.4. Varsayımlar .....	6
1.5. Sınırlılıklar .....	7
1.6.Tanımlar .....	8
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>9</b>
<b>KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....</b>	<b>9</b>
2.1. Benliğin Ayrışması ve Bowen Aile Sistemleri Teoisi .....	9
2.1.1. Benliğin Ayrışması .....	9
2.1.2. Bowen Aile Sistemleri Teorisi.....	12
2.2. Duygusal Emek .....	16
2.2.1. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler .....	17
2.2.2. Duygusal Emek Davranışının Boyutları .....	19

2.2.3. Duygusal Emek Yaklaşımları .....	21
2.2.4. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları.....	25
2.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Kuramsal Açıklamalar .....	26
2.3.1. Öznel İyi Oluş .....	27
2.3.2. Pozitif Psikoloji.....	28
2.3.3. Psikolojik İyi Oluş .....	28
2.4.Yapılan Araştırmalar .....	31
2.4.1. Benliğin Ayrışması ile İlgili Yapılan Araştırmalar.....	31
2.4.2. Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar .....	35
2.4.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar .....	39
2.4.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar ....	44
2.4.5. Benliğin Ayrışması ve Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar .....	44
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>46</b>
<b>ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....</b>	<b>45</b>
3.1. Araştırmanın Modeli .....	45
3.2.Evren ve Örneklem .....	45
3.3. Veri Toplama Araçları .....	48
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu.....	48
3.3.2. Benliğin Ayrışması Ölçeği.....	48
3.3.3. Duygusal Emek Ölçeği .....	49
3.3.4. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği .....	49
3.4. Verilerin Toplanması .....	49
3.5. Verilerin Çözümlemesi .....	50
3.6. Verilerin Yorumlanması.....	50
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>51</b>
<b>ARAŞTIRMA BULGULARI.....</b>	<b>511</b>
4.1.Demografik Bilgiler .....	51
4.2. Araştırma Verilerinin Dağılımına Yönelik Bulgular .....	53

4.3 Araştırmanın Problemine Yönelik Bulgular .....	55
4.4. Araştırmanın Problemine Yönelik Bulgular .....	62
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>68</b>
<b>SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER .....</b>	<b>67</b>
5.1. Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Psikolojik İyi Oluş İle İlişkilerinin İncelenmesine Yönelik Bulgular .....	67
5.2. Katılımcıların Sosyodemografik Değişkenlere Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine İlişkin Ortalama Puanlarının Karşılaştırılmasıyla İlgili Bulguların Tartışılması .....	72
<b>ALTINCI BÖLÜM.....</b>	<b>77</b>
<b>ÖNERİLER .....</b>	<b>76</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>78</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>95</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>99</b>

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Örneklem Grubundaki Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler .....	46
Tablo 4.1: Katılımcılara Ait Frekans ve Yüzde Analiz Sonuçları .....	519
Tablo 4.2: Araştırma Verilerinin Kolmogorow-Smirnov Normallik Testi Sonuçları .....	53
Tablo 4.3: Cinsiyet Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları .....	55
Tablo 4.4: Medeni Durum Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları .....	56
Tablo 4.5: Çalışılan Kurum Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları .....	56
Tablo 4.6: Aile İle Yaşama Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları .....	57
Tablo 4.7: Çalışılan Sektör Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları .....	57
Tablo 4.8: Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları.....	58
Tablo 4.9: Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları.....	59
Tablo 4.10: Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları.....	60
Tablo 4.11: Katılımcıların Kurumda Çalışma Süreleri Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları.....	61
Tablo 4.12: Katılımcıların Psikolojik İyi Oluş, Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analiz Tablosu .....	62
Tablo 4.13: Benliğin Ayrışması Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş'a Ait Regresyon ve Çoklu Regresyon Analiz Tablosu.....	64

## ŞEKİLLER LİSTESİ

### İKİNCİ BÖLÜM

Şekil 2. 1: Bowen'ın Benliğin Farklılaşması Aralığı.....	11
Şekil 2. 2: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli .....	24
Şekil 2. 3: Grandey'in Duygusal Emek Modeli .....	25
Şekil 2. 4: Psikolojik İyi Oluşun Alt Boyutları .....	29

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Şekil3. 1 Araştırmanın Modeli.....	46
------------------------------------	----

# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

Bu araştırmada benliğin ayrımlaşması ve duygusal emek kavramlarının psikolojik iyi oluş ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırma eğitim ve sağlık sektörlerinde görev alan çalışanların benlik ayrımlaşması, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerini incelemektedir. Araştırmanın ilk bölümü; problem durumunu, araştırmanın amacını, araştırmanın önemini varsayımlarını, sınırlılıklarını ve tanımlarını içermektedir.

### 1.1. Problem

Araştırmalar incelendiğinde psikolojik iyi oluş kavramının ele alındığı ilk çalışmalarda bireylerin psikopatolojisine odaklanılırken son yıllarda bu durum bireyin iyi olma halinin patolojiden ayrışması ile değişmiştir. Psikolojik iyi oluş; bireylerin kendilerini pozitif değerlendirmesi, kendisinin farkına varması, güçlü ve zayıf taraflarının bilincinde olması, aslında yaşadığı hayatı anlamlı bulması ve mutlu olmasıdır (Ryff ve Keyes, 1995). Yapılmış olan bu tanım bize psikolojik iyi oluş düzeyi yüksek olan bireylerin mutlu olduklarını düşündürmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2020 verilerine bakıldığında; mutlu olduğunu beyan eden 18 ve üzeri yaştaki bireylerin oranı, 2019 yılında %52,4 iken 2020 yılında %48,2'dir. Mutsuz olduğunu beyan eden bireylerin oranı ise 2019 yılında %13,1 iken 2020 yılında %14,5'tir. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre Diğer yıllara göre veriler incelendiğinde de Türkiye'de mutlu olan kişi sayısının bir önceki yıla göre azaldığı sonucuna varılmaktadır. Bu sonuca göre bireylerin psikolojik iyi oluş düzeylerinin de her geçen yıl azaldığını söylemek mümkündür. Toplumumuzda yer alan sağlık ve hizmet sektörü çalışanlarında psikolojik iyi oluş düzeyleri düşük bireylerden olabileceği durumu göz önüne alınabilir. Bunun sebebi olarak sağlık ve hizmet sektöründe çalışan kişilerin iş yoğunlukları, çalışma saatleri, iş sırasında ve sonrasında yaşadıkları stres faktörleri olabileceği düşünülmektedir.

Son yıllarda yapılan çalışmaların önem kazandığı diğer bir kavram ise benliğin ayrımlaşması kavramıdır. Zaman içerisinde farklı disiplinlerin benlik ve benliğin ayrımlaşması kavramını araştırdıklarını görmekteyiz. Kağıtçıbaşı (2000) tarafından

yaşanılan kültür, aile gibi değişkenlerin etkilediği benliğin ayrımlaşması kavramının kişilerin iç dünyası ve sosyal ilişkileri açısından önemi ifade edilmiştir.

Benliğin ayrımlaşması kavramını bir kişinin diğer insanlarla kurduğu ilişkilerde duygularını ve düşüncelerinin yanında yakınlık ve uzaklık terazisini eş değer tutabilmesi olarak ifade edilmiştir (Skowron ve Friedlander, 1998). Bu kavram Bowen kuramının temel taşı olup bireyin aile sistemindeki işlevselliğine yön veren ‘duygu ve düşünceleri ayırt etme yeteneği’ olarak değerlendirilmiştir (Özyurt, 2019). Bowen’e göre benliğin ayrımlaşması psikolojik sağlığı temsil etmektedir. Bu sonucu destekleyen başka Güven (2020) çalışmasında benlik ayrımlaşmasının psikolojik iyi oluş ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir.

Araştırmanın konusu olan diğer bir kavram ise duygusal emek kavramıdır. Hochschild (1983) duygusal emeği kişilerin kendi duygularının farkına varıp, diğer insanlarca anlaşılabilir şekilde yansıtması olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre duygusal emek; iş hayatında duyguların kontrolünde olunması ve bu kontrol altına alınmış duyguların diğer kişilere aktarılması durumudur (Keleş, 2020). Bu bağlamda insanların günlerinin büyük bir çoğunluğunu geçirdikleri iş yaşamlarında duygularını yansıtılabilmelerinin, benlik ayrımlaşmaları ve psikolojik iyi oluşları ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Hooper ve DePuy (2010) bireylerin yüksek benlik ayrımlaşma düzeyine sahip olmalarının kendileri ve başkaları ile deneyimlediği duygusal süreçlerinde çatışmalarla baş etmekte fayda sağladığını ifade etmişlerdir. Böylelikle bireylerin aile uyumsuzluğuna karşı gösterdiği duygusal tepki daha az olacak ve depresyon yaşama ihtimali daha düşük olacaktır. Ek olarak psikolojik iyi oluşunun daha yüksek olacağını da belirtilmiştir.

Benliğin ayrımlaşması sürecinde yaşadığımız tüm duygular aynı zamanda davranışlarımızı şekillendiren hislerimizdir. Özel hayatımızda olduğu kadar çalıştığımız yerlerde de duygularımız davranışlarımızı şekillendirmektedir. Duygularımızın şekillendirdiği bu davranışlarımızı, duygusal emek davranışı olarak nitelendiririz. Duygusal Emek kavramını alan yazında ilk olarak Sosyolog Arlie Russell Hochschild 1983 yılında yayımladığı ‘The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling’ isimli kitabında kullanmıştır (Öz, 2007:3).

Bu araştırmanın konusu literatürde eksikliği gözlenen, benliğin ayrılaşması ve duygusal emek kavramının psikolojik iyi oluş ile ilişkisinin incelenmesidir. Duygusal emeğin hizmet sektöründe en çok gözlemlendiği eğitim ve sağlık sektöründen 428 çalışan örnekleme oluşturmaktadır. Uygulama sonrasında veriler analiz edilerek eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışanların benlik ayrılaşmalarının ve duygusal emeklerinin psikolojik iyi oluşları ile ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Bireylerin ayrılaşma düzeylerini yordamak amacıyla benliğin ayrılaşması kavramı, iş yerlerinde gösterdikleri duygusal davranışı değerlendirmek amacıyla duygusal emek kavramı ve bireylerin iyi oluş düzeylerini yordamak ve önerilerle psikolojik iyi oluşlarını arttırmak hedeflendiği için psikolojik iyi oluş kavramı kullanılmaktadır. Bu kavramların ilişkilerini ortaya koyarak araştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışanlar ve işverenler için yeni bir yol haritası hedeflenmektedir. Bu sebeplerle araştırmanın problemi benliğin ayrılaşması ve duygusal emek kavramının psikolojik iyi oluş ile ilişkisi olarak görülmektedir.

Alan yazın incelendiğinde; Ertürk vd., (2016) duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Benlik ayrılaşması ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara da rastlanmıştır (Tuason ve Friedlander, 2000) fakat benlik ayrılaşması ve duygusal emeğin psikolojik iyi oluş ile ilişkisini inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır.

Daha önce benliğin ayrılaşması ve duygusal emek arasındaki ilişki konusunda çalışma yapılmamış olması sebebiyle bu çalışma ilgili literatür boşluğunu doldurmaktadır. Bununla beraber bu kavramlar arasında bulunacak olan ilişkinin psikolojik iyi oluş düzeyi ile ilişkisi de sağlık ve eğitim sektöründe çalışanların iş yerlerinde yaşadıkları ya da yaşayabileceği sorunların anlaşılması ve bunlara çözümler üretilmesi için önemli görülmektedir. Bu araştırmanın hizmet sektöründe çalışanlara katkısına bakıldığında, çalışanların kendilerini tanımalarının, bağımsız bireyler olabilmelerinin ve bunlarla beraber kurumlarına karşı kurdukları duygusal bağ ve sonrasında gösterdikleri duygusal emeklerinin psikolojik iyi oluşlarının arasında bir ilişki olduğunu göstermesidir. Çalışma her ne kadar eğitimciler ve sağlık sektöründe çalışanlar ile yapılsa da incelenen değişkenler birçok meslek grubunda gözlemlendiğinde ve farklı çalışmalar ile desteklendiğinde çalışanların psikolojik iyi oluşlarının artmasına fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

## 1.2. Amaç

Bu çalışmada amaç hem eğitim hem de sağlık personellerini örnekleme dahil ederek eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışanların duygusal emek, benliğin ayrışması ve psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişki incelemektir. Ayrıca çalışmada sektörler arası farklılar incelenerek bunun yanında demografik verilerden yararlanılarak alt sorulara da cevap verilmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı, ele alınan değişkenlere göre belirlenen alt problemler aşağıda verilmiştir:

1. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların psikolojik iyi oluş puanları çalışanların bireysel özelliklerine göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan sektör, kurumda çalışma süresi, aile ile birlikte yaşama, çocuk sayısı) anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
2. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?
3. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların duygusal emek toplam ve alt boyutlarının psikolojik iyi oluş düzeyleri ile ilişkisi bulunmakta mıdır?
4. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların benlik ayrışma düzeyleri ile psikolojik iyi oluşları arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?
5. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların benlik ayrışması toplam ve alt boyutlarının psikolojik iyi oluş düzeyleri ile ilişkisi bulunmakta mıdır?
6. Eğitim ve Sağlık sektöründe çalışanların duygusal emek toplam ve alt boyutlarının, benlik ayrışması toplam ve alt boyutları ile anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?

## 1.3. Araştırmanın Önemi

Yapılan araştırmalar sonucunda kişilerin psikolojik iyi oluş düzeylerine psikolojik yapılardan birçoğu etki etmektedir. Bunlar bilişsel, duygusal, sosyal olarak sıralanabilir. Benliğin ayrışması kavramı da bireylerin psikolojik iyi oluş düzeylerine etki eden önemli bir kavramdır (Karababa, Mert ve Çetiner, 2018: 1235-1263).

Yapılan çalışmalarda benliğin ayrışmasının kişinin yaşamında stresli olaylara karşı hatta psikolojik semptomlara karşı bir koruma kalkanı etkisi yarattığı

gözlemlenmiştir (Özyurt, 2019). Buna göre bireylerin benlik ayrımlaşması ile psikolojik iyi oluşları arasında bir ilişki olduğu ifadesi kullanılabilir. İş yaşantılarında sergiledikleri davranışların, benlik ayrımlaşması ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Bu kavramlar arasında ilişkiyi yordamak bireylerin özel ve iş yaşantılarında doyum sağlamaları ve bunun neticesinde psikolojik iyi oluş düzeylerini artması açısından oldukça önemlidir.

Araştırmanın örneklemini eğitim ve sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemin eğitim ve sağlık sektöründe çalışanlardan seçilme sebebi stres, kaygı ve yoğunluğun fazlaca hissedildiği hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendilerini iş yerlerinde iyi hissetmelerinin oldukça önemli ve elzem olduğunun düşünülmesidir. Kızanıklı (2014) araştırmasında okullarda çalışan bireylerin çalışırken karşı karşıya kaldığı birçok zorluktan bahsetmiştir. Yaşadığımız günlerde insanların bulunduğu bütün faaliyetlerde temel rol alan en önemli etkenlerden biri eğitimidir. Eğitimin sağlıklı bir şekilde işlemesi, psikolojik iyilik düzeyi yüksek olan öğretmenler tarafından gerçekleştirilebilir (Yakut, 2018: 1366). Bu amaçla çalışmanın örneklemlerinden biri öğretmenler olarak belirlenmiştir. Tezin geleceğimizin temel taşları öğretmenlere ayrıca sağlığımızı emanet ettiğimiz sağlık çalışanlarına yönelik olması ise çalışmaya ayrı bir değer katıyor. Benlik ayrımlaşması kavramına yönelik oldukça az sayıda çalışma görüldüğü için bireyler için bu denli önemli bir kavramı eğitim ve sağlık sektöründe çalışan kişilerin duygusal emekleri ve psikolojik iyi oluş düzeyleri ile ilişkilerinin araştırılmasının literatüre katkısı olacağı düşünülmektedir.

Duygusal emek ve iyi oluş arasındaki ilişkide benliğin ayrımlaşmasının ve demografik bilgi formundan elde edilen yaş, cinsiyet aile ile birlikte kalıp- kalmama durumu, meslek gibi etkileyici faktörlerle olan ilişkisini incelenmiştir. Bununla beraber iyi oluşa aracılık eden koruyucu faktörler incelenip duygusal emeğin sebep ve sonuçlarını anlamada alan yazın için faydalı bilgiler toplamak amaçlanmıştır.

Türkiye’de yapılan çalışmalar incelendiğinde her bir kavram için ayrıca çalışmalar bulunuyor fakat alan yazında bu üç kavramı birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmanın önemi benliğin ayrımlaşması ve duygusal emek kavramlarının psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi alan yazında bulunmayan bir çalışma konusu olması sebebiyle incelemek olacaktır. Bu nedenle yapılmış olan bu çalışmanın alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Özetle araştırmanın önemi bu başlıklarla ifade edilebilir:

- Sağlam bir benlik duygusuna sahip olan birey, çevresinin etkisinde kalmadan davranışlarda bulunma becerisine sahiptir (Acar ve Acar, 2013). Bu araştırma sonucunda kişilerin benlik ayırma düzeyi ile iş yerlerinde duygusal emek göstermesi arasındaki ilişkisini incelemek, alan yazında benlik ayırma ile duygusal emek arasında yapılmış bir çalışma olmaması yönünden önemlidir.
- Örgütlerde zenginliği sağlayan en önemli faktörün insan kaynağı olduğunu Bill Gates “en önemli kaynağımız her gün bu kapıdan yürüyüp gidiyor” (Luthans ve Youssef, 2004: 143). Araştırmanın önemlerinden birisi de en önemli kaynak olarak görülen bireylerin, örgütlerinde gösterdikleri duygusal emeklerinin incelemesinin ardından hem bireyler hem de örgütler için daha faydalı bilgileri literatüre sunmaktır.
- Psikolojik iyi oluş kavramı bireylerin hayatlarından doyum sağlayabileceği bir yaşam sağlar (Deci ve Ryan, 2008). Bu ifadeye göre araştırma bireylerin benlik ayırma ve duygusal emek düzeylerini inceleyerek psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkiyi inceleme açısından önem arz etmektedir.
- Bu araştırma sadece çalışanlar için değil, iş verenler için de fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Örneğin işverenler de çalışanlarının psikolojik iyi oluşlarını önemsendiğinde iş yerinde duygusal emeğin alt boyutu olan derin davranışları artacak ve böylelikle örgüt aidiyeti, gruplar arası etkileşim ve verimlilik (Bağcı ve Mohan Bursalı, 2015) artış gösterecektir.
- Eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışan (doktor, hemşire ve öğretmenler) bireylerin benlik ayırma ve duygusal emeklerini fark ederek, psikolojik iyi oluşlarını geliştirmelerine yönelik müdahallerinde rol oynayıcı bir çerçeve oluşturacağı düşünülmektedir

#### **1.4. Varsayımlar**

Araştırmanın varsayımları şu şekildedir:

- Araştırmada veri toplamak amacıyla kullanılan ölçme araçlarının eğitim ve sağlık sektöründe çalışanlar tarafından içtenlikle ve samimi bir şekilde cevaplandıkları varsayılmaktadır.

- Araştırmanın çalışma grubunun evreni yeterli düzeyde temsil ettiği ve araştırmanın istatistiksel yöntemlerinin araştırmanın amacına uygun olarak seçildiği varsayılmaktadır.
- Araştırmanın eğitim ve sağlık sektöründe yapılmak istenmesinin sebebi duygusal emek kavramının en çok bu iki hizmet sektöründe gözlemleneceğinin düşünülmesidir. Ruhsal gerilimi ve mesleki kaygısı en çok olan bu mesleklerin çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerini etkileyebileceği varsayılmıştır.
- Diğer sebebi ise örneklem açısından verilerin daha kolay ve hızlı şekilde toplanabileceğinin düşünülmesidir.

### **1.5. Sınırlılıklar**

Araştırmadaki sınırlılıklar aşağıda belirtilen şekildeki gibi özetlenebilir:

- Çalışma sonucunda edilecek bilgiler, veri toplama araçlarında yer alan ölçeklerin soruları, bu soruların ölçtüğü özellikler ve araştırmacı tarafından hazırlanmış olan demografik bilgi formundaki sorular ile sınırlıdır.
- Araştırma uygulanan örneklem grubundan elde edilen verilerle sınırlıdır.
- Araştırmadan elde edilen veriler uygulandığı dönem, istatistiki yöntem ve teknik ile sınırlı olarak analiz edilmiş olacak ve uygulama sonuçları tartışma ve öneriler bölümü ile sınırlı kalacaktır.
- Örneklem grubunda kadınların erkeklerden, evli çalışanların bekar çalışanlardan, eğitim sektöründe çalışanların sağlık sektöründe çalışanlardan, ailesi ile yaşayanların aile ile yaşamayanlardan ve özel sektörde çalışanların devlette çalışanlardan sayıca daha fazla olduğu görülmektedir.
- Çalışmada 26-30 yaş grubundaki çalışanların sayıca oldukça fazla olduğu görülürken, 36-40 yaş grubundaki çalışanların oldukça az olduğu görülmektedir.
- Çalışma sürelerine göre ise 5 yıldan az süredir kurumda çalışmakta olan grubun en fazla olduğu görülmektedir, diğer gruplarla eşit bir dağılım göstermemektedir.
- Örneklem grubunu oluşturan çalışanların eğitim durumu dağılımında; lisans düzeyinde eğitim almış olan çalışanların, diğer eğitim seviyelerinde eğitim

alanlara göre daha fazla olduğu gör÷lmektedir. Bu durumun araştırma bulgularını etkilemiş olacağı düşün÷lmektedir.

## **1.6.Tanımlar**

**Benliğin Ayrımılaşması:** Sağlıklı bir biçimde duygusal ayrılma ya da duygu ve biliş arasında -stresli, sıkıntılı ve travmatik durumlarda bile- objektifliği koruma yeteneği olarak tanımlanabilir (Hooper ve DePuy, 2010: 358-368).

**Duygusal Emek:** Kişilerarası etkileşim ve iletişim kurulurken çalışılan kurum tarafından gösterilmesi istenilen duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi için harcanması gereken çaba ve bu çabayı planlama ve kontrol ihtiyaçları olarak tanımlanabilir (Morris ve Feldman, 1996: 986– 1010).

**Psikolojik İyi Oluş:** Yaşam içerisinde karşı karşıya kalınan varoluşsal yaşam olaylarını (anlamalı amaçları sürdürme, kişisel gelişim ve diğerleri ile nitelikli ilişkiler kurma gibi) yönetme olarak tanımlanmaktadır (Telef, 2013:375).

## İKİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Araştırmanın ikinci bölümünde benliğin ayrımlaşması, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş kavramları açıklanmıştır. Bu kavramları açıklayan modellere, kavramların boyutlarına, öncüllerine, sonuçlarına ve kavramlarla ilgili yapılmış olan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

#### 2.1. Benliğin Ayrımlaşması ve Bowen Aile Sistemleri Teoisi

##### 2.1.1. Benliğin Ayrımlaşması

Her birey, dünyaya geldiğinde yaşama tutunabilmek için ona bakım veren kişiye karşı bağımlıdır. Bu kişi çoğu zaman annedir. Bebekler hayatlarına anneleriyle tam bir duygusal birliktelik veya simbiyoz halinde başlarlar. Bebek zaman içerisinde büyüyüp gelişimin sürecini sürdürdükçe fiziksel ve psikolojik olgunlaşma ile birlikte kendinden sorumlu olma becerisi edinir. Zamanla, çocukların bireyselleşmesi ve bu sürece ebeveynlerin de destek olması beklenir. Ayrımlaşma kavramı tam da burada devreye girmektedir. Zamanla bireysel olma ve birlikte olabilme dengesini kurabilen bireyler ayrımlaşma sürecini sağlıklı bir şekilde tamamlamış olurlar (Kerr ve Bowen, 1988). Bunun zıttı olarak bireylerin aile sistemlerine uyum sağlamak adına bireysel tercihlerini gözardı etmesi “birleşme” veya “ayrımlaşma eksikliği” kavramları ile açıklanabilir (Kerr ve Bowen, 1988).

Ayrımlaşmanın tanımı, bireyin duygusal bir bağlılıkla bir ilişkiye bağlı iken aynı zamanda kendisini ailesinin duygusal ve entelektüel birikiminden bağımsız işlev görebilmesi olarak özetlenebilir (Bowen, 1978). Benlik ayrımlaşması kavramı özünü benlik kavramından almasına rağmen farklı bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Benliğin ayrımlaşması kavramı; bireyin duygusal tepkilerini kendi kontrolü altına alıp, kendi hayatında işlevsel bir şekilde devamlılığını sağlayabilme kapasitesi olarak ele alınmıştır. Benliğin ayrımlaşması, bireyin duygu ve düşüncelerinin birbirinden ayrılması ve kişinin duygusal ve bilişsel olarak orijinal aile yapısından ayrımlaşması olarak ifade edilir (Bowen, 1978: 2-90).

- Teorik olarak, dört faktör bireysel farklılaşmayı etkilemektedir (Tuason ve Friendlander, 2000: 27):
- Duygusal tepkisellikte düşüncelerin duygular tarafından geride bırakılmasından bireyselleşmenin bastırılması,
- Duygusal ilişkiyi kesmede aileler arasında çözülememiş duygusal bağlanma sebebiyle fiziksel ya da psikolojik olarak birbirlerinden kaçınma olması,
- İç içe geçmede bireyin kendine ve herkese karşı algısının bilişsel ve duygusal taraflarının birbirine karışması nedeniyle yitirilmesi,
- Ben-pozisyonu alabilme ise kişinin duygu düşüncelerini bireysel ve sorumluluk olarak ortaya çıkarabilmesini öte yandan da çevresindeki diğerler kişilerin de düşüncelerini ifade edebilmeleri konusunda cesaretlendirmesidir.

