

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA DUYGU
DÜZENLEME BECERİLERİ, PSİKOLOJİK SERMAYE
VE MESLEKİ BENLİK SAYGISI İLE DUYGUSAL
EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Betül ŞAHİN

İstanbul

Temmuz-2024

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA DUYGU DÜZENLEME
BECERİLERİ, PSİKOLOJİK SERMAYE VE MESLEKİ BENLİK
SAYGISI İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Betül ŞAHİN

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Betül İLTER

İstanbul

Temmuz-2024

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalında
YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Betül İLTER

Üye Doç. Dr. Yusuf BİLGE

Üye Dr. Öğr. Üyesi Hasan DEMİRCİ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.....

Prof. Dr. Erhan İÇENER

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Ruh Sağlığı Çalışanlarında Duygu Düzenleme Becerileri, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısı ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**” 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.

Betül ŞAHİN

ÖN SÖZ

“Hayat kısaydı, kuşlar uçuyordu ve ben tez yazıyordum.”

Her tez öğrencisinin belki de yazmaktan en keyif aldığı ön söze gelebilmenin haklı gururunu yaşıyorum ve tek başıma yapamazdım, bunu da biliyorum.

Tez yazma sürecini benim için kolaylaştıran, anlaşıldığımı hissettiren, bütün teslim tarihlerini son gününe kadar bekletmeme rağmen beni destekleyen, pek kıymetli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Betül İlter’e teşekkürlerimi sunmak isterim. Yüksek lisansım süresince, öğrencisi olduğum için şanslı hissettiğim ve kendisinden pek çok şey öğrendiğim kıymetli Dr. Öğr. Üyesi Hasan Demirci’ye teşekkür ederim.

Bu süreçte, beni bana bırakmayan, hep yanımda olan değerli ailem, buradan da söylemek istiyorum, stres kısmını sizin yüklediğiniz tezimiz artık bitti!

Ve tabii ki, tez sürecimin kahramanları, tezimin bitmeyeceğine asla inanmayan sevgili arkadaşlarım, iyi ki varsınız.

Betül ŞAHİN

İstanbul-2024

ÖZET

RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA DUYGU DÜZENLEME BECERİLERİ, PSİKOLOJİK SERMAYE VE MESLEKİ BENLİK SAYGISI İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Betül ŞAHİN

Yüksek Lisans, Klinik Psikoloji

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Betül İLTER

Temmuz, 2024 – 116 Sayfa

Bu tez çalışmasında, ruh sağlığı çalışanlarının duygusal emek stratejilerinin yordanmasında duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, veri toplama araçları olarak Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Duygu Düzenleme Ölçeği, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği kullanılmıştır. 243 kişiden oluşan araştırma örneklemini, ruh sağlığı alanında aktif olarak çalışan psikolog, psikiyatr ve psikolojik danışmanlar oluşturmaktadır. Değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış; psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir. Duygusal emeğin, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı tarafından ne kadar yordandığını incelemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenlerinin duygusal emeğin yüzeysel ve samimi davranış alt boyutlarını anlamlı bir şekilde yordadığını, derinlemesine davranışı ise yordamadığını göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye, Mesleki Benlik Saygısı

ABSTRACT

THE INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTION REGULATION SKILLS, PSYCHOLOGICAL CAPITAL, AND PROFESSIONAL SELF-ESTEEM WITH EMOTIONAL LABOR IN MENTAL HEALTH WORKERS

Betül ŞAHİN

Master, Clinical Psychology

Thesis Advisor: Assist. Prof. Dr. Betül İLTER

July, 2024- 116 Pages

In this thesis, it is aimed to examine the role of emotion regulation, psychological capital and professional self-esteem in predicting the emotional labor strategies of mental health professionals. Within the scope of the research, Personal Information Form, Emotional Labor Scale, Emotion Regulation Scale, Psychological Capital Scale and Arıca Professional Self-Esteem Scale were used as data collection tools. The research sample consists of 243 people of psychologists, psychiatrists and psychological counselors actively working in the field of mental health. Correlation analysis was performed to examine the relationships of the variables with each other; It has been observed that there is a significant relationship between emotional labor and psychological capital with professional self esteem. Regression analysis was conducted to examine how much emotional labor was predicted by emotion regulation, psychological capital and professional self-esteem. The results obtained from the regression analysis indicated that the variables that are emotion regulation, psychological capital and professional self-esteem significantly predicted surface acting and genuine emotion sub-dimensions of emotional labor, while not predicting deep acting.

Keywords: Emotional Labor, Emotion Regulation, Psychological Capital, Professional Self-Esteem

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	ii
ÖN SÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xi

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ	1
1.1. Amaç	5
1.2. Araştırmanın Önemi	6
1.3. Varsayımlar	6
1.5. Tanımlar	7

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE	8
2.1. Duygusal Emek	8
2.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	9
2.1.2. Duygusal Emek Öncülleri	16
2.1.3. Duygusal Emek Stratejileri	22
2.1.4. Duygusal Emek Sonuçları	24
2.2. Duygu Düzenleme	28
2.2.1. Duygu Düzenlemenin Alt Boyutları	30
2.2.2. Duygu Düzenleme ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar	31
2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye	32
2.3.1. Pozitif Psikoloji Kavramı	32
2.3.2. Pozitif Örgütsel Davranış Kavramı	32
2.3.3. Sermaye Kavramı	33

2.3.4. Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutları	34
2.3.5. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar.....	38
2.4. Mesleki Benlik Saygısı	39
2.4.1. Meslek Kavramı.....	39
2.4.2. Benlik Kavramı	40
2.4.3. Benlik Saygısı Kavramı	40
2.4.4. Mesleki Benlik Saygısı Kavramı	41
2.4.5. Mesleki Benlik Saygısı ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar.....	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM.....	44
3.1. Araştırmanın Modeli	44
3.2. Evren ve Örneklem	44
3.3. Veri Toplama Araçları	44
3.3.1. Demografik Bilgi Formu.....	45
3.3.2. Duygusal Emek Ölçeği	45
3.3.3. Duygu Düzenleme Ölçeği.....	45
3.3.4. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	46
3.3.5. Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği.....	46
3.4. İşlem.....	47
3.5. Analiz	47

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI.....	49
4.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular	49
4.2. Normal Dağılım Varsayımı ve Ölçek Güvenirlik Analizlerinin İncelenmesi...50	
4.3. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular	51
4.4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	57
4.5. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	58

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	63
5.1. Tartışma.....	63
5.1.1. Değişkenler Arasındaki Korelasyonların Değerlendirilmesi	63

5.1.2. Regresyon Analizinin Değerlendirilmesi.....	68
5.1.3. Duygusal Emeğin Demografik Veriler Bağlamında Değerlendirilmesi .	72
5.2. Sonuç.....	77
5.3 neriler	78
KAYNAKÇA	80
EKLER.....	96
ÖZGEÇMİŞ.....	105



TABLolar LİSTESİ

Tablo 4.1: Demografik Bilgilere İlişkin Sıklık ve Yüzdelerik Değerler.....	49
Tablo 4.2: Demografik Bilgilere İlişkin Betimsel Değerler	50
Tablo 4.3: Değişkenlerin Betimsel İstatistik Bulguları	51
Tablo 4.4: Cinsiyete Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları	52
Tablo 4.5: Eğitim Düzeyine Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları.....	53
Tablo 4.6: Mesleklere Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları.....	54
Tablo 4.7: Çalışılan Gruba Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları	55
Tablo 4.8: Yaş, Deneyim ve Gelire göre Değişkenlerin Fark Puanları	56
Tablo 4.9: Değişkenler Arası Korelasyon Analizi Sonuçları	58
Tablo 4.10: Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Yüzeysel Davranış Düzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	60
Tablo 4.11: Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Derinlemesine Davranış Düzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	61
Tablo 4.12: Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Samimi Davranış Düzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	62

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.1: Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Duygusal Emek ile İlişkisi Araştırma Modeli.....5
- Şekil 2.1: Duygusal Emek Öncülleri, Boyutları ve Sonuçları Arasındaki İlişkiler.....14
- Şekil 2.2: Duygusal Emek Süreç Modeli.....16



KISALTMALAR LİSTESİ

DEÖ	: Duygusal Emek Ölçeği
DDÖ	: Duygu Düzenleme Ölçeği
PSÖ	: Psikolojik Sermaye Ölçeği
AMBSÖ	: Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği
YD	: Yüzeysel Davranış
DD	: Derinlemesine Davranış
SD	: Samimi Duygular
vd	: Ve Diğerleri
A.g.e.	: Adı Geçen Eser
Akt.	: Aktaran
SPSS	: Statistic Packets For Social Sciences
WHO	: World Human Organization
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), ruh sağlığını, insanların yaşam stresleri ile baş etmeleri, yeteneklerini keşfetmeleri, karar vermeleri veya ilişkiler kurmaları gibi becerileri içeren zihinsel iyilik durumu olarak tanımlar; buna ek olarak, ruh sağlığının, bireysel ve toplumsal gelişim için gerekliliğini ve temel insani haklardan bir tanesi olduğunu belirtmektedir (World Health Organization [WHO], 2022). Toplumun en temelinde yer alan bireyin; zihinsel, fiziksel ve sosyal olarak bütün bir iyilik halinde olmasının önem taşıdığı bilinmektedir (Korkut Owen ve Demirbaş Çelik, 2018: 442). Sağlık sisteminde ise, bireylerin daha sağlıklı olmaları ve iyilik halini sürdürmeleri amaçlanmaktadır (Scheepers vd., 2015: 695). Bu amaca bağlı olarak, bireylerin zihinsel/ruhsal ve sosyal iyilik hali için psikiyatr, psikolog ve psikolojik danışmanlar ruh sağlığı alanında hizmet sunmaktadır (Türkiye Psikiyatri Derneği [TPD], 2023). Ruh sağlığı çalışmaları ile hasta/danışan iletişiminin ve sunulan hizmet kalitesinin, hizmeti sunan çalışanların iyi oluşlarıyla pozitif bir ilişkisi bulunmaktadır (Scheepers vd., 2015: 695). Böylelikle, birebir iletişimi gerektiren ruh sağlığı hizmetinde çalışanların ihtiyaçlarının belirlenmesinin, iyilik hallerinin korunmasının ve bireylere yaklaşım biçimlerinin incelenmesinin, bu alanın geliştirilmesi için önemli olduğu düşünülmektedir (Mamacı, 2021: 2044). Literatür incelemelerinde, bireysel iletişimi gerektiren mesleklerde çalışan kişilerin, işlerine yaklaşımlarının duygu düzenleme becerisi, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenleri ile ilişkili olabileceği görülmektedir (Grandey, 2000, 2015; Hu, 2023; Kapu vd., 2020; Mamacı, 2021; Totterdell ve Holman, 2003).

Duygusal emek kavramı Hochschild (1983) tarafından ilk olarak örgütsel psikoloji alanında, sundukları hizmetten memnun kalınması için çalışanların kişilerarası iletişimlerinde, kendilerinden beklenen gösterim kurallarına göre davranışlarını değiştirmelerini tanımlamak için kullanılmıştır. Başka bir ifade ile çalışanlardan kendi öznel davranışlarını kontrol etmeleri ve öyle hissetmeseler bile, kendilerinden istenen davranışları sergilemeleri beklenmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987: 32). Bunun sebebi ise, hizmet kalitesini artırmak amacıyla yapılan çalışmalarda, hizmeti sunan kişilerin iletişim kurma ve duygularını gösterme biçimlerinin hizmet alan kişilerin memnuniyet

düzeyleri ile ilişkili olduğu bulunmasıdır (Pugh, 2001: 1025). Böylelikle, çalışanlar kendilerinden beklenen davranışları sergilemek için yüzeysel davranış, derinlemesine davranış veya samimi duygular olarak, farklı yaklaşımlar sergilemektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79) fakat duygusal emek süreklilik göstermesi beklenen bir olgudur (Güngör, 2009: 170). Bu süreklilik gerektiren duygusal yönetimlerin sonucunda ise, çalışanlar gerçekte hissettikleri ve gösterdikleri duygular arasındaki ilişkiye bağlı olarak fizyolojik, psikolojik veya sosyolojik açılardan hem kendileri hem de kurumları için olumlu veya olumsuz etkiler ile karşılaşmaktadır (Duman, 2017: 31). Duyguların uzun süre kontrol edilmesi, bastırılması, farklı yansıtılması kişilerin kendi duygularına yabancılaşması, benlik saygısının azalması ile ilişkili olabilmekte (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96-98), bunun sonucunda, kişiler tükenmişlik yaşayabilmektedir (Hochschild, 1983: 187). Kurumlar ve yöneticiler, çalışanların göstermelerini bekledikleri duygular üzerine yoğunlaşmış fakat duygusal emeğin içerdiği, gösterilen duyguların nasıl yönetildiği veya düzenlediğine fazla odaklanmamıştır (Savaş, 2012: 43). İlerleyen zamanlarda, kişinin kendi duygularını, ondan beklenen şekilde değiştirmesi olarak tanımlanan duygusal emek kavramının, duygu düzenleme becerisi ile ilişkisi merak edilmiş ve duygusal emek ile duygu düzenleme becerisi üzerine araştırmalar yapılmıştır (Ghanizadeh ve Royaei, 2015; Grandey, 2000, 2015; Hu, 2023; Totterdell ve Holman, 2003). Böylelikle, duygu yönetimine ilişkin, Hochschild (1983) tarafından yürütülen duygusal emek araştırması ve Gross (1998, 2002) tarafından yürütülen duygu düzenleme araştırması olmak üzere iki önemli çalışma literatürde yerini almıştır (Lee ve Jang, 2019: 1411). Grandey (2000) ise, Hochschild (1983)'in duygusal emek stratejilerini, Gross (1998a) tarafından oluşturulan duygu düzenleme süreç modeline göre uyarlamıştır (Totterdell ve Holman, 2003: 56).

Duygu, bireylerin anlam atfettikleri bir olaya psikolojik alt sistemleri ile fizyolojik olarak verdikleri içsel tepkilerdir (Salovey ve Mayer, 1990: 4). Başka bir ifade ile, bireylerin yaşadıkları deneyimi kendi içlerinde değerlendirme biçimleridir (Cole vd., 2004: 319). Duygu düzenleme ise, bireylerin kendiliğinden oluşan stresleri de dahil, duygularını, ruh hallerini ve duygulanımlarını duygusal açıdan yüklü oldukları süreçleri yönetmek için kullandıkları teknikleri içermektedir (Koole, 2009: 29). Buna ek olarak, duygu düzenlemenin bireylerin hedeflerine ulaşmaları için önemli olduğunu vurgulayan Thompson (1994: 27-28), bu durumun duyguları anlama, kontrol etme ve ayarlama gibi içsel ve dışsal süreçleri kapsadığını belirtmektedir. Duygu düzenleme

ile olumsuz duyguların yeniden düzenlenerek yoğunluğunun ve süresinin azaltılması ve olumsuz duyguların kalıcı hale gelmemesi amaçlanmaktadır (Berking vd., 2012: 932). Duygu düzenleme süreç modeli, kendi içerisinde öncül odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenleme olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Gross, 1998). Öncül odaklı duygu düzenleme, duygusal tepkiler oluşmadan önce duygusal uyaranların değiştirilmesini kapsamaktadır (Gross, 1998b: 282). Başka bir ifade ile, bilişsel yeniden değerlendirme olarak da adlandırılan öncül odaklı duygu düzenleme stratejisinde bireyler, kendi duygusal tepkilerini düzenleyebilmek için içinde buldukları durumu algılama biçimlerini veya dikkat odaklarını değiştirmektedirler (Grandey, 2000: 99). Buna bağlı olarak bilişsel yeniden değerlendirme, olumlu duyguların desteklenmesi veya olumsuz duyguların azaltılması için etkili bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Lee ve Jang, 2019: 1411). Tepki odaklı duygu düzenleme ise duygusal tepkilerin verilmiş olduğu durumlarda, duyguyu azaltma veya artırma gibi duygusal durumun değiştirilmesini kapsamaktadır (Gross, 1998a: 225). Başka bir ifade ile, bastırma/baskılama olarak da adlandırılan tepki odaklı duygu düzenleme stratejisinde bireyler içinde buldukları ve deneyimledikleri duyguları bilinçli bir biçimde engellenmeye çalışmaktadır (Gross ve John, 2003: 349; Gross ve Levenson, 1993: 970). Bireylerin bastırma stratejisini kullanmaları, kaygı ve hayal kırıklığı gibi olumsuz duyguları deneyimlemelerine sebep olmaktadır (Lee ve Jang, 2019: 1414). Bu durum ise, bireylerin psikolojik sermaye düzeylerinin de düşmesine sebep olmaktadır (Tang ve He, 2022: 6).

Pozitif psikolojik sermaye kavramı temelini, bireylerin olumlu yönlerine dikkat çeken pozitif psikoloji yaklaşımından almaktadır (Ülker ve Gizir, 2023: 204). Pozitif psikolojiye göre bireylerin zayıf olduğu yanlarından ziyade güçlü olduğu yanlarına, hastalık veya psikopatolojisinden ziyade sağlık ve sağlamlıklarına odaklanılmalıdır (Luthans vd. 2004: 46). Bunun sebebi ise, tedavi sadece yanlış olanın düzeltilmesi değil, aynı zamanda doğru olanın da inşa edilmesi olarak açıklanmaktadır (Seligman, 2002: 3). Luthans (2002a: 59) ise bu yaklaşımı örgütsel alana uyarlayarak, pozitif örgütsel davranış kavramını gündeme getirmiş ve bireylerin performanslarının ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilebilmesi için, bireylerin güçlü ve olumlu yönlerini içeren psikolojik sermaye kapasitelerinin incelenmesi gerektiğini vurgulamıştır. Pozitif psikolojik sermaye kendi içerisinde, bireylerin sahip oldukları öz yeterlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık kapasitelerini içermekte ve bu kapasiteler örgütsel

bağlamda bir bütün olarak önem arz etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 15). Başka bir ifade ile, psikolojik sermaye bireylerde bulunan mevcut kapasitelerin bilinmesinin de ötesinde, bu kapasitelerinin geliştirilmesi durumunda kim olabileceklerini de önemsemektedir (Nazlı ve Aktaş, 2023: 76). Örneğin, örgütsel bağlamda bireylerin azim ve çabalarının motive edilmesi, kişilerin içerisinde buldukları koşullara ve başarılı olabileceklerine dair olumlu yaklaşımlarını artırmaktadır (Luthans, Avolio vd., 2007a: 550). Bireylerdeki artan bu olumlu yaklaşım, psikolojik sermayenin, bir psikolojik gelişim durumu olmasından kaynaklanmaktadır (Luthans, 2002a: 60). Bu durum da psikolojik sermayenin, ölçülebilir ve geliştirilebilir açısından önemli bir ayırt edici özelliğe sahip olduğunu göstermektedir (Akyürek, 2021:151). Böylelikle bireyin performansının ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesi ile sahip olduğu psikolojik sermayenin örgütsel alanda verimli bir sonuca dönüştürülmesi amaçlanmaktadır (Çelik, 2018: 68). Li vd. (2023 :733) tarafından yapılan araştırmada, psikolojik sermaye düzeyinin, bireylerin benlik saygısını pozitif ve anlamlı bir biçimde etkilediği, psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan bireylerin benlik saygısı düzeyinin de daha yüksek olduğu belirtilmektedir.

Mesleki benlik saygısı, bireylerin mesleki bir tercihte bulunmaları ve tercih ettikleri bu mesleklerin gerektirdiği benlik yüklemelerine karşı öznel yargıları ile oluşturdukları değerlilik algıdır (Arıca, 1999: 22). Meslek seçimi, bireylerin toplum içerisindeki konumlarının belirlenmesinde rol oynaması sebebi ile önem taşımaktadır (Yılmaz Tekirgöl, 2011: 6). Mesleğin tercihinde ve sürdürülmesinde ise, bireylerin davranışlarını etkileyen benlik kavramı etkili olmaktadır (Kahraman ve Fırat Kılıç, 2021: 2). Benlik kavramı, bireylerin fiziksel, sosyal ve ruhsal bir varlık olarak kendilerini algılama biçimleridir (Gecas, 1982: 3). Böylelikle, benlik ile uyumlu olan meslekler seçildiğinde, bireylerin daha başarılı, saygın ve üretken oldukları bilinmektedir (Çivilidağ vd., 2018: 46). Benlik saygısı ise, bireylerin kendi davranışlarını değerlendirmeleri sonucu oluşan bireysel değerlilik yargılarını içermektedir (Coopersmith, 1967: 5). Böylelikle, bireysel değerlendirmeyi içermesi sebebiyle diğer insanlar tarafından yapılan değerlendirmeler önem taşımamaktadır (Orth ve Robins, 2014: 381). Benzer bir şekilde, mesleki benlik saygısı da bireylerin kendi mesleki yeterliliklerine ve performanslarına ilişkin olumlu olumsuz tutumlarını kapsamaktadır (Carmel, 1997: 591). Ruh sağlığı ve bireysel uyum için benlik saygısı

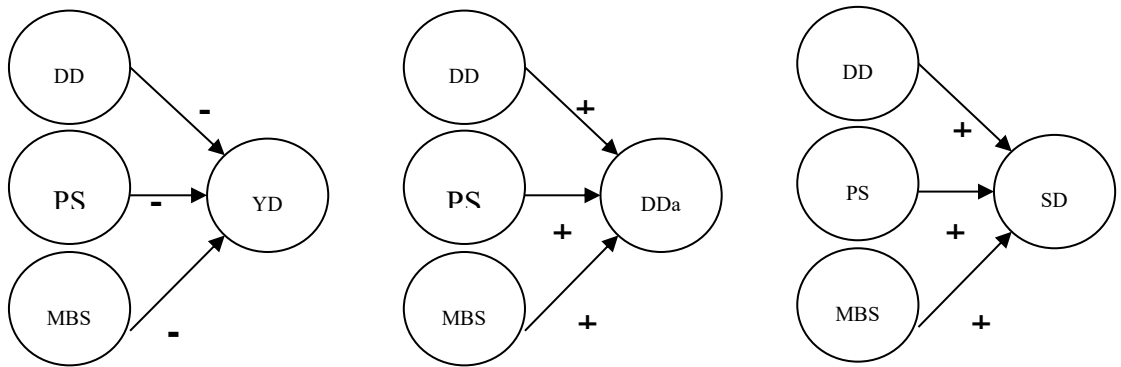
önemli bir rol oynar iken, bireylerin meslekleri ile bir uyum yakalaması ve iş tatmini için de mesleki benlik saygısı önemli bir rol almaktadır (Arıca ve Dilmaç, 2003: 1)

Bu araştırmada, yukarıda açıklanan değişkenler ve bu değişkenlerle ilgili yapılan çalışmaların ışığında, ruh sağlığı çalışanlarında duygu düzenleme becerisi, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile duygusal emeğin ilişkisi incelenecektir. Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve araştırmadaki değişkenlerin tanımlarını içeren bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Amaç

Araştırmanın temel amacı, ruh sağlığı çalışanlarında görülen duygusal emek davranış stratejilerinin yordayıcıları olarak duygu düzenleme becerisi, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile ilişkisinin incelenmesidir (Şekil 1.1). Araştırmanın içeriğini oluşturan değişkenlerin ışığında aşağıda yer alan sorulara yanıt aranmıştır:

1. Duygu düzenleme ve duygusal emek alt boyutları arasında bir ilişki var mıdır?
2. Psikolojik sermaye ve duygusal emek alt boyutları arasında bir ilişki var mıdır?
3. Mesleki benlik saygısı ve duygusal emek alt boyutları arasında bir ilişki var mıdır?
4. Duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı birlikte duygusal emek alt boyutlarını yordamakta mıdır?
5. Demografik bilgiler ile duygusal emek alt boyutları arasında bir ilişki var mıdır?



Şekil 1.1: Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Duygusal Emek ile İlişkisi Araştırma Modeli

1.2. Araştırmanın Önemi

Ruh sağlığı çalışanları üzerine yapılan bu araştırmada, ele alınmak istenen ilişkilerin belirlenmesi; duygusal emek stratejilerinin duygu düzenleme becerisi ile olan ilişkisine, psikolojik sermayenin duygusal emek düzeyine olan etkisine, duygusal emek tutumları/sonuçları ile mesleki benlik saygısının ilişkisine, duygusal emek üzerinde bütüncül olarak etkili olabilecek değişkenlere ve bu değişkenlerin arasındaki ilişkilere dair ipuçları sunacaktır. Araştırma sonunda elde edilecek bulgular ile, ruh sağlığı alanının geliştirilmesine iki yönden katkı sağlanması amaçlanmıştır.

İlk olarak, Dünya Sağlık rgt (WHO, 2022) tarafından “sadece hastalık veya sakatlık durumunun olmamasından öte, bireyin zihinsel/ruhsal, fiziksel ve sosyal olarak tam bir iyilik halinde olunması” olarak yapılan sağlık tanımı gereği; bu araştırmadan elde edilen bulguların, bireylerin zihinsel ve ruhsal iyilik halleri için çalışan ruh sağlığı uzmanlarının, hizmet kalitesi ile ilişkili olabilecek mesleki tutumlarının tanınmasına, bu tutumlar ile ilişkisi olabilecek değişkenlerin incelenmesine, ruh sağlığı hizmetinin geliştirilmesi için yapılacak olan araştırmalara teorik olarak katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İkinci olarak ise, Hoschild (1983: 187) tarafından açıklanan “birebir iletişimi gerektiren mesleklere çalışan bireylerde, duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarından biri olan tükenmişlik” durumundan, ruh sağlığı çalışanlarının korunması, ruhsal/zihinsel olarak iyilik hallerinin sürdürülmesi, duygusal emek davranışının sonuçları ile ilişkili olan değişkenlerin belirlenmesi ve olumsuz sonuçlarının en aza indirilmesi için yapılacak araştırmaların ve uygulamaların planlanmasında katkı sağlaması amaçlanmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular hem ruh sağlığı hizmetinin geliştirilmesine hem de ruh sağlığı hizmeti sunan bireylerin iyilik hallerinin korunmasına yönelik bütüncül bir yaklaşım sunması sebebi ile önem taşımaktadır. Buna ek olarak, literatürde kısıtlı sayıda bulunan, ruh sağlığı çalışanları üzerine yapılan ve yapılacak olan araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3. Varsayımlar

Araştırmaya katılan ruh sağlığı çalışanlarının ölçekleri, kendi düşüncelerini ve yaklaşımlarını içerecek biçimde, gerçekçi olarak yanıtladıkları varsayılmıştır.

1.4. Sınırlılıklar

Araştırma Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Duygu Düzenleme Ölçeği, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Mesleki Benlik Saygısı Ölçeğinden elde edilen verilerle sınırlıdır. Ruh sağlığı çalışanlarının, araştırmadaki terimlere aşina oldukları ve kendi tutumlarını değerlendirdiklerinin farkında olarak doldurdıkları, göz önüne alınarak değerlendirme yapılmalıdır.

1.5. Tanımlar

Duygusal Emek: Birebir iletişimi gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin, herkes tarafından açıkça görülebilen jest ve mimiklerini, işleri kapsamında ve bir ücret karşılığında beklenen duyguya göre düzenlemesini ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 7).

Duygu Düzenleme: Bireylerin var olan duygularını, bu duygularını ne zaman edindiklerini, bu duygularını deneyimleme biçimlerini ve bu duyguları nasıl yansıttıklarını veya ifade ettiklerini etkileyen süreçlerdir (Gross, 1998: 275).

Psikolojik Sermaye: Bireylerin, ekonomik olarak sahip oldukları, insan olarak bildikleri, sosyal olarak çevrelerinden ziyade, psikolojik olarak “kim olduklarını” bilmelerini temel olarak almaktadır (Luthans vd., 2004: 46).

Mesleki Benlik Saygısı: Bireylerin kendi mesleki yeterliliklerine, gösterdikleri performanslara ve hissettikleri değerlere ilişkin olumlu veya olumsuz tutumları olarak tanımlanmaktadır (Carmel, 1997: 591).

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın konusunu oluşturan; duygusal emek, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı kavramlarının ele alındığı bu bölümde, bu kavramlarla ilgili kuramsal bilgilere ve bu konular kapsamında gerçekleştirilen literatür çalışmalarına yer verilmiştir.

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı, literatüre ilk defa Hochschild tarafından kazandırılmıştır ve hizmet sektörünün gelişmesiyle, örgütsel psikoloji alan çalışmalarında önemli bir yer edinmiştir (Hochschild, 1983: 7). Bu kavramın örgütsel alanda önem kazanmasında, işverenlerin çalışanlarının duygularını ve bu duygularını gösterme biçimlerini kontrol etme çabalarının etkisi vardır (Güngör, 2009: 169). Duygusal emek; işverenlerin çalışanlardan beklediği, bilgi ve yeteneklerini kapsayan zihinsel emek ile çaba ve gücünü kapsayan fiziksel emek kavramlarından, hissedilmesi ve gösterilmesi gereken duyguları kapsamaması ile ayrılır (Savaş, 2012: 43).

Duygusal emek kavramını oluşturan duygu ve emek kelimelerinden hareketle, bireyin bilinçli bir şekilde çalışma sürecine başlaması ve bu süreç boyunca iç dünyasında uyanan duyguları/izlenimleri yönetme çabası olarak nitelendirilebilir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Bu yönetme çabasında çalışanlar kendilerinden beklenen duyguları yansıtırken; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış veya samimi duygular olmak üzere, üç farklı strateji kullanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93-94). Bu stratejiler, bireylerin duygusal ifade biçimlerini değiştirmek için iç dünyalarında oluşan duygularını geliştirmeyi, sahteletirmeyi veya bastırmayı içerebilir (Grandey, 2000: 95). Duygusal emek sürecinde, hangi duyguların ne şekilde gösterilmesi gerektiğinin belirlenmesi için, bireylerin uyması beklenen “duygu kuralları” ve gösterim kuralları” ortaya çıkmıştır (Savaş, 2012: 46). Duygu kuralları kavramı, Hochschild tarafından, bireylerin bir durum karşısında hissetmesi gereken uygun duyguyu tanımlarken (Hochschild, 1979: 56), gösterim kuralları kavramı ise, bireylerin bir durum karşısında göstermesi gereken davranışları kapsamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89). Çalışanlar, hissettikleri ve gösterdikleri duyguların arasındaki ilişkiye göre fizyolojik, psikolojik veya sosyolojik açılardan hem kendileri

hem de kurumları için olumlu veya olumsuz etkiler ile karşılaşmaktadır (Duman, 2017: 31). Örneğin, çalışanların onlardan beklenen davranışları içten hissetmeleri, hissetmeye çalışmaları veya sadece öyle hissediyormuş gibi göstermek için rol yapmalarının sonucunda, iş doyumu ya da tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Grandey, 2000: 96; Rafaeli ve Sutton, 1987: 26-31).

2.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek kavramının ortaya çıkmasından sonra, bu kavramı tanımlayan, kapsamını inceleyen ve bunun üzerine çalışmalar yapan dört önemli yaklaşım vardır (Ashforth ve Humphrey, 1983; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996). Bu yaklaşımların her biri, bireylerin işleri kapsamında, kendi duygularını yönettiklerini varsayar ve kendilerinden beklenen duygu gösterim kurallarını karşılamaya çalışır, buna bağlı olarak da bireysel veya kurumsal sonuçların ortaya çıktığını varsayarlar (Grandey, 2000: 96). Bu bölümde, bu dört yaklaşımın benzerlikleri ve ayırt edici özellikleri açıklanacaktır.

a) Arlie Russell Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramı, Arlie Hochschild (1983: 7) tarafından ilk defa “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” kitabında hava yollarında çalışan kabin memurlarıyla yaptığı çalışması sonucunda kullanılmış ve “birebir iletişimi gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin, bir ücret karşılığında herkes tarafından açıkça görülebilen jest ve mimiklerini, iş kapsamında beklenen duyguya göre düzenlemesi” olarak tanımlanmıştır. Hochschild, birebir iletişimi gerektiren mesleklerdeki çalışma sürecini sahnelenen bir oyuna benzetmiş, hizmeti sunanları aktör, hizmeti talep edenleri seyirci ve iş ortamını sahne olarak tasvir etmiştir (Güngör, 2009: 168). Bu durumda, hizmeti sunan kişilerden, sahnede oldukları iş ortamında kendi hislerine göre değil, o durumda onlardan hissedilmesi beklenen duygulara göre davranmalarını istemektedirler (Hochschild, 1979: 564).

Hochschild’in duygu kuralları (feeling rules) olarak adlandırdığı, toplum veya kurumlar tarafından hangi duyguların kabul edilebilir olduğunu ve bu duyguların nasıl ifade edilmesi gerektiği bilgilerini içeren bu kurallar, duygusal emeği yönlendiren ve kişilerin işyerinde nasıl davranışlar sergilemeleri gerektiğini belirleyen önemli bir etkidir (Hochschild, 1983: 56-57). Bireyler "gerçekte ne hissediyor oldukları" ile "ne hissetmeleri gerektiği" arasındaki ilişkiye bağlı olarak bir gerilim yaşar ve bunun

sonucunda, kendilerinden beklenen davranışları gerçekleştirmek ve duygu kurallarına göre duygularını yönetmek için davranış stratejileri geliştirirler (A.g.e.). Çünkü, başka bir deyişle, duyguları yönetmek, çalışanların kurumsal hedeflerine ulaşmalarının bir yoludur (Grandey, 2000: 96).

Hochschild, çalışanların duygusal kurallara göre duygularını düzenleme davranış stratejilerini iki boyutta ele almıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 79). Bu boyutlar, istenilen duygu gösterimi için, asıl hissedilen duygunun bastırıldığı yüzeysel davranış stratejisi ile istenilen duygunun deneyimlenmeye çalışıldığı derinlemesine davranış stratejisidir (Diefendorff vd., 2005: 340). Bu davranış stratejilerini içeren duygusal emek, kısa ve uzun vadede çalışanların tükenmişlik, iş stresi (Hochschild, 1983: 187) ile duyguların tutarsızlığına bağlı olarak bilişsel ve duygusal çelişki (Mamacı, 2021: 2034) ile ilişkili olabileceğine dikkat çekilmiştir.

b) Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) için duygusal emek, gösterim kurallarına uyum sağlayan, doğru duyguyu gösterme eylemleridir. Bu yaklaşımda duygusal emek, duyguların düzenlenmesi veya yönetilmesi durumundan ziyade, çalışanların gözlemlenebilir davranışları üzerinden ele alınmıştır (Grandey, 2000: 96). Çünkü, hizmeti sunan kişiler kurumların görünür yüzüdür ve davranışları ile kurumları temsil ederler (Duman, 2017: 33). Böylelikle, kişilerin iç dünyalarındaki duyguların bir yere kadar etkilediğini, duygularını hangi davranışlarla yansıttığının dışarıdan da gözlemlenebilir olması sebebi ile daha önemli olduğunu vurgulamıştır (Güngör, 2009: 170). Çalışanlardan gösterilmesi beklenen davranışlarda, kurumsal ve sosyal kurallar olarak bir benzerlik olduğunu (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91), bu kuralların bir araya gelerek gösterim kurallarının davranış kalıplarını oluşturduğunu belirtmiştir (Güngör, 2009: 171).

Duygusal emek, izlenim oluşturma gayretidir ve çalışanlar tarafından verilen bu gayretler duygusal emek davranışları olarak görülmektedir (Savaş, 2012: 51). Ashforth ve Humphrey (1993: 94), Hochschild (1983) tarafından yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak açıklanan duygusal emek davranış stratejilerine, doğal duygular stratejisini de eklemiştir ve bu stratejiyi, bazı çalışanların herhangi bir çaba göstermeden de kendi hissettikleri duygu ve davranışlarının onlardan beklenen gösterim kuralları ile uyumlu olması olarak tanımlamışlardır. Buna ek olarak, bu davranış stratejilerinin her zaman olumsuz sonuçlara sebep olmayacağını ileri sürmüş;

örneğin doğal duygular stratejisinde, bireyler içlerinden geldiği gibi davranmalarına bağlı olarak daha az çaba ile davranış sergilediklerini böylelikle, daha az stres yaşayacaklarını belirtmiştir (A.g.e.: 93-95). Ashforth ve Humphrey'in yaklaşımı ile Hochschild yaklaşımı arasındaki iki temel fark: Ashforth ve Humphrey, duygular yerine gözlemlenebilir olan davranışlara dikkat çekmiş ve duygusal emek sonucunda çalışanlarda oluşan sağlık veya stres yerine, çalışanların beklenen görevleri ne kadar etkili yerine getirdiklerine odaklanmıştır (Grandey, 2000: 96).

c) Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996: 987) ise duygusal emek kavramını, “kişiler arası iletişim sırasında iş kapsamında istenilen duygunun ifade edilmesi için bireylerin harcaması gereken çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlar. Morris ve Feldman'ın yaklaşımı, Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımlarıyla, duyguların bireyler tarafından kontrol edilebilmesi, değiştirilebilmesi ve bunun gerçekleşeceği zamanın sosyal ortam tarafından belirlendiğini kabul etmesi noktasında benzerlik taşımaktadır (Grandey, 2000: 97). Morris ve Feldman (1996); Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımının aksine, her duygusal emek davranışının çaba gerektirdiğini vurgulamış, önceki iki yaklaşımdan farklı olarak ise, duygusal emeği etkileyen faktörlere (bireysel ve kurumsal) dikkat çekmiş ve duygusal emek kavramını, davranış stratejileri olarak incelemek yerine, duygusal emek sürecine bağlı olarak gelişen boyutlandırmalar ile açıklamışlardır (Savaş, 2012: 54) (Şekil 2.1). Bu modele göre, duygusal emek; duygusal gösterim sıklığı, duygusal gösterim için sarf edilen dikkat, sergilenmesi beklenen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 987).

1. Duygusal Gösterim Sıklığı: Hizmeti sunan kişilerin, onlardan beklenen duygusal ifadeleri ne sıklıkla sergilemeleri gerektiğidir ve mesleklere göre gösterim sıklığı farklılık göstermektedir (Güngör, 2009: 171). Gösterim sıklığının artması ile, kişilerin gösterim kurallarına verdikleri önemin de artması beklenmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 28). Duygusal gösterim sıklığı, duygusal emeğin önemli bir parçası olmasına karşın, sadece sıklık düzeyi; duygusal emekteki duygusal ifadenin düzenlenmesi ve sergilenmesi için gereken planlama, kontrol veya beceri düzeyini kapsamamakta ve bu karmaşık yapının açıklanması için yeterli olmamaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989).

2. Duygusal Gösterim için Sarf Edilen Dikkat: Hizmeti sunan kişilerin, kurumlar tarafından onlardan beklenen duygusal gösterim kurallarını sergilerken verdikleri dikkat düzeyini ifade etmektedir (Boru, 2022: 28). Kişilerin ihtiyaç duydukları dikkat ne kadar fazla ise, onlardan talep edilen hizmette, daha fazla psikolojik enerji ve fiziksel çaba harcamaları, başka bir deyiş ile, daha fazla “emek” göstermeleri gerekmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Bu boyut kendi içerisinde, duygusal gösterimin süresine ve yoğunluğuna göre ikiye ayrılmaktadır (A.g.e.).

Hizmeti sunan kişilerin, hizmeti talep eden kişiler ile kısa süreli etkileşimde bulunmaları ve önceden belirlenen belli davranışları sergilemeleri, daha az çaba ve duygusal emek gerekmektedir (Savaş, 2012: 55). Rafaelli ve Sutton’un (1987) mağaza görevlileri ile yaptıkları çalışma bu sonucu desteklemektedir. Buna karşılık, duygusal gösterim süresinin uzaması daha fazla çaba ve duygusal emek gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 990). Böylelikle, hizmeti sunan kişilerin uzun süreli iletişim kurması ve duygusal gösterim sürelerinin uzaması, tükenmişlik düzeylerini artırmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 643).

Duygusal gösterimin yoğunluğu, hizmeti sunan kişilerin deneyimledikleri duyguların şiddetine ve buna bağlı olarak sergiledikleri yüzeysel veya derinlemesine davranış stratejileri ile ilgilidir (Güngör, 2009: 172). Yüzeysel davranışta bireyler, kendi hissettikleri duygulardan farklı olarak, kendilerinden istenen duyguyu göstermekte; derinlemesine davranışta ise kendilerinden istenen duyguyu tam olarak hissetmeye ve içselleştirmeye çalışmaktadırlar (Duman, 2017: 32). Ashforth ve Humphrey (1993: 93)’a göre, derinlemesine davranış stratejisi ile hizmeti sunan kişiler, onlardan beklenen duyguyu tam olarak hissedebilmek için düşüncelerini, anılarını veya imgelerini harekete geçirmeye çalışır ve yoğun duyguları sebebi ile daha fazla çaba veya başka bir deyişle duygusal emek harcamaktadırlar.