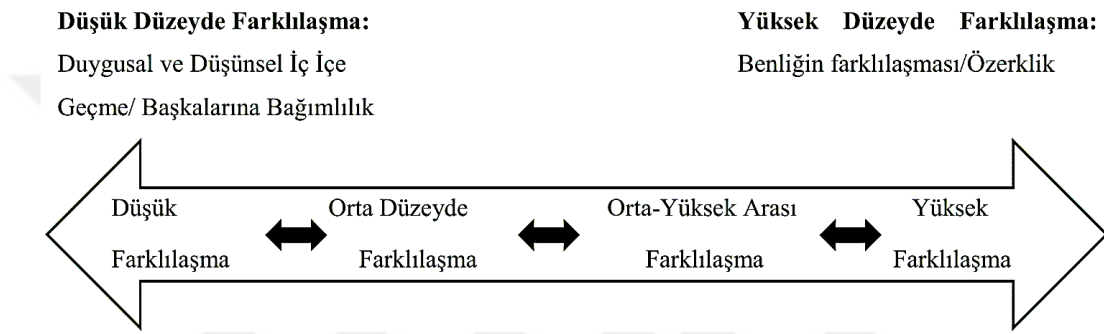
Benlik ayrımlaşma düzeyinin bireyler üzerindeki etkileri araştırıldığında, ayrımlaşma düzeyi düşük olan bireylerin duygu ve düşünce ayrımını yapamadıkları ve kendi kararlarını almakta güçlük çektikleri sonucuna varılmaktadır. Bireyler kendi başlarına karar alamadıklarında, onay istemekte ve verecekleri kararlar için desteklenmeyi beklemektedirler. Bu da ayrımlaşma düzeyi yüksek olan bireylerin duygu ve düşüncelerini değerlendirip karar verme, zihinsel süzgeçten geçirme, yaptıklarının sorumluluklarını alma ve uyum sağlamada güçlük çekmemelerini sağlamaktadır (Polat ve İlhan, 2018). Bu becerileri kazanabilen bireylerin stresli olaylara karşı hatta psikolojik semptomlara karşı bir koruma kalkanı etkisi oluşturduğu ifade edilmiştir (Özyurt, 2019).

Bireyler için benliğin ayrışması çok önemlidir ve gereklidir. Bu olmazsa, birey geçmiş nesillerde olan işlevsiz tutumlarını, inanışlarını ve de değer yargılarını ondan sonra gelecek olan kuşağa yansıtacaktır (Kesici, Mert, Bayrakçı ve Kiper, 2017: 48-49).

Benliğin gelişmesi ise toplum içinde kişilerin sosyalleşmesi ile mümkün olmaktadır. Bu gelişme yalnızca algıladığımız duygu ve düşüncelerle değil; toplumdaki diğer kişilerinde bizleri değerlendirmeleri de benliğimizin gelişiminde rol oynamaktadır. Benliğin ayrımlaşması, kişinin düşünme, ayırt etme ve duygusal zorluk yaşadığı olaylara sakince tepki verme becerisidir. Örnek olarak; öfkeli bir durumla karşılaşan kişinin hislerine göre değil de bilinçli bir şekilde davranarak mantıklı bir tepki verme becerisinden bahsedebiliriz. Bowen'a göre ilişkide duygusal ayrımlaşmanın daha yüksek düzeyde olması için ikili ilişkilerde bulunan bireylerin daha az enerji

harcaması beklenir. Bowen, bireyin benliğin ayrımlaşma düzeyi arttıkça bireysel fonksiyonlarındaki yetisini görürüz ve duygusal devam eden duruma objektif reaksiyon verirler (Gibson ve Donigian, 1993).

Bowen kuramına göre farklılaşma, benliğin hem bireysel hem de kişilerarası ilişki boyutlarını içermektedir. Türk (2019)'a göre kişinin tepkilerine karar vermesi gerekmesi durumunda duygu ve düşüncelerini kontrol edebilmesi benliğin kişisel boyutu, bireysellikle beraber birlikteliği de yaşayabilip bunu dengeli bir şekilde devam ettirebilmesi benliğin kişilerarası boyutunu gösterir.



**Şekil 2.1: Bowen'ın Benliğin Ayrımlaşması Aralığı (Gladding, 2017: 203)**

Benlik farkı, benliğin psikolojisi ile kişilerarası ilişki arasında bir denge kurmak ve kendini duygusal ve bilişsel düzeyde bağlı olduğu aileden ayırmak anlamına gelir. Birbirine zıt iki yaşam gücü vardır: birliktelik ve bireysellik (Gladding, 2017: 203).

Aile yapısı ile doğrudan ilişkili olan benliğin ayrımlaşması Bowen'ın Aile Sistemi Kuramı'nın temel taşıdır. Bunun sebebi ise kapsamlı olmasının yanında, kişileri birliktelik ya da ayrımlaşma düzeylerince tanımlamasıdır. Bowen bireylerin terapi süreçlerinde aile yapısının incelenmesinin gerekliliğini vurgular. Bu süreçte ebeveyn ve çocuk arasında gerçekleşen etkileşim esas alınmaktadır. Kuram ailenin sistem olduğunu ve ailedeki her bir kişinin birey olması gerektiğini vurgular ayrıca aile bireylerinin bütünleşmesini de ele alır (Çömlekçiler, 2019). Bowen aile sistemleri kuramına göre dengeli uyum, özerk olma ve ilişkiyel denge ile ilişkilendirilen aile bağlarının içselleştirilmesine göre şekillenmektedir. Benlik ayrımlaşması sağlayan

bireylerin insanlarla ilişki kurma, sürdürme gibi bilinçli davranışlar sergilemesi psikolojik iyi oluş düzeyi ile ilişkilendirilmiştir (Gülmez ve Mert, 2018: 11).

### **2.1.2. Bowen Aile Sistemleri Teorisi**

Benlik ayrılaşmasının doğrudan ilişkide olduğu ailedeki sistem tabanlı yaklaşımlardan ilki olarak bilinen kuram, Bowen'in aile terapisi kuramıdır. Kuşaklararası aile terapisi olarak da adlandırılır. Bowen aile terapisi kuramında, insanlar geçmiş nesillerden kendilerine aktarılan kalıpları incelemedikçe ve düzeltmedikçe, bireylerin bu davranışları kendi ailelerinde tekrarlayabileceklerine inanır (Gladding, 2017: 202-203). Bowen'in aile sistemleri teoisi, kültürel değişkenlerden çok biyolojik değerleri vurgulayan insan ilişkileri sistemindeki duygusal süreçlerin genel bir teorisi olarak görülebilir (Hall, 2013).

Yıllarca aileler üzerinde çalışmalar yapmak, Bowen'in duygusal gelişim ve düşünme becerileri gibi problemlerine çözüm bulma gayelerini destekler. Bunun sonucunda bu kuramda, bireylerin ve ailelerin farklı duygusal düzenleme basamaklarını analiz etmek için en doğru belirtkelerden biri Hall (2013)' e göre duygular ve düşünmenin etkileşimini incelemek olmuştur.

Bowen, aile deneyimlerinin, kişisel duyguların birincil kaynağını olduğunu savunmaktadır. Bowen'a göre aile içerisindeki bireylerin duygusal olarak etkileşimleri bağımlıdır ve ilişkilerinde işlev görür (Çömlekçiler, 2019). Ayrıca Bowen (1985)'a göre ölen her insan bir iz bırakmakta ve birey geçmişi hakkında ne kadar çok şey bilirse kendini o kadar iyi tanımaktadır. Ailede var olan duyguların hepsi, yaşayan tüm aile üyelerinde bulunmaktadır. Buna göre de ailede var olan ya da var olmuş her bireyin, kişiler üzerinde bir etki bıraktığını bunun da bireylerin ayrılaşma süreçlerini etkilediğini savunur.

Özyurt (2019) çalışmasında Bowen kuramındaki üç temel teorik varsayımını aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

1)Bowen Aile Terapisi kuramı, insan ve hayvan davranışının belirli evrensel özelliklere sahip olduğunu varsayarak insan davranışını geniş bir evrimsel bağlamda kavramsallaştırır.

2) Bowen, ailedeki güçlü duygusal bağımlılığın diğer grup veya ortamlardaki davranışlara kıyasla aile etkileşimlerinde daha öngörülebilir olduğuna inanıyor. Zamanla, aile etkileşimleri kendilerini belirli şekillerde göstermeye yatkındır ve bu kalıplar genellikle nesiller arasında tekrar eder.

3) Ailenin, her üyenin davranışının uygun olup olmaması üzerinde yaptırım uygulayıcı ve zoraki bir etkisi var gibi görünmektedir, ancak Bowen'ın teorisi, ilişki sistemindeki konumunu değiştirerek bu baskıyı dengelemenin birçok faydasının olacağını öne sürmektedir.

Bowen, aile sistemleri teorisinde sekiz kavramdan bahsetmiştir. Bowen'a göre terapist bu kavramlar vasıtasıyla aileyi ve bireyi anlayarak başarılı bir şekilde tedavi aşamasını yürütebilir (Bowen, 1978).

Ailelerdeki veya toplumdaki süreçleri iç içe geçmiş sekiz temel kavram aşağıda verilmiştir:

- Benliğin ayrımlaşması
- Sistemik üçgenler
- Çekirdek ailenin duygusal sistemi
- Aile yansıtma süreci
- Kuşaklar arası geçiş süreci
- Kardeş konumu
- Duygusal yoksunluk kavramı
- Toplumdaki duygusal süreç

Bowen'ın kuramında benlik ayrımlaşması merkezi bir rol oynamaktadır ve diğer kavramlar birbiri ile ilişki görülmektedir. Aşağıda bu kavramlar kısaca açıklanmıştır.

*Benliğin ayrımlaşması kavramı*, Bowen kuramının temel taşı olup bireyin, aile sistemindeki işlevselliğine yön veren 'duygu ve düşünceleri ayırt edebilme yeteneği' olarak değerlendirilmiştir (Özyurt, 2019). Bowen'in geliştirdiği "Aile Sistemleri Kuramı" incelendiğinde en önemli kavram olarak benlik kavramını, görmekteyiz. Bowen aile sistemleri kuramına göre dengeli uyum, özerk olma ve ilişki sel denge ile ilişkilendirilen aile bağlarının içselleştirilmesine göre şekillenmektedir. Benlik ayrımlaşması sağlayan bireylerin insanlarla ilişki kurma, sürdürme gibi bilinçli davranışlar sergilemesi psikolojik iyi oluş düzeyi ile ilişkilendirilmiştir (Gülmez ve Mert, 2018: 11).

*Bowen aile terapisinde üçgenler*, iki kişi ve iki kişi dışında kalan bireyler arasında yaşanan aktif dengeyi yansıtır. Üçgenler ikiye ayrılır. Sağlıklı ve sağlıksız üçgenler. Sağlıksız üçgenlerde üçgende bulunan iki birey arasındaki stres veya kaygının üçüncü kişiye ya da nesneye aktarılması durumudur (Gladding, 2017: 204)

Kerr (1988) çalışmasında ilk üçgenin anne-baba ve çocuk arasında olduğunu söylemiştir. Kaygılı ya da stresli durumlar esnasında kaygı ailede oluşan üçgenden, merkezin dışındaki üçgenlere yayılır. İş yaşamı ve sosyal sistemler bunlara örnek verilebilir (Kerr, 1988).

İki kişi ile kurulan bir ilişki zamanla ayakta kalamayacaktır, istikrarını koruyamayacaktır. Bu şekilde oluşan bu yapı sakin veya düşük kaygı düzeyinde kararlılığını sürdürebilir ancak bu iki bireyin etkileşiminde gerilim arttıkça, herhangi bir kişi üçüncü bir tarafı dahil ederek üçgeni oluşturacaktır. Bu üç kişi arasında gerilim çok artar ise sisteme farklı kişiler eklenecek ve birbirine geçmiş üçgenler serisi oluşacaktır. Özetle üçgenler, ikili ilişkide yaşanan sorunları çözüme kavuşturmak amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Bu işleve görmesine rağmen üçgen, her zaman olumlu sonuçlanmayabilir. (Bowen, 1978: 2-90).

Çömlekçiler (2019) çalışmasında üçgenin beklenen dört çıktısına yer vermiştir. Bunlar;

1. Üçüncü bir bireyin katılımı durağanlaşmış bir ilişki için değişkenlik sağlayabilir,
2. Üçgen içerisinde bulunan üçüncü bir kişinin üçgen içerisinden çıkması ile durağan bir ilişki dağılır. Ebeveynlerin çocuklarının evden taşınması bu duruma örnek olabilmektedir
3. Aslında durağan olmayan bir çift üçüncü bireyin üçgeni oluşturması ile sabitleşebilir
4. Yine durağan olmayan değişken bir ikili üçgen içerisinden üçüncü bireyin çıkması ile sabit olabilmektedir.

*Çekirdek ailenin duygusal süreci*, bireyin ailesinden ayrılaşamamasını tek bir kuşak üzerinde inceler. Bu süreç bireylerin kendilerini ailelerinden ne düzeyde veya nasıl farklılaştırdıkları ile ilişkilidir (Nichols ve Schwartz, 2007: 849).

*Aile yansıtma süreci*, çocukların bir önceki nesilden nasıl ilişki kaygıları ve bununla ilgili belirtileri geliştirdiğini açıklar (Bowen, 1976). Ebeveynlerin kendileriyle eşit

düzeyde farklılaşmış çocuklar yetiştirmelerine Bowen aile yansıtma (projeksiyon) süreci adını verir (Kilpatrick,1980). Hall (2013) ise bu sürecin sonucunda çocuklarda bozukluklar geliştiğini, bu sürecin evrensel olduğunu ve bütün ebeveyn- çocuk üçgenlerinde belirli bir noktada ortaya çıktığını belirtmiştir.

Ailenin yansıtma süreci çocuğu çok fazla etkilediğinde, aile ile bağımlı hale gelmekte duygusal olarak strese daha yatkın ve etkisiz durumda olmaktadır (Nazlı, 2003).

*Kuşaklar arası geçiş süreci*, duygusal davranım, kalıp, üçgenler gibi kavramların nesilden nesile aktarılmasını açıklar. Stres faktörleri ile başatme yöntemleri nesilden nesile geçmeye yatkındır. Bu nedenle ailedeki semptomlar veya problemlerle uğraşırken en az üç nesile dikkat etmek çok önemlidir. (Brown, 1999: 94-103).

Ard arda gelen nesillerde duygusal davranış durumlarını yinelemeye yönelim gösterir, bununla beraber genç kuşaklarda bazı üyelerde benliğin ayrımlaşması boyutunda düşmeler görülür. Otomatik olarak yinelenmemesi için ise değişim için farkına varıp bilinçli bir çaba gösterilmelidir (Hall, 2013).

*Kardeş konumu*, ailelerdeki kardeş konumunun bireylerin gelişim ve davranış örüntülerindeki etkisini ifade eder. Bireylerin sergiledikleri kişisel özellikler ailelerindeki doğum sıralarına bağlı olarak gelişir (Toman,1961). Örneğin bir evin en küçük erkek çocuğunun, başka bir ailenin en büyük erkek çocuğuyla evlenmesinin kazançlı olacağını savunmuştur. Küçük erkek çocuk “ilgilenilmekten”, büyük kız çocuk ise “biriyle ilgilenmekten” hoşlanacağını vurgulamıştır (Gladding,2017:205).

*Duygusal kopma kavramı*, bireyinkuşaklar arasındaki yoğun ilişkide, ayırım yapabilmekle nasıl başa çıktığını açıklıyor. Bowen bireyin ailesinden uzaklaşmasını ve kopmasının arasında fark olduğunu savunur. Birey büyüyüp olgunlaştığı için ailesinden uzaklaşıyorsa bu ayrımlaşmanın bir parçasıdır. Kopmak ise aileden kaçmak demektir. İnsanların kök ailesinden duygusal olarak uzaklaşmasını kapsar. Duygusal ayrılma ve birey üzerinde ki baskı değişerek rahatlama kazandırmasına karşılık, yoğun ilişkilerdeki kalıp yargılar farklılık göstermeden kalır, bununla beraber sonrasında ise geçmişin bir başka hali süregelir (Brown, 1999: 94-103). Özetle duygusal kopma bireyin; ebeveyn, kardeşlik ve başka aile bireyleriyle duygusal bağlantısını asgari düzeye indirerek veya tamamen yok ederek, çözülemeyen duygusal problemlerini idare etmesidir (Kerr, 2000).

*Toplumdaki duygusal süreç*, Bowen Aile Terapisinde işlenen son ve yeni eklenen basamaktır. Burada dikkat edilecek en mühim husus, toplumların da aileler gibi bireyin farklılaşmasına karşı bir etki yaratabileceğidir (Goldenberg ve Goldenberg, 2012). Bowen, ailedeki ve toplumdaki duygusal etkilerin iki taraflı denge halinde olduğunu ve devamlı olarak birbirlerini etkilediklerini söyler (Bowen, 1978). Ailenin ayrımlaşma seviyesi ne kadar fazla ise, toplumsal duygusal sürecin etkisinin bu aile üzerinde daha az olduğu görülmüştür (Kerr ve Bowen,1988).

## **2.2. Duygusal Emek**

Aile sistemindeki yapıdan ayrımlaşmayı başarabilen bireyler yaşantılarını, duygularını özgürce yaşayarak devam ettirirler. Bu duygularının ise davranışlarında etkisi olduğu yadsınamaz bir gerçektir. İnsanlar çoğunlukla toplumun normal kabul edeceği tepkiler verirken, asıl hislerini açıkça belli etmezler. Bunun sebebi ise ortaya çıkabilecek olumsuzlukları engellemektir (Mammadov, 2019). Duyguların en derin şekilde yaşanıldığı yerler ise bireylerin en çok zaman geçirdikleri yer olan iş yerleridir (Seçer, 2005: 821). Olumsuzlukları engelleme içgüdüleri bireylerde, özellikle işyerlerinde hissettiklerinden farklı davranış sergileme olarak ortaya çıkar, bu da duygusal emek olarak değerlendirilmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) çalışmasında, çalışanların davranışlarını gözlemlemekte ve buna dikkat etmektedir. Duygusal emeği; çalışan kişilerin, çalıştığı kurumun yapısına göre duygularını yönlendirmesi olarak açıklamışlardır. Bireylerin duygularını en yoğun yaşadıkları yerlerde duygusal emek sergilemeleri de kaçınılmazdır.

Duygusal emek kavramı ilk kez Arlie Hochschild'in kitabında ortaya çıkmıştır. "Yönetilen Kalp" (The Manager Heart) kitabında duygusal emek kavramını yapılandırılmış bir duygu ifadesi olarak belirlemiştir. Hochschild, duygu yönetimi sürecinin sosyal etkileşim ile şekillendiğini belirterek duygusal emeğin sosyal içeriğine dikkat çekmektedir (Hochschild, 1979: 560).

Duygusal emeğe örnek olarak; bir mağaza çalışanı özel hayatını etkileyecek kötü bir haberi alsa bile çalıştığı mağazaya girdiğinde duygularını yönlendirerek rol yapmaya çalışacaktır. Kurumdaki üstlerine, çalışanlara veya müşterilerine sergileyeceği duygularında sarf edeceği gayrete duygusal emek olarak bakmaktayız (Schneider ve Bowen, 1985). Çalışanlar duygularını çalıştıkları yerlerde kontrol etmek durumundadırlar. Duygusal emek sürecinde cereyan eden bu durumda çalışan farklı

yöntemlerle bunu sağlayabilir. Kişiler iş yerlerinde çalıştıkları zamanlarda kendilerini mutlu edebilir veya iyi hissetmelerini sağlayabilir.

## **2.2.1. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler**

### **2.2.1.1. Bireysel Faktörler**

Bireylerin duygusal emek davranışlarını sergilemelerinde etkisi olan bazı bireysel faktörler söz konusudur. Bunlar cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, deneyim ve ücrettir.

**Cinsiyet:** Hochschild (1989) kadınların hem işte hem de evde duygusal emeklerinin daha fazla olduğunu söylemektedir. Biyolojik farklılıklardan olan cinsiyet kavramı, toplumda yaratılan algılara göre şekillenmektedir. Bunun sonucunda cinsiyet rolleri hatta cinsiyet ayrımcılığı oluşur. Cinsiyet rollerine göre duyguların ifade edilmesi kadınlarda ve erkeklerde farklı olabilmektedir. Örnek verecek olursak; kültürlerin birçoğunda kadının öfkelerini ifade etmemesi beklenirken, diğer keder, sevinç ya da endişe gibi duyguları açıkça yaşamalarını normalleştirilmektedir. Tam tersi olarak erkeklerin öfkelerini açıkça yaşayabileceklerini normal karşılayıp, bu durumu onlar için güç veya statü edinmek için araç olarak görülür (Solmuş, 2004).

**Yaş:** Duygusal emek ve yaş arasında ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar olduğu görülmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 114). Hochschild (1983) çalışmasında, bireylerin yaşlandıkça duygularını kontrol etme yetenekleri artacağını ifade etmiştir. Yaşlı çalışanlar uygun duygusal emek sergilemek adına daha fazla kaynak geliştirmeye meyillilerdir (Cheung ve Tang, 2010: 336).

**Duygulanım:** Bireyin uyarılara, olaylara, hatıralara, düşüncelere duygusal tepki ile katılabilme becerisidir. Araştırmalar duygulanım ve duygusal emek kavramları arasında anlamlı ilişkinin olduğunu belirtmiştir (Morris, Feldman, 1996: 1000).

Olumlu duygulanım düzeyi daha fazla olan insanların, diğer insanlar tarafından gelen bir duygu ifadesi talebi ile karşılaştıklarında rol oynamaya ihtiyaç duymadan kişiler ile iletişim kurabilirler. Tam tersi olan olumsuz duygulanım düzeyi daha fazla olan kişilerden ya da örgüt üyelerinden duygu ifadesi beklendiğinde bunu yapabilmek adına çok fazla çaba sarf edeceklerdir (Schaubroek ve Jones, 2000: 167-168).

**Ücret:**Duygusal emek kavramını, Hochschild (1983) “kişinin duyguları yüz ve fiziksel davranış yoluyla anlatmasına ve yaşadığı duyguları aldığı ücrete karşı yüz veya vücut yoluyla aktarması” şeklinde açıklamıştır. Duygusal emek davranışını sergileyebilmek için ücretin artması çalışanların örgüt içerisinde daha çok çaba sergileyeceği düşüncesini oluşturmaktadır. Başarıya göre yapılan ücretlendirmelerin etkin olduğu işletmelerde görev yapan kişilerin, müşterilere yönelik pozitif duyguları finansal getirilerini artırabilirler (Kaya ve Özhan, 2012: 114). Ücret artması çalışanı motive ederken daha fazla duygusal emek sergileyen çalışan sayesinde işletmelerin de finansal getirisi artacaktır.

**Empati:** Empati kişinin diğer insanların duygularını algılama yeteneğidir. Empati becerisi olan bireyler, çevresindeki kişilerin duygularını anlar ve onlara destek olabilmek için arzu duyar (Ickes ve arkadaşları, 2000 : 95). Örneğin yapılan bilimsel çalışmalarda empati becerisi fazla olan öğretmenlerin, öğrencilerine duygusal olarak hissetmediği duyguları varmış gibi davranmasına ihtiyaç duyulmamakta ve içten davranma durumu görülmektedir (Erözkan ve Uzakgiden, 2019: 36). Hochschild (1983) çalışmasında empati becerisinin, duygusal emek davranışının sergilenmesinin gerektiği görevlerde öneminin oldukça fazla olduğunu ifade etmiştir.

**Duygusal Zeka:** Duygusal zeka, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin duygularını anlaması, ikisi arasında ayırım yapabilmesi ve bunlar sonucunda edindiği tecrübeyi pratiğe çevirebilme becerisidir (Salovey ve Mayer,1990:190). Duygusal durumu iş ihtiyaçlarına göre ayarlayabilmenin kolay olabilmesi için duygusal zeka seviyesinin yüksek olması gerekmektedir (Salovey ve Grewal, 2005). Bu açıklamaya göre çalışanların duygusal zeka düzeyleri yüksek olduğunda duygusal emek davranışının da artabileceği ve yüzeysel davranışlarının azalabileceği ifade edilebilir.

#### **2.2.1.2. Örgütsel Faktörler**

Bireysel faktörlerin yanında örgütsel faktörler de duygusal emeği etkilemektedir. Örgütsel faktörler; otonomi, duygusal davranış kuralları, sosyal destek olmak üzere aşağıda açıklanmıştır.

**Otonomi:** Örgüt çalışanlarının organizasyonlarda kararlar alarak sorumluluk başlatma gibi becerileri olmasına otonomi (özerklik) denir. Başka bir şekilde söyleyecek olursak çalışanın kendi sorumluluğundan daha fazla görev edinerek özerk

bir şekilde çalışıp karar alma cesaretinde bulunmasıdır (Cengiz, Acuner ve Baki, 2007). Yapılan araştırmalara göre çalışanların otonomi düzeyinin artması ile birlikte yaşadığı duygusal çelişkinin azalacağını ifade edilmiştir (Morris ve Feldman, 1996a: 992).

### **Duygusal Davranış Kuralları:**

Örgütün amaçlarına göre oluşturulan, değişiklik gösterebilen, üst kademe liderlerinin yetkisi dâhilinde olan ve çalışanların davranışlarını şekillendiren kurallardır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Bir örgütte duygusal davranış kurallarının fazla olmasıyla beraber çalışanlar davranışlarını örgütün istediği gibi organize edeceğinden duygusal emeğin de artacağı ifade edebilir (Grandey, 2000). Çalışanların bu durumda duygusal tükenme yaşayabileceği söylenilir.

### **Sosyal Destek:**

Sosyal destek kavramı çalışanların işlerinde yaşadığı baskıların neden olduğu problemleri, çözüme kavuşturmalarına ya da yok etmelerine destek sağlar. Stres faktörü ne kadar aza indirgenirse çalışanların da iyi hissetme seviyelerinin o kadar artacağı görülmüştür (Yeke, 2020). Grandey (2000: 107) araştırmasında meslektaşların ve yöneticilerinden sağlanan sosyal desteğin çalışma sahasında pozitif bir alan oluşturduğunu söylemiştir. Çalışma sahasında pozitif alan sağlanan çalışanların örgüt içerisinde samimi duygular geliştirebileceği söylenilir.

### **2.2.2. Duygusal Emek Davranışının Boyutları**

Hochschild, (1983), Ashforth ve Humohrey'in (1993), duygusal emek yaklaşımları sonucunda duygusal emek kavramı yüzeysel davranış ve derin davranış olmak üzere iki boyuttan oluştuğunu söylerken, Ashforth ve Humphrey (1993) samimi davranış boyutunu da ekleyerek üç boyutlu olduğunu öne sürmüştür. Naring ve arkadaşları (2006) ise bu boyutlara duyguların bastırılması boyutunu da eklemiştir (Pala ve Sürgevil 2016). Bu çalışmada duygusal emek davranışının boyutları; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve duyguların bastırılması olmak üzere üç boyut üzerinden incelenmiştir.