3. Sergilenmesi Beklenen Duyguların Çeşitliliği: Kurumlar tarafından, hizmet sunan kişilerden çok çeşitli duygu gösteriminin beklenmesi, bu kişilerin daha fazla duyguya ihtiyaç duymalarına, harcadıkları çaba miktarının ve duygusal emek düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79). Başka bir deyişle, kişilerin göstermeleri gereken duygu gösterim çeşitliliği ile duygusal emek doğru orantılıdır, bunun sebebi ise, hizmeti sunan kişilerin buldukları durumsal ortamlara göre duygularını değiştirmek için davranışlarını daha aktif planlamaları ve bilinçli bir şekilde sürekli incelemeleridir (Morris ve Feldman, 1996: 991). Wharton ve Erickson

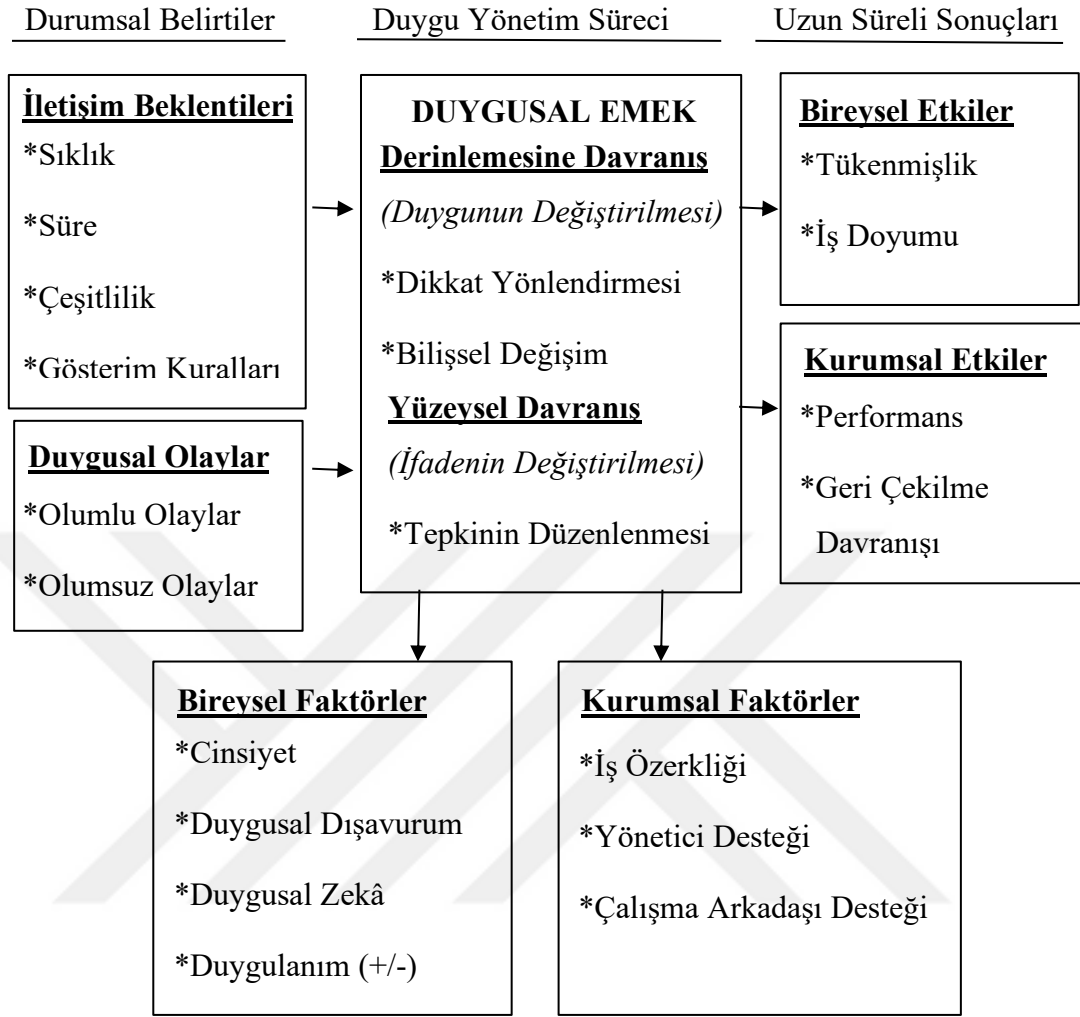
(1993: 466-467), sergilenmesi beklenen duygu çeşitliliğini, pozitif (bütünleyici), negatif (farklılaştırıcı) ve nötr (maskeleyici) olarak tanımlamıştır. Uçaktaki kabin memurlarının gülümsemek gibi pozitif duygular göstermesi, haciz memurlarının daha sert ve ciddi durmaları gibi negatif duygular göstermesi (Hochschild, 1983: 11), ruh sağlığı çalışanları veya hekimlerin ise karşısındaki kişilere kendi duygularını belli etmemeleri gibi nötr duygular (Grandey, 2000: 102) göstermesi beklenmektedir. Bu kişilerin, buldukları ortamlara göre duygu gösterimlerini kısa sürede değiştirmeleri gerekmektedir, hekimlerin çocuk hastalarına daha pozitif duygular yansıtması gibi ve bu duygu değişiminin gerçekleşebilmesi için hizmeti sunan kişilerin duygularını daha fazla kontrol etmelerine, planlamalarına ve duygusal emek harcamalarına sebep olmaktadır (Güngör, 2009: 173).

4. Duygusal Uyumsuzluk: Hizmet sunan kişilerin, gerçek duyguları ile onlardan beklenen duygusal gösterim kurallarına göre gösterdikleri duyguların, birbiri ile uyuşmadığı zaman ortaya çıkmaktadır, bazı araştırmalar, duygusal uyumsuzluğu duygusal emeğin sonucu olarak almalarına karşın, bu yaklaşımda dördüncü boyut olarak ele alınmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 992). Middleton (1989: 199) ise, duygusal uyumsuzluğu, bireylerin gerçekte hissettiği duygu ile kurumların onlardan beklediği duygular arasındaki çatışma olarak tanımlamaktadır. Hizmeti sunan kişilerin gerçek hisleri ile onlardan göstermesi beklenen duygu gösterimleri aynı olmayabilir, bu durumda, kişiler, kendilerinden beklenen duygularla benzer hissediyorsa, duyguyu göstermek için daha az çaba harcarken; daha farklı hissediyorsa, beklenen duyguyu göstermeleri daha zor, yoğun ve yorucu olmaktadır (Savaş, 2012: 56).

d) Grandey Yaklaşımı

Grandey (1999: 8), duygusal emek kavramını “hizmeti sunan kişilerin, kurumlar tarafından talep edilen beklentilere göre, kendi duygularını düzenleme çabası” olarak tanımlamaktadır. Buna göre, duygusal emek, hizmeti sunan kişilerin kurumlarının beklentilerine göre hem duygularını hem de davranışlarını düzenlemesi olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000: 97). Grandey, kendisinden önceki, Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) yaklaşımlarını incelemiş ve bu yaklaşımları bütüncül bir şekilde ele alarak, hepsinde geçerli olan bir sonuç elde etmeyi amaçlamıştır (Medet Bukni, 2019: 21). Bunun sebebi, bu yaklaşımların tek başına duygusal emek kavramını açıklamaya yeterli olmadığını ve kavramın tam anlaşılması için önceki yaklaşımlar incelendikten sonra model oluşturulması gerektiğini düşünmesidir (Grandey, 2000: 99).

Grandey kendi yaklaşımında; Hochschild (1983)’in duygusal emek için gereken “kişilerarası iletişim” kavramını, Ashforth ve Humphrey(1993)’in kurumlar tarafından beklenen “gözlemlenebilir davranış” kavramını, Morris ve Feldman(1996)’ın hissedilen ve gösterilen duyguların farklılığını açıklayan “duygusal uyumsuzluk” kavramını kullanmıştır (Savaş, 2012: 58). Buna ek olarak, duygusal emeği, Gross (1998: 275) tarafından “bireylerin var olan duygularını, edindikleri zamanı, deneyimleme biçimlerini ve ifade şekillerini etkileyen süreç” olarak tanımlanan duygu düzenleme ile bağlantılı olarak ele almıştır (Grandey, 2000: 97-99). Ayrıca, oluşturduğu modelde; duygusal emeğin, duygu yönetimi sürecinde oluştuğunu, yüzeysel ve derinlemesine davranışın da duygu yönetiminin boyutları olarak kullanıldığını öne sürmüştür (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Duygusal emeği bir süreç olarak ele alan Grandey (2000: 101), duygusal emeğin öncüllerini, duygu düzenleme sürecini ve sonuçlarını içeren detaylı bir model oluşturmuştur (Şekil 2.2).



Şekil 2.2: Duygusal Emek Süreç Modeli Duygusal Emek Süreç Modeli

Kaynak: Grandey, A. A., 2000: 101

2.1.2. Duygusal Emek Öncülleri

Morris ve Feldman (1996: 986) duygusal emeği kavramını, bireylerin duygularını planlamaları, düzenlemeleri ve kontrol etmeleri için harcadıkları çaba olarak ele almış ve duygusal emeğin bir süreç olduğunu belirten ilk modeli oluşturmuşlardır. Morris ve Feldman (1996) modeline göre; duygusal gösterim kuralları, cinsiyet, görev rutinliği, görev çeşitliliği, yüz yüze iletişim ve olumlu/olumsuz duygulanım gibi öncülleri içermektedir. Grandey (2000: 101) ise duygusal emek kavramını, kurumsal beklentilere göre duyguların düzenlenme çabası olarak ele almakta ve diğer yaklaşımları inceleyerek duygusal emeğe daha bütüncül bir şekilde yaklaşmaktadır.

Grandey (2000)'in oluşturduğu modelde, duygusal emek yine bir süreç olarak ele alınmakta, Morris ve Feldman (1996)'dan farklı olarak, duygu yönetimi olarak adlandırdığı duygusal emek davranışlarını etkileyen süreçleri, durumsal işaretler başlığında, bireysel, duygusal, kurumsal ve etkileşimsel faktörler olarak gruplandırmaktadır. Bu bölümde, duygusal emek sürecini etkileyen öncüller, bireysel, kurumsal ve etkileşimsel faktörler olarak ele alınacaktır.

a) Bireysel Faktörler

Duygusal emek kavramının daha net anlaşılması için kişilik değişkenlerinin de duygusal emek çerçevesine entegre etmeleri gerekmektedir (Grandey, 2000: 105). Böylelikle, duygusal emek öncülleri kapsamında bireysel faktörler; cinsiyet, duygusal zekâ ve duygulanım olarak bu başlık altında ele alınmıştır.

1. Cinsiyet

Cinsiyet, duygusal emeğin bireysel faktörleri arasında en çok incelenen değişkendir (Güngör, 2009: 175). Duygusal emek, çalışma hayatında hemen herkes tarafından gerçekleştirilmesine karşın, kadınların bunu daha fazla göstermesi beklenmektedir (Hochschild, 1983: 168). Yapılan çalışmalar sonucunda da, kadınların duygusal emek gerektiren işlerde, erkeklerden daha başarılı oldukları bulunmuştur (Duman, 2017: 34). Rafaeli (1989) satış temsilcileri ile yaptığı araştırmasında kadınların müşterilere karşı erkeklerden daha fazla olumlu duygu yansıttıklarını belirtmiştir. Rafaeli'nin araştırmasındaki sonuçlara göre, Morris ve Feldman (1996: 997) kadınların duygu gösteriminde başarılarının sebeplerini; a) daha samimi iletişim kurmaları b) duygularını daha iyi yönetme ve gösterme becerileri ve c) sosyal onay almak için pozitif duygularını daha fazla kullanmaları olabileceğini üç madde ile özetlemiştir.

Hizmeti sunan kişiler, duygularını yönetirken farklı motivasyonlara sahiptir, kadınlar iletişimde uyum ve anlaşmayı amaçlarken, erkekler öfke ve gurur gibi güçlü duygularını yansıtmayı, iletişimin kontrolünü elinde tutmayı hedeflemektedir (Timmers vd., 1998: 984). Grandey (2000: 106), kadınların duygu yönetimi ile daha fazla meşgul olurlarsa, performanslarının artacağını ve duygularını kontrol etmekte daha başarılı olacaklarını fakat duygularını bastırmaları sebebi ile daha fazla stres yaşayacaklarını söylemektedir. Duygusal emek davranışının sonuçlarında, kadınlar erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır fakat yaşanan tükenmişlik düzeyinde cinsiyet olarak bir fark bulunmamaktadır (Erickson ve Ritter, 2001: 157).

Ancak, hizmeti sunan kişilerden, duygusal emek davranışı olarak beklenen başarılı duygu yönetimi ve gösteriminin tek belirleyicisi cinsiyet olmadığını da hatırlatmak gerekir (Hochschild, 1983: 20).

2.Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramını ilk defa Salovey ve Mayer (1989-1990: 189) sosyal zekanın alt kümesi olarak ele almış, “bireyin kendisinin ve karşısındaki kişinin duygularını incelemesi, yapılandırması ve bu bilgileri düzenleyerek uygun bir yanıt oluşturabilme becerisi” olarak tanımlamışlardır. Başka bir ifade ile, duygusal zekâ kişilerin sosyal ilişkilerinde duyguları fark etmesi ve yönetmesini içeren bir beceridir (Grandey, 2000: 106). Duygusal zekâ kendi içerisinde, duyguları algılama, kullanma, anlama ve yönetmek olarak dört beceriden oluşmaktadır (Medet Bukni, 2019: 24). Duygu yönetimi gerektiren duygusal emek davranışında, kişilerin iletişimde oldukları kişilerin duygularını fark edebilmesi ve duyguya göre karşılık verebilme becerisi, hizmeti sunan kişilerin duygusal emek sürecini kolaylaştırmaktadır (Boru, 2022: 34). Psikologlar üzerine yapılan bir araştırmada, kişilerin duygusal zekâsı arttıkça, yaşadıkları duygusal tükenme sayısında ve düzeyinde azalma olduğu bulunmuştur (Yağcı, 2016: 51).

3.Duygulanım

Bireylerin, mutlu veya üzgün olma gibi belirli bir ruh halinde olmaları, nesnelere belli bir davranış veya duygu ile tepki verme eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Lazarus, 1993 akt., Morris ve Feldman, 1996: 1000). Rafaeli (1989: 24), duyguların olumlu, nötr, olumsuz olarak bir süreklilik içinde olduğunu; gülümseme veya coşkunun olumlu duygulanımı, tikslenme veya kaş çatmanın olumsuz duygulanımı içerdiğini belirtmektedir. Grandey (2000: 101), olumlu ve olumsuz duygulanımları bireysel faktörler kapsamında ele almakta ve hissedilen duyguların yoğunluğunu ve yatkınlıklarını etkilediği için duygusal emek süreci ile ilişkili olduğunu savunmaktadır. Morris ve Feldman (1996: 1000) ise, olumlu-olumsuz duygulanımın, hizmeti sunan kişilerin duygulanımları ile onlardan beklenen duygusal gösterimin uyumuna göre, kişilerin duygusal uyumsuzluk deneyiminin etkilendiğini, böylelikle duygulanım ile duygusal uyumsuzluğun ilişkili olduğunu belirtmektedir.

b) Kurumsal Faktörler

Kurumlar tarafından hizmet sunan kişilerden talep edilen gereklilikler ile duygusal emek davranışı ile ilişkisine dair farklı araştırmalar yapılmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000). Bu çalışmalar ışığında; duygusal emek öncülleri olan kurumsal faktörler, iş özerkliği, algılanan kurumsal destek ve gösterim kuralları olarak bu başlık altında ele alınmıştır.

1. İş Özerkliği

Özerklik (Otonomi) kavramı, bireylerin bir işin zamanlamasını düzenleme ve uygulama süreçlerini belirleme konusunda sahip olduğu özgürlük, bağımsızlık ve karar verme yetkisi, olarak tanımlanmaktadır (Hackman ve Oldham, 1976: 258). Buna bağlı oluşturdukları modelde, bireylerin yüksek özerkliğe sahip olmalarının, yaptıkları işin ve çıktılarının sorumluluğunu almaları ile pozitif ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (A.g.e.: 256). Morris ve Feldman (1996: 999) ise iş özerkliğini, bireylerin kendi iletişim biçimlerini, kurumsal olarak onlardan beklenen gösterim kurallarına uyarlama becerisi olarak tanımlamakta, iş özerkliği ile duygusal uyumsuzluk arasında negatif bir ilişki olduğunu savunmaktadır. Hochschild (1983; 120) yaptığı çalışmada, kabin memurlarından beklenen gösterim kurallarına uymalarına dair özerkliklerine bir sınırlama getirmediğini fakat gösterebilecekleri davranış seçeneklerinin sınırlı olduğunu belirtmektedir. Yüksek özerklik sunulan bireyler, kullanacakları duygusal emek stratejisini kendileri seçmektedir (Medet Bukni, 2019: 26). Bireylerden beklenen duygusal gösterim kurallarının katı olması, olumsuz sonuçları artırırken, belli oranda özerklik sağlanmasını ise olumsuz sonuçları hafifletmektedir (Oral ve Köse, 2011: 471).

2. Algılanan Kurumsal Destek

Kurumsal destek algısı, kişilerin buldukları kurum içerisinde, kurumun yöneticileri ve çalışanları tarafından yaptığı katkıların görülmesi, iyilik halinin önemsenmesi ve kendisine destek verilmesine dair oluşan inançları, olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1986: 500). Hizmet sunan kişiler, kurumları tarafından verdikleri emek, çaba ve katkının fark edilmesini, değer görmesini ve değerli bulunmasını beklemektedir (Ertürk vd., 2016: 1724). Buna ek olarak, kişilerin günlük yaşamlarında olduğu gibi, kurumları tarafından övgü veya onay aldıklarında desteklendiklerini daha fazla hissettiklerini; kurum tarafından gösterilen davranışların içtenliği algılanan

destek hissini artırırken, samimi yetsiz onay gösterimlerinin algılanan sosyal desteği azalttığını belirtmektedir (Eisenberger vd., 1986: 504). Algılanan kurumsal destek ile duygusal emek derinlemesine davranış stratejisi arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır ve bu duruma ek olarak, bireyler sosyal destek algıladıkları kurumlarına daha fazla ait hissetmektedir (Hur vd., 2013: 116). Örneğin, yoğun pozitif duygu gösteriminin gerektiği mesleklerde, kurumlar tarafından sunulan pozitif sosyal desteğin, hizmeti sunan kişilerin daha olumlu olmalarına ve daha az duygusal emek kullanmalarına sebep olmaktadır (Grandey, 2000: 107).

3. Gösterim Kuralları

Bireylerin, buldukları ortama göre duygularını nasıl göstermeleri gerektiğinin ve duygusal ifadelerini hafifletme, yoğunlaştırma, nötrleşme veya maskeleye gibi yöntemlerle düzenlemesinin beklendiği prosedürlerdir (Ekman vd., 1969: 87). İlerleyen yıllarda ise, Hochschild (1979: 56) duygusal emek kavramı üzerine yaptığı bir çalışmada, bir durum karşısında hissedilmesi gereken uygun duyguları içeren “duygu” kuralları kavramını kullanmıştır. Bunun sebebi ise, duygusal emeğin çalışanların gerçekte nasıl hissettiğine bakmaksızın, belli gösterim kurallarına göre duygularını yönetmesi gerektirmesidir (Diefendorff vd., 2005: 340). Hochschild (1983)’ten sonra yapılan duygusal emek çalışmalarında, kişilerden beklenen davranışlar “gösterim kuralları” olarak ele adlandırılmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000). Grandey (2000: 96) ise, çalışanların duygularını gösterim kurallarına göre yönetmesinin kurumsal hedeflerine ulaşmalarının bir yolu olduğunu belirtmektedir. Hizmet sunan kişilerden beklenen gösterim kuralları, kurumlara göre farklılık göstermektedir, böylelikle kurumların talep davranışlarının çeşitlilik göstermesi doğal bir durumdur (Oral ve Köse, 2011: 470). Örneğin, ruh sağlığı çalışanlarından danışanları/hastaları dinlerken, nötr olmaları beklenmekte ve duygularını uygun söylemler ile ifade etmeleri veya bastırmaları, işleri kapsamında daha etkili iletişim kurmalarını sağlamaktadır (Grandey, 2000: 95).

Rafaeli ve Sutton (1987: 32) ise, bireylerin hissettikleri duygular ile onlardan beklenen gösterim kuralları arasında olabilecek ilişkiyi: kişinin hissettiği duygu ile gösterim kuralının uymasını “duygusal uyum”, kişinin hissettiği duygu ile gösterim kuralının farklılığı ve kişinin kurala göre davranmasını “duygusal uyumsuzluk”, kişinin hissettiği duygu ile gösterim kuralının farklılığı ve kişinin kendi istediği gibi davranmasını “duygusal sapma” olarak üç durumda ele almaktadırlar.

c) İletişimsel Faktörler

Hizmet sunan kişilerin, birebir iletişimde oldukları duygusal emek sürecindeki etkileşimsel faktörler de kullandıkları duygusal emek davranış stratejilerinde etkili olmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 471). Duygusal emek öncülleri kapsamında iletişimsel faktörler; sıklık, süre ve çeşitlilik olarak bu başlık altında ele alınmıştır.

1.Sıklık

Duygusal gösterim sıklığı, hizmet sunan kişilerin, hizmet talep eden kişiler ile ne sıklıkta iletişim kurması gerektiğini ifade etmektedir (Diefendorff vd., 2005: 343). İletişim sıklığı, mesleklere göre farklılık göstermektedir, örneğin, bir kasiyer, bir resepsiyoniste göre daha fazla kişi ile iletişim kurmaktadır (Grandey, 2000: 102). Kurumlar, iletişim kurma sıklığının yüksek olduğu mesleklerde, hizmet sunan kişilerden gösterim kurallarına uymalarını daha fazla beklemektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79). Buna ek olarak, Morris ve Feldman (1996: 989) da bireylerin, meslekleri kapsamında başkaları ile daha sık iletişim kurmaları gerektirdiğinde duygusal gösterim davranışlarını düzenlemeye daha fazla ihtiyaç duyduklarını savunmaktadır.

2.Süre

Duygusal gösterim süresi, hizmeti sunan kişilerin, hizmeti talep eden kişiler ile tipik bir iletişiminin ne kadar sürdüğünü ifade etmektedir (Diefendorff vd., 2005: 344). Grandey (2000: 102), kişilerin iletişim süresi uzadıkça, duygusal emek gösterim davranışlarının da daha uzun süreceğini belirtmektedir. Bunun sebebi, iletişim süresi uzadıkça, hizmet sunan bireylerin gösterim kurallarındaki duygulardan uzaklaşması ve ilk belirlenen kurala göre devam etmek için daha çok çalışmasıdır (Hochschild 1983, akt. Morris ve Feldman, 1996: 990). Böylelikle, kişilerin kısa süreli kurulan iletişimde gösterdikleri duygusal çaba miktarı daha az iken, uzun süreli iletişimlerde kişilerin daha fazla duygusal çaba harcamalarıdır (Güngör, 2009: 172). Hochschild (1983: 127) ise, bireylerin uzun süreli duygusal gösterim davranışları sonucunda, kısa vadede duygularını artık kontrol edemediklerini, uzun vadede ise yoğun baş ağrısı, madde kullanımı, yüksek alkol kullanımı gibi durumları deneyimlediklerini belirtmektedir.

3.Çeşitlilik

Duygusal gösterim çeşitliliği, bireylerden meslekleri kapsamında sergilemeleri beklenen farklı duygu gösterimleridir (Morris ve Feldman, 1996: 992). Kurumlar, hizmet sunan kişilerden, karşısındaki kişinin üzerinde bir etki oluşturmaları için, iletişimde buldukları duruma göre, onlardan beklenen gösterim kurallarına uymalarını, farklı duyguları göstermeleri gerektiğinde, ona göre duygularını yönetmelerini beklemektedir (Wharton ve Erickson, 1993: 466). Hizmet sunan kişilerden beklenen çeşitli duygular ise, pozitif, negatif ve nötr olarak üç grup kapsamında ele alınmaktadır (A.g.e.: 466-467). Sekreterlerin “arkadaş canlısı” gibi davranması pozitif, haciz memurlarının “sert ve öfkeli” davranması negatif (Hochschild, 1983: 11) ve ruh sağlığı çalışanlarının “duygu göstermemesi” (Grandey, 2000: 95) nötr duygulara örnek verilmektedir. Böylelikle, bireylerin içinde buldukları duruma göre, sınırlı bir süre içerisinde, duygusal gösterimlerini çok sık değiştirmesi, kendi duygularını yönetebilmek için daha fazla planlama yapmalarını, öngörüye sahip olmalarını, çaba göstermelerini ve daha fazla duygusal emek harcamalarını gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 992). Başka bir söylem ile, çeşitli duyguların bir arada beklendiği mesleklerde, kişiler daha fazla duygu çeşitliliğine ihtiyaç duymakta, böylelikle, harcadıkları duygusal emek artmaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79).

2.1.3. Duygusal Emek Stratejileri

Duygusal emek, çalışanların gerçekte nasıl hissettiğine bakılmaksızın, belli gösterim kurallarına bağlı olarak duygularını yönetmesini gerektirir (Diefendorff vd., 2005: 340). Çalışan kişilerin, hizmeti talep eden kişilerle iletişimlerinde hangi duyguları göstermesi gerektiğini ise duygusal gösterim kuralları (emotional display rules) belirlemektedir (Savaş, 2012: 48). Böylelikle çalışan kişiler, kendi duyguları, talep edilen gösterim kurallarına uymadığı zaman, kendi davranışlarını uyumlu hale getirmek için farklı stratejiler kullanmaktadır (Boru, 2022: 56). Duygusal emek; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal duygular olmak üzere üç davranış stratejisinden oluşmaktadır (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey 1993). Diefendorff vd. (2005: 341), bu stratejileri, bireylerin kendi içlerinden gelerek onlardan beklenen uygun duyguları otomatik olarak gösteremedikleri zamanlarda kullandıkları telafi stratejileri olarak tanımlamaktadır.

a) Yüzeysel Davranış

Hochschild (1983: 33), bireylerin kendi hissettiklerini saklama ve onlardan beklenen davranışları “sanki öyle hissediyormuş” gibi gösterme becerilerini “yüzeysel davranış” olarak adlandırmakta ve yüzeysel davranış stratejisi ile bireylerin karşılarındaki kişileri öyle hissettirdiklerine inandırsalar da içten kendilerinin gerçek duygularını bildiklerini belirtmektedir. Başka bir ifade ile yüzeysel davranış, bireylerin gerçekte hissetmedikleri duyguları; jest, mimik, ses tonu gibi sözlü veya sözsüz ipuçlarını taklit ederek, karşılarındaki kişiye sunmalarıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Bir ruh sağlığı çalışanının, travma çalıştığı hastasına karşı, öyle hissetmese bile, üzülmüş veya nötrmüş gibi davranması bu duruma örnek verilebilir (Mamacı, 2021: 2034). Grandey (2000: 108), hizmeti sunan kişilerde öncelikle derinlemesine davranışın gerçekleşeceğini, eğer derinlemesine davranış stratejisi kullanılmaz ise, yüzeysel davranış stratejisine geçildiğini belirtmiştir. Yüzeysel davranış; kişilerin hiç hissetmedikleri duyguyu sergilemeleri, deneyimledikleri olayla ilgili duygularını bastırıp yansıtmaması veya kendi duygusunun yerine başka bir duyguyu yansıtması olarak üç farklı şekilde gösterilebilir (Savaş, 2012: 48). Yüzeysel davranış stratejilerini kullanan kişiler, gerçekte hissettikleri duygular ile onlardan beklenen duyguların farklı olması sebebi ile yüzeysel davranış sergilemekte, bu durumda da, duyguları ve davranışları arasındaki tutarsızlık sebebi ile bilişsel ve duygusal çelişki yaşamaktadır (Mamacı, 2021: 2034). Buna ek olarak, yüzeysel davranış stratejisi ile tükenmişlik, duygusal yorgunluk, işe yabancılaşma veya işten ayrılma gibi, duygusal emeğin olumsuz sonuçları arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Boru, 2022: 40).

b) Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, hizmet sunan kişilerin gösterim kurallarına göre onlardan yansıtılması istenen duygu ve davranışları gerçekten deneyimlemeye ve hissetmeye çalışmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Kişiler, onlardan beklenen duyguları deneyimlemeye çalışırken aktif bir şekilde, kendi duygularını tetikler, bastırır veya şekillendirir (A.g.e.). Hochschild (1983: 38)’e göre, derinlemesine davranış; kişilerin onlardan beklenen duygu gösterimi için, kendi duygularını bastırarak/ortaya çıkararak tetikleme veya hayal güçlerini kullanarak beklenen duyguyu hissettirecek düşüncelerini/anılarını zihinlerinde canlandırması olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Derinlemesine davranış stratejisinde hizmet sunan kişiler, yüzeysel davranış stratejisinden daha fazla çaba ve emek harcamaktadır (Savaş, 2012: 49). Buna

ek olarak, derinlemesine davranışta kişiler, yüzeysel davranıştan farklı olarak, yalnızca davranışlarını değil, duygularını da gösterim kurallarına göre değiştirmektedir (Oral ve Köse, 2011: 473). Bu strateji, duygusal karmaşayı azaltması sebebi ile daha az benlik yabancılaşması yaşanmasına ve kurumsal beklentilere göre yüksek performans gösterilmesi sebebiyle daha az duygusal yorgunluk deneyimlenmesine neden olmaktadır (Medet Bukni, 2019: 15).

c) Samimi Davranış

Hizmeti sunan kişilerde bazen, yoğun bir çaba göstermeden, onlardan beklenen gösterim kuralları ile kendi hissettikleri duygu ve davranışları uyumlu olmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Böylelikle, samimi davranış gösteriminde bulunan kişiler, hissettikleri duyguyu bilinçli bir şekilde değiştirmek için özel bir çaba harcamazlar (Mamacı, 2021: 2035). Bu durumda da kişiler, kendi hissettikleri duyguları istedikleri gibi yansıtmakta ve yüzeysel veya derinlemesine davranıştaki gibi davranış gösterim zorunluluğu taşımamaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 79). Hizmeti sunan kişiler, samimi davranışlar sergilerken kendi hissettikleri ile onlardan beklenen gösterim kurallarının uyummadığı noktada, beklenen duyguyu yansıtmak için yüzeysel veya derinlemesine davranış stratejilerine geçmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107). Böylelikle, Ashforth ve Humphrey tarafından sunulan samimi davranış stratejisi ile yüzeysel veya derinlemesine davranış biçimlerinin, hizmeti sunan kişilerden beklenen gösterim kuralları ile uyumlu olup olmadığının karşılaştırılması noktasında da katkı sağlanmaktadır (Savaş, 2012: 53). Morris ve Feldman (1996: 988) ise, hizmet sunan kişilerin bir durum karşısında, kendi hissettikleri ile onlardan beklenen gösterimler uyumlu olsa dahi, az miktarda da olsa, çaba/emek harcadığına dikkat çekmektedir. Buna ek olarak, duygusal emek çalışmaları incelendiğinde, samimi davranış biçiminin, duygusal emeğin olumlu sonuçları ile ilişkili olduğunun görülmesi; hizmeti sunan kişiler ve kurumlar tarafından en uyumlu davranış stratejisi olmasına karşın, her zaman kullanılması mümkün olmamaktadır (Boru, 2022: 41-42).

2.1.4. Duygusal Emek Sonuçları

Duygusal emek sonrasında, hizmet sunan kişiler ve kurumlar olumlu veya olumsuz bazı sonuçlar ile karşılaşmaktadır. Duygusal emek kavramının sahibi olan Hochschild (1983: 187), duygusal emek davranışının kişilerde, stres, tükenmişlik ve kendilerine yabancılaşma yaşamalarına sebep olduğunu söylemektedir. Rafaeli ve Sutton (1987:

31), Hochschild (1983)'in sadece olumsuz sonuçlara odaklanmasını eleştirmektedir, duygusal emek stratejilerine samimi duygular stratejisini ekleyen Ashforth ve Humphrey (1993: 103), duyguların içselleştirildiğinde, stresi azalttığını ve psikolojik iyilik halini arttırdığını savunmaktadır. Kendisinden önceki araştırmaların daha çok olumsuz sonuçlara odaklandığına dikkat çeken Morris ve Feldman (1996: 1000) ise, duygusal emeğin, ilk olumlu sonuç olarak alınan iş doyumunu veya duygusal yorgunluk/tükenmişlik ile sonuçlanabileceğini belirtmektedir. Morris ve Feldman (1996) modelinde duygusal emeğin boyutu olarak ele alınan duygusal uyumsuzluk kavramı ise, bazı çalışmalarda gösterim kurallarının sonucu olarak alınmaktadır (Abraham, 1998; Grandey, 2003; Hochschild, 1983; Kruml ve Geddes, 2000; Rafaeli ve Sutton, 1987). Duygusal emeğe daha bütüncül bir yaklaşım sunan Grandey (2000: 103), kendi modelinde duygusal emeğin sonuçlarını: iş doyumunu ile tükenmişliği bireysel sonuçlar ve performans ile geri çekilme davranışını kurumsal sonuçlar olmak üzere iki başlık altında ele almaktadır.

Duygusal emek üzerine yapılan çalışmalar sıklıkla, tükenmişlik, iş doyumunu, stres ve performans düzeyi değişkenleri ile birlikte ele alınmıştır (Duman, 2017: 35). Ruh sağlığı çalışanları üzerine yapılan bu çalışma kapsamında, duygusal emeğin bireysel sonuçları; duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik ve iş doyumunu olarak bu başlık altında, herhangi bir gruplandırma yapılmadan ele alınmıştır.

a) Duygusal Uyumsuzluk

Duygusal uyumsuzluk, bireylerin “kendi duyguları” ile “göstermeleri beklenen veya göstermeye çalıştıkları duyguların” arasındaki uyumsuzluk sonucu oluşmaktadır (Hochschild, 1979: 565). Morris ve Feldman (1996: 992) ise, oluşturdukları modelde diğer araştırmacılarından farklı olarak, duygusal uyumsuzluğu duygusal emeğin bir boyutu olarak ele almaktadır. Bu yaklaşıma, duygusal uyumsuzluğun bir süreç olmadığı, bireylerin olaylar karşısında deyimledikleri bir durum olması gerekçesi ile karşı çıkmaktadır (Grandey, 1999: 8). Hizmet sunan kişiler, onlardan beklenen duygu gösterim kurallarını, yüzeysel, derinlemesine veya samimi duygu davranışları ile sergilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-94). Bu davranışların kullanılmasına bağlı olarak, duygusal uyumsuzluğun etkileri, kişilerin gösterim kurallarını içselleştirme düzeylerine göre değişmektedir, örneğin, bazı kişiler duyguların işin bir parçası olmaması gerektiğini düşünerek “sahte duygular” sergilemekte, bazı kişiler ise, duygusal gösterim kurallarını içselleştirmeye

çalışmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987: 32). Haciz memurlarından beklenen sert ve katı davranışa karşılık, haciz memurlarının karşılardaki kişiye merhamet hissetmeleri örnek olarak gösterilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1003). Duygusal uyumsuzluğun bir süre sonra, duygusal yorgunluğa sebep olacağı belirtilmektedir (A.g.e: 992). Bilişsel düzeyde ise, düşünülen ve yapılan davranışların birbirine uymaması, kişilerin kendilerini eleştirmelerine, depresyona, özgüven eksikliğine, işe veya kendilerine yabancılaşmalarına sebep olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96-97).

b) Tükenmişlik

Tükenmişlik, birebir iletişimi gerektiren mesleklerde çalışan kişilerde, sıklıkla karşılaşılan, duygusal yorgunluk hissinin artması ile oluşan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Buna sendrom, insanlara destek veya yardım hizmeti sunan kurumlarda çalışan kişilerin yaşadıkları stresin tipik bir sonucu olarak da görülmektedir (Grandey, 2000: 103). Kendilerinden beklenen ve kendi hissettikleri duygular arasında duygusal uyumsuzluk yaşamaları sonucunda stres düzeylerinin artmakta, artan stres düzeyi de tükenmişlik yaşanmasına sebep olabilmektedir (Abraham, 1998: 137). Böylelikle, kişilerin kendi duygusal kaynakları da tükendiğinde, psikolojik düzeyde, kendilerini artık yapmaları gereken işlere veremediklerini düşünmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Bunun sonucunda ise, duygusal olarak tükenmişlik yaşayan kişiler, kendi duygularıyla bağını kaybedebilmekte veya kurumun beklentilerini anlama ve yorumlamada güçlük çekmektedir (Hochschild, 1983: 197).

Duyguların azalması veya bitkinlik hissi, olarak da tanımlanan duygusal tükenme duygusu ile başa çıkabilmek için çalışanlar, hizmet sundukları bireyleri bir nesne şeklinde düşünerek veya kişisizleştirerek kendilerini duyarsızlaştırabilmektedir (Grandey, 1999: 18-19). Bu durum, çalışanların kendileri ve işleri hakkında olumsuz hissetmelerine ve kişisel başarı duygularının azalmasına neden olabilmektedir (A.g.e.). Duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarılama çalışmasında tükenmişliği dış ölçek olarak kullanan Basım ve Begenirbaş (2012: 88), duygusal tükenme ile yüzeysel davranış arasında pozitif ve anlamlı, duygusal tükenme ile samimi davranış arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Derinlemesine ve samimi davranış ile tükenmişlik arasındaki negatif ilişki, hizmet sunan kişilerin aldıkları olumlu geri bildirimler ile kendi duygusal kaynaklarını beslemesi olarak açıklanmaktadır (Oral ve

Köse, 2011: 474). Duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinin kurumsal olarak da bu sonuçtan etkileneceğini belirtmek gerekmektedir (Grandey, 2000: 104). Rafaeli ve Sutton (1987: 33) ise, ruh sağlığı çalışanları gibi, bireysel destek sunulan mesleklerde, kişilerin danışanlarla ilgili endişe duyma, duygusal olarak kopuk hissetme veya hissettiklerinden farklı davranmalarını iyi niyetle yaptıkları konusunda kendilerine izin vermelerinin stresini azaltabileceği, bu davranışlar ile tükenmişlikle baş edebileceklerini söylemektedir.

c) İş Doyumu

İş doyumu, bireylerin işlerinden bekledikleri ile işlerinde gerçekleştirdiklerinin arasındaki algılanan uyum sonrası, işlerini kendi değerlerine uygun yapmaları ve bunun sonucunda hissettikleri olumlu duygusal durum, olarak tanımlanmaktadır. (Locke, 1969: 316). Başka bir ifade ile, bireylerin kendi işlerini değerlendirme biçimidir ve işyerinde hissettikleri tatmini tanımlamak için kullanılmaktadır (Grandey, 2000: 104). Bireylerin yaptıkları işlerin zorluk düzeyi ile iş doyumu arasında bir ilişki bulunmakta ve çalışanlar duygusal emek davranışı sergiledikçe başarılarının artmasına bağlı olarak, işlerine karşı yaklaşımları olumlu yönde değişebilmektedir (Boru, 2022: 48). Duygusal emek ile iş doyumu arasında yapılan çalışmalara göre farklı sonuçlar bulunmakta, farklı yaklaşımlar sebebi ile yapılan araştırmalarda çelişkili bulgulara ulaşılmaktadır (Grandey, 2000: 104).

Hochschild (1983), duygusal emek kavramının olumsuz sonuçlarına odaklanmakta, olumlu çıktılara değinmemektedir. Buna karşılık, Ashforth ve Humphrey (1993: 103-107) ise, duyguların içselleştirildiğinde, stresi azalttığını ve psikolojik iyilik halini arttırdığını ve kişilerin işlerinden memnun olabileceklerini belirtmektedir. İş doyumunu duygusal emeğin bir sonucu olduğunu belirten Morris ve Feldman (1996: 1000), duygusal uyumsuzluk ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki bulunduğunu, bireylerin kendi duyguları ile onlardan beklenen duyguların uyuşmaması halinde, gösterim kurallarına göre yüzeysel veya derinlemesine davranış sergilemelerinin, iş doyum düzeylerini azaltacağını savunmaktadır. Bu düşünce, Abraham (1998: 137) tarafından da “çalışanlar üzerinde strese sebep olan duygusal uyumsuzluk, iş doyumunda azalmaya sebep olmaktadır” açıklaması ile desteklenmiştir.

Başka bir araştırmada ise, Adelman (1995: 378), yüksek düzeyde duygusal emeğin kullanıldığı işlerde çalışanların yüksek iş doyumu yaşadıklarını ve bu durumun da kişinin daha fazla duygusal emek göstermesini motive ettiğini belirtmektedir. Wharton

(1993; 1999: 165) ise karışık meslek grupları ile yaptığı araştırmada, duygusal emek gösterilen mesleklerde çalışan kişilerin, diğer işlerde çalışan kişilere göre daha fazla iş doyumunu yaşadıklarını dikkat çekmektedir.

2.2. Duygu Düzenleme

Duygu kavramı, “bireylerin olumlu veya olumsuz anlam atfettikleri, içsel veya dışsal bir olaya fizyolojik, bilişsel, motivasyonel gibi psikolojik alt sistemle ilişkili olarak verdikleri tepkiler” şeklinde tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 4). Bireylerin verdikleri bu tepkileri şekillendirmek amacı ile kendi duygularını yönettikleri süreçlere, duygu düzenleme adı verilmektedir (Koole, 2009: 4). Duygu düzenleme kavramı üzerine literatürde farklı tanımlar bulunmaktadır.