### **2.2.2.1. Yüzeysel Davranış**

Bilindiği üzere çalışanlar duygusal emek sergilerken aslında hissetmediği duyguları hissediyor gibi davranır. Yüzeysel davranış, işgörenlerin çalışırken yaşadığı duygularını istenilen şekilde taklit etmeleri anlamına gelir (Yeke, 2020). Yani çalışanların organizasyon tarafından belirlenen davranış kurallarına göre kendi duygularını şekillendirmesi ve bu duyguları karşısındaki kişilere yansıtmasıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Burada amaç alıcıların ya da kurumun faydası değildir. Çalışanın amacı, çalıştığı yerin istediği gibi davranarak iş kaybı yaşamamasıdır (Grandey, 2003: 87). Moon (2011) çalışmasında çalışanların yüzeysel davranış sergilemesinin, bu davranışı sergilediği kişiler ile iletişimini negatif yönde etkilediğini söylemiştir. Yüzeysel davranış sergilenmesi sonucunda bireylerin duygusal çelişki yaşayabileceği söylenebilir.

### **2.2.2.2. Derinlemesine Davranış**

Derinlemesine davranış çalışanların istedik duygu ve davranışları yansıtabilmek için sergilenmesi gereken duyguyu gerçekten hissetmeleri ve davranışlarına yansıtmalardır. Duyguları değiştirebilmek için uğraşlar vererek sonunda bu duyguları çalışanın gerçek anlamda hissetmesidir (Ünal, 2011).

Derinlemesine davranışta bulunan çalışanlar bu durumu zorunluluk olarak değil gerekli bir durum şeklinde değerlendirirler ama yüzeysel davranışta bulunan çalışanlar bunu zorunluluk şeklinde görürler (Kaya ve Özhan; 2012: 110).

Derinlemesine davranış iki tür yaklaşım sergiler bunlar:

- Duyguların uyarılması: Oyuncuların rollerini içselleştirirken psikolojik olarak hazır hale getirmelerini çalışanların da istenilen duygular için kendilerini hazır hale getirmeleridir.
- Hayal gücünden yararlanma: Stresli bir anda çalışanın hayal kurarak kendisini iyi hissetmesi sayesinde duygularını yönetebilmesidir (Erel, 2015:117).

### **2.2.2.3. Duyguların Bastırılması**

Duyguların bastırılması; çalışanların, örgütün hedeflerine ilişkin benimsenmiş olan yaklaşımlardan biridir (Durgut ve Kâhya 2015: 348-364). Örnek olarak bir banka çalışanı müşterisine kredi kartı öneriyor, kendisi de kullanıyor ve yararlı olduğunu

düşünüyorsa duygusal emek düzeyi daha az olmaktadır buna karşın bir hemşirenin hasta vefatı sonrasında kurumun istediği duyguya bürünebilmesi için çok fazla duygusal emek göstermesi gerekmektedir (Chu, 2002: 20). Çalışanların bir kural ya da yaptırım ile kendi hislerini bastırmak durumunda kalması olarak ifade edilebilir.

### **2.2.3. Duygusal Emek Yaklaşımları**

Birçok araştırmacı duygusal emek kavramını farklı şekilde yorumlamışlardır. Çalışmanın bu bölümünde literatürde en yaygın yer verilen duygusal emek yaklaşımlarından Hochschild; Ashforth ve Humphery; Moris ve Feldman; Grandey yaklaşımları ele alınacaktır.

#### **2.2.3.1. Hoschild Yaklaşımı**

Hochschild (1983) çalışmasında müşteri ya da alıcıları seyircilere, işgörenleri oyunculara, örgütü ise sahne olarak değerlendirmiştir. Seyirci olarak adlandırdığı müşterilere, çalışanlar oyuncular gibi duygularını ne kadar içten oynarlarsa o kadar gerçekçi olacağını belirtmiştir.

Hochschild (1983) duyguları yüz ve fiziksel davranış yoluyla anlatmasına ve yaşadığı duyguları aldığı ücrete karşı yüz veya vücut yoluyla aktarması olarak açıklamıştır. Yani çalışanların yaşadığı bu duyguları örgüt içerisinde o anda yaşadığı duygu ve düşünceleri ile değil de örgütün beklediği şekilde davranarak ve gerçek duygusunu da bu hale getirmek için kendisini ikna etmeye çalıştığında duygusal emek gösterdiğini ifade etmiştir.

Hochschild yaklaşımında duygusal emek yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Çalışan aslında farklı duygular hissederken işyerinin istediği duyguları yansıtmak zorunda olduğunda bu çalışanın yüzeysel veya derinlemesine davranışlardan birini seçerek duygu durumunu yönetmesi beklenir. Yüzeysel davranışta bireyler bunu zorunluluk yüzünden yaparlar ve duyguyu içselleştiremezler zaman geçtikçe de duygularında çelişkiler oluşur.

Hochschild (1983)'e göre yüzeysel davranış; içten gelmemesine rağmen uygun duygusal tepkide bulunulması, kişinin öncü olay sonrasında yaşadığı duyguyu aktarma durumu, o an yaşanan duygu değil de iş yerinin istediği başka bir duyguyu yansıtması olmak üzere 3 şekilde gerçekleşebilir.

Hochschild en fazla duygusal emek harcamak durumunda olan meslek gruplarını şu şekilde sınıflandırmış ve sıralamıştır (Öz, 2007: 4).

Serbest meslek çalışanları (Doktorlar, avukatlar, muhasebeciler vb.), işletmeci ve yöneticiler, satış görevlileri, memurlar, evde çalışan özel hizmetliler (Çocuk bakıcısı vb.), ev dışı çalışan özel hizmetliler (Garsonlar vb.).

### **2.2.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı**

Hochschild' in duygusal emek görüşünden ayrılarak Ashforth ve Humphrey bu kavramı sosyal kimlik teorisiyle bağlantılı bir şekilde tanımlar. Kişilerin kendilerini farklı sosyal grupla özdeşirmeleri, benimsemeleri mümkündür. Sosyal grupla özdeşen çalışanlar; meslekleri, çalıştıkları işyerleri veya bölümleri ile yüksek aidiyet yaşarlar ve çalışma sırasında hissettikleri duyguları doğal bir biçimde aktarırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey duygusal emek kavramını çalışan ve müşterinin kurduğu iletişimde çalışanın davranışlarını yönetme, yönlendirme uğraşı olarak değerlendirir. Ashforth ve Humphrey (1993: 90) çalışmasında duygusal emeğin meslekler üzerindeki önemini açıklamıştır. Özellikle de hizmet sektöründeki öneminin üzerinde durmuştur. İşgörenlerin, çalıştığı kurumun yüzü olduğunu ve kurumu temsil eden kişi olduğunu söyler.

Hochschild duygusal emeğin boyutlarını ikiye ayırmıştı. Bunlar yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştı. Ashforth ve Humphrey ise bu boyutlara 'samimi (doğal) davranış' boyutunu eklemiştir. Samimi davranış çalışanın davranışlarında rol yapmadan, belirli bir duygusal emek sarf etmeden gösterilen davranışın zaten kişinin o an hissettiği duygu olduğunu gösterir (Ashforth ve Humphrey, 1993, aktaran Ünlüer Öz, 2007).

Duman çalışmasında (2017: 33) Ashforth ve Humphrey'in, Hochschild'in duygusal emek yaklaşımına eklediklerine yer vermiştir:

- 1) Hizmeti alan kişilerce, işgörenlerin duygusal emeklerinin istendik şekilde yapıp yapılmadığının tespitinin yapılması ve
- 2) Çalışanlarda duygusal davranış kurallarının, doğal (samimi) davranışlarıyla özdeşleşmesinin sağlanması.

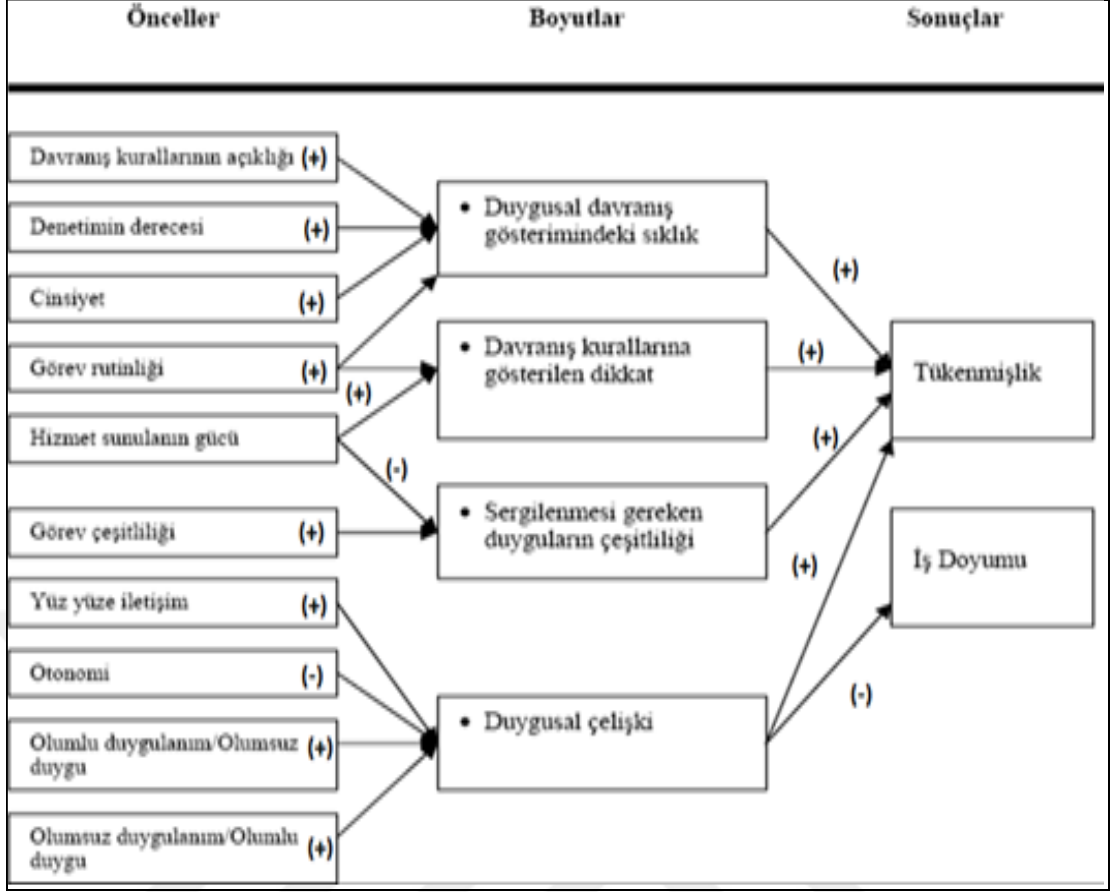
### 2.2.3.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Bu çalışmada açıklanacak olan üçüncü duygusal emek yaklaşımı Morris ve Feldman'ın (1996) yaklaşımıdır. Duygusal emek kavramını Morris ve Feldman (1996) “kişiler arası ilişkilerde örgütsel yapı tarafından beklenen duyguları ifade edebilmek için gerekli “gayret, plan yapmak ve kontrol etmek ” olarak tanımlamışlardır. Bu tanımlamaya göre duygusal emek ve duygu kavramı kişinin davranışlarına yansıma şekli üzerinden açıklanmıştır. Bu kurama göre kişinin kendi hisleri ile iş yerinde ondan beklenen hisler arasında yakınlık olsa dahi kişinin yine de ayrıca emek sarf etmesi gerekir. Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımına karşın; Morris ve Feldman bu yaklaşımında çalışanlardan müşterilere aktarılması istenen bütün duygular için az ya da çok emek harcanılması gerektiğinin üzerinde durmuştur

Hizmet sektöründe hızla artmakta olan ilerlemeler ve rekabetler sonucunda çalışan ve müşteri arasındaki ilişki daha fazla gözlemlenir hale gelmiştir. Örgütlerde çalışanların gerçekleştirdiği en mühim görev işyerlerinin beklediği duygu ve davranışları müşterilere yansıtmaktır. Morris ve Feldman duygusal emek kavramını çalışanların bireysel çabası olarak değerlendirerek “çalışılan kurumun beklediği duyguları, kişilerarası etkileşimlerle göstermeleri istenen bireysel emek, plan yapma ve kontrol” olarak açıklamışlardır (Oral ve Köse, 2011). Morris ve Feldman (1996) araştırmalarında çalışanların fazla duygu gösterimi yapmak zorunda kalmaları durumunda bu duyguları sergileyebilmek adına kendi iç dünyalarını, davranış ve duygularını farkındalık içerisinde gözlemlenmeleri ve plan yapmaları gerektiğini ifade etmiştir.

Morris ve Feldman (1996) duygu gösterimlerini de değerlendirmişlerdir. Örneğin pozitif duygular, müşteriyle çalışan kişinin bağına güçlendirirken, negatif duygu yansıtması çalışanın alıcı kişileri olumsuz bir tavır sergileyerek zoraki kontrol altına almalarını sağlar. Nötr olan duyguların ise iş yerinde sınıf farklılıklarını, üstler ya da altları gösterdiği açıklanmıştır.

Morris ve Feldman yaklaşımında duygusal emek boyutlarının gösterimi şu şekilde verilmiştir (Öz, 2007:9).



Şekil 2. 2: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli (Köksel, 2009: 11)

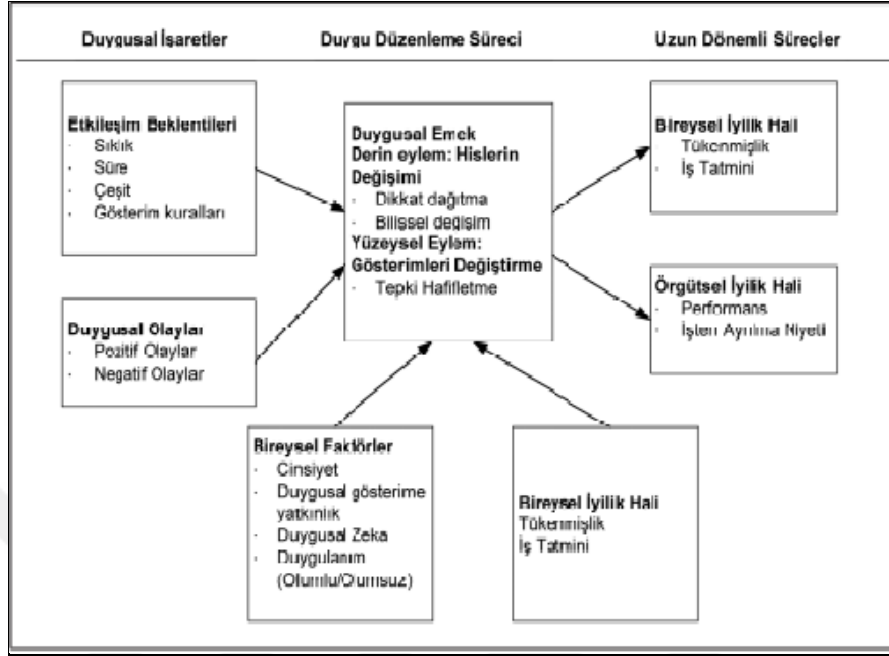
#### 2.2.3.4. Grandey Yaklaşımı

Yukarıda bahsedilen üç yaklaşımın birbirine eklenmesibir bütün haline getirilmesi ile Grandey yeni bir yaklaşım ortaya koymuştur.

Grandey duygusal emek kavramını “çalışanların örgütün amaç ve hedeflerine uygun olarak duygularını ve davranışlarını düzenlemesi” olarak ifade etmiştir (Grandey, 2000:97). Grandey çalışmasında duygusal emek kavramını hissedilen duyguyu saklayabilmek, değiştirebilmek yerine kendi oluşturduğu duyguyu yerleştirebilmek olarak açıklar ve çalışanların çalıştıkları yerlerinin onlardan sergilemelerini istediği duyguları aslında hissettikleri duygular ile bir bütün halinde yeniden düzenleyerek açığa çıkarttıklarını söylemiştir. Araştırmalarında ise ‘duygu düzenleme’ kavramı ile ilgilenmiştir. Duygu düzenleme kavramı, bireylerin herhangi bir uyarana maruz kaldığında duygularını kontrol etmeleri ve duygusal denge kurmalarıdır. Duygusal denge kişinin karşılaştığı farklı durumlarda kendi duygularını düzenleyerek bir denge

halinde tutması ve yaşanan olaya örgüt açısından normal bir biçimde reaksiyon vermesidir (Demirel, 2015:10).

Grandey'in Duygusal Emek Modeli'ne aşağıda yer verilmiştir.



Şekil 2. 3: Grandey'in Duygusal Emek Modeli (Köksel, 2009: 11)

#### 2.2.4. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları

Grandey (2003) çalışmasında hizmet aşamalarında örgütsel sonuçlarını en çok etkileyen faktörün duyguların sergilenme biçimi olduğunu ifade etmiştir. Pozitif duyguların, hizmet alan kişilere aktarılmasının memnuniyeti arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun sonucunda ise hizmeti alan kişiler örgütü çevresindeki kişilere önermek, bir daha bu hizmeti talep etmek gibi dönütlerde bulunurlar. Bu sonuçlar ise örgütün beklediği hedeflerdir.

Duygusal emek sürecini etkileyen sebepler olduğu gibi sonuçlarını görebileceğimiz birçok araştırma vardır. Duygusal emek sürecinin sonucunda ise ortaya çıkabilecek sonuçlar ikiye ayrılır (Botheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2000; Johnson, 2007; Kim, 2008; Kozak ve Güçlü, 2008; Öz, 2007; Türkay vd, 2011).

1) Olumlu sonuçlar:

- İş tatmini: Çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleri negatif veya pozitif duyguların bir kombinasyonu olarak ifade edilebilir (Schwepker, 2001:41).
- Kişisel başarıda artış: Örgütlerin beklediği davranışların sergilenmesi sonrasında çalışanların başarı oranlarının artması durumudur.

## 2) Olumsuz sonuçlar

- Yabancılaşma: Çalışanın işletmesine ve işletmeyi yöneten kişilere karşı duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesidir (Koçak ve Yücel, 2018).
- Tükenmişlik: Bireylerin iş yerlerinde yaşadıkları iş stresi sonucunda oluşan, duygusal veya fiziksel enerji tükenmesiyle bağdaştırılan psikolojik bir sendromdur (Koçak ve Yücel, 2018).
- İşten ayrılma niyetinde artış: Çalışanların işten ayrılmasını değil işten ayrılma ile ilgili düşüncelerini ve planlamalarının varlığını ifade eder. İşten ayrılma niyetinde olan çalışanların iş veriminin de az olacağı ve işletmeye beklenildiği kadar katkı sağlayamayacaktır (Polat ve Meydan, 2010:153).

## 2.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Kuramsal Açıklamalar

Pozitif psikoloji bakış açısıyla yapılan araştırmalarda iyi oluş kavramını tanımlarken birden fazla bakış açısı kullanılmıştır. İyi oluş kavramı üzerine yapılan araştırmalarda “öznel iyi oluş” ve “psikolojik iyi oluş” kavramları daha çok kullanılmıştır. Bazı araştırmalarda aynı kavram olarak görülürken bazı araştırmalarda ise farklı kavramlar olarak nitelendirilmiştir (Kardaş ve Yalçın, 2019). Psikolojik iyi oluş kavramı öznel iyi oluş ve iyi oluş kavramları birlikte oluşturmaktadır. Öznel iyi oluş kavramı hayattan duyulan hazla iyi olmayı açıklar. Psikolojik iyi oluş ise yaşama karşı bireylerin zorluklarla baş edebilme yeteneğine ve kendisini geliştirmesi ile ilgilidir (Keyes vd., 2002: 1007-1008).

Çalışmanın amacı ve kapsamı açısından iyi oluşu tanımlamak için klinik ve erişkin psikoloji kuramlarına dayanan psikolojik iyi oluş kavramı seçilmiştir. Psikolojik iyi oluşun öznel iyi oluş ve pozitif psikoloji ile ilişkili olması sebebiyle bu kuramlara da yer verilmiştir.

### 2.3.1. Öznel İyi Oluş

Bireylerin özneliğine ve yaşam kalitesine odaklanan araştırmalarda iyi oluş kavramı “öznel iyi oluş” olarak tanımlanırken (Telef, 2013), öznel iyi oluşta en önem verilecek kriter bireylerin hayatlarını istediğı şekilde yönlendirmesi ve belirlemesidir. İnsanların yaşamlarında neden ve nasıl mutlu hissettiklerini inceler (Kalkan, 2020).

Vaillant (2003), öznel iyi oluş kavramının, ruh sağığının pozitif tarafını yansıttığını ortaya koymuştur. Haz duyulan pozitif duyguları daha fazla deneyimleyen kişilerin öznel iyi oluşunun daha fazla olduğunu, tam tersi negatif deneyimleri daha fazla olan kişilerin ise öznel iyi oluş düzeyinin daha düşük olmaktadır.

Öznel iyi oluşun üç temel faktörü bulunmaktadır.

Bunlar;

- 1) Yaşam şartları (eğitim seviyesi, cinsiyet, medeni durum, yaş vb. demografik veriler)
- 2) Amaca yönelik etkinlikler (başarılı olmak, hayat hedefleri oluşturma ve gerçekleştirme, sosyal ilişkilerde bulunma, yaşama farklı anlamlar yükleme, dini inancın gereklilikleri vb.)
- 3) Genetik faktörler

Yaşam şartları; öznel iyi oluşun % 10’ unu, amaca yönelik etkinlikler % 40’ ını, arda kalan % 50’ lik kısım ise genetik faktörler ve bireyin kişiliğı açıklamaktadır (Doğan ve Eryılmaz, 2018).

Öznel iyi oluş, bireylerin yaşam alanlarındaki (iş, sağık ilişkiler gibi) doyumunu ile ilgili yaptığı öznel değerlendirmenin yüksek olması; aynı zamanda, olumlu duyguları daha fazla deneyimlerken olumsuz duyguları daha az deneyimlerken genel olarak hayatı hakkında olumlu düşünme ve hissetmeleri olarak tanımlanmaktadır. (Diener, 1984, s. 543). Psikolojik sağık ve yaşam deneyimi ile en alakalı kavram iyi oluş kavramıdır. “Nasılısınız” sorusu kuramcılara göre tartışmalı bir kavramdır ve bu kavramla alakalı araştırmalara göre hedonic (hazcı) ve eudaimonic (psikolojik islevsellik) olmak üzere incelenmiştir. Hedonic bakış açısı, çoğunlukla olumlu duygular olmadıkça olumsuz duyguların da olmaması olarak ele alınır, iyi oluş bu bakış açısına göre hayattan duyulan hazzır.Eudaimonic bakış açısında her zaman samimi ve doyurucu bir hayata odaklanmıştır (Deci ve Ryan, 2008). Bu bilgiler

ışığında bakıldığında öznel iyi oluşun, psikolojik iyi oluştan farklı olarak, sübjektif temelli, kısa süreli ve haz içerikli olduğu ifade edilebilir.

### **2.3.2. Pozitif Psikoloji**

Özellikle felsefe tarihinde olmak üzere mutluluk kavramı birçok disiplinde çoklukla incelenmiştir. Geçmişte mutluluk kavramı hasta olmama haliyle ilişkilendirilirken daha sonra iyi olma halinin hasta olmama ile aynı şekilde değerlendirilemeyeceği düşüncesi yayılmıştır (Hamurcu, 2011).2.Dünya Savaşı sonrasında psikoloji bilimi sadece bireylerin patolojileri ve eksik yönleri ile ilgilenirken 1998 yılında Martin Seligman liderliğinde, kişilerin güçlü yanlarını açığa çıkartmak adına pozitif psikoloji psikolojik iyi oluş ile birlikte ortaya çıkmıştır. Pozitif psikolojinin değindiği hususlar; iyi oluş, yaşam doyumu, umut, iyimserlik, akış, kapasite geliştirme, affetme, farkındalık, maneviyat, sorumluluk, özgecilik, çalışma etiği ve mutluluk şeklinde özetlenmiştir (Ekşi, 2017: 215). Pozitif psikoloji, bireylerin ve grupların psikolojik iyi oluşlarını zaman ve boyutlarına göre derinlemesine inceler. Bireylerin tecrübelerini, anda yaşadıklarını ve hayatlarında yaşayacakları tüm boyutları göz önüne alarak yaşamlarındaki mutluluklarını ve doyumlarını, akış deneyimini, ümitlerini ve iyimser olmaları gibi kavramlara odaklanır (Ekşi, 2017: 216).

### **2.3.3. Psikolojik İyi Oluş**

Psikolojik iyi oluş kavramından ilk olarak Bradburn ile 1969 yılında “The Structure of Psychological Well-Being” adlı kitapta bahsedilmiştir (Demir,2020). Psikolojik iyi oluş kavramını ilk olarak Bradburn, olumlu ve olumsuz duygulanımları bir negatif-pozitif etki dengesi olarak değerlendirmiştir. Birey olumsuz duygulanımı olumlu duygulanımdan daha yoğun yaşıyor ise psikolojik iyi oluşunun düşük düzeyde; olumlu duygulanımlarını olumsuz duygulanımdan yoğun yaşıyor ise bireyin psikolojik iyi oluşunun da yüksek düzeyde olacaktır şeklinde tanımlamıştır (Keçeli, 2020).

Keyes, Shmotkin ve Ryff (2002) psikolojik iyi oluş kavramın, kişilerin kendi algılama yeteneği olduğu halde; özünden tatmin olacak şekilde sosyal yaşantısında içten ve sağlam ilişkiler kurabilmesini, istek ve gereksinimlerini yerine getirebileceği düzeyde çevre oluşturabilmesini, bağımsız olabilmesini, hayatta anlam ve de

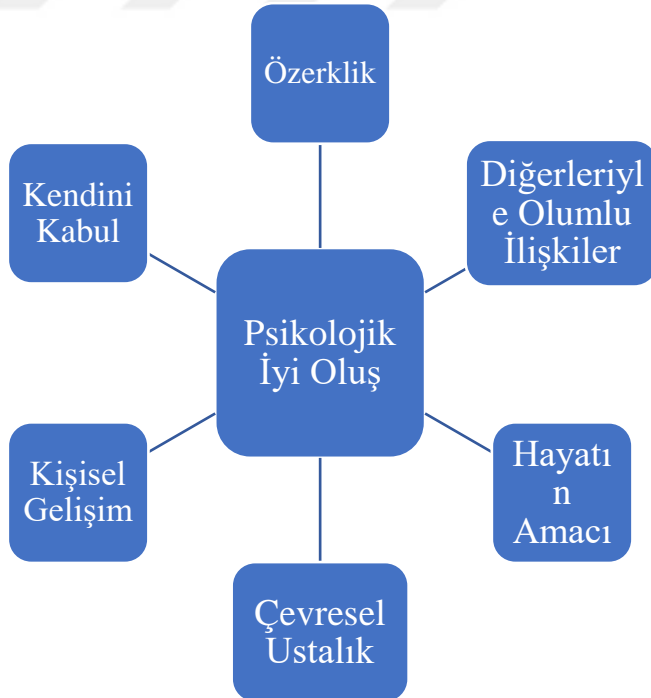
hedeflere sahip olmasını, kişinin mevcut gizil güçlerinin bilincinde olması olarak açıklar. Benzer şekilde Ryff ve Keyes (1995) psikolojik iyi oluş bireylerin yaşam amaçlarını, potansiyellerinin farkında olup olmadığını, sosyal çevrelerinde kurduğu ilişkilerin niteliğini ve kişinin hayatını yönlendirebilmesi ile ilişkilendirilmiştir.