Thompson (1994: 27-28) duygu düzenlemeyi, bireylerin kendi hedeflerine ulaşmak için, duygularını anlamalarını, kontrol etmelerini ve ayarlamalarını sağlayan içsel ve dışsal süreçler olarak tanımlamaktadır. Aynı kavram Cole vd. (1994: 76) tarafından, bireylerin buldukları ortamlarda ortaya çıkan farklı duygulara, esnek bir biçimde sosyal olarak kabul edilebilir ve uyarlanabilir tepki verme yeteneği olarak açıklanmaktadır. Koole (2009: 29) ise bu kavramı, bireylerin kendiliğinden oluşan duygularını, ruh hallerini, duygulanımlarını ve stresleri de dahil, duygusal açıdan yüklü oldukları süreçleri yönetmek için kullandıkları teknikler olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifade ile, duygu düzenleme kavramı, bireylerin sahip oldukları duyguları, bu duyguları edindikleri zamanı, deneyimleme ve ifade etme biçimlerini etkileyen süreçleri ifade etmektedir (Gross, 1998: 275). Bu duygu düzenleme süreçleri, bireylerin davranışlarını, sabit kalıplar yerine davranışsal esneklik içerisinde motive etmelerini, yönlendirmelerini ve performanslarını artırmaları için içsel uyarılmalarını sürdürerek değişen koşullara hızlı ve etkili tepki vermelerini sağlamaktadır (Thompson, 1991: 271).

Cole vd. (2004: 320-321) duygu düzenleme kavramının iki tür durumu ifade edebileceğini belirtmektedir. Bunlardan ilki, bir çocuğun üzgün olması sonrası bakıcısının tutumunun değişmesi gibi ortaya çıkan duygu sonrası oluşan değişiklikler için kullanılan “düzenleyici duygu”, ikincisi ise stresli bireyin kendini sakinleştirme veya çocuğun mutsuz annesine gülümseyerek onu gülümsetmesi gibi ortaya çıkan duygudaki değişiklikler için kullanılan “düzenlenen duygudur”. Duygu düzenlemenin iki amaca hizmet ettiğini belirten Sutton vd. (2009: 132), “yukarı düzenleme” ile

olumlu duyguların yoğunluğunun ve süresinin artırıldığını, “aşağı düzenleme” ile öfke gibi olumsuz duyguların kontrol edildiğini ve azaltıldığını açıklamaktadır.

Duygu düzenleme süreç modeli, Gross (1998a, 1998b) tarafından oluşturulan, bireylerin bir durumdan aldıkları uyarana karşı verdikleri duygusal tepkileri tanımlayan giridi-çıktı modelidir ve duygusal emek modelinin oluşmasında da öncü bir rolü bulunmaktadır (Grandey, 2000: 98). Duygu düzenleme süreç modelinde; duygusal tepkilerin oluşmasından önce duygusal uyarıların değiştirilmesini içeren “öncül odaklı duygu düzenleme” ve duygusal tepkilerin verilmiş olduğu durumlarda, duyguyu azaltma veya artırma gibi duygusal durumun değiştirilmesini içeren “tepki odaklı duygu düzenleme” olarak iki strateji mevcuttur (Gross, 1998a: 225; Gross, 1998b: 282). Bu temel iki strateji ise kendi içerisinde; durum seçimi, durumun değiştirilmesi, dikkatin dağıtılması, bilişin değiştirilmesi ve yanıtın değiştirilmesi olarak, 5 yöntem bulundurmaktadır (Gross ve John, 2003: 348). Öncül odaklı duygu düzenleme stratejisi, içerisinde bulunulan durumun seçilmesi veya değiştirilmesi, dikkatin dağıtılması ve duruma ait bilişlerin değiştirilmesi gibi yöntemleri içermektedir (A.g.e.). Bilişsel yeniden değerlendirme olarak da adlandırılan öncül odaklı duygu düzenleme stratejisinde, örneğin bireyler, kendi duygusal tepkilerini düzenleyebilmek için içinde buldukları durumu algılama biçimlerini veya dikkat odaklarını değiştirmektedirler (Grandey, 2000: 99). Buna bağlı olarak bilişsel yeniden değerlendirme, olumlu duyguların desteklenmesi veya olumsuz duyguların azaltılması için etkili bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Lee ve Jang, 2019: 1411).

Tepki odaklı duygu düzenleme stratejisi ise, bireylerin duygusal olarak uyarıldığı ve duygusal tepkilerinin oluştuğu durumlarda, kendi duygusal ifadelerini değiştirme yöntemini kapsamaktadır (Gross, 1998a: 226). Başka bir ifade ile, bu stratejide, bireyler bir durumu veya ona bağlı oluşan algıyı değiştirmek yerine, duruma yönelik duygusal tepkilerinin yoğunluğunu azaltmakta veya taklit ederek şekillendirmektedir (Grandey, 2000: 99). Bireylerin içinde buldukları ve deneyimledikleri duyguların bilinçli bir biçimde engellenmesi olarak tanımlanan duygusal bastırma yöntemi de tepki odaklı duygu düzenleme stratejisi olarak ele alınmaktadır (Gross ve Levenson, 1993: 970). Gross duygu düzenleme süreç modeli ve stratejileri üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre, öncül odaklı duygu düzenleme/bilişsel yeniden değerlendirme olumlu duygular ile pozitif ve tükenmişlik/duygusal yorgunluk ile negatif ilişkili bulunurken, tepki odaklı duygu düzenleme/bastırma öfke ve kaygı gibi

olumsuz duygular ve tükenmişlik/duygusal yorgunluk ile pozitif ilişkili bulunmuştur (Grandey, 2000: 100; Grandey, 2015: 56; Gross, 2002: 287; Koole, 2009: 25; Lee ve Jang, 2019: 1414).

2.2.1. Duygu Düzenlemenin Alt Boyutları

Bireyler, belirli psikolojik sonuçlara ulaşmak veya belirli işlevleri gerçekleştirmek için duygu düzenlemesi yapmakta ve bu düzenleme yöntemlerini, dikkat, bilgi veya bedeni içeren bütün stratejilerde kullanmaktadır (Koole, 2009: 14). Karşılaşılan gündelik sorunlar dahi farklı duygusal koşulları içermekte, bireylerin hangi duygu düzenleme stratejisini kullanacaklarını seçmelerini gerektirmektedir (Sheppes vd., 2011: 1391). Bu stratejiler, duygu düzenlemenin alt boyutları bilişsel yeniden değerlendirme ve baskılama olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir (Gross ve John, 200: 349). Pugliesi (1999: 126) yaptığı çalışmada, duygu düzenleme ile duygusal emek için gereken duygu çalışması arasında: duyguları belirli kurallara göre şekillendirme, asıl duyguları farklı gösterimler ile maskeleyme veya duyguları kontrol etme çabaları gibi benzerliklere dikkat çekmektedir. Bu başlık altında, duygusal düzenlemenin alt boyutları açıklanacak ve duygusal emek davranış stratejileri ile ilişkisi hakkında bilgi verilecektir.

a) Bilişsel Yeniden Değerlendirme

Bilişsel işlem içeren, öncül odaklı duygu düzenleme stratejisi olan bilişsel yeniden değerlendirme, duygusal tepki uyandırma ihtimali olan bir durumu, duygusal bir içeriği olmayan kelimeler ile yorumlama olarak tanımlanmaktadır (Gross, 2002: 283). Başka bir ifade ile, içinde bulunulan durumun sonucunda çıkabilecek duygusal etkilerini değiştirmek için içinde bulunulan durumun yeniden değerlendirilmesi, buna bağlı olarak, doğal biçimde verilen tepkilerin ve öznel deneyimlerin azaltılması sağlanmaktadır (Gross, 1998a: 235). Bilişsel yeniden değerlendirmenin, olumlu duyguların desteklenmesi ve olumsuz duyguların azaltılması için etkili bir yaklaşım olduğu savunulmaktadır (Lee ve Jang, 2019: 1411). Gross (2002: 289) ise, yeniden değerlendirmenin olumsuz duygu ve deneyimini azalttığını, olumlu duygu ve deneyimini artırdığını, bireylerde bilişsel veya fizyolojik bir tepkiye neden olmadığını belirtmektedir. Grandey (2000: 99), bilişsel yeniden değerlendirme stratejisinin, duygusal emek modelinde bulunan derinlemesine davranışa karşılık geldiğini savunmaktadır. Bilişsel yeniden değerlendirmeye benzer bir şekilde, derinlemesine davranışta da bireyler, belli bir durum ile yüzleşmeden önce duruma yönelik algılarını

dikkat dağıtımı ve bilişin değiştirilmesi gibi yöntemler ile duygusal tepkilerini düzenlemektedir (Totterdell ve Holman, 2003: 56).

b) Baskılama

Yanıt düzenlemesi içeren, tepki odaklı duygu düzenleme stratejisi olan baskılama, o durumda mevcut olan duyguyu yansıtma ve ifade etme davranışının engellenmesi olarak tanımlanmaktadır (Gross, 2002: 283). Bu tür bir duygusal baskılamanın, bireylerin doğal biçimde verdikleri tepkileri azalttığı fakat öznel deneyimleri etkilemediği, hatta bazı noktalarda fizyolojik tepkileri artırdığı ve buna bağlı olarak sağlık sorunlarına sebep olabileceği belirtilmektedir (Gross, 1998a: 235). Duygusal tepkinin oluşmasından sonra duygusal tepki düzenlemenin etkisinin daha az olacağını belirten Ma (2023:3), durumun anlamının bilişsel yeniden değerlendirme ile değiştirilmesinin, duygu baskılaması ile olumsuz duygunun azaltılıp olumlu duygunun artırılmasından daha etkili olacağını savunmaktadır. Gross (2002: 289) ise çalışmasında, baskılamanın sadece olumsuz duygusal tepkilere uygulanmadığını, olumlu duygusal tepkilere de uygulandığını, hatta, olumlu duygusal tepkilerin olumsuz duygusal tepkilere göre daha fazla azaldığını belirtmekte, buna ek olarak baskılama yönteminin bireylerde sempatik sistemi aktive ettiğine dikkat çekmektedir. Grandey (2000: 99) baskılamanın, duygusal emek modelinde bulunan yüzeysel davranış stratejisine karşılık geldiğini ve bireylerin davranışlarını karşı tarafa kabul edilebilir bir şekilde göstermek amacı ile düzenlediklerini, gösterdikleri duygusal tepkileri içselleştirmediklerini savunmaktadır. Baskılamaya benzer bir şekilde, yüzeysel davranışta da bireyler, içinde buldukları duruma karşı tepkilerini bastırma, yoğunlaştırma veya taklit etme gibi yöntemler ile duygusal tepkilerini düzenlemektedir (Totterdell ve Holman, 2003: 57).

2.2.2. Duygu Düzenleme ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar

Duygu düzenleme ve duygusal emek ilişkisi üzerine yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde bu iki değişkenin birbiri ile ilişkisinin detaylı olarak incelendiği çok fazla araştırmanın bulunmadığı görülmektedir. Yapılan literatür araştırması sonucunda ulaşılan iki çalışma ile ilgili bilgiler paylaşılmıştır.

Hu (2023: 7-9) tarafından, özşefkat, duygu düzenleme ve duygusal emeğin dayanıklılık düzeyine etkisini incelemek için bir araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırmanın örneklemini yabancı dil öğretmeni olan 711 Çinli katılımcı

oluşturmaktadır. Değişkenlerin birbiri ile ilişkisini incelemek için yapılan korelasyon analizinde, duygu düzenleme ile duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırma sonunda ulaşılan bu sonuca göre, duygu düzenleme becerisi yüksek olan bireylerin kullandıkları duygusal emek stratejilerini daha etkili yönettikleri belirtilmiştir.

Ghanizadeh ve Royaei (2015: 139) tarafından, duygu düzenleme ile duygusal emeğin öğretmenlerdeki tükenmişliğe etkisini incelemek için bir araştırma yapılmıştır. Yapılan bu araştırmanın örneklemini yabancı dil öğretmeni olan 125 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırma sonunda elde edilen bilgilere göre, duygusal emek ile duygu düzenleme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Duygu düzenleme becerisi yüksek olan kişilerin duygusal emek puanlarının da yüksek olduğu görülmektedir. Araştırmanın analizine göre, duygusal emek ve duygu düzenlemenin aynı zamanda öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile negatif ve anlamlı bir ilişkiye sahip oldukları belirtilmektedir.

2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye

2.3.1. Pozitif Psikoloji Kavramı

Psikolojik sermaye kavramı temelini, pozitif örgütsel davranışı kapsayan, bireylerin olumlu yönlerine odaklanan pozitif psikoloji yaklaşımından almaktadır (Ülker ve Gizir, 2023: 204). Pozitif psikoloji yaklaşımı, Amerika Psikoloji Derneği Başkanı Seligman (1998) tarafından, bireylerin zayıflıklarının es geçilip güçlü yanlarına odaklanmanın önemini vurgulamak amacıyla gündeme getirilmiştir (Çelik, 2018: 68). Seligman ve Csikszentmihalyi (2000: 5) yaptıkları çalışmada, insanların sadece sorunlarının ve işlevsiz oldukları konuların çalışılmaması, güçlü ve başarılı oldukları alanların da desteklenip geliştirilmesinin gerektiğini savunmaktadır çünkü tedavi sadece yanlış olanın düzeltilmesi değil, aynı zamanda doğru olanın da inşa edilmesidir (Seligman, 2002: 3). Başka bir ifade ile, bireylerin zayıf oldukları yanlarından ziyade güçlü oldukları yanlarına, hastalık ve psikopatolojilerinden ziyade sağlık ve sağlıklarına odaklanmaktadır (Luthans vd. 2004: 46).

2.3.2. Pozitif Örgütsel Davranış Kavramı

Pozitif psikoloji hareketinin oluşması, aynı zamanda, örgütsel/kurumsal davranış çalışmalarının yeniden gündeme gelmesine ve pozitif odaklı araştırmaların ilgi görmesine yol açmıştır (Khandelwal ve Khanum, 2017: 86). Luthans (2002a: 59) da,

bu dönemde yaptığı çalışmasında pozitif örgütsel davranış yaklaşımını gündeme getirmiş ve bu yaklaşımı, işyerlerindeki performansın ölçülmesi, geliştirilmesi ve etkili yönetilmesi için insan kaynaklarının güçlü ve olumlu yanları ile kapasitelerinin incelenmesi ve uygulanması, olarak tanımlamıştır. Böylelikle, pozitif örgütsel davranış kapsamında bireylerin; öz yeterlilik/güven, umut, iyimserlik ve dayanıklılık kapasiteleri incelenmiş ve bunlar bir bütün şeklinde “pozitif psikolojik sermaye” olarak adlandırılmıştır (Luthans ve Youssef, 2004: 15). Bu duruma bağlı olarak, bu yaklaşım ile, bireylerin performanslarının ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesi ile sahip oldukları psikolojik sermayelerinin örgütsel alanda verimli bir sonuca dönüştürülmesi amaçlanmıştır (Çelik, 2018: 68).

2.3.3. Sermaye Kavramı

Sermaye kavramı, gelecekteki değerlerin ortaya çıkarılması için kullanılan -para, makine veya fabrika gibi- her türlü varlığı ifade etmektedir fakat bu klasik tanım da örgütsel alandaki değişimlerden etkilenmiş ve ekonomik sermaye bu gelişmeleri açıklamakta yetersiz kaldığı için sosyal, kültürel, entelektüel ve psikolojik sermaye kavramları gündeme gelmiştir (Erdem ve Akca, 2023: 313). Küresel ekonomideki rekabette insan kaynaklarının önemli bir avantaj sağladığının fark edilmesi üzerine, ekonomik, insan ve sosyal sermayelerin ön plana geldiğini belirten Luthans vd. (2004: 45) pozitif psikolojik sermayenin hem teorik hem de pratikte biraz ihmal edildiğini belirtmektedir. Fakat hem teorik hem pratik açıdan psikolojik sermaye, ölçülebilmesi ve geliştirilebilmesi açısından önemli bir ayırt edici özelliğe sahiptir (Akyürek, 2021: 151). Bu duruma ek olarak, psikolojik sermaye kavramı, bireylerin varlıklarını içeren ekonomik sermayeden, kimi tanıdıklarını içeren sosyal sermayeden veya eğitim, deneyim gibi konularda ne bildiklerinden ziyade, psikolojik olarak öz yeterlilik, umut, iyimserlik, dayanıklılık kapsamında “kim olduklarını” bilmeleri olarak farklılaşmıştır (Luthans vd., 2004: 46). Başka bir ifade ile, psikolojik sermaye bir kişinin kim olduğunu bilmesine ek olarak, kapasitelerinin geliştirildiği noktada, en iyi hallerinde kim olabilecekleri ile de ilgilenmektedir (Nazlı ve Aktaş, 2023: 76).

Psikolojik sermaye bireylerin çalışma hayatında hem yaşadıkları zorlu olayların olumsuz etkilerini önlemekte hem de çalışmalarından daha iyi sonuçlar almalarına destek olarak mutluluk düzeylerinin artmasını sağlamaktadır (Akyürek, 2021: 152). Böylelikle psikolojik sermaye, zaman içerisinde elde edilen beceri ve tecrübelerin birleşmesi ile oluşan bireysel farkındalığa dayanmakta (Erkuş ve Afacan Fındıklı,

2013: 304) ve dışarıdan elde edilememektedir (Fu, 2015: 147). Psikolojik sermaye, bir psikolojik gelişim durumudur (Luthans, 2002a: 60) ve bu durumdaki bireyler; karşılaştıkları zorlu görevleri yapabileceklerine dair özgüvenli; yaptıkları ve yapacakları işlere dair olumlu, hedeflerini oluşturmada planlı ve zorluklar karşısında dirençlidir (Luthans ve diğerleri, 2007 akt., Luthans vd., 2008: 223). Bu gelişim durumunu tanımlayan psikolojik sermaye kendi içerisinde; öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır (Luthans, 2002a: 59; Luthans vd., 2004: 47; Luthans vd., 2008: 221; Luthans ve Youssef, 2004: 16).

2.3.4. Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutları

Psikolojik sermaye içerisinde; özyeterlik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olmak üzere dört boyutu bulunduran, bu boyutların farklı miktarlarda bulunması ile bütün oluşturan çekirdek bir yapıdır (Begenirbaş, 2015: 251) ve bu boyutların birbirleriyle yakın bir ilişkisi mevcuttur (Nazlı ve Aktaş, 2023: 83). Bu başlık altında, pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları açıklanacaktır.

a) Öz yeterlik

Öz yeterlik kavramı, bireylerin karşılaştıkları bir görev veya durumla ne kadar başarılı baş edebileceklerine dair algıları ve yargıları, olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1982: 66). Bu kavramın, Bandura'nın sosyal öğrenme teorisine dayandığını belirten Stajkovic ve Luthans (1998b: 66) ise öz yeterliği, bireylerin belirli bir görevi yerine getirmek için ihtiyaç duydukları motivasyonlarını, bilişsel kaynaklarını ve harekete geçme planlarını uygulayabileceğine dair kendilerine duydukları güven, olarak ele almaktadır. Luthans (2002a: 60), öz yeterlik algısı olumlu olan bireylerin; zorlu görevleri kabul edebilecekleri “olumlu seçimler” yaptıklarını, daha fazla çaba gösterebildikleri “motivasyon” bulduklarını ve çalışmalarında “azimli” olduklarını; buna bağlı, kendilerine inandıkları “olumlu düşünce kalıpları” geliştirdiklerini ve “strese dirençli” olduklarını belirtmektedir. Bandura ise (1977: 195), öz yeterlik gelişimi için dört durum bulunduğunu, bunların; bireysel deneyimlerle öğrenilen “başarı deneyimleri”, gözlemlenerek öğrenilen “dolaylı öğrenme”, sosyal çevreden öğrenilen “sosyal ikna” ve duygu düzeylerine göre değişen “fizyolojik ve psikolojik uyarılma” olduğunu belirtmektedir.