Ryff (1989a), “Çok Boyutlu Psikolojik İyi Oluş Modeli” ni geliştirmiştir. Bunun sebebi ise teorik kaynakları eksik görmesidir. Ryff geliştirdiği Çok Boyutlu Psikolojik İyi Olma Modelinde Carl Roger, Abraham Maslow, Carl G. Jung, Gordon Allport, E. Erikson, Buhler, Johada, Neugarten gibi bilim insanlarının geliştirdiği kavramlar ile bir sentez oluşturarak psikolojik iyi oluş kavramını açıklamıştır. (Ryff, 1989a; Ryff 1995; Ryff ve Keyes, 1995).

### 2.3.2.2.1. Psikolojik İyi Oluşun Boyutları

Psikolojik iyi oluş altı boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; kendini kabul, kişisel gelişim, hayatın amacı, diğerleriyle olumlu ilişkiler, çevresel ustalık ve özerktir (Keyes vd., 2002: 1008).

Bu alt boyutlar aşağıda gösterilen Şekil 2.3 “de verilmiştir.



Şekil 2. 4: Psikolojik İyi Oluşun Alt Boyutları

Psikolojik iyi oluşun boyutları aşağıda detaylı bir biçimde incelenmiştir.

### **1) Diğerleriyle Olumlu İlişkiler (Positive relations with others)**

Bireylerin çevresindeki kişilerle etkileşime geçebilmesi bunun sonrasında iletişimi devam ettirebilmesi, empati kurabilmesi, yardım edebilmesi ve yardım alabilmesi, sosyal çevresinde sürdürdüğü iletişimlerden keyif alabilmesi, güven hissine sahip olabilmesi gibi nitelikler olarak tanımlanır.

### **2) Özerklik (Autonomy)**

Bireyler toplumun onlardan beklentileri karşısında onların isteklerini yerine getirmeye eğilimli bir canlıdır. Özerklik kavramı bireylerin özgür iradesini kullanarak sosyal beklentileri kendisine ait olan duygu ve düşünceleri ile harmanlamasıdır. Özerk bireyler çevresindeki kişilerin beklenti ve onaylarına daha az ihtiyaç duymaktadır (Ryff, 1989).

### **3) Çevresel Ustalık (Environmental mastery)**

Bireylerin özgür iradesi ile kişilik özelliği ve ruh haline göre ilişkiler kurması ve sosyal çevre edinmesi şeklinde açıklanabilir. Ayrıca kuramcılara göre çevre hakimiyeti ruh sağlığı için hayati bir öneme sahiptir. Çevresel ustalık bireylerin kişisel gelişimleri ile çevresini etkilemesi ile ilgilidir (Ryff, 1989).

### **4) Kişisel Gelişim (Personal growth)**

Bireylerin mevcut potansiyelinin farkında olması, kuvvetlendirmesi yani kişinin kendisini inşa etmesidir. En benzer terim olarak Aristoteles'in "eudemonia" görülmektedir. Kişinin belirtilen özellikleri göstermesi "olgunluk" olarak ifade edilir. İşlevsel niteliğini yerine getirmelerine, kişisel gelişmelerine "sorunların çözüme kavuştuğu noktaya varmaya çalışmak yerine, devamlı olarak kendini geliştirme ve var olması" şeklinde ifade edilmektedir (Ryff ve Singer, 2008: 21-22).

## **5) Yaşam Amacı (Purpose in life)**

Hayatın amacı boyutunda, bireylerin yaşam hedeflerindeki mantıksal planları ve mevcut yaşam amacını belirtir. Çoğunlukla bu kavramın kuramları değişiklik gösteren birçok hedefin duygusal bütünlüğü ve yaratıcılığı ile ilişkilendirir (Ryff ve Singer, 2008: 22). Yaşam amacı olan ve bu amaçları gerçekleştirmek için çabalayan insanlar için hayat anlamlıdır.

## **6) Kendini Kabul (Self Acceptance)**

Kişilerin kendini güçlü ve zayıf yanları ile kabul etmesi, duygu ve davranışlarının farkında olması psikolojik iyi oluşun en önemli özelliklerindedir. Kendisi ile ilgili her şeye karşı olumlu tutum içerisinde olması ile ifade edilir (Ryff, 1989).

## **2.4.Yapılan Araştırmalar**

### **2.4.1. Benliğin Ayrışması ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Türkiye’de ve dünyada benliğin ayrışması önemli bir kavram ve popüler bir hale gelmeye başlamıştır. Buna rağmen yapılan çalışmalar oldukça azdır. Bu başlık altında yurtiçinde ve yurtdışında yapılan çalışmalardan bahsedilmiştir.

#### **2.4.1.1. Türkiye’de Benliğin Ayrışması ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Kaygı, stres ve depresyon düzeyi, benliğin ayrışması hakkında yapılan çalışmalarda en temel konulardan biri olarak kabul edilmektedir. Hanımoğlu ve Akbaş (2018) bunu destekler nitelikte benliğin ayrışma puanı ile aile fonksiyonlarında algılanan stres, kaygı ve depresyon düzeyi üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda duygusal tepkisellik ve duygusal kesintinin ve ben pozisyonu alma gibi değişkenlerin benlik üzerinde algılanan stres, sürekli kaygı ve depresyon düzeyleri ile anlamlı bir ilişkide olduğu sonucu ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca Polat ve İlhan (2018) benliğin ayrışması yönünden evli kişilerin uyumlarını ve bazı psikolojik belirtilerini 362 evli çift ile araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre benliğin ayrışması evli çiftlerde uyumu, kaygıyı, stresi ve depresyonu anlamlı yordar sonucuna ulaşılmıştır. Benliğin ayrışması alt

boyutlarından duygusal kopmanın ve ben pozisyonu almanın evli bireylerde çift uyumunu; duygusal kopma, tepkisellik ve ben pozisyonu almanın depresyonu ve stresi; duygusal tepkisellik ve ben pozisyonu almanın kaygıyı anlamlı yordadığı görülmüştür. Buna ek olarak görücü usulü tanıştırlarak evlenmiş olan kişilerin benliğin ayrılaşması puanları severek evlenen çiftlere göre anlamlı düzeyde düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Mert ve Topal (2018) 256 üniversite öğrencisinin katılım sağladığı araştırmada benliğin ayrılaşması ve manevi yönelim düzeylerinin arasında bulunan ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre ise manevi yönelim ile benliğin ayrılaşmasının aralarında olumlu ilişkide olması, duygusal tepkisellik ve başkalarına bağımlılık düzeylerinin kadınlarda erkeklere oranla daha fazla olduğu, duygusal kopmada ekonomik gelirin anlamlı farkı olduğu, duygusal kopmanın artmasının ekonomik düzey yükselmesiyle ilişkili olduğu bulunmuştur.

Mert ve Çetiner (2018) çalışmalarında üniversitede eğitim gören öğrencilerin üniversite hayatına uyumuyla benliğin ayrılaşma düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 276 öğrenci ile yürütülen bu çalışma sonucunda, üniversite öğrencilerinin benliğin ayrılaşması ile üniversiteye uyum düzeyi arasında pozitif anlamlı ilişki görülmüş ve benlik ayrılaşma puanları arttıkça üniversiteye uyum düzeylerinin de arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bunlara ek olarak ise benlik ayrılaşma kavramı akademik, sosyal ve bireysel uyumla da anlamlı bir ilişkide olduğu belirtilmiştir.

Literatürde benliğin ayrılaşmasının incelendiği diğer bir temanın aile yapısı ve işlevi olduğu görülmektedir. Akar (2019) Bowen Aile Sistemi Kuramı ile ilişkilendirerek kök aile fonksiyonelliği ve çift ilişki kalitesi arasında olan ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmasında 6 ay ile 15 yıldır evli olan kişiler ile yaptığı çalışması sonucuna göre benliğin ayrılaşmasında kök aile fonksiyonelliği ve çift kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bunun dışında çift ilişki kalitesinin benlik ayrılaşması ile pozitif ilişkide iken bağlanma kaygısıyla negatif ilişkide olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Güven (2020) araştırmasında benliğin ayrılaşması kavramı ile birlikte aile işlevselliğini, sosyal problem çözme ve psikolojik belirtilerin ilişkisini araştırmıştır. Araştırmaya 425 üniversite öğrencisi katılmış olup, araştırma sonuçlarına göre aile

işlevselliği, benlik ayrımlaşması, sosyal problem çözme ve psikolojik belirti düzeylerinin arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır. Benlik ayrımlaşma düzeyi yükseldikçe sosyal problem çözme becerisinin yükseldiği, psikolojik belirtilerin ise azaldığı, bununla beraber sosyal problem becerisi fazla çıkması, psikolojik belirtilerin de düşmesi ile alakalı olduğu ifade edilmiştir. Aile işlevselliğinin ve psikolojik belirtilerin arasında kurulan ilişki benlik ayrımlaşması ve sosyal problem çözmenin aracı rolünü anlamlı kıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak çalışmasında, toplulukçu bir çevrede büyüyen bireylerin ayrımlaşması aile yanından ayrılmak gibi fiziksel boyutta değil toplumsal yapı içerisinde bir benlik geliştirmesini ifade edilebileceğinden söz etmiştir.

Başka bir araştırmada benlik farklılaşmasının yetişkin bağlanma boyutlarını kişilerarası bağlanma konusuyla incelemiştir. Araştırma örneklemini yüksek lisans öğrencileri oluştururken, sonuçlara bakıldığında benlik farklılaşma düzeyi düşük ise kişi yüksek bağlanma kaygısına sahip olmaktadır sonucuna ulaşılmıştır. (Süloğlu,2019).

#### **2.4.1.2. Yurtdışında Benliğin Ayrımlaşması ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Psikolojik iyi oluş bağlamında yapılan çalışmaların benliğin ayrımlaşması ile yapılan çalışmalarda rol oynadığını görmekteyiz. Licht ve Chabot (2006) da benliğin ayrımlaşması kavramını; “Duygular ve düşüncelerin arasındaki içsel olarak ayırt etme yetisi” olarak tanımlamıştır. Yaptıkları araştırmada psikolojik iyi oluş düzeyine etki eden bir etken olarak duygusal tepkisellik kavramını değerlendirmişlerdir. Benzer olarak Skowron ve Friedlander (1998) ise çalışmalarında benlik ayrımlaşması yüksek kişilerin, güç olaylarla karşılaştıklarında, sakin kalmayı başarabildiklerini, mantık ve muhakeme kurabildiklerini, stresli durumlarda diğer kişilere göre daha orta yol bulan kişiler olduğunu belirtilmiştir. Tuason ve Frienlander (2000) benlik ayrımlaşmasını ebeveynlerin çocukları üzerine etkisi bakımından incelemiştir. Ebeveynler ve yetişkin çocuklar için yüksek ayrımlaşma düzeyinin daha az psikolojik problem ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Peleg ve Rahal (2012) kültürlerarası farklılıkların benliğin farklılaşması ve psikolojik semptomları arasındaki etkisini incelemiştir ve sonuç olarak negatif yönde bir ilişki bulmuşlardır.

Bir başka araştırmada Peleg (2014) çocukluk dönemi stresli yaşam olayları, yetişkinlikte benlik ayrımlaşması ve kuşaklararası üçgenleşme modeli arasında ki

ilişkiyi incelemiştir. Çalışmasını 19-42 yaşlarında 217 İsraili öğrenci ile yürütmüştür. Araştırmanın sonuçlarına göre, çocukluk ve ergenlik dönemlerinde yaşanmış olan stresli yaşam olaylarının hem kadın hem de erkekler için benlik ayrımlaşmasının alt boyutlarından başkalarına bağımlılık boyutu ve nesiller arası üçgenleşme ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Olumlu yaşam olaylarında aynı benlik ayrımlaşması alt boyutları negatif anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yani daha fazla seviyede stresli yaşam olayları süren ailelerde, daha fazla seviyede nesiller arası üçgenleşme, daha az seviyede benlik ayrımlaşması doğabileceğini söylemektedir.

Ross ve arkadaşları (2016) ise araştırmalarında benlik farklılaşmasının bağlanma stilleri ile olan ilişkisini incelemiştir. Araştırmada bireylerde düşük benlik pozisyonu alma, duygusal tepkisellik ve başkalarına karşı bağımlılık boyutları puanları yüksek olmasının, kaygılı bağlanma stillerini yordadığını ortaya koymuştur. Kaçınmacı bağlanma stiline sahip olan bireylerin yüksek duygusal kopma seviyesine sahip olma ihtimalinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında, benliğin ayrımlaşması ile çift uyumları arasında pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Yüksek benlik ayrımlaşma düzeyi yüksek; çift uyumunu, çift doyumunu ve de cinsel doyumunu ifade ederken, düşük ayrımlaşma düzeyi düşük; çift uyumunu, çift doyumunu ve yüksek çatışma sonuçlarını ifade ettiği görülmüştür (Arpita, 2006; Campos, Keltner, Bech, Gonzaga ve John, 2007; Hollander, 2007; Patrick, Sells, Giordano ve Tollerud, 2007; Peleg, 2008). Bowen (1978) kişilerin kendilerinin ayrımlaşma düzeylerine yakın kişilerle evlendiklerini öne sürmüştür. Bowen'ın bu teorisine destek olarak gösterebileceğimiz araştırmalar şunlardır; Kerr ve Bowen (1988) on sekiz ay veya daha kısa süredir evlilik hayatı geçiren çiftlerle araştırmasını yürütmüş ve kişilerin benzer benlik ayrımlaşma düzeylerinde olduklarını görülmüştür (Skowron, 2000: 229). Rovers ve ark. (2007) 81 çift ile yaptıkları çalışmada çiftlerin çoğunluğunun (%66,7) benzer ayrımlaşma düzeylerine sahip oldukları ifade edilmiştir. Bunların aksine ise Bartle (1993) ile Day, St. Clair ve Marshall (1997) çalışmalarında Bowen'ın teorisini destekleyecek bir sonuca ulaşamamışlardır. Harrison (2003) ve Kruse (2007) tarafından yapılmış olan araştırmalarda, düşük düzeyde ayrımlaşma ve yüksek seviyede iç içe geçme özelliği gösteren çift bireylerin evlilik kalitelerinin ve çift uyumlarının da azaldığı sonucu görülmüştür.

Rodríguez-González, Martins, Bell, Lafontaine ve Costa (2019) yaptıkları çalışmayı 195 heteroseksüel ilişkiye sahip İspanyol çift ile yürütmüşlerdir. Çalışmalarında araştırdıkları konu benliğin ayrılaşmasının daha fazla psikolojik rahatsızlıklar ve daha az çift uyumu ile ilişkisini incelemektir. Araştırma sonuçlarına göre benlik ayrılaşması alt boyutu olan duygusal kesinti alt boyutunun kadınlar üzerinde eşlerinin psikolojik sıkıntıları ve de çift uyumları üzerine etkisi olduğu görülmüştür. Erkekler de ise duygusal kesinti alt boyutunun eşlerin çift uyumu ile ilişkisi olsa da psikolojik sıkıntılarıyla ilişkili olmadığı görülmüştür.

Bohlander (1999) benliğin ayrılaşması, psikolojik iyi oluş, etkileşimsel-duygusal ve cinsel ihtiyaçların karşılanması üzerine 95evli erkek ile birlikte bir çalışma yürütmüştür. Araştırma sonuçlarına göre erkeklerin benlik ayrılaşması, duygusal ve de cinsel olarak ihtiyaçlarının giderilmesinin psikolojik iyi olmanın yordayıcısı olduğu ve anlamlı bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca bu üç değişkeni de eşlerinin karşıladığını düşünen erkeklerin ruhsal olarak daha sağlıklı bireyler olma ihtimallerinin fazla olduğu ifade edilmiştir.

#### **2.4.2. Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

##### **2.4.2.1. Türkiye’de Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Alan yazın incelendiğinde duygusal emek kavramı ile ilgili birçok araştırmaya yapıldığı görülmektedir. Araştırmalara bakıldığında; araştırmacıların çoğunlukla, duygusal emeğin örgüt içerisinde ve çalışanlardaki etkisini incelediği görülmektedir.

Enki (2019) yaptığı araştırmada duygusal emek ve işkoliklik arasındaki ilişkiyi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal emek ve işkoliklik arasında pozitif yönlü zayıf ilişki saptanmış ve duygusal emek düzeyinin artmasının işkolikliğin artmasına neden olduğu sonucuna varılmıştır. Doktorların yüzeysel rol yapma oranının ise diğer sağlık çalışanlarına oranla daha fazla olduğu görülmüştür.

Alan yazında yer alan çeşitli araştırmalara göre; duygusal emek yüzeysel rol yapma boyutu ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında ilişki bulunmadığı, duygusal emek derin rol yapma boyutu ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında pozitif bir ilişki bulunduğu, duygusal emek doğal duygular boyutu ve psikolojik iyi oluş düzeyi arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Mamacı, 2019).

Erel (2020) çalışmasında örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerine etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Öğretmenler ile yürüttüğü bu çalışma sonucunda

öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin; medeni hallerine, yaşlarına ve kurumlarında çalışma zamanlarına göre anlamlı şekilde farklılaştığını ifade etmiştir. Bunun aksine ise duygusal emek düzeylerinde; medeni hallerine, yaşlarına ve kurumda çalışma zamanlarına göre anlamlı farklılık görülmemiştir. Örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek ilişkisi araştırıldığında ise örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek ikilisinde pozitif düşük ilişki sonucu ortaya çıkmıştır.

Erken (2016) çalışmasında kamu kurumu görevlilerinin duygusal emeklerine motivasyonları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonuçlarında elde ettiği verilere göre çalışanların içsel ve dışsal motivasyonları ile derinden rol yapma davranışı arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ek olarak yüzeysel davranış ile motivasyon arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çelik ve Topsakal (2016) çalışmalarında çalışanların duygusal emek düzeylerini ölçmek, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkisini incelemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda örgütte çalışanların iş tatminleri ve duygusal tükenmişlikleri ile duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel roller ve derinlemesine roller alt boyutu arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Duygusal emeğin, çalışanın iş memnuniyeti üzerindeki etkisini anlamak amacıyla yapılan başka bir çalışmada ise çalışanların örgütte işlerini yaparlarken onlardan beklenen duygular ile kendi içlerinden gelerek hissettiği duygularının arasında uyum olmadığında, çalışanların yaptıkları işlerden memnuniyet duyma seviyelerinde düşüş olduğu görülmüştür(Başbuğ vd., 2010: 253-274).

Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen başka bir çalışmada (Aktaş, 2019)bankacılık sektöründe çalışanların, “Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı” ile değerlendirilerek, duygusal emek sergilemelerinin iş tatminleri üzerindeki tesirinin kurumsal itibar algısı ile ilişkili olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucunda bankacılık sektöründe duygusal emek ve kurumsal itibar etkenlerinin iş tatmini üzerine etkisi ve buna ek olarak samimi davranışın iş tatmininin boyutlarından olan dışsal tatmin alt boyutundan, işin kendisinden duyulan tatmin alt boyutlarından duyulan tatminin üzerinde pozitif anlamlı ilişkisi olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca kurumsal itibar ve duygusal emek bankacılık sektöründe sadece derin

davranış ve ürün ve hizmet itibarı konu olduğunda iş tatminini etkileyerek artışına yol açtığını ifade etmiştir.

Başlar (2020) araştırmasında algılanan yönetici desteği ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre algılanan yönetici desteği ve duygusal emeğin boyutlarından olan derinlemesine rol yapma arasında pozitif anlamlı ilişki sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında algılanan yönetici desteğinin, çalışanların duygusal emeklerine pozitif yönde etkide bulunduğu görülmüştür.

#### **2.4.2.2. Yurtdışında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Lee vd., (2013) 257 hemşirenin oluşturduğu örneklem grubuyla yürüttüğü çalışmanın sonucunda yüzeysel hareketin ve duygusal uyumsuzluğun aynı anda kendini göstermesiyle, yüzeysel hareketin tükenmişlik üzerinde kayda değer bir etki göstermediğini ama duygusal uyumsuzluk üzerine önem arz edecek bir etki gösterdiğini ifade etmiştir. Bir başka sonucu ise duygusal uyumsuzluk ile derinlemesine davranış ve tükenmişlik arasında ilişki bulunamamış sadece duygusal emek ile tükenmişlik puanlarının yüzeysel davranış puanlarına etkisi görülmüştür.

Truta (2014) araştırmasında 118 Romen öğretmen görüşlerinden yola çıkarak iç ve dış motivasyonun duygusal emek kavramı arasında olan ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucuna göre duygusal emek ile iç ve dış motivasyon arasında anlamlı ilişki bulunmuş ve yordayıcısı olduğu ifade edilmiştir.

Allred (2014) araştırmasında okul yöneticilerinde duygusal zekâ ve öğretmenin okul iklimi algısı arasında ilişki olup olmadığını araştırmıştır. 990 öğretmen ile yaptığı çalışma sonucunda okul yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile öğretmenlerin okul iklimi algısı arasında anlamlı pozitif ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Friedman-Krauss, Raver, Morris ve Jones (2014) araştırmalarında çocuklarda bulunan davranış problemlerinin öğretmenlerin iş stresinin fazla olmasıyla alakalı olduğunu ve öğretmenlerin iş streslerinin fazla olmasının bir sınıfın düşük duygusal iklimi ile ilişkili olduğunu savunmuşlardır. Yapılan bu çalışmanın sonucunda ise öğretmen stresi ile duygusal iklim arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ek olarak savunulan sonucun aksine pozitif duygusal iklim ile öğrencilerin davranış problemleri arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu sonucu

ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin iş streslerinin ise yordayıcı yönü bulunmadı görülmüştür.

Yao vd., (2015) araştırmalarında duygusal emek stratejileri, okul iklimi ve duygusal tükenme algılarını 703 öğretmenden edindikleri veriler ile incelemiştir. İncelemelerinin sonuçlarında ise okul ikliminin kurumda çalışan öğretmenin yüzeysel davranışını negatif, derinden davranışını ise pozitif şekilde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Bunlara ek olarak duygusal emeğin, okul iklimi ve duygusal tükenme kavramları ile ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Ishii ve Markman (2017) araştırmalarında 130 online müşteri temsilcisinden toplanan verilerle müşterilere yansıttıkları duygusal emek ile iş memnuniyetleri ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonucunda yüzeysel davranış gösteren müşteri temsilcilerinin iş memnuniyet seviyelerinin daha az ve tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu ama yine de duygusal emek sergilemeleri ile duygusal varlıkları arasında yordayıcı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Telefonla müşteri temsilciliği yapan çalışanların tükenmişlik seviyelerinin daha az olduğu, daha fazla iş memnuniyetleri olduğu, duygusal varlıklarını daha fazla düzeyde hissettikleri sonucu ortaya çıkmıştır.

Wuensch vd., (2018) araştırmalarında yüzeysel-derin davranış, psikolojik sermaye ve tükenmişlik bileşenlerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) ilişkilerini araştırmışlardır. 416 iş görenden oluşan bu araştırmanın sonucunda, yüzeysel davranışın, duygusal duyarsızlaşma ve tükenmişlik ile pozitif ilişkisi olduğu, bireysel başarı ile negatif ilişki gösterdiği ortaya çıkmıştır. Ek olarak ise derinlemesine davranış boyutunun, duygusal duyarsızlaşma ve bireysel başarı ile pozitif ilişkisinin olduğu fakat tükenme ile arasında anlamlı ilişkisi bulunmadığı ifade edilmiştir.

Back vd. (2020) yapmış oldukları araştırmada, duygusal emeğin işten ayrılma niyetiyle ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini 606 hemşire oluşturmaktadır. Bu çalışma sonucunda duygusal emek kavramının hemşirelerinin işten ayrılma niyetlerinde anlamlı bir ilişkisi olduğu ve hemşirelerin tükenmişliklerinin, duygusal emek ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişkisi olduğu sonucu ortaya çıkartılmıştır.

### **2.4.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Altı alt boyuttan oluşun (özerklik ve bireysel gelişim, kendini kabul, yaşam amacı, diğerleriyle olumlu ilişkiler, çevresel hakimiyet) Psikolojik İyi Oluş Modeli kullanılarak psikolojik iyi oluşun araştırıldığı yurtiçi ve yurtdışı araştırmalara yer verilmiştir.

#### **2.4.3.1. Türkiye’de Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Ülkemizde psikolojik iyi oluş kavramı ile 2004 senesinde, ilk defa araştırma yapmış olan Cenkseven, üniversite öğrencileri ile yürüttüğü bu çalışmada “Psikolojik İyi Oluş Ölçekleri” Türkçeye uyarlayarak bir ilki gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışmanın sonucunda ise uygulanan demografik verilere göre sosyo-ekonomik düzeyi daha fazla olan öğrencilerin psikolojik iyi oluş seviyelerinin de daha fazla çıktığı, kadınların psikolojik iyi oluşlarının erkeklere göre fazla çıkması gibi sonuçlar elde edilmiştir (Cenkseven,2004).

Sezer (2013) 303 kişi ile yaptığı araştırmasının sonucunda internet kullanımı ile psikolojik iyi oluş arasında negatif yönlü ilişki sonucuna varmıştır bununla beraber bireylerin interneti ne kadar çok kullanılırsa bunun sonucunda psikolojik iyi oluş düzeylerinin de olumsuz bir şekilde bağlantılı olduğunu söylemiştir. Bunlara ek olarak internet sitelerini sosyallik açısından daha fazla kullanan kişilerin gerçek ilişkiler kullanmakta da zorluk çektiğini ayrıca agresif kelimeler barındıran müzikler dinleyen kişilerin kendilerine yönelik olumsuz davranışlarda bulunma ve madde kullanımına yönelimlerinin artış içerisinde olduğu belirtmiştir.

Bu çalışmalara benzer olarak Yılmaz (2013) da araştırmasında üniversite öğrencilerini dahil etmiştir. Psikolojik iyi oluşu farklı değişkenler yönünden değerlendirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre kız öğrencilerin psikolojik iyi oluş düzeylerinin erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Problemlerli internet kullanımına sahip üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi oluşlarının problemsiz internet kullanan bireylere göre daha düşük psikolojik iyi oluşa sahip oldukları tespit edilmiştir. İnterneti eğlence ya da iletişim için kullanan kişilerin interneti bilgi sahibi olma sebebiyle kullanan kişilere göre psikolojik iyi oluşlarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Erdem ve Kabasakal (2015) araştırmalarında psikolojik iyi oluş ve bağlanma stilleri arasındaki ilişki hakkında çalışma yapmışlardır. Bu çalışmaya 239 üniversite öğrencisi dahil edilmiş olup, bağlanma stillerini aynı zamanda arkadaşlık ve romantik ilişkileri yönünden de incelemişlerdir. Araştırma sonucunda ise psikolojik iyi oluşun alt boyutları ile bağlanma stilleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki sonucuna varılmıştır.

Demirci ve şar (2017) araştırmalarında kendini bilme, psikolojik iyi oluş ve algılanan ebeveyn tutumlarının arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini 416 öğretmen adayı üniversite öğrencisi oluşturmakta olup sonucunda ise kendini bilme ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğu görölmüştür. Öğretmen adaylarının kendini bilme ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin ebeveyn tutumlarına göre farklılaştığı bulunmuştur. Algılanan ebeveyn tutumlarında üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi oluş düzeyleri en yüksek olanlarının demokratik ebeveyn tutumuna eğilim gösterdikleri görölmüştür. Sırasıyla koruyucu ve otoriter tutumlar olarak devam ettiği söylenmektedir

İlgan, Özü-Cengiz, Ata ve Akram (2015) araştırmalarında 6 ilde bulunan 784 öğretmenin okul iş yaşamı kaliteleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bunun sonucunda psikolojik iyi olma düzeylerinin okul iş yaşamı kalitelerinden biraz daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bunun dışında öğretmenlerden ulaşılan okul iş yaşam kalite düzeyleri sonuçlarının, psikolojik iyi oluş düzeyleri ile ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Doğan (2016) 459 lise öğrencisi ile yaptığı çalışmada sosyal ağ sitelerinin (SAS) kullanımları ile yaşam doyumunu, psikolojik iyi oluş ve mutluluk düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda sosyal ağ kullanımlarının psikolojik iyi oluş, mutluluk ve yaşam doyumunu anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Oymak (2017) Malatya Büyükşehir Belediyesinde alışan 250 kişi üzerinde “Sosyodemografik Veri Formu”, “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” ve “Minnesota İş Doyum Ölçeği” uygulayarak psikolojik iyi oluş ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda psikolojik iyi oluş ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğu görölmüştür, değişkenlerin bağlantı içerisinde olduğu görölmüştür.

Timur (2008) araştırmasında çeşitli demografik verilerle eş desteği ve evlilik uyumunun kişilerin psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkiyi “Psikolojik İyi-Oluş Ölçeği”, “Eş Destek Ölçeği”, “Evlilik Uyumu Ölçeği” ve “Kişisel Bilgi Formu” kullanarak incelemiştir. 224 birey üzerinde yaptığı çalışma sonrasında cinsiyet, eş desteği, evlilik durumu ve medeni durum değişkenlerinden, yalnızca medeni durumun psikolojik iyi oluşu anlamlı düzeyde yordadığı, araştırmaya dahil edilen diğer değişkenlerin ise anlamlı bir yordayıcı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunlara ek olarak eş desteği değişkeninde ise evli ve boşanma süreci içerisinde olan kişilerde anlamlı bir fark görülmüştür.

Yeşiltepe (2011) ise örneklemini 343 öğretmen oluşturan yaptığı araştırmada evlilik uyumları ile psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin evlilik uyumlarında anlamlı fark yokken, öğretmenlerin evlilik biçiminde, kıdeminde, çocuk bakımında ve çocuk sayısında ise anlamlı farklılaşma sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca evli öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerinden otonomi, bireysel gelişim alt boyutları ve kendini kabul gibi boyutlarının evlilik uyumlarının anlamlı yordayıcısı olarak görülmüştür.

Kocaman (2019) çalışmasında umut ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi yaşları 20 ile 50 arasında olan kişiler ile 448 kişilik bir örneklem grubu ile araştırmıştır. Sonucunda ise elde edilen bulgular neticesinde cinsiyetin psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir değişken olmadığı, evli kişilerin psikolojik iyi oluşlarının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilmiş olan başka bir sonuç da iş yaşamı olan kişilerin çalışma hayatı olmayan kişilere kıyasla psikolojik iyi oluşları daha yüksek çıkmıştır.

Yılmaz (2020) üniversite öğrencileri ile yaptığı bu çalışmada romantik ilişkilerdeki mükemmeliyetçiliklerinin psikolojik iyi oluş ve çocukluk çağı travmalarıyla ilişkisini araştırmıştır. Araştırmasında değişkenleri yordamak için “Romantik İlişkilerde Mükemmeliyetçilik Ölçeği”, “Çocukluk Çağı Travma Ölçeği” ve “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” kullanmıştır. Uygulamaya katılan üniversite öğrencilerinden elde edilen bulgular sonucunda çocukluk çağı travmalarında, romantik ilişkilerde mükemmeliyetçi olma ve psikolojik iyi olma düzeylerinde anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Romantik ilişkilerde mükemmeliyetçi olmayı yordayan değişkenler olarak çocukluk çağı travmaları ve psikolojik iyi oluş görülmektedir.

Bunlara ek olarak, demografik değişkenlerin, araştırmaya dahil edilen bireylerin romantik ilişkilerde mükemmeliyetçilik puanlarına etkisi olmamıştır.

Kalkan (2020) araştırmasında Adana ilindeki 535 öğretmen bulunmaktadır. Bu araştırmada öğretmenlerde evlilik doyumu ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki incelenmiştir. Değişkenler; çocuk sahibi olma durumu, cinsiyet, sosyodemografik değişkenler (çocuk sayısı, yaş, evlilik süresi, kıdem yılı, gelir düzeyi), ev işlerini yapan kişi, çocuk bakımınıüstlenen kişiden oluşmaktadır. Evlilik doyumu ile psikolojik iyi oluş arasında negatif anlamlı ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca evlilikte doyum puanı arttıkça psikolojik iyi oluş puanları da artmaktadır.

#### **2.4.3.2. Yurt Dışında Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Ryff'ın (1989) altı boyutu olan psikolojik iyi oluş modelinin ve bireysel farklılıkların arasındaki ilişkileri konusunda yurtdışında çok sayıda araştırma yapılmıştır. Alan yazına bakıldığında Keyes, Shmotkin ve Ryff (2002) psikolojik iyi oluş ve öznel iyi oluş ilişkisinin eğitim düzeylerinin, yaşlarının ve de beş faktör kişilik özelliklerinin üzerine etkisini araştırmaları, bir başka şekilde, Schmutte ve Ryff (1997) çalışmasında psikolojik iyi oluş alt boyutlarının beş faktör kişilik özellikleri üzerine ilişkisinin incelendiği görölmektedir.

Yapılmış olan çalışmalarda yaş değişkeni psikolojik iyi oluş ile ilişkili olduğu görölmüştür, başlarda yapılmış olan araştırmalarda, yaşlı bireylerin gençlerden psikolojik iyi oluş düzeyleri daha düşük olduğu görölmüştür (Diener, 1984). Daha sonraki senelerde ise bireylerin yaşları ilerledikçe psikolojik iyi oluş düzeyleri de arttığı sonucu ortaya çıkmıştır (Diener ve Suh, 1998, Horley ve Lavery, 1995).

Liu, Shono ve Kitamura (2009) depresyon ve kaygının psikolojik iyi oluşun alt boyutlarını oluşturan altı boyut ile olumsuz ilişkisi olduğunu ifade etmiştir. Zarbova ve Karabeliova (2018) araştırmalarında çeşitli meslek gruplarından 90 kişiyle birebir görüşerek algılanan stres düzeyleri ile psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma sonucunda ise stres düzeyinin, bireylerin psikolojik iyi oluşunun arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu görölmüştür.

Psikolojik iyi oluş ve kilisiye devam etme arasındaki ilişkinin incelendiği 1139 Afrika kökenli Amerikalı öğrenci ile yapılan araştırma sonucunda bu iki kavram

arasında pozitif ilişki ortaya çıkmıştır (Ellison, Boardman, Williams ve Jackson, 2001:22)

Harris'in (2010) amacı, danışmanlık programındaki yüksek lisans eğitimi gören öğrencilerin yer aldığı bir çalışmada psikolojik iyi oluş ile algılanan sağlık ilişkisini incelemektir. Bu çalışmanın sonucu, algılanan sağlık ile psikolojik iyi oluş alt bileşenlerinin arasında anlamlı pozitif kuvvetin olduğunun belirlenmesi olmuştur. Buna göre de psikolojik iyi oluşun algılanan sağlık durumlarında güçlü bir yordayıcısı olduğu ortaya çıkmıştır.

Yapılan başka bir çalışmada Archana vd. (2014) bazı değişkenlerin psikolojik iyi oluş üzerine etkisi olup olmadığını üniversite öğrencileri ile yaptığı bu çalışmada araştırmıştır. Bu çalışmanın sonuçları psikolojik dayanıklılık ve maneviyatın; psikolojik iyi oluş ile pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Psikolojik iyi oluş açısından maneviyat ve psikolojik dayanıklılık anlamlı bir şekilde yordayıcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yine üniversitede öğretim gören öğrenciler ile yapılan başka bir çalışmada Freire, Ferradas, Valle, Nunez ve Vallejo (2016) tarafından öğrencilerin akademik olarak başa çıkma yöntemlerini oluşturmada psikolojik iyi oluş kavramının desteği araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre başa çıkma yöntemlerini kullanma sıklığının artması ile psikolojik iyi oluş puanının artışı ilişkili görülmüştür.

Güney Afrika'nın Gauteng eyaletinde bir üniversitede, 430 öğrenci ile yürütülen Nell ve Rothmann (2018) çalışmasında, umut, dindarlık ve öznel oluşun arasındaki ilişki olup olmadığını alan yazına sunmuşlardır. Araştırma sonucuna göre dindarlık düzeyi arttıkça yaşam doyumu ve olumlu duygulanım düzeyinin de arttığı görülürken, olumsuz duygulanımın ise azaldığı görülmüştür.

Jeon, Buettner ve Grant (2018) araştırmasında, erken çocukluk dönemi öğretmenlerinin psikolojik iyi oluş düzeyi ile iş ortamı, özyeterlik ve özgeçmişleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışma 1129 öğretmen ile gerçekleşmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, öğretmenlerin psikolojik iyi oluşlarının öz-yeterlik ve çalışma ortamları ile öz geçmişlerine göre daha yüksek bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Lane ve Fink (2015) araştırmalarında beliren yetişkinlerde bağlanma stilleriyle psikolojik iyi oluşun ilişkisini yordamayı amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucunda ise

psikolojik iyi oluş puanları yüksek olan bireylerin güvenli bağlanma stiline sahip olduğu görülmüştür.

Homan (2016) yaptığı araştırmada geç yetişkin 121 kişinin öz şefkat ve psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre öz şefkat ile yaş arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ek olarak, öz şefkat puanları daha fazla olan yaşlı insanların daha yüksek psikolojik iyi oluş puanına sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

#### **2.4.4. Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş konusunda ülkemizde ve uluslararası yapılmış olan çalışmaların oldukça çok az sayıda olduğu görülmüştür.

Ertürk vd., (2016) araştırmalarında, iş yerinde görev yapan 412 öğretmenle, yönetsel destek algısının ve duygusal emeğin psikolojik iyi oluş üzerinde etkisini incelemişlerdir. Çalışmalarında; Yönetmel Destek Ölçeği, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanmışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre, araştırmaya katılan öğretmenlerin yönetsel destek algılarından elde edilen puanların ve psikolojik iyi olma seviyelerinin yüksek, duygusal emek seviyelerinin ise orta derecede olduğunu görmüşlerdir. Ek olarak, algılanan yönetsel destek; öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini yordamazken, psikolojik iyi oluşu asgari seviyede yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

#### **2.4.5. Benliğin Ayrışması ve Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Yapılan Araştırmalar**

Bu çalışmanın konusu olan psikolojik iyi oluş ve benlik ayrışmasının ilişkisini araştıran çalışmalar da yapılmıştır. Yapılan çoğu araştırmaya göre benlik ayrışma puanları daha fazla olan bireylerin, benlik ayrışma puanları daha düşük olan bireylerden daha az psikolojik semptom sergiledikleri sonucu ortaya çıkmıştır. (Greene ve diğ., 1986; Skowron ve Friedlander, 1998; Tuason ve Friedlander, 2000; Yousefi ve diğ., 2004). Yapılmış olan başka bir araştırma sonuçlarına göre; benlik ayrışma düzeyinin, stresli yaşam olaylarına ve psikolojik semptomlara karşı koruma kalkanı olduğu sonucu çıktığı ifade edilmektedir (Barahmand, 2010; Bartle-Haring ve diğ., 2002: 559-562).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

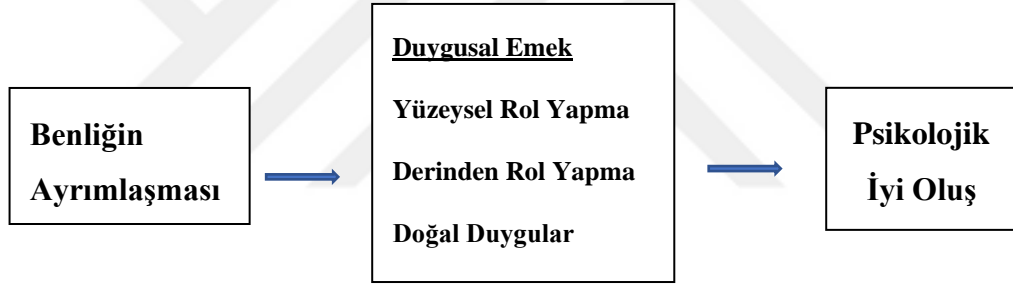
### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları, araştırmada kullanılan ölçekler ve verilerin çözümleme teknikleri ile ilgili detaylı bilgilere yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

“Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Kavramının Psikolojik İyi Oluş ile İlişisini” konu edinen bu çalışma, tarama modeli ile hazırlanmış betimsel bir araştırmadır.

Araştırmanın genel amaçlarına göre oluşturulan araştırma modeli aşağıdaki gibidir:



Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2020-2021 yıllarında aktif görev yapan eğitim ve sağlık çalışanlarından (öğretmen, hemşire ve doktor) oluşmaktadır. Çalışmanın evreni olan eğitim ve sağlık sektöründe çalışan (öğretmen, hemşire ve doktor) arasından tesadüfi (random) yöntemi ile seçilen 151’i (%35.2) erkek ve 277’si (%64.8) kadın toplam 428 eğitim ve sağlık çalışanın katılımı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Araştırmada çalışma grubunun belirlenmesinde “uygun örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Uygun örnekleme yöntemi, örneklem olarak seçilmiş olan kişilerin basit ve ucuz bir şekilde seçildiği tekniktir (Bayram, 2015).

Örnekleme oluşturan eğitim ve sağlık sektörü çalışanlarının demografik bilgilerine ilişkin tablo aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 3. 1: Örneklem Grubundaki Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler**

<b>Demografik Özellikler</b>	<b>Gruplar</b>	<b>Frekans (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	271	64.8
	Erkek	147	35.2
<b>Medeni Durum</b>	Evli	176	42.1
	Bekar	242	57.9
<b>Çocuk Sayısı</b>	0	271	64.8
	1	62	14.8
	2	58	13.9
	3 ve Üzeri	27	6.5
<b>Yaş</b>	20-25	116	27.8
	26-30	128	30.6
	31-35	73	17.5
	36-40	34	8.1
	41 ve Üzeri	67	16.0
<b>Kurum</b>	Özel	224	53.6
	Devlet	194	46.4

**Tablo 3. 2: Örneklem Grubundaki Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler (DEVAMI)**

Demografik Özellikler	Gruplar	Frekans (N)	Yüzde (%)
<b>Eğitim Durumu</b>	Lise	44	10.5
	Önlisans	65	15.6
	Lisans	243	58.1
	Lisansüstü	66	15.8
<b>Aile ile Yaşama</b>	Evet	292	69.9
	Hayır	126	30.1
<b>Sektör</b>	Eğitim	266	63.6
	Sağlık	152	36.4
<b>Çalışma Süresi</b>	5 Yılda Az	296	70.8
	6-10 Yıl	62	14.8
	11-15 Yıl	23	5.5
	16 Yılda Fazla	37	8.9

Araştırmaya katılan katılımcıların %64,8'i kadınlardan, %35,2'si erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %42,1'i evliken %57,9'u bekdir. Katılımcıların %64,8'i çocuğa sahip değilken %14,8'inin 1 çocuğu, %13,9'unun 2 çocuğu ve %6,5'inin ise 3 ve daha fazla çocuğa sahiptir. Katılımcıların %27,8'i 20-25 yaş aralığında, %30,6'sı 26-30 yaş aralığında, %17,5'i 31-35 yaş aralığında % 8,1'i 36-40 yaş aralığında ve %16'sı 40 yaşın üzerindedir. Katılımcılardan %46,4'ü özel sektörde çalışırken, %46,4'ü devlet kurumunda çalışmaktadır. Katılımcıların %10,5'i lise, %15,6'sı önlisans, %58,1'i lisans, %15,8'i ise lisansüstü eğitim durumuna sahiptir. Katılımcıların %69,9'u aile ile birlikte yaşamakta iken %30,1'i aile ile birlikte yaşamamaktadır. Katılımcıların %63,6'sı eğitim sektöründe, %36,4'ü sağlık sektöründe çalışmaktadır. Katılımcıların % 70,8'i 5 yıldan az süredir, %14,8'i 6-10

yıl arasında, % 5,5'i 11-15 yıl arasında, % 8,9'u ise 16 yıldan fazla süredir aktif olarak çalışmaktadırlar.

### **3.3. Veri Toplama Araçları**

Araştırmanın verilerinin toplanmasında “Kişisel Bilgi Formu” ,“Benliğin Ayrışması Ölçeği”, “Duygusal Emek Ölçeği” ve “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” gerekli kişilerden izin alınarak kullanılmıştır.

#### **3.3.1. Kişisel Bilgi Formu**

Araştırma örneklemini oluşturan eğitim ve sağlık çalışanlarının demografik bilgilerini ölçmek adına araştırmacı tarafından oluşturulan soru formudur. Kişisel bilgi formunda amaca uygun değişkenlere yer verilmiştir. Araştırmanın katılımcılarına cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurum, aile ile birlikte yaşam, çalışılan sektör, çocuk sayısı, yaş ve eğitim durumu soruları sorulmuştur.

#### **3.3.2. Benliğin Ayrışması Ölçeği**

Skowron ve Friedlander (1998) tarafından geliştirilen, Skowron ve Schmitt (2003) tarafından yenilenen bu ölçeğin Türkçeye uyarlaması; Işık ve Bulduk tarafından 2015 yılında yapılmıştır. Ölçek, ‘Duygusal Tepkisellik’, ‘Ben Pozisyonu’, ‘Duygusal Kopma’ ve ‘Başkalarına Bağımlılık’ olmak üzere 4 alt boyuttan ve toplam 20 maddeden oluşmaktadır. 1 “hiç uygun değil” ve 6 “çok uygun” ifadeleri arasında değişen 6’lı Likert tipi bir ölçektir. Ölçekteki 15 madde (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 18, 20) tersine çevrilerek puanlanmaktadır. Alt ölçekler ve toplam puanın yüksek olması benlik ayrışması düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. İç tutarlıktan elde edilen güvenilirlik katsayısı ölçeğin tamamı için .81; alt ölçekler içinse .78 (Duygusal Tepkisellik), .75 (Ben Pozisyonu Alma), .77 (Duygusal kopma) ve .74 (Başkaları ile iç içe Geçme) bulunmuştur (Işık ve Bulduk, 2015). Ölçeğin bu çalışma için güvenilirlik çalışmasından elde edilen Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı .65 olarak bulunmuştur.

### 3.3.3. Duygusal Emek Ölçeği

Araştırmanın ikinci ölçeği olan bu ölçek, Pala ve Sürgevil (2016) tarafından geliştirilip, geçerlilik ve güvenilirliği test edilen Duygusal Emek Ölçeğidir. Yüzeysel davranış (6 madde), duyguların bastırılması (4 madde) ve derin davranış (2 madde) olmak üzere 3 alt boyutlarından oluşmaktadır ve 5'li likert tipinde bir ölçektir. Alt boyutlarının güvenilirlikleri yüzeysel davranış .77, duyguların bastırılması .684 ve derin davranış .53 olarak belirlenmiştir. Ölçek farklı araştırmacılar tarafından da kullanılmıştır (Apalı ve Özmen, 2018; Aybas ve Kosa, 2018). Ölçeğin bu çalışma için güvenilirlik çalışmasından elde edilen Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı .73 olarak bulunmuştur.

### 3.3.4. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği

Psikolojik İyi Oluş Ölçeği, çalışanların iyi oluş düzeyini ölçmektedir. Ölçekten alınan yüksek puan bireyin psikolojik kaynaklara ve güce sahip olduğunu gösterir (Telef 2013). Bu ölçek Diener ve arkadaşları (2010) tarafından geliştirilmiş ve Telef (2013) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 1-7 arasında Likert tipi (1=tamamen katılmıyorum, 7= tamamen katılıyorum) derecelendirme şeklinde hazırlanmıştır. Puanlar 8 ile 56 arasında değişmektedir. Tek faktörden oluşan sekiz maddelik bu ölçeğin toplam açıkladığı varyans %42, maddelerinin faktör yükleri .54-.76 arasında ve Alfa güvenilirlik katsayısı .80 olarak ifade edilmiştir (Telef, 2013, 381). Ölçeğin bu çalışma için güvenilirlik çalışmasından elde edilen Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı .82 olarak bulunmuştur.

## 3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verilerinin toplanmasında “Kişisel Bilgi Formu” ,“Benliğin Ayrışması Ölçeği”, “Duygusal Emek Ölçeği” ve “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” gerekli kişilerden (Işık, 2013; Pala ve Sürgevil, 2016; Telef, 2013) izin alınarak kullanılmıştır.

Ölçekler Google Forms uygulaması aracılığıyla oluşturulup, örneklem gruplarına link yoluyla internet üzerinden gönderilmesiyle uygulanmıştır. Katılımcıların gönüllülüğünün esas alındığı bu çalışmada her bir ölçme aracı katılımcılar

tarafından ortalama 2-3 dakikada doldurularak, toplamda tüm ölçeklerin doldurulması 8-10 dakika içerisinde tamamlanmıştır. Ölçeğin uygulamasında gönüllülük esas alınmış ve eksik olarak doldurulan ölçekler veri analizine eklenmemiştir.

### **3.5. Verilerin Çözümlemesi**

Verilerin analizi SPSS 22 istatistik programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin analizinde betimsel istatistik, t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve ilişkide değişken etkisinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır.

### **3.6. Verilerin Yorumlanması**

Verilerin yorumlanmasında öncelikle SPSS Statistic programında elde edilen analiz sonuçlarından ve literatür taramasında konuyla ilgili yapılan çalışmalardan yararlanılmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde, araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle araştırmada yer alan katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin veriler analiz edilmiş, ardından da araştırmanın temel sorusu olan konularla ilgili veriler üzerinde durulmuştur.

#### 4.1. Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılan katılımcılara ait demografik bilgilere ait betimsel istatistikler aşağıda verilmiştir.

**Tablo 4.1: Katılımcılara Ait Frekans ve Yüzde Analiz Sonuçları**

Demografik Özellikler	Gruplar	N	%
Cinsiyet	Kadın	271	64.8
	Erkek	147	35.2
Medeni Durum	Evli	176	42.1
	Bekar	242	57.9
Çocuk Sayısı	0	271	64.8
	1	62	14.8
	2	58	13.9
	3 ve Üzeri	27	6.5

**Tablo 4.2: Katılımcılara Ait Frekans ve Yüzde Analiz Sonuçları (DEVAMI)**

<b>Demografik Özellikler</b>	<b>Gruplar</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Yaş</b>	20-25	116	2.8
	26-30	128	3.6
	31-35	73	17.5
	36-40	34	8.1
	41 ve Üzeri	67	16.0
<b>Kurum</b>	Özel	224	53.6
	Devlet	194	46.4
<b>Eğitim Durumu</b>	Lise	44	10.5
	Önlisans	65	15.6
	Lisans	243	58.1
	Lisansüstü	66	15.8
<b>Aile ile Yaşama</b>	Evet	292	69.9
	Hayır	126	30.1
<b>Sektör</b>	Eğitim	266	63.6
	Sağlık	152	36.4
<b>Çalışma Süresi</b>	5 Yıldan Az	296	70.8
	6-10 Yıl	62	14.8
	11-15 Yıl	23	5.5
	16 Yıldan Fazla	37	8.9

Araştırmaya katılan katılımcıların %64,8'i erkeklerden, %35,2'si kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %42,1'i evliyken %57,9'u bekdir. Katılımcıların %64,8'i çocuğa sahip değilken %14,8'inin 1 çocuğu, %13,9'unun 2 çocuğu ve %6,5'inin ise 3 ve daha fazla çocuğa sahiptir. Katılımcıların %27,8'i 20-25 yaş aralığında, %30,6'sı 26-30 yaş aralığında, %17,5'i 31-35 yaş aralığında % 8,1'i 36-40 yaş aralığında ve %16'sı 40 yaşın üzerindedir. Katılımcılardan %46,4'ü özel sektörde çalışırken, %46,4'ü devlet kurumunda çalışmaktadır. Katılımcıların %10,5'i lise, %15,6'sı önlisans, %58,1'i lisans, %15,8'i ise lisansüstü eğitim durumuna sahiptir. Katılımcıların %69,9'u aile ile birlikte yaşamakta iken %30,1'i aile ile birlikte yaşamamaktadır. Katılımcıların %63,6'sı eğitim sektöründe, %36,4'ü sağlık sektöründe çalışmaktadır. Katılımcıların % 70,8'i 5 yılın az süredir, %14,8'i 6-10 yıl arasında, % 5,5'i 11-15 yıl arasında, % 8,9'u ise 16 yıldan fazla süredir aktif olarak çalışmaktadır.

#### 4.2. Araştırma Verilerinin Dağılımına Yönelik Bulgular

Araştırmada toplanan verilerin analizi Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak yapılmıştır. Yapılan analizdeskewness(çarpıklık) ve kurtosis(basıklık) değerleri -2, +2 değerleri arasındaki veriler normallik varsayımını karşıladığı (George ve Mallery, 2010) için bu değerler kullanılarak normallik varsayımına ait bulgular yorumlanmıştır.