Bireylerin kendi yeterliklerine ilişkin algıları düşünce kalıplarını, eylemlerini ve duygusal uyarılmalarını etkilemektedir (Bandura, 1982: 122). Örneğin, öz yeterliği

yüksek bireylerin zorlu ve çaba gerektiren görevleri seçtiğini belirten Luthans ve Youssef (2004: 157), bireylerin karşılaştıkları zorluklara direndiklerini ve hedeflerine ulaşmak için motivasyonlarını ve çabalarını kaybetmediklerini vurgulamaktadır. Bandura (1982: 122) da yaptığı çalışmada, öz yeterliliği yüksek olan bireylerin performans gösterimlerinin de yüksek olduğu ve duygusal olarak daha az uyarıldıklarını dile getirmektedir. Başka bir araştırmada Stajkovic ve Luthans (1998a: 255)'in ulaştıkları iki sonuca göre, performans düzeyi ile öz yeterlik arasında pozitif güçlü bir bağ olmasına karşın, performans odağı ile görev karmaşıklığının da bu bağ arasında aracı rol oynadığına dikkat çekmektedir. Öğretmenler ile yapılan başka bir araştırmada ise, öz yeterliğin duygusal emek stratejilerinden derinlemesine ve samimi davranış ile pozitif; yüzeysel davranış ile negatif bir ilişkisi olduğu bulunmuştur (Alev ve Bozbayındır, 2018: 1788). Öz yeterlik, performans üzerindeki etkilerinin anlaşılması ve geliştirilebilir olmasının da etkisi ile en çok araştırılan psikolojik sermaye boyutu olarak geçtiği söylenmektedir (Nazlı ve Aktaş, 2023: 83).

b) Umut

Umut kavramı, “bireylerin hedeflerine ulaşmak için oluşturdukları planları ve bu planların uygulanması için sahip oldukları enerji arasındaki etkileşim sonucu ortaya çıkan ve başarılı olma hissine dayanan motivasyonel durum” olarak tanımlanmıştır (Snyder vd., 1991: 570-571). Bu tanıma göre umut, hedefi takip etme iradesi ve belirlenen hedefe ulaşabilmek için duruma göre alternatif yollar oluşturma yeteneği şeklinde iki önemli beceri gerektirmektedir (Luthans ve Youssef-Morgan, 2017: 342). Başka bir ifade ile bireylerin hedeflerine yönelik yalnızca bir istenç duyması yeterli olmamakta, hedefini nasıl başaracağına dair bir yöntem bulmasının da önemli olduğu vurgulamaktadır (Çetin ve Basım, 2012: 123). İlerleyen yıllarda, arkadaşları ile yaptıkları ilk umut tanımı geliştiren Snyder (2002: 249-252), umudun üç boyutlu bir bilişsel süreçten oluştuğunu ve bu sürecin somut hedefler belirlenmesini, hedeflerin gerçekleşmesi için çeşitli yolların geliştirilmesini ve geliştirilen yolların denenmesi için iradenin kullanılmasını kapsadığını belirtmektedir. Genel bir biçimde ifade edilir ise, umut, bireyin henüz belirsizlik içinde iken ulaşmak istediği hedefe yönelik hissettiği olumlu duygudur (MacInnis ve Mello, 2005: 2).

Umut düzeyinin artırılabilceğini belirten Luthans ve Youssef (2004: 160), bireylerin ulaşmak istedikleri hedeflerini spesifik, ölçülebilir, net ve gerçekçi olması gerektiğini, bireysel veya kurumsal karmaşık hedeflerin küçük adımlara bölündüğünde, atılan

adımların küçük kazanımlar oluşturduğu, böylelikle umudu artırdığına dikkat çekmişlerdir. Yapılan literatür çalışması kapsamında umudun; işe bağlılık, kuruma bağlılık, iş tatmini, psikolojik iyi oluş, üreticilik ve destekleyici tutumlar ile arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur (Mukherjee ve Sharma, 2020: 5561-5563). Peterson ve Luthans (2003: 26) tarafından yapılan çalışmada bulunan, umut düzeyi yüksek bireylerin işe bağlılıklarının, performanslarının ve iş tatminlerinin daha yüksek olması ve Adams III vd. tarafından (2010: 371) yapılan çalışmada, umut düzeyi yüksek kişilerin stres yönetimini daha iyi yaptıkları sonucu literatür çalışmalarını destekler niteliktedir. Umudun, bireyin işyerindeki performansı ile ilişkili olması ve buna ek olarak ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir olması sebebi ile pozitif psikolojik sermayenin bir alt boyutu olarak ele alınmaktadır (Luthans, 2002a; 63).

c) İyimserlik

İyimserlik kavramı, bireylerin kendi arzu ve zevklerine göre geleceklerine dair beklentilerini içeren tutum ve ruh hali olarak tanımlanmaktadır (Tiger, 1979: 18). Pozitif psikoloji kapsamında iyimserlik, bireylerin bireysel yaşantılarında, geleceğe dair farklı düzeylerde hissettikleri olumlu duygu olarak ele alınmaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5). Carver ve Scheier (2002: 232) ise, bireylerin yaşamlarına karşı genel beklentilerini ifade ettiğini söyledikleri iyimserlik ve kötümserlik kavramlarını, karakter özellikleri olarak ele almakta; bu özelliklerin bireylerin öznel deneyimlerini yorumlama, sorunlarla yüzleşme ve yaşantılarını düzenleme biçimlerini etkilediğini belirtmektedir. Psikolojik sermaye kapsamında Luthans ve Youssef (2004: 158) iyimserliği, pozitif psikolojiye dayandırarak bireylerin “yaşadıkları olumlu deneyimleri içsel, sürekli ve yaygın sebeplere; olumsuz deneyimleri ise, dışsal, geçici ve duruma özgü sebeplere bağlı” ele aldıklarını vurgulamaktadır. Sonraki yıllarda, iyimserliğin gerçekçi yönünün de olduğuna ve bu yönünün bireylerin neyi başarıp başaramayacaklarına dair değerlendirme yapmalarını içerdiğine ve böylelikle öz yeterlik ve umuda katkı sağladığına dikkat çekilmektedir (Luthans vd., 2007a: 547).

Peterson (200: 45), iyimserliğin sadece mesafeli bir bilişten oluşmadığını ve asıl içerisinde barındırdığı duygusallığın bireyleri motive ettiğini belirtmekte, ek olarak da bireylerin yaşamlarında iyimserlik içeren beklentilere ihtiyaç duyabileceklerini dile getirmektedir. İyimserlik; mutluluk, azim ve başarı ile pozitif ilişkilidir (Luthans, 2002a: 69; Luthans vd., 2007a: 541) ve bireylerin olumsuz olarak adlandırılan suçluluk, umutsuzluk ve depresyon gibi durumlara karşı koruma işlevi görmektedir

(Carver ve Scheier, 2002: 232; Luthans ve Youssef, 2004: 158). Kötümserlik ise depresyon, başarısızlık, sosyal geri çekilme ve hastalık gibi olumsuz durumlara sebep olmaktadır (Peterson, 2000: 44). Bu duruma ek olarak iyimserlik, yalnızca klinik uygulamaları içermemesi, kurumsal ortamlarda da uygulanması sebebi ile umuttan (Luthans ve Youssef, 2004: 158), genellikle olumlu olarak düşünmeyi içerse de gerçekçi yönünün de bulunması ile de hayalperestlikten farklılaşmaktadır (Nazlı ve Aktaş, 2023: 83).

d) Psikolojik Dayanıklılık

Dayanıklılık kavramı, bireylerin yaşamlarında karşılaştıkları değişimler, engeller veya riskli durumlar ile baş edebilme yetenekleri olarak tanımlanmaktadır ve zamanla bireyler ve çevre tarafından koruyucu etkenlerle bu yetenekler geliştirilmektedir (Stewart vd., 1997: 22). Başkaları tarafından sunulan destek, koruyucu etkenlerin oluşmasında kritik bir rol oynamaktadır (Peterson, 2000: 50). Başka bir tanıma göre ise, dayanıklılık bireylerin karşılaştığı zorluk, belirsizlik ve alınan fazla sorumluluk gibi durumlarla başa çıkabilme becerisi ve kendini yeniden toplanabilme kapasitedir (Luthans, 2002b: 702; Luthans ve Youssef, 2004: 18). Coutu (2002: 48) dayanıklılığı yüksek bireylerde bulunan ortak özellikleri: gerçekçi bir yaklaşımla “yaşanılan durumun kabul edilmesi”, hayatın anlamlı olmasına dair değerler ile desteklenen “derin inançların bulundurulması” ve değişen durumlar karşısında uyum sağlanması için “doğaçlama becerisine sahip olunması” olarak üç madde ile açıklamaktadır. Bu durum, dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin buldukları ortama uyum sağlama yetenekleri ve esneklikleri sayesinde geleceklerini daha gerçekçi bir iyimserlik ile değerlendirmelerini de desteklemektedir (Luthans vd., 2007b: 19).

Psikolojik sermayenin diğer alt boyutlarından; bireylerin başlarına gelenleri kontrol edebileceklerine inanmalarını ve baş edebileceklerini hissetmelerini içeren iyimserlik ve öz yeterliğin dayanıklılığı olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir (Rutter 1984: 60 akt., Howard vd., 1999: 312). Dayanıklılık düzeyi artırılabilen ve bireyler karşılaştıkları zorluklar sonrasında gelişmekte, hatta, performans düzeyleri de daha fazla artmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 18). Bu durumda, bireylerin performans düzeyini artıran faktörler arasında psikolojik dayanıklılıklarının yüksek olmasına bağlı olarak daha üretken olmaları, değişimlere kolaylıkla uyum sağlamaları ve zorluklar karşısında direnmeleri ve daha mücadeleci olmaları gibi sebepler bulunmaktadır (Çetin ve Basım, 2012: 126).

2.3.5. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar

Psikolojik sermaye ve duygusal emek ilişkisi üzerine literatür çalışmaları incelendiğinde bu iki değişkenin incelendiği araştırmaların olduğu görülmektedir.

Boru (2018) tarafından yapılan, ruh sağlığı çalışanlarında psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine ilişkisinin incelendiği, psikolog, psikiyatr, hemşire ve diğer alan çalışanlarından oluşan 154 katılımcının bulunduğu bir araştırma mevcuttur. Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı düzeyde pozitif bir etkiye sahip olduğu ve aralarında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir. Yapılan araştırma sonucuna göre, derinlemesine davranış ile samimi davranışın psikolojik sermayeden olumlu bir şekilde etkilendiği; yüzeysel davranış ile psikolojik sermaye arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı açıklanmaktadır.

Devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerine duygusal emek ve psikolojik sermayenin etkisinin incelendiği, 157 katılımcının bulunduğu bir araştırma sonucuna göre, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu durumda, bireylerin psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça duygusal emeğin toplam puanları azalmaktadır ve böylelikle bireyler daha az tükenmişlik yaşamaktadır (Nam ve Noh, 2021: 289).

Kan Sönmez (2021: 312)'in psikolojik sermaye ve duygusal emeğin iş performansına etkisini otel işletmeleri özelinde, 400 çalışanın katılımı ile incelediği bir araştırması bulunmaktadır. Araştırma sonucunda, katılımcıların psikolojik sermayeleri ile duygusal emeğin alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu; duygusal emek ile psikolojik sermayenin birlikte iş performansının %48'ini açıklamasında, duygusal emeğin daha az etkisi olduğunu vurgulamaktadır. Bu durumu ise, duygusal emek stratejilerinden, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın kişilerde bir süre sonra strese ve tükenmişliğe sebep olmasından kaynaklanabileceğini belirtmektedir.

Medet Bukni (2019: 74) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise, psikolojik sermayenin duygusal emek ve iş performansına etkisi finansal sektör özelinde, bankalarda çalışan 261 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın sonucuna göre ise, psikolojik sermayenin duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile negatif ve anlamlı; derinlemesine ve samimi davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Psikolojik sermayenin duygusal emeğin alt boyutlarını

ne kadar etkilediğini ölçmek için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre ise, psikolojik sermayenin; yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı, derinlemesine davranışın %12,3'ünü ve samimi davranışın %16,4'ünü etkilediği bulunmuştur.

Metin ve Öcal (2022: 777-778) tarafından Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde çalışan 208 katılımcı ile gerçekleştirilen çalışmada, duygusal emek düzeyi ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırmanın sonucuna göre, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emeğin psikolojik sermayeyi ne kadar etkilediğini ölçmek için ise regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucuna göre de duygusal emeğin psikolojik sermayenin %16'sını etkilediği bulunmuştur.

Aziz vd. (2018: 365) tarafından aktif olarak çalışma hayatında bulunan 400 katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü incelenmiştir. Bu çalışmanın sonucuna göre, bireylerin psikolojik sermaye puanları ile duygusal emek puanları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik sermaye ile yüzeysel davranış arasında negatif ve anlamlı; samimi davranış ile psikolojik sermaye arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu duruma ek olarak ise, psikolojik sermaye düzeyinin duygusal emek ile tükenmişlik arasında arasındaki ilişkinin doğru yönetilmesinde psikolojik sermayenin önemli olduğu belirtilmiştir.

2.4. Mesleki Benlik Saygısı

Bireylerin mesleki bir tercihe dönüştürdükleri ve meslekleri ile ilgili kabul ettikleri benlik yüklemelerine bağlı kendi oluşturdukları değerlilik yargılarına mesleki benlik saygısı denmektedir (Arıca, 1999: 22). Mesleki benlik saygısı kendi içerisinde meslek, benlik ve benlik saygısı kavramlarını içermektedir.

2.4.1. Meslek Kavramı

Toplumun gereksinimlerine göre oluşan ihtiyaç alanları, bu alanlarda yapılması gereken çeşitli faaliyetlere göre farklı meslekler gerektirmektedir (Tan vd., 2007: 23). Meslek kavramı, bireylerin toplum tarafından belirlenen kurallara göre, belirli bir eğitime dayanan bilgi ve becerilerini bir ürün ve hizmet sunumu ile gelir kazanmalarına olanak sağlayan faaliyetlerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Kuzgun, 2023 akt., Efiltili ve Çıkkılı, 2017: 100). Meslekler sadece gelir elde etmenin ötesinde,

bireylerin kendilerine ve hayatlarına dair anlam bulmalarında da önemli bir rol oynamaktadır (Arıcak ve Dilmaç, 2003: 1). Çünkü bireyler, meslekleri ile toplum içerisindeki konumlarını belirlemekte ve o yaşam içerisinde de bir üretim sunarak var olmaktadır (Yılmaz Tekirgöl, 2011: 6). Böylelikle, meslekleri ile toplumsal olarak bir kimlik kazanan bireylerin kişilikleri de bu süreçten etkilenmekte, kişiliklerine veya benliklerine uyumlu bir meslek edinmeleri halinde bireyler daha başarılı, saygın ve üretken olmaktadır (Çivilidağ vd., 2018: 46). Başka bir ifade ile meslek seçiminde ve sürdürümünde, bireylerin davranışlarını etkileyen benlik kavramı da etkili olduğu bilinmektedir (Kahraman ve Fırat Kılıç, 2021: 2).

2.4.2. Benlik Kavramı

Öz-benlik (self), toplumsal etkileşimlerle oluşmuş ve gelişen, toplumsal karakter ile etkileşimine bağlı olarak “ben” ile “benim” arasındaki diyalektikten meydana gelen dönüşlülük sürecini tanımlamaktadır (Gecas, 1982: 3). Benlik kavramı (self-concept) ise, özbenliğe bağlı olarak gelişen, bireylerin fiziksel, sosyal ve ruhsal bir varlık olarak kendilerini algılamalarını içermektedir (A.g.e). Başka bir ifade ile, benlik, bireyin kendisine bir nesne şeklinde yaklaştığı duygu ve düşüncelerinin oluşturduğu bir bütündür (Rosenberg, 1979: 7). Benlik, bireyleri birbirinden ayıran özellikleri tanımlarken, benlik saygısı, bireylerin diğerlerinden ayrılan, kendi bireysel özelliklerini nasıl algıladıkları ve değerlendirdiklerini belirtmektedir (Kutlu ve Soğukpınar, 2015: 85).

2.4.3. Benlik Saygısı Kavramı

Benlik saygısı, bireylerin kendileri hakkında yaptıkları ve sürdürdükleri bir değerlendirme tutumunu ifade etmekte, kendilerini ne kadar önemli, değerli ve başarılı gördüklerini ve onayladıklarını kapsamaktadır, kısacası, bireylerin kendi davranışları üzerine yaptıkları bireysel değerlilik yargılarını içermektedir (Coopersmith, 1967: 5). Böylelikle, bireylerin kendilerini değerlendirme biçimleri, kendi düşünce, duygu, değer ve hedeflerini belirlemekte, davranışlarını bu değerlendirme sonucuna göre gerçekleştirmektedir (Branden, 2001: 109). Tafarodi ve Swann (1995: 324), benlik saygısının öz değer ve öz yeterlilik olarak birbiri ile ilişkili olan iki değeri kapsadığını belirtmektedir. Öz değer, bireylerin kendilerini başkaları tarafından kabul edilmesine ve iyi bir yaşam sürdürmesine yönelik algılarını açıklarken, öz yeterlilik kendileri için önem ve anlam atfedilen alanlardaki kendilerini başarılı ve yeterli görmelerine yönelik yargılarını içermektedir (Miller vd., 2010: 420). Bireylerin kendi başarıları veya

yeteneklerini değerlendirirken tarafsız bir yaklaşım sergilemeleri veya diğer insanlar tarafından değerlendirilme biçimleri önem taşımamaktadır (Orth ve Robins, 2014: 381). Böylelikle, bireylerin ruh sağlıklarının anlaşılması için, kendilerini yargılama standartlarının, kendilerine duydukları saygının özünün ve derecesinin değerlendirilmesi gerekmektedir (Branden, 2001: 109). Bunun sebebi, benlik saygısı, bireylerin kendi çıkarımları ile oluşan bir yapıdır, doğrudan bir gözlem yapılamamakta, yalnızca, bireylerin sözel ve davranışsal yansımaları ile anlaşılmaktadır (Coopersmith, 1967: 6; Gecas, 1982: 3; Shavelson vd., 1976: 425). Çalışan bireyler noktasında bakıldığında ise, benlik saygısının örgüte, performansa ve iş türüne göre ele alındığı söylenilmektedir (Tutar vd., 2018: 1041). Kurumsal alanda çalışan bireylerin benlik saygılarının kurum yöneticilerinin yaklaşımları ile ilişkili olduğu bulunmuş, otoriter bir tutum sergilenmediği ve hataların cezalandırılmak yerine iyileştirmesi için olanak sağlandığında, bireylerin benlik saygılarının ve meslek tutumlarının olumlu etkilendiği belirtilmiştir (Hsu ve Kuo, 2003: 318).

2.4.4. Mesleki Benlik Saygısı Kavramı

Mesleki benlik saygısı kavramı, bireylerin kendi mesleki yeterliliklerine, gösterdikleri performanslara ve hissettikleri değerlere ilişkin olumlu veya olumsuz tutumları olarak tanımlanmaktadır (Carmel, 1997: 591). Super (1963)'ün mesleki benlik kavramını temele alarak mesleki benlik saygısını tanımlanmış, kısa bir ifade ile, bireylerin seçtikleri meslekleri hakkında sahip oldukları değerlilik yargılarını kapsamı olarak açıklanmıştır (Arıcak, 1999: 94). Mesleki benlik saygısı, mesleki saygı kavramından öznel ve kişisel bir değerlendirme içermesi ile ayrılmaktadır (Ergen, 2023: 28). Mesleki benlik saygısının oluşması için, bireylerin kendi mesleki yeterliliklerini tanıması ve uygunluğunu anlaması süreç istemekte, uygun olması halinde, bireylerin özgüvenlerini artırırken, mesleki amaçlarına da ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır (Tabassum ve Ali, 2012: 207). Kunes-Connell (1991: 91), bireylerin kendi mesleki benlik saygılarını değerlendirirken iki noktaya baktıklarını belirtmekte, bunların, kendilerinden bekledikleri rol becerilerini yerine getirebilme becerileri (rol tamamlama) ile bu yerine getirilen rolün ne kadar önemli olduğuna dair algıları (rol değeri) olduğunu söylemektedir. Ruh sağlığı ve bireysel uyum için benlik saygısı önemli bir rol oynar iken, bireylerin meslekleri ile bir uyum yakalaması ve iş tatmini yaşamaları için de mesleki benlik saygısı önemli bir rol almaktadır (Arıcak ve Dilmaç, 2003: 1). Çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmada, yaşam mutluluğu ve iş tatminin

mesleki benlik saygısı ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunmuştur (Yılmaz Tekirgöl, 2011: 119). Mesleki benlik saygısı; bireylerin işine saygı duyması ve işlerini onurlu bulmasına ilişkin inançlarını ifade eden iş saygısı kavramı ile benzer bir anlam taşımaktadır, mesleki benlik saygısı bireylerin meslekleri ile ilgili becerilerine yönelik yeterlik algılarına odaklanırken, iş saygısı, bireylerin mesleklerinin toplum içerisindeki konumu hakkındaki kişisel yargılarını içermektedir (Çivilidağ vd., 2018: 47).

2.4.5. Mesleki Benlik Saygısı ve Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar

Mesleki benlik saygısı ve duygusal emek ilişkisi üzerine literatürde doğrudan yapılan bir araştırma bulunmamıştır. Bu sebeple, bu bölümde mesleki benlik saygısının temelini aldığı mesleki benlik ve benlik saygısı ile ilgili araştırmalara yer verilecektir (Arıcak, 1999: 94).