**Tablo 4.2: Araştırma Verilerinin Kolmogorow-Smirnov Normallik Testi Sonuçları**

Değişkenler	Gruplar	Psikolojik İyi Oluş		Benliğin Ayrışması		Duyusal Emek	
		Skew	Kurt	Skew	Kurt	Skew	Kurt
Cinsiyet	Kadın	-.868	.747	.308	.276	.123	-.470
	Erkek	-.644	-.156	.060	-.229	.078	-.290
Medeni Durum	Evli	-1.026	1.120	.175	-.079	.190	.039
	Bekar	-.655	.107	.300	.223	.059	-.651

**Tablo 4.2: Araştırma Verilerinin Kolmogorow-Smirnov Normallik Testi Sonuçları (DEVAMI)**

Değişkenler	Gruplar	Psikolojik İyi Oluş		Benliğin Ayrışması		Duygusal Emek	
		Skew	Kurt	Skew	Kurt	Skew	Kurt
Çocuk Sayısı	0	-.680	.262	.309	.251	.047	-.591
	1	-1.028	.647	.070	-.684	.248	.531
	2 ve üzeri	-1.137	1.626	.116	-.366	.198	-.047
Yaş	20-25	-.770	.466	.338	-.228	-.019	-.499
	26-30	-.543	.151	.347	.344	.235	-.545
	31-35	-.846	.046	.399	-.210	.179	.756
	36-40	-.730	.060	-.246	-.570	.042	-.592
	41 ve Üzeri	-.904	.780	.120	.656	.143	-.457
Kurum	Özel	-.875	.660	.330	.068	.183	-.441
	Devlet	-.668	.078	.029	.167	.001	-.397
Eğitim Durumu	Lise	-.938	.532	-.378	.647	.409	-.436
	Önlisans	-.729	.051	.242	-.089	.510	-.282
	Lisans	-.752	.417	.360	-.031	.002	-.354
	Lisansüstü	-.735	.433	.203	-.281	-.108	-.398
Aile ile Yaşama	Evet	-.815	.493	.272	.223	.137	-.431
	Hayır	-.689	.166	-.083	-.303	.058	-.309
Sektör	Eğitim	-.869	.700	.296	.037	.045	-.370
	Sağlık	-.654	.014	.005	.227	.235	-.513
Çalışma Süresi	5 Yıldan Az	-.693	.150	.177	.105	.132	-.497
	6-10 Yıl	-1.199	1.679	-.382	.180	.108	-.064
	11-15 Yıl	-.761	.344	-.247	-1.010	.029	.680
	16 Yıldan Fazla	-.656	-.141	.660	-.042	-.088	-.521

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş, benliğin ayrımlaşması, duygusal emek değişkenleri ve demografik bilgiler formu ile toplanan verilerin (cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, yaş, çalışılan kurum, eğitim durumu, aile ile yaşama, çalışılan sektör, çalışma süresi) skewness(çarpıklık) ve kurtosis(basıklık) değerleri -2, +2 aralığında olduğu için normal dağılım varsayımını karşılamıştır. Değerler normal dağılım gösterdiği için bundan sonraki analizlere parametrik yöntemler ile devam edilmiştir.

### 4.3 Araştırmanın Problemine Yönelik Bulgular

Katılımcıların cinsiyet medeni durum, çalışılan kurum, aile ile yaşama, çalışılan sektör'e ait *t* testi sonuçlarına ve yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu, çalışma süresi ait Anova sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

**Tablo 4.3: Cinsiyet Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait *t* Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	<i>t</i> Testi		
					sd	<i>t</i>	<i>P</i>
Psikolojik İyi Oluş	Kadın	271	44,82	7,44	416	,051	,959
	Erkek	147	44,78	8,04			

Tabloda görüldüğü üzere kadınların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 44,82 iken, erkeklerin psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 44,78 olarak bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ölçeği puan ortalamalarının, katılımcıların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla bağımsız grup *t* testi gerçekleştirilmiştir. Testin sonucuna göre; psikolojik iyi oluş puan ortalamaları ( $t=0.51$ ;  $p>.05$ ), cinsiyet değişkeni açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 4.4: Medeni Durum Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	tTesti		
					Sd	t	P
Psikolojik İyi Oluş	Evli	176	46.28	7.50	416	3.410	.001
	Bekar	242	43.73	7.58			

Tabloda görüldüğü üzere evli olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 46,28 iken, bekar olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43,73 olarak bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ölçeği puan ortalamalarının, katılımcıların medeni durum değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla bağımsız grup t testi gerçekleştirilmiştir. Testin sonucuna göre; psikolojik iyi oluş puan ortalamaları ( $t=3,410$ ;  $p<.05$ ), medeni durum değişkeni açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Farkın kaynağına bakıldığında, evli olanların puan ortalamaları ( $46,28\pm7,50$ ), bekar olanların puan ortalamalarından ( $43,73\pm7,58$ ) anlamlı derecede daha yüksektir.

**Tablo 4.5: Çalışılan Kurum Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	tTesti		
					sd	t	P
Psikolojik İyi Oluş	Özel	224	45.11	7.12	416	.891	.374
	Devlet	194	44.44	8.21			

Tabloda görüldüğü üzere özel kurumda çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45.11 iken, devlet kurumunda çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 44.44 olarak bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ölçeği puan ortalamalarının, katılımcıların çalıştıkları kurum değişkenine göre anlamlı bir fark

gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla bağımsız grup *t* testi gerçekleştirilmiştir. Testin sonucuna göre; psikolojik iyi oluş puan ortalamaları ( $t=-,891$ ;  $p>.05$ ), çalışılan kurum değişkeni açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 4.6: Aile İle Yaşama Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait *t* Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	<i>t</i> Testi		
					sd	<i>t</i>	<i>P</i>
Psikolojik İyi Oluş	Evet	292	45.21	7.492	416	1.648	.100
	Hayır	126	43.87	7.950			

Tabloda görüldüğü üzere ailesiyle yaşayanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45,21 iken, ailesiyle yaşamayanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43,87 olarak bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ölçeği puan ortalamalarının, katılımcıların aile ile yaşama değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla bağımsız grup *t* testi gerçekleştirilmiştir. Testin sonucuna göre; psikolojik iyi oluş puan ortalamaları ( $t=1,648$ ;  $p>.05$ ), aile ile yaşama değişkeni açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 4.7: Çalışılan Sektör Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait *t* Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	<i>t</i> Testi		
					sd	<i>t</i>	<i>P</i>
Psikolojik İyi Oluş	Eğitim	266	45.58	7.48	416	2.772	.006
	Sağlık	152	43.44	7.75			

Tabloda görüldüğü üzere eğitim sektöründe çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45,58 iken, sağlık sektöründe çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43,44 olarak bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş ölçeği puan ortalamalarının, katılımcıların çalıştıkları sektör değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini kontrol etmek amacıyla bağımsız grup *t* testi gerçekleştirilmiştir. Testin sonucuna göre; psikolojik iyi oluş puan ortalamaları ( $t=2,772$ ;  $p<.05$ ), çalışılan sektör açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Farkın kaynağına bakıldığında, eğitim sektöründe çalışanların puan ortalamaları ( $45,58\pm7,48$ ), sağlık sektöründe çalışanların puan ortalamalarından ( $43,44\pm7,75$ ) anlamlı derecede daha yüksektir.

**Tablo 4.8: Katılımcıların Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	<i>p</i>
Psikolojik İyi Oluş	0	271	43.79	7.56	8.056	.000
	1	62	45.63	7.76		
	2 ve üzeri	85	47.44	7.21		
	Toplam	418	44.80	7.64		

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş puan ortalamalarının çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (Anova) yapılmıştır. Analiz sonucuna göre hiç çocuğa sahip olmayanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43.79, 1 çocuğa sahip olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45.63, 2 ve üzeri çocuğa sahip olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 47.44 olarak hesaplanmıştır. Yapılan test sonucunda psikolojik iyi oluş ( $F=8,056$ ;  $.000$ ), çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı bir fark göstermiştir ( $p<.05$ ). Bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

ANOVA sonrası hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için öncelikle Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış, varyansların homojen olduğu saptanmıştır ( $p>0.05$ ). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda yaygınlıkla kullanılan Scheffe çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir.

Scheffe post-hoc testi sonuçlarına göre 2 ve üzeri çocuğa sahip olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları, hiç çocuğa sahip olmayanların psikolojik iyi oluş puan ortalamalarına göre anlamlı derecede daha yüksektir.

**Tablo 4.9: Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Psikolojik İyi Oluş	20-25	116	43.76	8.04	4.061	.003
	26-30	128	44.15	6.81		
	31-35	73	45.16	8.12		
	36-40	34	43.71	9.40		
	41 ve üzeri	67	48.01	6.09		
	Toplam	418	44.80	7.64		

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (Anova) yapılmıştır. Analiz sonucuna göre 20-25 yaş aralığında olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43.76, 26-30 yaş aralığında olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 44.15, 31-35 yaş aralığında olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45.16, 36-40 yaş aralığında olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43.71, 41 ve üzeri yaşa sahip olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 48.01 olarak hesaplanmıştır. Yapılan test sonucunda psikolojik iyi oluş ( $F=4,061$ ; .003), yaş değişkenine göre anlamlı bir fark göstermiştir ( $p<.05$ ). Bu

işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

ANOVA sonrası hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için öncelikle Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış, varyanslar homojen dağılım göstermemiştir ( $p>0.05$ ). Bunun üzerine varyansların homojen olmaması durumunda yaygınlıkla kullanılan Tamhane's çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir.

Tamhane's post-hoc testi sonuçlarına göre 41 ve üzeri yaş grubunda bulunanlar ile 26-30 ve 20-25 yaş grubunda olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları arasında 41 ve üzeri yaş grubunda bulunanların lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 41 ve üzeri yaş grubunda bulunanların psikolojik iyi oluşları daha fazladır sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 4.10: Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Psikolojik İyi Oluş	Lise	44	45.48	8.35	1.312	.270
	Ön Lisans	65	43.92	8.48		
	Lisans	243	44.52	7.46		
	Lisansüstü	66	46.26	6.86		
	Toplam	418	44.80	7.64		

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (Anova) yapılmıştır. Analiz sonucunda lise mezunu olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45.48, ön lisans mezunu olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 43.92, lisans mezunu olanların psikolojik iyi oluş puan

ortalamları 44.52, lisansüstü mezunu olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 46.26 olarak hesaplanmıştır. Yapılan test sonucunda psikolojik iyi oluş ( $F=1,312; .270$ ), eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark göstermemiştir ( $p>.05$ ).

**Tablo 4.11: Katılımcıların Kurumda Çalışma Süreleri Değişkenine Göre Psikolojik İyi Oluş Puan Ortalamalarına Ait Anova Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	P
Psikolojik İyi Oluş	5 Yıldan az	296	44.09	7.62	3.440	.017
	6-10 Yıl	62	45.89	8.13		
	11-15 Yıl	23	48.09	5.96		
	16 Yıl ve Üzeri	37	46.62	7.11		
	Toplam	418	44.80	7.64		

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi (Anova) yapılmıştır. Analiz sonucuna göre 5 yıldan az çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 44.09, 6-10 yıl arası çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 45.89, 11-15 yıl çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 48.09, 16 yıl ve üzeri çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları 46.62 olarak hesaplanmıştır. Yapılan test sonucunda psikolojik iyi oluş ( $F=3,440; .017$ ), kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir fark göstermiştir ( $p<.05$ ). Bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

ANOVA sonrası hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için öncelikle Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış, varyansların homojen olduğu saptanmıştır

( $p>0.05$ ). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda yaygınlıkla kullanılan Scheffe çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir. Scheffe post-hoc testi sonuçlarına göre farklılaşmanın kaynağının hangi gruplar arasında olduğu tespit edilmemiştir.

#### 4.4. Araştırmanın Problemine Yönelik Bulgular

Araştırmanın problemine yönelik bulgular aşağıda sunulmuştur

**Tablo 4.12: Katılımcıların Psikolojik İyi Oluş, Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analiz Tablosu**

		Psikolojik İyi Oluş	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış	Duygusal Tepkisellik	Ben Pozisyonu	Duygusal Kopma	Başkalarına Bağımlılık
<b>Psikolojik İyi Oluş</b>	r	1	-.169**	.040	.291**	-.081	.300**	-.342**	-.200**
	p		.001	.412	.000	.097	.000	.000	.000
	n		418	418	418	418	418	418	418
<b>Yüzeysel Davranış</b>	r		1	.331**	.061	.284**	-.158**	.322**	.383**
	p			.000	.216	.000	.001	.000	.000
	n			418	418	418	418	418	418
<b>Duyguların Bastırılması</b>	r			1	.317**	-.064	.206**	.088	-.066
	p				.000	.192	.000	.072	.176
	n				418	418	418	418	418
<b>Derin Davranış</b>	r				1	.089	.289**	-.157**	-.071
	p					.068	.000	.001	.149
	n					418	418	418	418
<b>Duygusal Tepkisellik</b>	r					1	-.204**	.252**	.491**
	p						.000	.000	.000
	n						418	418	418

n	418	418	418
---	-----	-----	-----

**Tablo 4.12: Katılımcıların Psikolojik İyi Oluş, Benliğin Ayrışması ve Duygusal Emek Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analiz Tablosu (DEVAMI)**

	Psikolojik İyi Oluş	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış	Duygusal Tepkiselik	Ben Pozisyonu	Duygusal Kopma	Başkalarına Bağımlılık
<b>Ben Pozisyonu</b>	r					1	-.104*	-.395**
	p						.033	.000
	n						418	418
<b>Duygusal Kopma</b>	r						1	.323**
	p							.000
	n							418
<b>Başkalarına Bağımlılık</b>	r							1
	p							
	n							

Not:  $p^{**} < .01$ ,  $p^* < .05$

Tabloda görüldüğü üzere psikolojik iyi oluş, benliğin ayrışması, duygusal emek ve duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış ölçeklerinden alınan puan ortalamalarının birbirleriyle olan ilişkisini belirlemek için Pearson Çarpım Moment Korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre psikolojik iyi oluş ile duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış boyutu puan ortalaması ile arasında  $p < .01$  düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü ilişki ( $r = -.169^{**}$ ,  $p < .01$ ), duygusal emek alt boyutu olan derin davranış puan ortalaması ile arasında ise  $p < .01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ( $r = .291^{**}$ ,  $p < .01$ ), benliğin ayrışması alt boyutu olan ben pozisyonu puan ortalaması ile arasında  $p < .01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r = .300^{**}$ ,  $p < .01$ ), benliğin ayrışması alt boyutu olan duygusal kopma puan ortalaması ile arasında  $p < .01$

düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü ( $r=-,342^{**}$ ,  $p<.01$ ), benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan başkalarına bağımlılık puan ortalaması ile arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü ( $r=-,200^{**}$ ,  $p<.01$ ), ilişki bulunmuştur.

Duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış ile benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal tepkisellik puan ortalaması ile  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r=,284^{**}$ ,  $p<.01$ ), benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan ben pozisyonu puan ortalaması ile arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü ( $r=-,158^{**}$ ,  $p<.01$ ), benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal kopma puan ortalaması ile arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r=,322^{**}$ ,  $p<.01$ ), benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan başkalarına bağımlılık puan ortalaması ile arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r=,383^{**}$ ,  $p<.01$ ), ilişki bulunmuştur. Duygusal emek alt boyutu olan duyguların bastırılması ile benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan ben pozisyonu puan ortalaması arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r=,206^{**}$ ,  $p<.01$ ) ilişki bulunmuştur. Duygusal emek alt boyutu olan derin davranış ile benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan ben pozisyonu puan ortalaması ile  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ( $r=,289^{**}$ ,  $p<.01$ ), benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal kopma puan ortalaması ile arasında  $p<.01$  düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü ( $r=-,157^{**}$ ,  $p<.01$ ) ilişki bulunmuştur.

**Tablo 4.13: Benliğin Ayrımlaşması Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş'a Ait Regresyon ve Çoklu Regresyon Analiz Tablosu**

Bağımsız Değişkenler	B	Std. Hata	B	T	P
Sabit	36.758	2.933		12.532	.000
Yüzeysel Davranış	-.255	.073	-.169	-3.493	.001
Duyguların Bastırılması	.085	.104	.040	.822	.412
Derin Davranış	1.333	.215	.291	6.194	.000

**Tablo 4.13: Benliğin Ayrımlaşması Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş'a Ait Regresyon ve Çoklu Regresyon Analiz Tablosu (DEVAMI)**

Bağımsız Değişkenler	B	Std. Hata	B	T	P
Duygusal Tepkisellik	-.131	.079	-.081	-1.662	.097
Ben Pozisyonu	.487	.076	.300	6.424	.000
Duygusal Kopma	-.543	.073	-.342	-7.430	.000
Başkalarına Bağımlılık	-.290	.070	-.200	-4.158	.000

(Çoklu R=.471; R<sup>2</sup>=.222; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=.209; F=16,741; p=.000)

Duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış ve benliğin ayrışması alt boyutları olan duygusal tepkisellik, ben pozisyonu, duygusal kopma, başkalarına bağımlılık birlikte psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi %21 oranında açıklamaktadır (Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=.209; F=16,741; p=.000). Psikolojik iyi oluş üzerinde benliğin ayrışması ve duygusal emeğin anlamlı bir etkisi vardır.

Duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamaktadır. Yüzeysel davranışın, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. (  $\beta$ =-.169; t=-3,493; p<0.05). Yüzeysel davranıştaki 1 birimlik standart sapma değişkenindeki artış, psikolojik iyi oluşta .16 birimlik standart sapma değişkeni kadar azalmaya sebep olmaktadır.

Duygusal emek alt boyutu olan duyguların bastırılması, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamamaktadır. Duyguların bastırılmasının, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. (  $\beta$ =.040; t=-,822; p>0.05).

Duygusal emek alt boyutu olan derin davranış, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamaktadır. Derin davranışın psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (  $\beta$ =.291; t=6,194; p<0.05). Derin davranıştaki 1 birimlik standart sapma değişkenindeki artış, psikolojik iyi oluşta .29 birimlik standart sapma değişkeni kadar artmaya sebep olmaktadır.

Benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal tepkisellik, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamamaktadır. Duygusal tepkiselliğin, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ( $\beta=-.081$ ;  $t=-1,662$ ;  $p>0.05$ ).

Benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan ben pozisyonu, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamaktadır. Ben pozisyonunun, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $\beta=.300$ ;  $t=6,424$ ;  $p<0.05$ ). Ben pozisyonundaki 1 birimlik standart sapma değişkenindeki artış, psikolojik iyi oluşta .30 birimlik standart sapma değişkeni kadar artmaya sebep olmaktadır.

Benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal kopma, psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamaktadır. Duygusal kopmanın, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $\beta=-.342$ ;  $t=-7,430$   $p<0.05$ ). Duygusal kopmadaki 1 birimlik standart sapma değişkenindeki artış, psikolojik iyi oluşta .34 birimlik standart sapma değişkeni kadar azalmaya sebep olmaktadır.

Benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan başkalarına bağımlılık psikolojik iyi oluş değişkenindeki değişimi açıklamaktadır. Başkalarına bağımlılığın, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $\beta=-.200$ ;  $t=-4,158$ ;  $p<0.05$ ). Başkalarına bağımlılıktaki 1 birimlik standart sapma değişkenindeki artış, psikolojik iyi oluşta .20 birimlik standart sapma değişkeni kadar azalmaya sebep olmaktadır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Hizmet sektöründe çalışanların benlik ayrımlaşması, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin yüksek olması hizmet verdikleri kişiler ile birebir ilgilendikleri için hem kendileri hem de hizmet verdikleri kişiler açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın amacı değerlendirildiğinde psikolojik iyi oluş üzerinde, benliğin ayrımlaşması ve duygusal emeğin anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu üç değişkenin bir arada olduğu herhangi bir araştırmaya rastlanmadığı için araştırma sonuçları alanyazında ilişkili görülen çalışmalar ışığında değerlendirilmiştir.

#### **5.1. Benliğin Ayrımlaşması ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Psikolojik İyi Oluş ile İlişkilerinin İncelenmesine Yönelik Bulgular**

Araştırmada bulgularına göre benliğin ayrımlaşmasının psikolojik iyi oluş üzerindeki değişimi açıkladığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde de benlik ayrımlaşması ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (örn., Chung &Gale, 2006; Erdem ve Kabasakal, 2020; Ross &Murdock, 2014; Skowron vd., 2009; Yousefi vd., 2004).

Araştırma konularından olan benlik ayrımlaşmasının, bireylerin özerkleşme kabiliyetleri ile doğrudan ilişkili olduğu görülürken (Kerr &Bowen, 1988), ayrımlaşma düzeyi yüksek olan kişilerin empati, duygusal hassasiyet gibi duygu durumları hissettikleri zamanlarda mantıklı düşünebilme yetisinin yüksek olduğu görülmektedir (Crespi ve Sabatelli, 1997). Eğitim ve sağlık çalışanlarının duygu durumlarının, dolayısıyla iyi oluşlarının ve duygusal emek düzeylerinin yüksek olmasının önemini vurgulandığı çalışmalar mevcuttur (Doğan ve Eryılmaz, 2012: 383).

Bulgular incelendiğinde benliğin ayrımlaşması alt boyutu olan duygusal tepkisellik, psikolojik iyi oluş arasında ilişki bulunamazken, diğer alt boyutları olan ben pozisyonu, duygusal kopma ve başkalarına bağımlılık alt boyutlarının psikolojik iyi oluş üzerinde yordayıcı etkisi olduğunu ortaya koymuştur.Çalışmanın bulgularını destekler nitelikte üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmada; benlik ayrımlaşması

ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu ve benliğin ayrımlaşması alt boyutlarından ben pozisyonu alma, duygusal tepkisellik ve duygusal kopma alt boyutlarının psikolojik iyi oluş üzerinde etkisi olduğu ifade edilmiştir (Karababa, Mert ve Çetiner, 2018: 1235-1263).

Benlik ayrımlaşması düzeyi net bir şekilde ben pozisyonu alma alt boyutuna yansımaktadır. Benlik ayrımlaşma düzeyi düşük olan bireyler, çevresindeki kişilere duygusal yönden bağımlı olma eğilimindedirler. Bu doğrultuda bireysellikleri ile işlev gösterme becerileri zayıftır (Tuason & Friedlander, 2000: 27-35). Ben pozisyonu alma puanı yüksek olan eğitim ve sağlık sektörü çalışanlarının çalıştıkları yerlerdeki kişilere karşı duygusal yönden bağımlı olmayacakları öngörülmektedir. Erdem ve Kabasakal (2015) bu çalışma sonucunu destekleyen çalışmalarında ben pozisyonu alma ve duygusal kopma alt boyutlarının psikolojik iyi oluş üzerinde etkisi olduğunu ifade etmişlerdir. Yine aynı çalışmada bu araştırma sonucunda bulunan bulguların aksine duygusal tepkisellik boyutu ve psikolojik iyi oluş arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal tepkisellik alt boyutundaki bu farklılığın sebebinin; Erdem ve Kabasakal (2015) çalışmasında öğrencilerden veri toplarken bu çalışmada ise aktif çalışan bireylerden veri toplanması olarak görülmektedir. Öğrenciler ve çalışanlarda benlik ayrımlaşma düzeyleri ve bunu etkileyen faktörlerin farklı olmasının kaçınılmaz olduğu düşünülmektedir. Öğrenciler ile yapılan çalışmalarda elde edilen yaş verileri, deneyimler, aileden ayrışabilmek için gerekli olan maddi imkan gibi değişkenler bu çalışmada elde edilen veriler ile farklılık gösterdiği için sonuçların da farklı olması beklendiği bir sonuç olmuştur.

Ben pozisyonu alma alt boyutu ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki literatür çerçevesinde incelendiğinde (Karababa, Mert ve Çetiner, 2018) araştırma sonucunda bu çalışmaya benzer olarak psikolojik iyi olma ile ben pozisyonu alma ve duygusal kopma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki sonucuna ulaşırken, duygusal tepkisellik ve başkalarına bağımlılık arasında anlamlı bir ilişki sonucu bulunamamıştır. Özyurt (2019) çalışmasında bu çalışmanın sonucunu destekler nitelikte benlik ayrımlaşmasının duygusal tepkisellik alt boyutunun psikolojik iyi oluşun yordanmasında etkiye sahip olmadığını ifade etmiştir.

Araştırma bulgularına bakıldığında bu çalışma sonucunda benlik ayrımlaşması alt boyutu olan ben pozisyonu ve psikolojik iyi oluş arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Eğitim ve sağlık sektöründe çalışan kişilerin ben pozisyonu alma

puanları arttıkça psikolojik iyi oluş puanlarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Benliğin ayrılaşması alt boyutları olan duygusal kopma ve başkalarına bağımlılık puan ortalamaları ile psikolojik iyi oluş puan ortalamaları arasında ise negatif yönde bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal kopma ve başkalarına bağımlılık düzeyleri yüksek olan eğitim ve sağlık sektörü çalışanlarının psikolojik iyi oluş puanlarının daha düşük olduğu bulunmuştur. Bu çalışmanın Türkiye’de yapıyor olmasının bu sonuca etkisi olduğu düşünülmektedir. Kültürel yapı bakımından aile ile kurulan bağ ülkemizde oldukça önemlidir. Duygusal kopma alt boyutu bu ülkede yaşayan bireyler için, bireyselliğe önem veren kültürle göre daha zor ve yıkıcı olabileceği düşünülmektedir. Sonuca göre duygusal kopma düzeyinin arttıkça psikolojik iyi oluş puanlarının azalmasının sebebinin bu olduğu ifade edilebilir.

Özyurt (2019) çalışmasının sonucunda psikolojik iyi oluş ile benliğin ayrılaşma ve alt boyutları olan duygusal tepkisellik, duygusal kopma, ben pozisyonu ve başkalarına bağımlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Burada da bazı kavramlarda olan farklı bulguların araştırma grubunun demografik özelliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın sonuçları benlik ayrılaşmasının ben pozisyonu alma, başkalarına bağımlılık ve duygusal kopma alt boyutlarının bireylerin psikolojik iyi oluş puanlarında önemli bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Literatür incelendiğinde alt boyutlarda bulunan sonuçlar değişiklik gösterse de genel çerçeveye bakıldığında bireylerin benlik ayrılaşma düzeylerinin yüksek olmasının, stresli yaşam olayları içinde ve psikolojik semptomlara koruma kalkanı olduğu görülmektedir (Barahmand, 2010; Bartle-Haring vd., 2002: 559-562). Araştırmalarda elde edilen bu sonuçlar çalışma bulgularını desteklemektedir.