Çelebi ve Bilen (2024: 641) tarafından, bir kamu hastanesinde görev yapan 272 sağlık personelinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emek davranışları ile tükenmişlik ilişkisinde benlik saygısının rolü incelenmiştir. Bu çalışmanın sonucuna göre, benlik saygısı ile yüzeysel davranış arasında negatif ve anlamlı; samimi davranış ile benlik saygısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Derinlemesine davranış ile benlik saygısı arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu duruma ek olarak, benlik saygısının duygusal emek ve tükenmişlik arasında aracı bir etkiye sahip olduğu bulunmuş ve benlik saygısı yüksek olan çalışanların, benlik saygısı düşük olan çalışanlara göre daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları belirtilmiştir.

Kahyaoglu (2023: 118) tarafından, restoran ve kafe işletmelerinde aktif olarak çalışan 518 garsonun katılımı ile sergilenen duygusal emek düzeyinin benlik saygısı ve iş tatminine etkisinde iş becerikliliğinin düzenleyici rolünü incelemiştir. Bu çalışma duygusal emeğin derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutları ile ele alınmıştır. Yapılan regresyon analizlerinin sonucunda, derinlemesine rol yapmanın benlik saygısı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu bulunmakta; buna karşın samimi davranışın benlik saygısı üzerine bir etkisi bulunmamaktadır.

Duygusal emek, benlik saygısı ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği, yoğun bakımda çalışan 200 sağlık çalışanının katılımı ile bir araştırma yapılmıştır (Kilerci, 2020). Bu çalışmada duygusal emek alt boyutları ayrı olarak incelenmemiş, duygusal

emek toplam puanına göre sonuçlar analiz edilmiştir. Yapılan araştırmanın sonunda ise, duygusal emek ile benlik saygısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Araştırma yönteminin ele alındığı bu bölüm kapsamında; araştırmanın modeli, evreni ve örneklemini, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizi ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma kapsamında katılımcılardan toplanan veriler ile verilerin sayısal analizlerini içeren nicel bir çalışma yapılmış ve ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Değişkenlerin arasındaki ilişkinin varlığını incelemek için korelasyon, değişkenlerin birbirlerini yordama gücünü incelemek için ise çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Ruh sağlığı çalışanlarının duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının duygusal emek ile ilişkisinin incelendiği bu araştırmanın evrenini, ruh sağlığı alanında çalışan meslek gruplarından psikolog, psikolojik danışman ve psikiyatrlar oluşturmaktadır. Araştırmanın ruh sağlığı alanında çalışanları kapsamı sebebi ile katılımcı grubunun en az lisans eğitimini tamamlamış olması ve aktif olarak danışan/hasta alması gerektiği şartı konulmuştur. Böylelikle, toplamda 293 kişiye ulaşılmış fakat aktif olarak danışan almayan katılımcılar araştırmadan çıkarılmıştır. Katılım şartlarını sağlayan mevcut araştırmanın örneklemini ise, en az lisans mezunu olan ve aktif olarak danışan/hasta alan psikolog, psikolojik danışman ve psikiyatr olarak 243 kişi oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama araçları olarak, araştırmacı tarafından hazırlanan Demografik Bilgi Formu, Basım ve Begenirbaş (2003) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği, Yurtsever (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Duygu Düzenleme Ölçeği, Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Arıcak (1999) tarafından geliştirilen Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerle ilgili detaylı bilgiler alt başlıklarda açıklanmıştır.

3.3.1. Demografik Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından katılımcıların daha iyi tanınması amacıyla oluşturulan demografik bilgi formu 10 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, hasta/danışan alma durumu, kaç yıldır hasta/danışan alındığı, hangi hasta/danışan grubuyla çalışıldığı, ortalama aylık gelirlerinin bilgilerini kapsamaktadır.

3.3.2. Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olarak 3 alt boyuttan oluşmaktadır. 13 maddeden oluşan bu ölçekte, yüzeysel rol yapma boyutunu ölçmek için 6; derinden rol yapma boyutu ölçmek için 4 ve doğal duygular boyutunu ölçmek için 3 soru yer almaktadır. Likert tipinde hazırlanan ölçek, "1-Hiçbir Zaman" ile "5-Her Zaman" olarak derecelendirilmiştir. Yüzeysel rol yapma boyutunu 1, 2, 3, 4, 5, 6 maddeleri; derinden rol yapma boyutunu 7, 8, 9, 10 maddeleri ve doğal duygular boyutunu 11, 12, 13 maddeleri ölçmektedir. Duygusal emeğin alt boyutlarından alınan toplam puanlar, davranış stratejilerinin kullanım düzeyini belirtmektedir.

Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan Türkçe'ye uyarlama çalışmasında iki ayrı örneklem grubu üzerinden veriler toplanmıştır ve iki örnek grubunun da toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur. Ölçeğin, alt boyutlarının Cronbach alfa katsayıları ise ilk örneklem grubunda, yüzeysel rol yapma için 0,84; derinden rol yapma için 0,88 ve doğal duygular için ise 0,83 olarak değişirken; ikinci örneklem grubunda ise yüzeysel rol yapma için 0,84; derinden rol yapma için 0,86 ve doğal duygular için ise 0,86 olarak bulunmuştur.

3.3.3. Duygu Düzenleme Ölçeği

Gross ve John (2003) tarafından geliştirilen duygu düzenleme ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması ilk olarak Yurtsever (2004) tarafından yapılmıştır. Ölçek; bilişsel yeniden değerlendirme ve baskılama olarak 2 boyuttan oluşmaktadır. 10 maddeden oluşan bu ölçekte, bilişsel yeniden değerlendirme boyutunu ölçmek için 6 ve baskılama boyutunu ölçmek için 4 soru yer almaktadır. Likert tipinde hazırlanan ölçek, "1-Kesinlikle Katılmıyorum" ile "7-Kesinlikle Katılıyorum" olarak derecelendirilmiştir.

Bilişsel yeniden değerlendirme boyutunu 1, 3, 5, 7, 8, 10 maddeleri ve baskılama boyutunu 2, 4, 6, 9 maddeleri ölçmektedir.

Türkçe'ye uyarlama çalışması Yurtsever (2004) tarafından yapılan ölçeğin iç tutarlılık katsayıları; bilişsel yeniden değerlendirme boyutu için 0,88 ve baskılama boyutu için 0,72 olarak bulunmuştur.

3.3.4. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen psikolojik sermaye ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek; iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık ve özyeterlilik olarak 4 boyuttan oluşmaktadır. 24 maddeden oluşan bu ölçekte, her boyut için 6 soru yer almaktadır. Likert tipinde hazırlanan ölçek, “1-Hiç Katılmıyorum” ile “6-Kesinlikle Katılıyorum” olarak derecelendirilmiştir. Ölçekten alınan puanlar ile alt boyutlardan alınan puanlar doğru orantılıdır; alt boyutlarından alınan yüksek puanlar ölçekten de yüksek puan aldığını ve kişilerde psikolojik sermaye düzeyinin yüksek göstermektedir (Çetin ve Basım, 2012).

İyimserlik boyutunu 1*, 9, 11*, 14, 18, 19 maddeleri; umut boyutunu 2, 6, 12, 17, 20, 24 maddeleri; psikolojik dayanıklılık boyutunu 5, 7, 8*, 10, 13, 22 maddeleri ve özyeterlilik boyutunu 3, 4, 15, 16, 21, 23 maddeleri ölçmektedir. Üstünde yıldız bulunan, iyimserlik boyutunda yer alan 1. ve 11. madde ile psikolojik dayanıklılık boyutunda yer alan 8. madde ters hesaplanan maddelerdir.

Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan Türkçe'ye uyarlama çalışmasında toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0,91 olarak bulunan ölçeğin, alt boyutlarının Cronbach alfa katsayıları ise iyimserlik için 0,67, umut için 0,81, psikolojik dayanıklılık için 0,68 ve öz yeterlilik için ise 0,85 olarak bulunmuştur.

3.3.5. Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği

Mesleki benlik saygısı ölçeği Arıcak (1999) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 17 yaşından büyük bireylerin ilgili oldukları mesleğe olan saygı düzeylerini ölçmek amacıyla uygulanmaktadır. Alt boyutu bulunmayan bu ölçekte, 14 olumlu, 16 olumsuz olmak üzere 30 ifade yer almaktadır. Likert tipinde hazırlanan ölçek, “1-Hiç Katılmıyorum” ile “5-Kesinlikle Katılıyorum” olarak derecelendirilmiştir.

Olumlu ifadeleri: 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 16, 18, 20, 24, 26, 28 ve 30. maddeleri içerirken; olumsuz ifadeleri ise: 1, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 25, 27 ve 29. maddeleri içermektedir. Olumlu ifadelerde “Tamamen Katılıyorum” 5, “Katılıyorum” 4, “Kararsızım” 3, “Katılmıyorum” 2, “Kesinlikle Katılmıyorum” 1 puan alırken; olumsuz ifadelerde “Tamamen Katılıyorum” 1, “Katılıyorum” 2, “Kararsızım” 3, “Katılmıyorum” 4, “Kesinlikle Katılmıyorum” 5 puan almaktadır. Mesleki benlik saygısı düzeyini ölçmek için 30 maddeden alınan toplam puan hesaplanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar 30 ile 150 aralığında değer vermektedir (Arıca, 1999). Arıca (1999) tarafından geliştirilen bu ölçek çalışmasında toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0,93 olarak bulunmuştur. Sonuç olarak mesleki benlik saygısı ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kullanılabilmesine karar verilmiştir (Arıca, 1999).

3.4. İşlem

Mevcut çalışma kapsamında, öncelikli olarak veri toplama işlemine üniversitenin etik kurul izni alındıktan sonra başlanmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler, Google Forms aracılığı ile oluşturulmuş ve ruh sağlığı alanında aktif olarak çalışan psikolog, psikiyatr ve psikolojik danışmanlara, WhatsApp, Telegram ve Instagram gibi çevrimiçi sosyal medya platformları üzerinden ulaştırılmıştır. Araştırmaya katılımın gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırma sürecinde katılımcılarla öncelikli olarak, çalışmanın amacı, istedikleri zaman ayrılacakları, verilerin gizliliği ve araştırmanın ortalama 10 dakika sürdüğü gibi bilgileri içeren bilgilendirilmiş onam formu paylaşılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılar sırasıyla; Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Duygu Düzenleme Ölçeği, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Mesleki Benlik Saygısı ölçeğini yanıtlamışlardır.

3.5. Analiz

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS Statistics 26 kullanılmıştır. Öncelikli olarak, temel değişkenlerin normallik analizi yapılmıştır. Demografik bilgilerden elde edilen değişkenlere göre bağımsız gruplar t-testi (cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan grup, meslek) ve normal dağılım şartını sağlamayan demografik değişkenler için spearman korelasyon analizi (yaş, deneyim, gelir) yapılmıştır. Duygu düzenleme, psikolojik sermaye, mesleki benlik saygısı ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi çıkarımı yapabilmek amacıyla Pearson korelasyon analizi

uygulanmıştır. Son olarak da duygu dzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenlerinin duygusal emeğin alt boyutları olan yzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygulara etkisini ve yordama dzeeyini incelemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma bulgularının ele alındığı bu bölümde, araştırmanın amacını içeren soruları, katılımcıların demografik bilgileri ve araştırmanın değişkenleri ile ilgili gerçekleştirilen analizlere yer verilmektedir. Bu bağlamda, öncelikli olarak katılımcılara ait demografik bilgiler ile ilgili veriler açıklanmış, daha sonra ise, değişkenler ile ilişkili bulgular paylaşılmıştır.

4.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Araştırmanın örneklemini, en az lisans mezunu olan, aktif olarak danışan/hasta gören ve ruh sağlığı alanında çalışan psikolog, psikolojik danışman ve psikiyatrlar olmak üzere 243 katılımcı oluşturmaktadır. Katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin frekans ve yüzdelerini içeren bulgular Tablo 4.1.'de yer almaktadır.

Tablo 4.1: Demografik Bilgilere İlişkin Sıklık ve Yüzdeler

Değişkenler	Gruplar	N=243	%100
Cinsiyet	Kadın	205	84.4
	Erkek	38	15.6
Eğitim	Lisans	75	30.9
	Yüksek Lisans/ Doktora	168	69.1
Meslek	Psikolog	157	64.6
	Psikolojik Danışman	74	30.5
	Psikiyatr	12	4.9
Çalışılan Grup	Çocuk ve Ergen	97	30.9
	Yetişkin	146	60.1

Tablo 4.1.'de görüldüğü üzere örneklem grubunu, 205'i (%84.4) kadın, 38'i (%15.6) erkek olmak üzere toplam 243 ruh sağlığı çalışanı oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde, 75'inin (%30.9) lisans, 168'inin (%69.1) yüksek lisans/doktora düzeyinde olduğu görülmektedir. Ruh sağlığı çalışanlarının mesleklere göre dağılımına bakıldığında ise, 157'sini, (%64.6) psikologların, 74'ünü (%30.5) psikolojik danışmanların ve 12'sini (%4.9) psikiyatrların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların danışan/hasta olarak çalıştıkları gruplar incelendiğinde 97'sinin (%39.9) çocuk ve ergenler ile, 146'sının (%60.1) yetişkinlerle çalıştığı görülmektedir.

Tablo 4.2: Demografik Bilgilere İlişkin Betimsel Değerler

	N	\bar{X}	SS	Min	Max
Yaş	243	29.75	6.79	22	59
Deneyim Süresi -Yıl	243	3.83	3.98	1	24
Gelir	243	32143.41	27484.64	0	300000

Tablo 4.2'de görüldüğü üzere, örneklem grubunun yaş, yıl olarak deneyim süresi ve gelirlerine ilişkin betimsel değerler paylaşılmıştır ve örnekleme herhangi geçersiz bir veri bulunmamaktadır. Katılımcıların yaşlarının 22-59 yaş aralığında değiştiği, yaş ortalamasının $\bar{x}=29.75\pm 6.79$ olduğu görülmektedir. Mesleklerindeki deneyim sürelerinin ise 1-24 yıl arasında değiştiği, ortalama deneyim süresinin $\bar{x}=3.83\pm 3.98$ olduğu görülmektedir. Katılımcı gelirlerinin 0-300000₺ arasında değiştiği, ortalama gelirin $\bar{x}=32143.41\pm 27484.64$ olduğu görülmektedir.

4.2. Normal Dağılım Varsayımı ve Ölçek Güvenirlik Analizlerinin İncelenmesi

Bu çalışma kapsamında, verilerin analizini belirlemek amacı ile normallik testi yapılmıştır. Normallik analizlerinin çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1.5 aralığı olarak belirlenmiş ve veriler bu aralığa göre değerlendirilmiştir (Tabachnick vd., 2013). Değişkenlerin betimsel istatistik bulgularına ait bilgiler Tablo 4.3.'te yer almaktadır.

Tablo 4.3: Değişkenlerin Betimsel İstatistik Bulguları

	Ort.	S	Çarpıklık	Basıklık	α
Yüzeysel Davranış	11.83	4.17	.708	.077	.84
Derinlemesine Davranış	10.66	4.52	.302	-.861	.91
Samimi Davranış	12.28	1.84	-.517	.221	.77
Duygu Düzenleme	50.26	7.05	-.163	-.107	.74
Psikolojik Sermaye	112.37	14.63	-.405	-.044	.92
Mesleki Benlik Saygısı	134.28	13.24	-1.144	.864	.91

Tablo 4.3'te görüldüğü üzere çalışma değişkenlerinin çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1.5 aralığında yer almaktadır. Bu çalışmada, Tabachnick vd., (2013) referans alınarak normal dağılım analizi gerçekleştirilmiş ve çarpıklık ile basıklık değerlerine göre verilerin normal dağıldığı görülmektedir. Bu bilgiler ışığında verilerin analizinde parametrik yöntemler kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin, araştırma içerisindeki güvenilirliklerinin ölçülmesi için Cronbach α değerleri hesaplanmıştır. Analiz sonucu elde edilen Cronbach α değerlerine göre iç tutarlılık katsayılarının 70'in üzerinde olması sebebi ile ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir.

4.3. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, katılımcıların cinsiyet, eğitim düzeyi, meslek, çalışılan grup, yaş, deneyim ve gelir durumlarını içeren demografik bilgilerine göre değişkenlerden aldıkları puanlar arasındaki bulgular incelenecektir. Araştırma değişkenlerinin çarpıklık basıklık değerleri ile normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Demografik bilgilere ilişkin bulgularda kategorik değişken olan cinsiyet, eğitim düzeyi, meslek ve çalışılan gruplara göre bağımsız örneklem t test analizi yapılmıştır. Sürekli değişken olan yaş, deneyim ve gelirin normal dağılmaması sebebi ile spearman korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4.4: Cinsiyete Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Kadın	205	11.69	3.96	45.524	-1.015	.315
	Erkek	38	12.58	5.13			
Derinlemesine Davranış	Kadın	205	10.36	4.53	241	-2.408	.017
	Erkek	38	12.26	4.13			
Samimi Davranış	Kadın	205	12.31	1.84	241	.621	.535
	Erkek	38	12.11	1.84			
Duygu Düzenleme	Kadın	205	50.28	7.07	241	.096	.923
	Erkek	38	50.16	7.00			
Psikolojik Sermaye	Kadın	205	111.88	14.43	241	-1.209	.228
	Erkek	38	115.00	15.57			
Mesleki Benlik Saygısı	Kadın	205	135.01	12.45	45.089	1.657	.104
	Erkek	38	130.34	16.54			

Tablo 4.4'te araştırma değişkenlerinin cinsiyete göre fark puanları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yüzeysel davranış, samimi davranış, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenlerinin ortalama puanları cinsiyete göre anlamlı derecede farklılık göstermemektedir ($p > .05$). Derinlemesine davranış değişkeni incelendiğinde ise, erkek katılımcıların ($\bar{X}=12.26$, $SS= 4.13$) kadın katılımcılara ($\bar{X}=10.36$, $SS=4.53$) kıyasla anlamlı derecede daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur ($t = -2.408$, $p < .05$).

Tablo 4.5: Eğitim Düzeyine Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları

	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Lisans	75	12.20	4.69	122.000	.870	.386
	Y. Lisans/ Doktora	168	11.66	3.92			
Derinlemesine Davranış	Lisans	75	11.11	4.46	241	1.034	.302
	Y. Lisans/ Doktora	168	10.46	4.54			
Samimi Davranış	Lisans	75	12.25	1.85	241	-.127	.899
	Y. Lisans/ Doktora	168	12.29	1.84			
Duygu Düzenleme	Lisans	75	49.79	7.54	241	-.698	.486
	Y. Lisans/ Doktora	168	50.47	6.83			
Psikolojik Sermaye	Lisans	75	112.93	15.41	241	.403	.687
	Y. Lisans/ Doktora	168	112.11	14.31			
Mesleki Benlik Saygısı	Lisans	75	134.11	13.96	241	-.139	.889
	Y. Lisans/ Doktora	168	134.36	12.95			

Tablo 4.5'te araştırma değişkenlerinin eğitim düzeyine göre fark puanları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yüzeysel davranış,

derinlemesine davranış, samimi davranış, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenlerinin ortalama puanları eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > .05$)

Tablo 4.6: Mesleklere Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları

	Meslek	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Psikolog	157	11.59	3.86	119.704	-.483	.630
	Psikolojik Danışman	74	11.89	4.76			
Derinlemesine Davranış	Psikolog	157	10.20	4.36	229	-2.339	.020
	Psikolojik Danışman	74	11.68	4.68			
Samimi Davranış	Psikolog	157	12.20	1.79	229	-1.279	.202
	Psikolojik Danışman	74	12.54	2.02			
Duygu Düzenleme	Psikolog	157	49.73	7.22	229	-1.456	.147
	Psikolojik Danışman	74	51.19	6.93			
Psikolojik Sermaye	Psikolog	157	110.83	14.68	229	-1.991	.048
	Psikolojik Danışman	74	114.96	14.73			
Mesleki Benlik Saygısı	Psikolog	157	133.78	13.62	229	-.610	.543
	Psikolojik Danışman	74	134.93	13.06			

Tablo 4.6’da araştırma değişkenlerinin mesleklere göre fark puanları gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yüzeysel davranış, samimi davranış, duygu düzenleme ve mesleki benlik saygısı ölçeklerinin ortalama puanları mesleklere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > .05$). Derinlemesine davranış ($t = -2.339$, $p < .05$) ölçeği incelendiğinde psikolojik danışmanların ($\bar{X}=11.68$, $SS= 4.68$) psikologlara ($\bar{X}=10.20$, $SS=4.36$) kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur. Benzer şekilde, psikolojik sermaye ($t = -1.991$, $p < .05$) ölçeği incelendiğinde ise, psikolojik danışmanların ($\bar{X}=114.96$, $SS= 14.73$) psikologlara ($\bar{X}=110.83$, $SS=14.68$) kıyasla anlamlı düzeyde daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

Tablo 4.7: Çalışılan Gruba Göre Değişkenlerin T Testi Fark Puanları

	Çalışılan Grup	N	\bar{X}	SS	Sd	t	p
Yüzeysel Davranış	Çocuk ve Ergen	97	12.10	4.30	241	.841	.401
	Yetişkin	146	11.64	4.08			
Derinlemesine Davranış	Çocuk ve Ergen	97	10.59	4.48	241	-.199	.843
	Yetişkin	146	10.71	4.56			
Samimi Davranış	Çocuk ve Ergen	97	12.59	1.66	241	2.171	.031
	Yetişkin	146	12.07	1.93			
Duygu Düzenleme	Çocuk ve Ergen	97	50.10	7.24	241	-.281	.779
	Yetişkin	146	50.36	6.94			
Psikolojik Sermaye	Çocuk ve Ergen	97	113.41	14.67	241	.908	.365
	Yetişkin	146	111.67	14.61			

Mesleki Benlik Saygısı	Çocuk ve Ergen	97	133.91	13.50	241	-.361	.718
	Yetişkin	146	134.53	13.11			

Tablo 4.7’de araştırma değişkenlerinin çalışılan gruplara göre fark puanları tabloda gösterilmektedir. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı değişkenlerinin ortalama puanları çalışılan gruplara göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > .05$). Samimi davranış değişkeni incelendiğinde ise, çocuk ve ergen ile çalışan katılımcıların ($\bar{X}=12.59$, $SS= 1.66$) yetişkin ile çalışan katılımcılara ($\bar{X}=12.07$, $SS=1.93$) kıyasla anlamlı derecede daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur [$t(241) = 2.171$, $p < .05$].