Bowen (1978) bireylerin benlik ayrılaşma düzeylerinin ne kadar yüksek olursa sosyal çevrelerinde kurdukları ilişkilerinin ve duygu-düşünce dengesinin de o kadar sağlıklı olacağını ifade etmiştir. Araştırmanın sonucunda bireylerin benlik ayrılaşma düzeylerinin arttıkça psikolojik iyi oluş düzeylerinin de artacağı bu anlamda beklendiği bir sonuç olmuştur.

Bu çalışmada daha önceden belirtildiği gibi TUİK (2020) verileri incelendiğinde, ülkemizde mutluluk oranları giderek azalma göstermektedir. Mutluluk ve psikolojik iyi oluş arasında kuvvetli bir bağ olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Psikolojik iyi oluş

hakkında; Göçen (2013) çalışmasında birçok meslek grubunu araştırmasına dâhil ederek, kişilerin psikolojik iyi oluş düzeyleri ile kişilerarası sağlıklı ilişkiler kurabilme yetisi arasında pozitif ve yüksek bir ilişki bulmuştur. Psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek olan bireylerin; iş ve özel yaşamda duyduğu tatminlerin, fizyolojik ve bilişsel sağlımlıkları, özgüvenleri, pozitif bakış açılarının da yüksek olması beklenmektedir (Deneve ve Cooper, 1998.den Aktaran Akdoğan ve Polatçı, 2013, s.278). Bu bilgilerle birlikte araştırmanın yürütüldüğü hizmet sektörü çalışanları olan eğitim ve sağlık çalışanlarının psikolojik oluşları yüksek oldukça öğrenci, hasta ya da alt kademe çalışanları ile daha sağlıklı ilişki kurabilecekleri düşünülmektedir.

Bu araştırma çalışanların iş yerlerinde, psikolojik iyi oluşunu arttırabilmesi adına bir çerçeve oluşturması hedeflenmektedir. *Psikolojik iyi oluşun çalışanlar üzerinde incelendiği araştırmalar ve sonuçları aşağıda verilmiştir:*

Çalışanların iş yerindeki çalışmalarının özelliklerini etkileyen önemli etkenlerden ilki psikolojik iyi oluşur. (Zizek, Treven ve Cancer, 2015: 483-502). Yapılan bazı çalışmalarda hastalar ve ruh sağlığı uzmanları arasındaki ilişkinin sağlıklı olması ve hizmet kalitesinin yeterli olması çalışanlarının psikolojik iyi oluşu ile ilişkili olduğu görülmüştür (Scheepers, Boerebach, Arah, Heineman ve Lombarts, 2015). Duygusal olaylar teorisine göre iş yerlerinde yaşanan olaylar bireylerin iş tatmine ve duygu durumlarını etliler (Weiss & Cropanzano, 1996: 11). Ek olarak duygusal emek kavramını inceleyen çalışmalarda, çalışanların müşteriler ile kurdukları ilişkiyi olumlu bir şekilde devam ettirebilmeleri için örgütsel kurallar yani duygusal emek gerekli olduğu (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17-18) çalışanların iş yerindeki çalışmalarının özelliklerini etkileyen önemli etkenlerden ilkinin psikolojik iyi oluş olduğu (Zizek, Treven ve Cancer, 2015) ifade edilmektedir.

Bu araştırmalar neticesinde psikolojik iyi oluşun çalışanların iş hayatına etkisi görülmektedir. Ek olarak, çalışanların psikolojik iyi oluşlarının, iş yerlerindeki duygu ve davranışları ile ilişkisinin de incelenmesi ayrıca farklı değişkenlerle analiz edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu kapsamda çalışanların iş yerlerindeki duygu ve davranışlarını ölçmek adına duygusal emek kavramı bu çalışmada ele alınmıştır. Sonrasında ise psikolojik iyi oluş ile ilişkisi incelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların çalıştıkları kurumda duygusal emek göstermelerinin psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu

görülmektedir. Farklı sektörler üzerinde yapılan çalışmalarda, çalışma bulgusu desteklenmiştir. Ayyıldız (2018) çalışmasında bireylerin aslında yaşadığı duygulardan farklı bir şekilde rol yaptığı yüzeysel davranışlar alt boyutunun, bireylere özel ve iş yaşantısında zarar verdiğini ifade etmiştir, Bakar (2018) öğretmenlerle yaptığı çalışma sonucunda, duygusal emekleri ve iyi oluşları arasında düşük düzeyli ve pozitif yönlü anlamlı ilişki bulmuştur. Alan yazın incelendiğinde yapılan benzer çalışmaların bu araştırma sonucunu desteklediği görülmektedir. Duygusal emek çalışan iyi oluş halini olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir (Koçak ve Gürsoy, 2018: 168).

Duygusal emek alt boyutları ve psikolojik iyi oluş ilişkisi incelendiğinde, duygusal alt boyutlarından derin davranış puanı arttıkça psikolojik iyi oluşun da artacağı anlaşılmaktadır. Bu sayede özellikle hizmet sektöründe çalışanların psikolojik iyi oluşlarının derin davranış ile doğrudan ilgili olduğu açıkça belirtilebilir. Benzer şekilde, Aydemir (2018) araştırmasında çalışanların derin davranış sergilemelerinin psikolojik iyi oluşlarını etkilediği ifade edilmiştir. Derin davranış alt boyutunun psikolojik iyi oluşu anlamlı bir şekilde yordamasının sebebi, örgütün kurallarına uyulduğunda ortaya çıkan kemiksel davranışın çalışmanı yormadığı, hizmet alan taraf açısından da “güvenilir” olarak nitelendirildiği olarak düşünülebilir. Derin davranış sergileme sonucunda çalışanlar artık yapmacık davranışlar sergilememektedir. Çalışanların yapmacık davranışlar sergilememeleri kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlamaktadır. Eğitim ve sağlık sektöründe çalışan bireylerin -ki hizmet verdikleri kişilerin öğrenciler ve sağlık problemi olan hastalar olduğu göz ardı edilmemelidir- derin (samimi) davranış kazanımı sonrasında, bireyin duyduğu tatmin ile sonraki işlerinde daha başarılı olacağı hissi ve bu iş başarısının da psikolojik iyi olma düzeylerini arttırdığı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın diğer bulgularına göre yüzeysel rol yapma davranışının psikolojik iyi oluşu negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılrken, Mamacı (2019) doktora tezinde de duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rol yapma boyutu ile psikolojik iyi oluş arasında negatif bir ilişki olduğunu destekler nitelikte bir sonuca ulaşmıştır. Hochschild (2003) yüzeysel rol yapma davranışını çok uzun süre sergilenmesinin ardından duyguların çalışanlar tarafından zorunlu olarak hissedildiğinin düşünüleceğini ve sonrasında “duygusal çelişki” yaşanacağını belirtmiştir, duygusal çelişki sonrasında da çalışanların fizyolojik sorunlar yaşayacağını ifade etmiştir

(Savaş, 2012: 48-49). Aksi yönde Cankal (2020) araştırmasının sonucunda duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutu ve psikolojik iyi oluş arasında ilişki bulunmadığını ifade etmiştir.

Diğer bir araştırma sonucuna göre duyguların bastırılması alt boyutunun, psikolojik iyi oluşu etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Duyguların bastırılması beraberinde duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik ve birçok rahatsızlığı beraberinde getirmektedir(Mann, 2005: 307). Örgütün çalışandan beklediği kurallarda genellikle pozitif duyguların ortaya konulurken, negatif duyguların bastırılması şeklinde olmaktadır. Yaşanan duyguların bastırılması, açıkça ifade edilememesi ve iş yerlerinde bunun mecburiyet olarak yapılmasının psikolojik iyi oluş düzeyini etkileyeceği varsayılmıştır. Araştırma sonucunda ise duyguların bastırılması alt boyunun psikolojik iyi oluşu yordamadığı sonucu ile karşılaşılmıştır.

Ayrıca derin davranış boyutu ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucunun ortaya çıktığını belirtmiştir. Literatür incelendiğinde duygusal emeğin olumlu etkilerinin genellikle derinlemesine davranış alt boyutu ile ilişkisi olduğu, olumsuz etkilerinin ise yüzeysel davranış alt boyutu ile ilişkisi olduğu görülmektedir (Oral ve Köse, 2011;Yang ve Chang, 2008). Derin davranışın, çalışanın örgütün beklediği davranışı bir süre sonra içselleştirmesi, bunun kendi duygusu olarak değerlendirmesi sonucunda, çalışanın örgüt tarafından beklenen duyguyu mecburen hissettiğini düşünmemesi psikolojik iyi oluşunu pozitif yönde etkileyecektir.

## **5.2. Katılımcıların Sosyodemografik Değişkenlere Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine İlişkin Ortalama Puanlarının Karşılaştırılmasıyla İlgili Bulguların Tartışılması**

Araştırma sonuçlarına göre demografik veriler incelendiğinde, araştırmaya katılan eğitim ve sağlık çalışanlarının; cinsiyet, çalışılan kurum, aile ile yaşama ve eğitim durumu değişkenleri ile psikolojik iyi oluş arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ayrıca örneklemin; medeni durum, çalışılan sektör, çocuk sayısı, yaş ve çalışma süresi değişkenleri ile psikolojik iyi oluş ile anlamlı şekilde farklılaştığı görülmektedir.

Alan yazında yapılan araştırmalarda cinsiyet ve psikolojik iyi oluş arasında anlamlı farklılık olmadığını gösteren çalışmalar bulunmuştur (Benjet & HernandezGuzman, 2001; Kurt, 2018; Uçar, 2018). Literatür incelendiğinde farklı araştırmalar cinsiyetin psikolojik iyi oluş ile ilişkisi olduğunu göstermektedir (Demir,2020; Tuzgöl-Dost, 2007; Topuz,2013). Bu farklılığın sebebinin araştırma yapılan örneklem grubu farklılığından kaynaklandığı varsayılmaktadır. Bu araştırma eğitim ve sağlık sektöründe çalışan bireylerin benlik ayrımlaşma düzeyini ölçtüğünden diğer çalışmalar ile arasında farklılık olduğu düşünölmektedir. Sağlık ve eğitim sektöründe çalışan kadınların aile, yaş, sosyal statü gibi değişkenlerden etkilenerak farklılaşabileceği düşünölebilir. Alan yazındaki araştırmalarda benzer değişkenlerin regresyon analizi sonuçları ile bu araştırma bulguları kıyaslandığında, bulgulardaki ve çalışma örneklemlerindeki farklılıklar sebebiyle ortaya çıkan sonuçlar da değişiklik gösterebilmektedir.

Araştırmanın eğitim durumu değişkeni ile psikolojik iyi oluş arasında anlamlı bir fark bulamamasına karşın, Akın (2013) alışmasında eğitim düzeyinin psikolojik iyi oluşu güçlü bir şekilde yordadığını belirtmektedir. Literatürdeki bu araştırmanın bulgularını destekler nitelikte araştırmalar da bulunmaktadır (Akın, 2013; Yılmaz & Akdeniz, 2018; Ryff ve Singer, 2002). Uçar (2018) alışmasının sonucunda da bu araştırmayı destekler nitelikte evli bireylerin psikolojik iyi olma düzeylerinin demografik değişkenlerden olan eğitim düzeyine göre farklılık göstermediği sonucunu bulmuştur. Eğitim düzeyinde ki bu farklılaşmasının sebebinin lisans eğitimi sonrasında yapılan meslek ve çalışılan örgütteki iş tatmini ile bağlantılı olabileceği varsayılmaktadır. Çalıştığı kurumda mutlu hissetmeyen çalışanların eğitim düzeyinden bağımsız olarak psikolojik iyi oluşunun etkileneceği varsayılmaktadır

Ölkemizdeki kamuda ve özel sektörde görev yapan bireylerin çalışma koşullarının oldukça farklı olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anlamlı bir farklılaşma olması beklenmiştir fakat araştırma sonuçlarında çalışılan sektör değişkeni incelendiğinde kamu çalışanları ile özel sektörde çalışan kişilerin psikolojik iyi oluş düzeyleri anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır sonucuna ulaşılmıştır, literatürde bunu destekler araştırmalar mevcuttur (Almalı ve iek, 2020: 241-260).

Bir diğerk değişken olan aile ile yaşama değişkeni incelendiğinde, alan yazında doğrudan bu kavramla yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Aile bireyleri ile ilişkiler, üstlenilen sorumluluklar göz önüne alınarak bu değişkenin psikolojik iyi oluşu etkileyeceği varsayılmış ancak araştırma sonucunda beklenen sonuca ulaşılmamıştır. Bu sonucun sebebinin, araştırma sırasında bekar bireylerin aile ile yaşaması ya da evli bireylerin aile evinde yaşamaya devam etmesi gibi bir farklılığın olacağı kısmında açıklayıcı bir ifade olmadığı düşünülmektedir. Yapılacak olan sonraki çalışmalarda bu detaya dikkat edilerek bireylerin bekar-evli olma durumu göz önüne alınarak aile ile yaşama değişkeninin incelenmesi önerilmektedir.

Araştırma sonucuna göre çocuk sahip olanların psikolojik iyi oluş düzeylerinin, hiç çocuğa sahip olmayanların psikolojik iyi oluş düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi olma ile psikolojik iyi oluş arasında ilişki olduğunu ortaya koyan birçok araştırma vardır (Umberson, Pudrovska ve Reczek, 2011). Bulunan sonuçları destekler nitelikte Tan (1996) çalışmasında çocuk sahibi olma ile psikolojik iyi oluş arasında anlamlı fark olduğu sonucunu bulmuştur. Etnik köken ve kültüre göre toplumların; alışkanlıkları, inançları, değerleri, adetleri ve normları sebebiyle çocuk sahibi olmaları ya da olmamalarının psikolojik iyi oluşlarını etkileyeceği düşünülmektedir. Araştırma sonucunda pandemi, ekonomik kriz, kişisel sorunlar, işsizlik gibi problemlerden dolayı çocuk sahibi olmayanların psikolojik iyi oluşlarının daha iyi olacağı düşünülmesine rağmen araştırma bulguları bunun aksini göstermiştir, alan yazındaki çoğu çalışma da bu araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Sosyodemografik verilerden yaş değişkeni incelendiğinde psikolojik iyi oluşun yordanması yaşa göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Moe (2012) 2746 kadın ile yaptığı çalışmasının sonucunda ise yaş değişkeninde herhangi bir farklılık olmadığını belirtmiştir. Timur (2008) evli çiftlerle yaptığı araştırmasının sonucunda da yaş değişkeninin psikolojik iyi oluşu yordamadığı sonucunu bulmuştur. Literatür genellikle yaş değişkeninin psikolojik iyi oluşu yordamadığı yönünde sonuçlardan oluşsa da, yaş değişkeninin psikolojik iyi oluş ölçeği toplam puanı üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğu çalışmalar mevcuttur (Kırım, 2020: 103-112).

Araştırma sonucuna bakıldığında, evli bireylerin psikolojik iyi oluş puan ortalamalarının, bekar olanların puan ortalamalarında anlamlı derecede daha yüksek olduğu bulunmuştur. Literatür incelendiğinde de araştırma sonucunda ulaşılan

medeni durum değişkeninin psikolojik iyi olma üzerinde (anlamalı) bir yordayıcı olduğunu belirtmiştir (Tekin, 2020). Alan yazın incelendiğinde medeni durum değişkeni açısından; Glenn ve Weaver (2001) araştırmasında evli bireylerin bekar bireylere göre psikolojik iyi oluş düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Timur (2008) bu sonuçları destekler şekilde psikolojik iyi oluş düzeylerin evli bireylerde bekar bireylere göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

Çalışılan sektör değişkeni incelendiğinde, eğitim sektöründe çalışanlarının psikolojik puan ortalamalarının sağlık sektöründe çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede daha yüksek olmasının sebebinin sağlık sektöründe rekabet ortamının, ast-üst ilişkisinin daha fazla olması ve yaşadığımız dönemde Covid-19 salgını yüzünden sağlık çalışanlarının duygusal yıpranma yaşadıkları varsayımları yapılabilir. Literatürde çalışmanın örnekleme ile benzerlik gösteren bir çalışmada psikolojik iyi oluş puan ortalamaları açısından eğitim çalışanları puan ortalamaları ile sağlık sektöründe çalışanların puan ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucu bulunmuştur (İşgör, 2017). Bu çalışmada ulaşılan verilerin, Covid-19 salgının yaşandığı bir dönemde yapılmasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın literatüre temel katkısı bireylerin iyi oluşunu psikolojik, benlik ayrımlaşması yönünden bireysel ve duygusal emek kavramı ile işle ilgili olarak birçok boyutta incelemesidir. Çalışanların iyi oluş hali; kişinin yaşamsal, psikolojik ve iş yaşamındaki iyi oluşlarının tümü olarak görülmektedir (Ayyıldız, 2018: 56). Bu çalışmanın değişkenler ve örneklem grubu göz önüne alındığında daha önce irdelenmemiş olması çalışmayı önemli kılmaktadır. Bireylerin psikolojik iyi oluşlarının benlik ayrımlaşmaları ve çalıştığı kurumdaki duygusal emeklerinin sonucundaki davranışlarının incelenmesinin gerekliliğini ortaya çıkartan bu araştırma sonucunda demografik değişkenler ve çalışmanın konuları arasındaki ilişkiler incelendiğinde hem eğitim ve sağlık sektöründe çalışan meslek grupları hem de bireysel olarak kişiler açısından yön gösterici olmuştur. Benzer konularda araştırma yapacak kişiler için bu araştırma, gerek araştırma konularıyla gerekse bulgularıyla saha çalışanlarına konuyla ilgili faydalı bilgiler sağlayacağı ve bibliyografik araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Aşağıda bu çalışmadan elde edilen sonuçlar neticesinde, gelecekte benzer konularda çalışma yapmak isteyen kişiler için araştırmacı ve uygulayıcılara öneriler kısmına yer verilmiştir.

## ALTINCI BÖLÜM

### ÖNERİLER

#### ❖ Araştırmacılara Öneriler

- Araştırma sonucunda medeni duruma göre evli bireylerin psikolojik iyi oluş düzeyleri bekar bireylerden yüksek bulunmuştur. Çalışılan sektörlerle bakıldığında eğitim sektöründe çalışanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları, sağlık sektöründe çalışanların puan ortalamalarından anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur. Çocuk sayısı değişkeni incelendiğinde 2 ve üzeri çocuğa sahip olanların psikolojik iyi oluş puan ortalamaları, hiç çocuğa sahip olmayanların psikolojik iyi oluş puan ortalamalarına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Yaş değişkenine göre 41 ve üzeri yaş grubunda bulunanların psikolojik iyi oluşları daha fazladır sonucuna ulaşılmaktadır. Ulaşılan bu analiz sonuçlarının sebeplerinin araştırılması önerilebilir.
- Alan yazın incelendiğinde bu çalışmaya kadar, çalışanların psikolojik iyi oluşlarını etkileyen faktörler arasında benlik ayrımlaşmasına yer verilmemiştir. İşyerlerinde çalışma performansını, motivasyonunu etkileyen etkenler; bireylerin kişilik gelişimleri, kültürel yapıları, aile yaşantıları, bağlanma biçimleri vb. açısından incelenebilir.
- Literatür incelendiğinde araştırma değişkenlerinin birlikte bulunduğu başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu değişkenler kullanılarak farklı bir örneklem grubu üzerinde çalışmalar sürdürülebilir. Benzer çalışmaların yapılmasının, bu araştırma bulgularının genellenebilirliğine ve alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Bu çalışma Bowen Aile Sistemleri Kuramında, benlik ayrımlaşması kavramını ele almıştır. Yapılacak olan sonraki çalışmalarda kuramın diğer kavramları olan; sistemik üçgenler, çekirdek ailenin duygusal sistemi, aile yansıtma süreci, kuşaklar arası geçiş süreci, kardeş konumu, duygusal yoksunluk, toplumdaki duygusal süreç kavramları ele alınabilir.

- Yapılan araştırmalar, sınırlılıklar ve uygulanan grupların çeşitliliği göz önüne alınarak yeni çalışmalar yapılabilir.

#### ❖ Uygulayıcılara Öneriler

- Çalışmanın örneklemini hizmet sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır, duygusal emeğin en fazla sergilenmesi beklenen sektörlerden olan eğitim ve sağlık sektörü çalışanları için kendilerini ifade edebilecekleri benlik gelişimlerine katkı sağlayabilecekleri, psikolojik iyi oluş düzeylerini arttırmaya yönelik grup ya da bireysel terapi oturumları düzenlenebilir.
- Bu araştırma ilişkisel tarama modeline dayalı betimsel bir çalışmadır. Bu alışma deneysel araştırmalar ile desteklenebilir.
- Çalışanların kendilerini üst kademe çalışanlarına ifade edebilecekleri, rahatsızlıklarının ya da önerilerinin dinlenebileceği bir uygulama başlatılabilir.
- Çalışma ortamları içerisinde müşavirlik hizmeti, hizmet içi eğitimler ve sosyal organizasyonlar düzenlenebilir.
- Elde edilen sonuçlar neticesinde eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışanların yaşam memnuniyeti ya da kurum içi aidiyetleri konusunda nitel bir çalışma yapılabilir.

## KAYNAKÇA

- Acar, T., & Voltan-Acar, N. (2013). “Babam ve Oğlum” Filmi’nin Çok Kuşaklı/Kuşaklararası Aile Terapisi’nin Temel Kavramları Açısından Değerlendirilmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(1), 37-53.
- Akar K. (2019). *The Role of Differentiation of Self and Anxiety in the Association between Family of Origin Functioning and Couple Relationship Quality*. Ozyegin University, Department of Psychology.
- Akın, A. (2013). Psikolojik iyi olma. Ahmet Akın (Ed.), Güncel psikolojik kavramlar 1: Pozitif psikoloji içinde (s. 23-52). Sakarya: *Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınları*.
- Akdoğan, A. ve Polatçı, S., (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 17(1), 273-293.
- Allred, A. D. M. (2014). *Principal emotional intelligence and teacher perceptions of school climate in middle schools* (Unpublished Doctoral dissertation). University of Southern Mississippi, Hattisburg.
- Apalı, A., & Özmen, M. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Burdur Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 274-283.
- Archana, Kumar, U., & Singh, R. (2014). Resilience and spirituality as predictors of psychological well-being among university students. *Journal of Psychosocial Research*, 9, 227-235.
- Arpita, L. (2006). *Relationship Among Differentiation of Self, Relationship Satisfaction, Partner Support, Depression, Monitoring/blunting Style, Adherence to Treatment and Quality of Life in Patients with Chronic Lung Disease*. (Unpublished doctoral dissertation). The Ohio State University, USA.
- Ashforth, B. E. and Humpherey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88–115.

- Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal Emegın Mesleki Stres ve İŖe AdanmıŖlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir AraŖtırma. *Anemon MuŖ Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(ICEESS'18), 103-111
- Aziz, S., Widis, A. & Wuensch K. The Association Between Emotional Labor and Burnout: the Moderating Role of Psychological Capital. *Occup Health Sci* 2, 365-383 (2018). <https://doi.org/10.1007/s41542-018-00296-1>
- Back, C. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y., & Chang, S. J. (2020). Mediating Effects of Burnout in the Association Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Clinical Nurses. *Safety and Health at Work*.
- Bağcı, Z. & Mohan Bursalı, Y. (2015). Duygusal emegın iŖ performansını üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araŖtırma. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (10), 69-90
- Bakar, H. (2018). *Lise Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışı ile Öznel İyi OluŖ Düzeyleri ve Aralarındaki İliŖkilerin İncelenmesi: Kastamonu İli Örneği* (YayınlanmamıŖ Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Baltacı, A. (2018). Nitel AraŖtırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231– 274.
- (2019). Nitel AraŖtırma Süreci: Nitel Bir AraŖtırma Nasıl Yapılır? . *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2), 368-388. DOI:10.31592/aeusbed.598299
- Barahmand, U. (2010). Self Differentiation in Women with and Without Mental Disorders. *Procedia Journal of Social and Behavioral Sciences*, 5, 559-562. doi:10.1016/j.sbspro.2010.07.142
- Bartle, S. E. (1993). The Degree of Similarity of Differentiation of Self Between Partners in Married and Dating Couples: Preliminary Evidence. *Contemporary Family Therapy*, 15(6), 467-484.
- Bartle-Haring, S., Rosen, K.H. ve Stith, S.M. (2002). Emotional reactivity and psychological distress. *Journal of Adolescent Research*, 17, 556-585. doi: 10.1177/074355802237464

- Başbuğ, G., Ballı, E., Oktuğ Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, S. 58 (1), s. 253-274.
- Bayram, N. (2015). Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi (5. Baskı). Bursa: *Ezgi Kitapevi*.
- Benjet C, Hernandez-Guzman L. Gender differences in psychological well-being of mexican early adolescents, *Adolescence*, 2001;36(141):47–65.
- Biadisy-Ashkar, A., ve Peleg, O. (2013). The relationship between differentiation of self and satisfaction with life amongst Israeli women: A cross cultural perspective. *Health*, 5(9), 720-726
- Bohlander, R. W. (1999). Differentiation of self, need fulfillment and psychological wellbeingin married men. *Psychological Reports*, 84, 1274-1280. doi:10.2466/pr0.84.3.1274-1280
- Botheridge, C. M. ve A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1): 17–39.
- Bowen, M. (1985). Family therapy in clinical practice. Jason Aronson.
- (1978). Family Therapy in Clinical Practice. New Jersey: Jason and Aronson. doi:10.1002/j.1467-8438.1999.tb00363.x
- (1978). Theory in the practice of psychotherapy. *Family therapy: Theory and practice*, 4(1), 2-90.
- Brown, J. (1999). Bowen family systems theory: Illustration and critique. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 20(2), 94-103.
- Campos, B., Keltner, D., Bech, J. M., Gonzaga, C. G. ve John, O. P. (2007). Culture and teasing: the relational benefits of reduced desire for positive selfdifferentiation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(1), 3-16.
- Cengiz, E., Acuner, T. ve Baki, B. (2007). Örgütsel yaratıcılığı belirleyen faktörler arası yapısal ilişkiler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 98-121.

- Cheung F. Y, Tang, C. S. (2010). Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses. *Applied Psychology: Health And Well-Being*, 2(3): 323-339.
- Chu, Kay Hei-Lin, (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. Yayınlanmamış doktora tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Comrey, A. L. ve Lee, H. B. (2013). *A first course in factor analysis*. New York:Psychology Press.
- Crespi, T. D. ve Sabatelli, R. M. (1997). Children of alcoholics and adolescence: Individuation, development and family systems. *Adolescence*, 32(126), 407-418.
- Çiçek, B. & Almalı, V. (2020). COVID-19 Pandemisi Sürecinde Kaygı Öz-Yeterlilik ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki: Özel Sektör ve Kamu Çalışanları Karşılaştırması. *Turkish Studies*, 15(4), 241-260.
- Çömlekçiler, F. (2019). *Üniversite Öğrencilerinde Benliğin Ayrışmasının Eş Seçimi Tutumlarına Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Deci, E. L., ve Ryan, R. M. (2008). Hedonia, eudaimonia, and well-being: An Introduction. *Journal of Happiness Studies*, 9, 1–11.
- Demir, H. (2020). *İş Sağlığı ve Güvenliği ile Psikolojik Refah ve İş İlişkisi Arasındaki İlişki: Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi) Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Demirci, İ. ve Şar, A. H. (2017). Kendini Bilme ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 2710-2728.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Doğan, T., & Eryılmaz, A. (2013). Benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 107-117.

- Doğan, T., Eryılmaz, A. (2012). Akademisyenlerde işle ilgili temel ihtiyaç doyumu ve öznel iyi oluş. *Ege Akademik Bakış*, 12(3), 383-389.
- Doğan, U. (2016). Lise Öğrencilerinin Sosyal Ağ Siteleri Kullanımının Mutluluk, Psikolojik İyi-Oluş ve Yaşam Doyumlarına Etkisi: Facebook ve Twitter Örneği. *Eğitim ve Bilim*, 41(183), 217-231. doi: 10.15390/EB.2016.4616
- Duman, N. (2017). “Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi”, *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*, 1 (1): 29-39.
- Durgut M, Kahya C. (2015). Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 348-364.
- Ekşi, H. (2017). *Psikoterapi ve psikolojik danışmada maneviyat. Kuramlar ve uygulamalar*. İstanbul: Kaknüs
- Ellison, C.G., Boardman, J.D., Williams, D. R. and Jackson, J. S. (2001). Religious Involvement, Stressand Mental Health: Findingsfromthe 1995 Detroit Area Study. *Social Forces*, 80 (1): pp. 215-249.
- Enki, A. (2019). *Duygusal Emek ve İşkoliklik Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Erdem Ş. ve Kabasakal Z. Psikolojik İyi Olma ve Yetişkin Bağlanma Boyutları. *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*,2005, 82-90.
- Erel, Ö.G. (2015).*Duygusal Zeki Organizasyonlar: liderler, takımlar ve bireyler* (1.Baskı).Konya: Literatürk Yayınları.
- Erel, N. (2020). *Örgütsel Özdeşleşmenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: Bir kamu kurumu üzerinde araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- Erözkan, A. ve Uzakgiden, A. M. (2019). Duygusal Emeğin Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1): 34-46.
- Ertürk, A., Keskinliç Kara, S.B., Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. Abant İzzet Baysal Üniversitesi. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Freire, C., Ferradas, M.D.M., Valle, A., Nunez, J.C. & Vallejo, G. (2016). Profiles of psychological well-being and coping strategies among university students. *Frontiers in Psychology*, 7, 1-11. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01554 7
- Friedman-Krauss, A. H., Raver, C. C., Morris, P. A. ve Jones, S. M. (2014). The role of classroom-level child behavior problems in predicting preschool teacher stress and classroom emotional climate. *Early Education and Development*, 25(4), 530-552.
- Fulya C. (2004). *Üniversite Öğrencilerinde Öznel ve Psikolojik İyi Olmanın Yordayıcılarının İncelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Hamurcu, H. (2011). *Ergenlerin Yetkinlik İnançları ve Psikolojik İyi Oluşlarını Yordamada Psikolojik İhtiyaçlar* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Hanımoğlu, E., ve Akbaş, T. (2018). Üniversite öğrencilerinde aile fonksiyonları, benliğin ayrılaşması, algılanan stres, kaygı ve depresyon arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(2), 55-69.
- Harris, M.R. (2010). *The relationship between psychological well-being and perceived wellness in graduate-level counseling students* (Doctoral Dissertation). Retrieved from Proquest Dissertations Publishing (Accession No. 3398983)
- Hochschild A. R. , (1983), "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", Berkeley: University of California Press.
- Hollander, S. (2007). Differentiation of Self and Emerging Adulthood. (Unpublished doctoral dissertation) Florida International University, USA.

- Homan Kristin, "Self-Compassion and Psychological Well-Being in Older Adults", *Journal of Adult Development*, 2016, 16(23), 111–119.
- Hooper and DePuy (2010), Mediating and moderating effects of differentiation of self on depression symptomatology in a rural community sample. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 18(4) 358-368.
- Horley, J., Lavery, J. J. (1995). Subjective well-being and age. *Social Indicators Research*, 34, 275- 282.
- Ilgan, A., Özü-Cengiz, Ö., Ata, A. ve Akram, M. (2015). Öğretmenlerin Okul İş Yaşamı Kaliteleri ve Psikolojik İyi Oluşları Arasındaki İlişki. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(2), 159-181.
- Ishii, K., & Markman, K. M. (2016). Online Customer Service and Emotional Labor: An Exploratory Study. *Computers in Human Behavior*, 62, 658-665.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Gibson, J. M. and Donigian, J. (1993). Use of Bowen theory. *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 14 (1), 25-36.
- Gladding, Samuel T. (2017). Aile Terapisi: Tarihi, Kuram ve Uygulamaları. çev. İbrahim Keklik, İbrahim Yıldırım. Ankara: *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği Yayınları*.
- Goldenberg, I. ve Goldenberg, H. (1990). Family Therapy: An Overview. Pacific Grove: *Brooks/Cole Publishing Company*.
- Gong, T., Park, J., & Hyun, H. (2020). Customer response toward employees' emotional labor in service industry settings. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101899.
- Göçen, G. (2013). Pozitif Psikoloji Düzleminde Psikolojik İyi Olma ve Dini Yönelim İlişkisi: Yetişkinler Üzerine Bir Araştırma. *Toplum Bilimleri*, 7 (13), 97-130
- 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.

- (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- (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: 86-96.
- Greene, G.J., Hamilton, N. ve Rolling, M. (1986). Differentiation of self and psychiatric diagnosis: An empirical study. *Family Therapy*, 13(2), 187-194.  
Erişim adresi: <https://www.proquest.com/>
- Güngör, M. (2009), Duygusal Emek Kavram: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-iş Dergisi*, 11, (1), 167-182
- Güven, Sevginur T. (2020), *Psikolojik Belirtilerin Yordayıcısı Olarak Sosyal Problem Çözme, Aile İşlevselliği ve Benliğin Ayrımlaşmasının Rolünün İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Hall, C.M. (2013). The Bowen Family Theory and Its Uses. *International PsychotherapyInstitute E-Books*.
- Harrison, M.D. (2003). *Partners' level of differentiation of self and perceived relationship quality in gay and lesbian couples*. (Unpublished doctoral dissertaiton). Fielding Graduate Institute, USA.
- Hochschild Arlie R. (1979). *Emotion Work, Feelings Rules and Social Structure*”, *American Journal of Sociology*, Vol.85
- Işık, E. ve Bulduk, S. (2015). Psychometric Properties of the Differentiation of Self Inventory Revised in Turkish Adults. *Journal of marital and family therapy*, 41(1), 102-112.
- Jeon, L., Buettner, C. K. & Grant, A. A. (2018) Early childhood teachers’ psychological well-being: exploring potential predictors of depression, stress, and emotional exhaustion. *Early Education and Development*, 29(1), 53-69.  
doi: 10.1080/10409289.2017.1341806
- Johnson, H. A. M., (2007), *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). University of South Florida, ABD

- Kağıtçıbaşı, Ç. (2000). *Kültürel psikoloji: Kültür bağlamında insan ve aile*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kalkan, A. (2020). *Öğretmenlerde Evlilik Doyumu ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki: Adana İli Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin
- Karababa, A., Mert, A. ve Çetiner, P. (2018). Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik İyi Olmanın Bir Yordayıcısı Olarak Benlik Ayrışması. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 19(2), 1235-1263.
- Kardaş, F. ve Yalçın, İ (2019). Türkiye’de iyi oluş ile ilgili yapılmış araştırmaların sistematik olarak incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(4), 1423-1433.
- Kaya, B. (2020). *Hemşirelerde Örgütsel Sessizlik Düzeyinin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Araştırılması* (Yüksek Lisans Tezi). Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kayseri
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.
- Keçeli, A., (2020). *Bireylerin Psikolojik İyi Oluş Düzeyinin ve Sosyal Medya Bağımlılığının Evlilik Doyumu Açısından İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İstanbul
- Kerr, M. E., ve Bowen, M. (1988). *Family evaluation: An approach based on Bowen theory*. New York, NY, US: W.W. Norton & Company Inc.
- Kerr, M.E. (2000). One Family’s Story: A Primer on Bowen Theory. *The Bowen Center for the Study of the Family*. Erişim adresi: <http://www.thebowncenter.org>
- Kesici, Ş., Bayrakçı, E., Mert, A., & Kiper, C. (2017). Vaka örnekleriyle birlikte aile danışma kuramları ve teknikleri. *Baskı, Nobel Yayınları: Ankara*.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D. ve Ryff, C. D. (2002).“Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6): 1007-1022.
- Kırım, G. (2020). Spor Yaşam Merkezlerine Üye Olan Kadınların Psikolojik İyi Oluş İle Psikolojik Kırılganlık Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

- Kızanıklı, M.M. (2014). *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kocaman Eda N., (2019). Bir Grup Yetişkinde Umut ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koçak, D. & Yücel, İ. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (2), 297-321. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/pub/mjss/issue/40519/485949>
- Kozak, M. A. ve N. Güçlü. (2008). Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Süreci Üzerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 8, (2), 39- 56.
- Kruse, N. (2007). *The Relationship Between Self Differentiation And the Levels of Trust, Shame and Guilt In Intimate Relationships*. (Unpublished Doctoral Dissertaiton) Alliant International University, Los Angeles, USA.
- Kurt, N. (2018). *Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Alguları ile Psikolojik İyi Oluşları ve İş Doyumları Arasındaki İlişki* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Lane R. and Fink G. (2015). Neural Activation During Selective Attention to Subjective Emotional Responses”, *Neuroreport*.8(18), 3969-3972.
- Lich, C. ve Chabot, D. (2006). The Chabot emotional differentiation scale: A theoretically and psychometrically sound instrument for measuring Bowen's intrapsychic aspect of differentiation. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(2), 167-80

- Liu, Q., Shono, M. ve Kitamura, T. (2009). Psychological well-being, depression, and anxiety in Japanese university students. *Depression and Anxiety*, 26 (8), 99-105.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, Social and now Positive Psychological Capital Management: Investing in People For Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143–160.
- Mamacı, M. (2019), *Duygusal Emek ve İyi Oluş Modeli Perma Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü* (Doktora Tezi). Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3): 347-369
- Mert, A. ve Çetiner, P. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Üniversite Yaşamına Uyum ile Benlik Ayrışması Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 8(3), 190-204. doi: 10.19126/suje.407960
- Mert, A., & Gülmez, E. (2018). Özgeçmiş İle Benlik Ayrışması Arasındaki Yordayıcı İlişkinin Bazı Değişkenlere İncelenmesi. *Electronic Turkish Studies*, 13(11).
- Moon, S. (2011). *East Meets West: The Cultural-Relativity of Emotional Intelligence* (Doktora Tezi). Toronto Üniversitesi, Canada.
- Morris, A. J. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986– 1010.
- Murdock, N. L., & Gore, P. A. (2004). Stress, coping, and differentiation of self: A test of Bowen theory. *Contemporary Family Therapy*, 26(3), 319-335.
- Nazlı, S. (2003). *Aile danışmanlığı* (3). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Nell, W. & Rothmann, S. (2018). Hope, religiosity, and subjective well-being. *Journal of Psychology in Africa*, 28(4), 253-260. doi: 10.1080/14330237.2018.1505239

- Nichols, M. P., & Schwartz, R.C. (2007) *The essential of family therapy* (3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Oğuz, H. ve Özkul, M., (2016), Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130- 154.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011) “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16 (2): 463-492.
- Oymak, Y. C. (2017). *Psikolojik İyi Oluş ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Öz, E. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Özyurt, E. Ş. (2019). *Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik İyi Oluşun Benliğin Ayrışması Açısından İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Park, H. ve Jeong, D. Y. (2015). Psychological well-being, life satisfaction and self-esteem among adaptive perfectionists, maladaptive perfectionists and nonperfectionists. *Personality and Individual Differences*, 72, 165-170.
- Patrick, S., Sells, J. N., Giordano, F. G. ve Tollerud, T. R. (2007). Intimacy, differentiation, and personality variables as predictors of marital satisfaction. *Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Children*, 15(4), 359–367.
- Peleg, O. (2008). The relation between differentiation of self and marital satisfaction: What can be learned from married couple over the course of life?. *The American Journal of Family Therapy*, 36, 388-401.
- (2014). The relationship between stressful life events during childhood and differentiation of self and intergenerational triangulation in adulthood. *International Journal of Psychology*, 49(6), 462-470.

- Peleg, O., & Rahal, A. (2012). Physiological Symptoms and Differentiation of Self: A cross-Cultural Examination. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(5), 719-727.
- Polat, K. ve İlhan, T. (2018). Evli bireylerde çift uyumu ve bazı psikolojik belirtilerin benliğin farklılaşması açısından incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 8(50), 87-115. Erişim adresi <http://www.pdrdergisi.org/index.php/pdr/article/view/203>
- Rodríguez-González, M., Martins, M. V., Bell, C. A., Lafontaine, M. F. ve Costa, M. E., (2019). Differentiation of self, psychological distress, and dyadic adjustment: Exploring an integrative model through an actor-partner analysis. *Contemporary Family Therapy*, 41, 293-303.
- Ross, A. S., Hinshaw, A. B., & Murdock, N. L. (2016). Integrating the Relational Matrix: Attachment Style, Differentiation of Self, Triangulation, and Experiential Avoidance. *Contemporary family therapy*, 38(4), 400-411
- Rovers, M., Kocum, L., Briscoe-Dimock, S., Myers, P. C., Cotnam, S., Henry, T., Sheppard, D. (2007). Choosing a partner of equal differentiation: A new paradigm utilizing similarity and complementarity measures. *Journal of Couple & Relationship Therapy*, 6(3), 1-23.
- Ryff, C.D. (1989a). Happiness is Everything, or is it? Explorations On the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99-104.
- Ryff, C.D. & Keyes, C.J.M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Sandelowski, M. (1986). The Problem of Rigor in Qualitative Research. *Advances in Nursing Science*, 8(3), 27-37.
- Schaubroeck, John & James R. Jones (2000), "Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms", *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 21, pp: 163-183.

- Scheepers, R. A., Boerebach, B. C. M. Arah, O. A., Heineman ve Lombarts, K. M. (2015). A Systematic Review of the Impact of Physicians' Occupational Well-Being On the Quality of Patient Care. *International Journal of Behavioral Medicine*, 22(6), 683- 698.
- Schmutte, P. S. ve Ryff, C. D. (1997). Personality and well-being: Re-examining methods and meanings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73 (3), 549-559.
- Schweper, C. H. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Salesforce, *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.
- Seçer, Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı*, 0 (50): 813-834
- Sezer, F. (2013). Psikolojik iyi olma durumunu etkileyen faktörler. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 8(4), 489-504.
- Skowron, E. A. (2000). The role of differentiation of self in marital adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 47(2), 229.
- Skowron, E.A. ve Friedlander, M.L. (1998). The Differentiation of Self Inventory:Development and Initial Validation. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 235-246.doi:10.1037/0022-0167.45.3.235
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta.
- Spectors, P. (1996). *Industrial and Organizational Psychology*, New York: John Wiley and Sons.
- Süloğlu, D., (2019). *Benlik Farklılaşması, Algılanan Stres Düzeyi ve Psikolojik Sağlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulamalı Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul

- Tekin, H. (2020). *Ev Kadınlarında Psikolojik İyi Oluşun Yordayıcıları Olarak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Eş Bağımlılık* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara
- Telef, B. B. (2013). Psikolojik İyi Oluş Ölçeği: Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 28 (3), 374-384.
- Timur, M.S. (2008). *Boşanma Sürecinde Olan ve Olmayan Evli Bireylerin Psikolojik İyi Oluş Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Topuz, C. (2013). *Üniversite Öğrencilerinde Özgeciliğin Öznel İyi Oluş ve Psikolojik İyi Oluş ile İlişkisinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Tuason, M.T. ve Friedlander, M.L. (2000). Do parents' differentiation levels predict those of their adult children? and other tests of Bowen theory in a Philippine sample. *Journal of Counseling Psychology*, 47(1), 27-35. doi:10.1037/0022-0167.47.1.27
- Tuzgöl- Dost, M. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2) 22. 132-143.
- TÜİK (2021), Yaşam Memnuniyet Araştırması, 2020. Sayı: 37209
- Türk, E., (2019), *Beliren Yetişkinlerde Toplumsal Cinsiyet Rollerine Yönelik Tutumun, Benlik Kurgusunun ve Benliğin Ayrışmasının Eş Seçme Stratejilerini Yordamadaki Rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Sıtkı Kocaman Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegın İşe Bağlılığa Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Uçar, E. (2018). *Psikolojik İyi Oluş Yordayıcısı Olarak Dindarlık, Evlilik Doyumu ve Problem Çözme* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.

- Umberson, D., Pudrovska, T., & Reczek, C. (2010). Parenthood, Childlessness, and Well Being: A life Course Perspective. *Journal of Marriage and Family*, 72(3), 612-629.
- Uysal, G., Mammadov, O. (2020). Duygusal Zeka ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki: İşletmelerde Duygu Yönetimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (2), 33-40.
- Ünal, A. (2011). *Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Vaillant, G. E. (2003). Mental health. *American Journal of Psychiatry*, 160,1373-1384.
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A Theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work.In B.M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, Elsevier Science/JAI Press., 18, 1-17.
- Yang, C. C., Shih, Y. H., Ko, M. H., Hsu, S. Y., Cheng, H., & Fu, Y. S. (2008). Transplantation of human umbilical mesenchymal stem cells from Wharton's jelly after complete transection of the rat spinal cord. *PloS one*, 3(10), e3336.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Guo, F. ve Cui, G. (2015). How schoolclimate influences teachers' emotional exhaustion: The mediating role ofemotional labor. *International Journal of Environmental Research and PublicHealth*, 12(10), 12505-12517.
- Yeke, S. (2020). *İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul
- Yeşiltepe, S. S. (2011). *Öğretmenlerde evlilik uyumlarının psikolojik iyi oluş ve bazıdeğişkenler açısından incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi,Adana

- Yılmaz E, Akdeniz YM. (2018). Öğretmenlerin mizah tarzlarının örgütsel bağlılıklarına etkisi. 2. Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Sempozyumu Bildiri Kitabı, Konya.
- Yılmaz, M. (2020). *Romantik İlişkilerdeki Mükemmeliyetçiliğin Psikolojik İyi Oluş ve Çocukluk Çağı Travmalarıyla İlişkilendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi) Haliç Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul
- Yılmaz, M.F. (2013). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi oluşlarının problemleri internet kullanımı ve bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Yousefi, N., Etemadi, O., Bahrami, F., Al-Sadat Fatehezade, M., Ahmadi, S.A. ve Beshlideh, K. (2004). Structural relationships between self-differentiation and subjective wellbeing, mental health and marital quality "Fitting Bowen's Theory". *Iranian Journal of Psychiatry and Behavioral Sciences*, 3(2), 4-14. Erişim adresi: <https://cdn.neoscriber.org/cdn/dl/8ed6b54a-e707-11e6-9e28-87b140771bb5>
- Zarbova, B. & Karabeliova, S. (2018). Stress and well-being. In *Paper Conference*.
- Zizek, S.S., Treven, S. & Cancer, V. (2015) Differences in Personal Holism of Slovenian Employees. Proceedings of the 6th Global Conference on Managing in Recovering Markets (GCMRM 2015). *University of Maribor, Faculty of Economics and Business* May 18 – 19, 651- 672.

## EKLER

### EK 1: Benliğin Ayrışması Ölçeği

Aşağıda kendinizle ve başkalarıyla olan ilişkilerinize yönelik düşünce ve duygularınızı içeren ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak 1'den 6'ya kadar olan seçeneklerden sizi en iyi ifade eden seçeneği işaretlemenizdir. Eğer herhangi bir madde sizinle direkt ilgili gözüküyorsa (örn., şu anda bir eşiniz/partneriniz yoksa), olması halinde nasıl düşünüp nasıl davranabileceğinizle ilgili en iyi tahmininizi belirtiniz. İçten yanıtlarınız için teşekkürler.

1-----2-----3-----4-----5-----6

Hiç Uygun Değil Çok Uygun

1. Ailemin yanındayken genellikle kendimi kısıtlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5	6
2. Önemli bir işe ya da göreve başlarken genellikle başkalarının cesaretlendirmesine ihtiyaç duyarım.	1	2	3	4	5	6
3. İnsanlar benimle yakınlık kurmaya çalıştıklarında, kendimi onlardan uzak tutarım.	1	2	3	4	5	6
4. İnsanlar benimle yakınlık kurmaya çalıştıklarında, bundan genellikle rahatsızlık duyarım.	1	2	3	4	5	6
5. Hemen hemen hayatımdaki herkesten onay alma ihtiyacı hissedirim.	1	2	3	4	5	6
6. Değiştiremeyeceğim şeyler için üzülmenin bir anlamı yok.	1	2	3	4	5	6
7. Yakın ilişkilerimde kısıtlanma kaygısı yaşarım.	1	2	3	4	5	6
8. Eleştirilmek beni oldukça rahatsız eder.	1	2	3	4	5	6
9. Anne/babamın beklentilerine göre yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5	6
10. Kendimi olduğum gibi kabul ederim.	1	2	3	4	5	6
11. Eşimle/partnerimle bir tartışma yaşarsam, tüm gün bu tartışma üzerine düşünürüm.	1	2	3	4	5	6
13. Yaptığım şeyin doğru olduğunu düşünüyorsam başkalarının ne dediğini pek de umursamam.	1	2	3	4	5	6

## EK 2: Psikolojik İyi Oluş Ölçeği

Aşağıda katılıp ya da katılmayacağınız 8 ifade vardır. 1–7 arasındaki derecelendirmeyi kullanarak, her bir madde için uygun olan cevabınızı belirtiniz.

1	2	3	4	5	6	7
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Amaçlı ve anlamlı bir yaşam sürdürüyorum						<input type="text"/>
3. Günlük aktivitelere bağlı ve ilgiliyim						<input type="text"/>
4. Başkalarının mutlu ve iyi olmasına aktif olarak katkıda bulunurum						<input type="text"/>
6. Ben iyi bir insanım ve iyi bir hayat yaşıyorum						<input type="text"/>
7. Geleceğim hakkında iyimserim						<input type="text"/>
8. İnsanlar bana saygı duyar						<input type="text"/>

## EK 3: Duygusal Emek Ölçeği

5' li likert ölçeği kullanılmıştır. 1 (hiç Katılmıyorum).....5(Tamamen katılıyorum) şeklinde derecelenmiştir.

1. İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	1	2	3	4	5
2. Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	1	2	3	4	5
4. İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	1	2	3	4	5
5. İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım	1	2	3	4	5
6. İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	1	2	3	4	5

7. Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim	1	2	3	4	5
8. İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	1	2	3	4	5
9. Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	1	2	3	4	5

#### EK 4: Benlik Ayrışması Ölçeği'ni Kullanma İzni



**Buse Yıldırım** 22.11.2020

Merhabalar Hocam; Ben Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Yüksek Lisans öğrencisi Psikolojik



**Erkan Isik** 23.11.2020

Alıcılar: ben



Merhabalar Buse Hanım,


Ölçeği tabii ki kullanabilirsiniz. Sizden bir ricam, "differentiation of self" kavramı literatürde farklılaşma diye de çevriliyor ancak biz geniş bir akademisyen grubuyla yaptığımız tartışmalar ve Bowen'ın kavramla ilgili biyolojik temelli açıklamaları sonucu en uygun çevirinin "benliğin ayrışması" olduğuna karar verdik. Çünkü Bowen bu kavramla aileden "farklı" olunması gerektiğine değil, aileden birey olarak "ayrışmış olmanın" önemine atıf yapıyor. Farklılaşma kelimesi kullanıldığında ise, Türk dili açısından sanki kişinin köken ailesi hep sorunlu, ondan farklı olması gerekiyormuş gibi bir anlam çıkıyor. Bu açıdan Türk dilindeki en uygun çeviri "ayrışma" ile karşılanıyor. Siz de Türkçe literatüre yeni giren bu kavramla ilgili karmaşa oluşmaması adına, konuyla ilgili Türkçe yazacağınız literatürde buna dikkat edebilirsiniz çok memnun olurum.

Çalışmanızda kolaylıklar dilerim,

Selamlarımla,

Erkan Işık

## EK 5: Duygusal Emek Ölçeği'ni Kullanma İzni

 **Buse Yıldırım** 16.11.2020  
Alıcılar: tugbapala82 ^

Gönderen Buse Yıldırım •  
.com  
Alıcı  
Tarih 16 Kas 2020 20:27  
[Güvenlik ayrıntılarını göster](#)

Merhaba;

Ben Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Yüksek Lisans öğrencisi Nur Buse YILDIRIM.  
**Duygusal Emek** ölçeğini Yüksek Lisans tezimde kullanmak istiyorum.  
Çalışmamda kullanabilir miyim?

Teşekkür eder iyi çalışmalar dilerim.

 **Tugba Pala** 18.11.2020  
Alıcılar: ben v

Merhaba Buse Hanım,  
Ölçeği kullanmanızdan memnuniyet duyarız.  
Kolaylıklar,  
Tuğba

## EK 6: Psikolojik İyi Oluş Ölçeği'ni Kullanma İzni

 **Bulent Baki Telef** 22.11.2020  
Alıcılar: ben v

Merhabalar,

Ekte ölçeği, geçerlik ve güvenilirliğini gönderiyorum. İyi çalışmalar.

22 Kas 2020 Paz 01:43 tarihinde Buse Yıldırım

# ÖZGEÇMİŞ

## Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Nur Buse YILDIRIM

Doğum Tarihi:

Doğum Yeri:

## Eğitim Bilgileri

**Lise:** Füsun Yönder Anadolu Lisesi

**Lisans Öğretimi:** İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık

**Yüksek Lisans Öğretimi:** İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık

## İş Deneyimi

08/2021 – Halen Çalışıyor – Özel Bilim Yaşam Okulları- Psikolojik Danışman

08/2018 – 08/2020 - Özel Sınav Okulları – Psikolojik Danışman

## Hakkımda

Lisans ve Yüksek Lisans süreçleri içerisinde; Oyun Terapisi, Fillial Terapi, BDT, Kısa Süreli çözüm Odaklı gibi terapi ekollerini eğitimleri olarak eğitim - öğretim serüvenimi devam ettirmekteyim.