Tablo 4.8: Yaş, Deneyim ve Gelire göre Değişkenlerin Fark Puanları

	Yaş		Deneyim		Gelir	
	r	p	r	p	r	p
Yüzeysel Davranış	-.232**	<.001	-.182**	.005	.005	.939
Derinlemesine Davranış	-.061	.346	-.043	.502	.036	.577
Samimi Davranış	.202**	.002	.205**	.001	.135*	.036
Duygu Düzenleme	-.026	.692	.029	.653	.111	.084
Psikolojik Sermaye	.210**	<.001	.256**	<.001	.301**	<.001
Mesleki Benlik Saygısı	.153*	.017	.089	.168	.110	.87

Tablo 4.8’de katılımcıların yaşları, deneyim süreleri, gelirleri ile duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular, duygu düzenleme, mesleki benlik saygısı puanları arasındaki ilişkinin incelendiği verilerin analizlerinden elde edilen sonuçlar paylaşılmıştır. Katılımcıların yaşları, deneyim

süreleri ve gelirlerinin normal dağılım göstermemesi sebebi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi için Spearman korelasyon analizi uygulanmıştır.

Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yaşlarının yüzeysel davranış ile arasında negatif ve anlamlı ($r = -.232, p < .01$), samimi davranış ile arasında pozitif ve anlamlı ($r = .202, p < .05$), psikolojik sermaye ile pozitif ve anlamlı ($r = .210, p < .01$), mesleki benlik saygısı ile pozitif ve anlamlı ($r = .153, p < .05$) bir ilişki bulunmaktadır. Derinlemesine davranış ($r = -.061, p > .05$) ve duygu düzenleme ($r = -.026, p > .05$) değişkenleri ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların deneyim sürelerinin yüzeysel davranış ($r = -.182, p < .05$) ile arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Aynı zamanda, deneyim süresinin, samimi davranış ($r = .205, p < .01$) ve psikolojik sermaye ($r = .256, p < .01$) ile de pozitif ve anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır. Derinlemesine davranış ($r = -.043, p > .05$) ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Duygu düzenleme ve mesleki benlik saygısı ile katılımcıların deneyim süreleri arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Tablo 4.8).

Katılımcıların gelir düzeylerinin; samimi davranış ($r = .135, p < .05$) ve psikolojik sermaye ($r = .301, p < .01$) ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygu düzenleme ve mesleki benlik saygısı değişkenleri ile katılımcıların gelir düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Tablo 4.8).

4.4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmanın değişkenlerini oluşturan duygusal emeğin alt boyutları yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı arasındaki ilişki değişkenlerin normal dağılımı sebebi ile Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir (Tablo 4.9).

Tablo 4.9: Değişkenler Arası Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2	3	4	5	6	
1	Yüzeysel Davranış	r	1					
		p						
2	Derinlemesine Davranış	r	.269**	1				
		p	<.001					
3	Samimi Davranış	r	-.509**	-.022	1			
		p	<.001	.734				
4	Duygu Düzenleme	r	-.066	.031	.067	1		
		p	.308	.633	.299			
5	Psikolojik Sermaye	r	-.248**	.052	.292**	.259**	1	
		p	<.001	.416	<.001	<.001		
6	Mesleki Benlik Saygısı	r	-.349**	-.041	.345**	.222**	.524**	1
		p	<.001	.527	<.001	<.001	<.001	

Tablo 4.9’da da gösterildiği gibi, analizden elde edilen sonuçlara göre, yüzeysel davranışın; derinlemesine davranış ($r = .269$, $p < .01$) ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda, yüzeysel davranışın; samimi davranış ($r = -.509$, $p < .01$) psikolojik sermaye ($r = -.248$, $p < .01$) ve mesleki benlik saygısı ($r = -.349$, $p < .01$) ile arasında negatif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Korelasyon analizine göre, yüzeysel davranış ile duygu düzenleme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Derinlemesine davranışın; samimi davranış ($r = -.022, p > .05$) ve mesleki benlik saygısı ($r = -.041, p > .05$) ile arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur. Duygu düzenleme ve psikolojik sermaye ile derinlemesine davranış arasında ise bir anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Samimi davranışın; psikolojik sermaye ($r = .292, p < .01$) ve mesleki benlik saygısı ($r = .345, p < .01$) ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Samimi davranışın duygu düzenleme ile arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygu düzenlemenin; psikolojik sermaye ($r = .259, p < .01$) ve mesleki benlik saygısı ($r = .222, p < .01$) ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Psikolojik sermayenin, mesleki benlik saygısı ($r = .542, p < .01$) ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Tablo 4.9)

4.5. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında, duygu düzenleme becerisi, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının; duygusal emeğin alt boyutlarından olan, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duyguları birlikte ne düzeyde yordadığını belirlemek amacı ile her alt boyut için çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizi yapılmadan önce, çoklu regresyon analizi gereklilikleri kontrol edilmiş, analize uygunluk için gereken şartların mevcut olduğu görülmüştür. Sağlanan şartlar şu şekilde açıklanabilir: öncelikli olarak analizi yapılacak sürekliliği olan bir bağımlı değişken ile ilişkisine bakılacak olan ve normal dağılım gösteren üç bağımsız değişken belirlenmiştir. Nokta dağılım grafiğinde (scatter plot) bağımlı-bağımsız değişkenlerin arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmüştür. Bağımlı-bağımsız değişkenlerin korelasyon katsayılarının ($r < .80$) olması şartının sağlandığı görülmüştür. 1'den küçük olması beklenen Cook Uzaklığı değeri, yüzeysel davranış için .091; derinlemesine davranış için .097; samimi duygular için .000 olarak bulunmuş, değerlerin uç değer olarak alınmadığını desteklemiştir (Cook ve Weisberg, 1982). Değişkenlerin eş varyanslı dağılımına ilişkin histogram şekilleri incelenmiş, eşit dağılım şartının sağlandığına karar verilmiştir. Hata bağımsızlığının kontrolü için 0-4 aralığında olması beklenen Durbin-Watson katsayısı incelenmiş, değerleri yüzeysel davranış için 2.154; derinlemesine davranış için 1.881; samimi duygular için 1.959 olarak bulunmuştur. Benzer şekilde, VIF değerleri de duygu düzenleme ölçeği için 1.085, psikolojik sermaye ölçeği için 1.431 ve mesleki benlik saygısı ölçeği için 1.401 olarak bulunmuştur. Bu duruma göre, bağımlı değişken değerlerine göre hataların bağımsız olduğu ve çoklu doğrusallık sorununun bulunmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 4.10: Duygu Dzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Yzeyeysel Davranış Dzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

	B	SH	β	t	p	R	R ²	F
Sabit	4.502	.473		9.522	<.001			
Duygu Dzenleme	.017	.061	.018	.288	.774			
Psikolojik Sermaye	-.074	.081	-.066	-.912	.363	.366	.123	12.251**
Mesleki Benlik Saygısı	-.510	.110	-.331	-4.632	<.001			

** $p < 0.01$

Tablo 4.10'da da gösterildiği üzere, duygusal emeğin alt boyutlarından olan yzeyeysel davranış üzerine yapılan çoklu doğrusal regresyon analiz sonucuna göre modelin anlamlı olduğu bulunmuştur ($F = 12.251$, $p < .001$). Analize göre, bağımsız değişkenler birlikte yzeyeysel davranıştaki değişimin %12.3'ünü ($R^2 = .123$) açıklamaktadır. Değişkenlerin etkileri ayrı ayrı incelendiğinde, mesleki benlik saygısının ($\beta = -.331$; $t = -4.632$; $p < .01$), yzeyeysel davranış üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duygu dzenleme ($\beta = .018$; $t = .288$; $p > .05$) ve psikolojik sermayenin ($\beta = -.066$; $t = -.912$; $p > .05$) ise, yzeyeysel davranış üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkilerinin olmadığı görülmektedir.

Tablo 4.11: Duygu Dzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Derinlemesine Davranış Dzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

	B	SH	β	t	p	R	R ²	F
Sabit	2.728	.830		3.285	.001			
Duygu Dzenleme	.034	.107	.021	.318	.751			
Psikolojik Sermaye	.219	.142	.119	1.539	.125	.115	.001	1.066
Mesleki Benlik Saygısı	-.283	.193	-.112	-1.464	.145			

F için p = .364

Tablo 4.11’de gösterildiği gibi duygusal emeğin alt boyutlarından derinlemesine davranış üzerine yapılan regresyon analiz sonucuna göre modelin anlamlı olmadığı bulunmuştur ($F = 1.066$, $p > .05$). Bu analize göre, bağımsız değişkenler birlikte derinlemesine davranıştaki değişimin %01’ine ($R^2 = .001$) karşılık gelmektedir. Derinlemesine davranış düzeyinde; duygu düzenleme ($\beta = .021$; $t = .318$; $p > .05$), psikolojik sermaye ($\beta = .119$; $t = 1.539$; $p > .05$) ve mesleki benlik saygısının, ayrı olarak da istatistiksel açıdan anlamlı bir etki sağlamadıkları görülmektedir. Bu analiz sonucuna göre, bu değişkenlerin derinlemesine davranışı açıklamakta yetersiz kaldığı bulunmuştur.

Tablo 4.12: Duygu Dzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Samimi Davranış Dzeyi Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

	B	SH	β	t	p	R	R ²	F
Sabit	1.816	.424		4.284	<.001			
Duygu Dzenleme	-.032	.054	-.037	-.595	.552			
Psikolojik Sermaye	.171	.073	.170	2.357	.019	.373	.128	12.811**
Mesleki Benlik Saygısı	.365	.099	.263	3.700	<.001			

** $p < 0.01$

Tablo 4.12’de yer alan bilgilere göre, duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranış üzerine yapılan regresyon analiz sonucuna göre modelin anlamlı olduğu bulunmuştur ($F = 12.811$, $p < .01$). Bu analize göre, bağımsız değişkenler birlikte samimi davranıştaki değişimin %12.8’ini ($R^2 = .128$) açıklamaktadır. Değişkenlerin etkileri ayrı olarak incelendiğinde, psikolojik sermaye ($\beta = .170$; $t = 2.357$; $p < .05$) ve mesleki benlik saygısının samimi davranış pozitif ve anlamlı olarak etkiledikleri görülmektedir. Duygu düzenlemenin ($\beta = -.037$; $t = -.595$; $p > .05$) ise, samimi davranış üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma kapsamında, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının duygusal emek ile ilişkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde ise, öncelikli olarak bu çalışma kapsamında elde edilen araştırma bulguları literatürde bulunan mevcut bulgulara göre değerlendirilmektedir. Daha sonrasında ise, mevcut araştırmanın sonucuna yer verilmektedir. Son olarak ise, gelecekte yapılacak olan çalışmalara dair öneriler sunulmaktadır.

5.1. Tartışma

5.1.1. Değişkenler Arasındaki Korelasyonların Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, duygu düzenleme, psikolojik sermaye, mesleki benlik saygısı ve duygusal emeğin alt boyutlarının kendi aralarında anlamlı bir ilişkiye sahip olup olmadıkları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, yalnızca duygusal emeğin alt boyutları ile duygu düzenleme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, diğer bütün değişkenlerin ise kendi aralarında anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunmuştur.

a) Duygusal Emek Alt Boyutlarının Birbirleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Mevcut tez kapsamında, duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duyguların arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yapılan analize göre, yüzeysel davranış ile derinlemesine davranış arasında pozitif ve anlamlı, yüzeysel davranış ile samimi duygular arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuş, derinlemesine davranış ile samimi duygular arasında ise anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatür çalışmaları incelendiğinde, yüzeysel davranış ile derinlemesine davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu; samimi duygular ile arasında negatif ve anlamlı ilişkinin olduğu çalışmalar bulunmaktadır ve bu çalışmalarda derinlemesine davranış ile samimi davranış arasında da mevcut çalışmadan farklı olarak, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu belirtilmektedir (Alev ve Bozbayındır, 2018: 1795; Boru, 2022: 65; Diefendorff vd., 2005: 349; Kaya vd., 2017: 529; Medet Bukni, 2019: 74). Literatürdeki bazı araştırmalarda ise, duygusal emeğin bütün alt boyutlarının birbirleri ile pozitif ve

anlamli bir iliskisi olduğu paylaşılmaktadır (Ghanizadeh ve Royaei, 2015, 145; Hu, 2023: 7; Kar Sönmez, 2021: 315). Başka çalışmalarda ise yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış arasında pozitif ve anlamli bir ilişki bulunmuştur (Aziz vd., 2008: 373; Oral ve Köse, 2011: 485). Mevcut çalışma ve literatür bulgularının ortak noktasının yüzeysel davranış ile derinlemesine davranış arasında pozitif ve anlamli bir ilişkinin olması şeklinde belirtilebilir. Grandey (2000: 108), duygusal emeğin alt boyutları arasındaki süreci ve ilişkiyi; bireylerin öncelikli olarak derinlemesine davranışı denedikleri, eğer derinlemesine davranış kullanılmaz ise, yüzeysel davranışa geçildiği şeklinde açıklamaktadır. Bu durum, iki davranışın da emek gerektirmesi ve duygular üzerinde bir kontrole gereksinim duyulması sebebi ile pozitif ve anlamli bir ilişkiye sahip oldukları şeklinde açıklanabilir. Yine, bu araştırma bulgularının çoğunluğunun yüzeysel davranış ile samimi duygular arasında negatif ve anlamli bir ilişki bulunduğu söylenebilir. Bu durumun, bireylerin yüzeysel davranış gerçekleştirirken kendi hissetmedikleri duyguları yansıtmaları ile kendi hissettikleri duyguları yansıttıkları samimi davranışlarının arasındaki ilişkinin anlaşılmasında önemli bir göstergedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 107) ise, duygusal emek davranışlarının sürecini; kişiler, samimi davranışlar sergilerken kendi hissettikleri ile onlardan beklenen gösterim kurallarının uyuşmadığı noktada, beklenen duyguyu yansıtmak için yüzeysel veya derinlemesine davranış stratejilerine geçtiği şeklinde vurgulamaktadır. Mevcut çalışma ve literatürdeki bilgilerin ışığında, farklı bulgular bulunsada da araştırmaların çoğunluğunda, yüzeysel davranış ile samimi davranış arasında negatif ve anlamli; derinlemesine davranış ile hem yüzeysel davranış hem de samimi davranış arasında pozitif ve anlamli bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

b) Duygusal Emek ile Duygu Düzenleme Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, duygusal emeğin alt boyutları ile duygu düzenleme arasında herhangi anlamli bir ilişki bulunamamıştır. Literatür incelendiğinde, Totterdal ve Holman (2003: 55) tarafından yapılan araştırmada, duygu düzenlemenin duygusal emeğin anlaşılmasında kullanılabilecek anlamli bir değişken olduğu belirtilmektedir. Grandey (2000: 99) ise, duygu düzenleme ile duygusal emek arasında benzerliklerin olduğunu, birbirleri ile ilişkili olduklarını dile getirmektedir. Mevcut çalışmanın aksine, bu bilgiler ile benzer sonuç veren, duygu düzenleme ile duygusal emek arasında pozitif anlamli bir ilişki olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Ghanizadeh ve Royaei, 2015: 145; Hu, 2023: 1). Duygu düzenleme ile duygusal emek

arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olmasının sebebi Hu (2023; 9) tarafından, bireylerin duygularını düzenledikleri zaman, duygusal emeğin sonucunda oluşan hisler ve duygularla daha iyi baş edebilmeleri şeklinde açıklanmıştır. Mevcut çalışmada, literatürden farklı olarak duygu düzenleme ile duygusal emek davranışı arasında bir ilişkinin bulunmamasının örneklem gruplarının farklılığından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Ruh sağlığı çalışanlarında duygu düzenleme ile duygusal emek arasındaki ilişkinin incelendiği başka bir çalışmaya ulaşılamaması nedeni ile yeterli olarak karşılaştırılacak bir veri bulunamamıştır.

c) Duygusal Emek ile Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, psikolojik sermayenin yüzeysel davranış ile arasında negatif ve anlamlı bir ilişki; samimi davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye ile derinlemesine davranış arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatür incelemesi yapıldığında, bu iki değişkeninin ilişkisi arasında farklı bulguların olduğu görülmektedir. Örneğin, otel çalışanları özelinde psikolojik sermayenin duygusal emeğin bütün alt boyutları ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu gösteren bir çalışma mevcuttur (Kar Sönmez, 2018: 315). Ülker ve Gizir (2023: 215) tarafından öğretmenler ile yapılan çalışma da değişkenler arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğu sonucunu desteklemektedir. Bu duruma karşılık, ruh sağlığı çalışanları, turizm ve banka çalışanları ile yapılan araştırmalarda, psikolojik sermayenin, derinlemesine davranış ve samimi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu, yüzeysel davranış ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığını belirten çalışmalar da mevcuttur (Boru, 2022: 68; Kapu vd., 2020: 801; Kaya vd., 2017: 529; Medet Bukni: 74). Hemşireler ve Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri özelinde yapılan farklı iki çalışmada ise, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında negatif anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur (Metin ve Öcal, 2022: 777; Nam ve Noh, 2021: 292). Aziz vd. (2018: 378) ise yaptıkları araştırma sonucunda psikolojik sermayenin yüzeysel davranış ile negatif, derinlemesine davranış ile pozitif bir ilişkisi olduğu sonucunu alana kazandırmıştır. Mevcut çalışma ve literatür ışığında psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir fakat değişkenlerin birbirleri ile arasındaki ilişkilerin pozitif veya negatif olduğuna dair kesin bir sonuca ulaşılamamaktadır.

Bulgular arasındaki bu farklılıkların sebeplerinden bir tanesinin, çalışılan örneklem grubunun çeşitliliğinden kaynaklanabileceğini belirtilmektedir (Metin ve Öcal, 2022: 789). Psikolojik sermaye ile derinlemesine davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunmasının ise, psikolojik sermayeden yüksek puan alan bireylerin duyguların hissedilen duygulardan farklı yansıtılmasını gerektiren yüzeysel davranış yerine, kendi duygularını değiştirmeyi içeren derinlemesine davranışı tercih etmeleri şeklinde yorumlanmıştır (Aziz vd., 2018: 378). Gelecek çalışmalarda, psikolojik sermaye ile duygusal emek ilişkisinin daha net anlaşılabilmesi için, farklı çalışma sektörleri arasında veya duygusal emeğin alt boyutları ile psikolojik sermaye ilişkisinde ayırt edici olabilecek tükenmişlik düzeyi veya meslekleri hakkında algıladıkları zorluk düzeyi gibi değişkenler ile çalışılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

d) Duygusal Emek ile Mesleki Benlik Saygısı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Bu çalışma kapsamında, duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular ile mesleki benlik saygısı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, mesleki benlik saygısının yüzeysel davranış ile arasında negatif ve anlamlı bir ilişki; samimi davranış ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Derinlemesine davranış ile mesleki benlik saygısı arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatür çalışmaları incelendiğinde, Çelebi ve Bilen (2024: 641) tarafından yapılan benlik saygısı ile duygusal emek ilişkisi, mevcut çalışma bulgularını desteklemektedir. Yapılan bir araştırma sonucunda, yüzeysel davranışın tükenmişlik, duygusal yorgunluk, işten ayrılma gibi, duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur (Boru, 2022: 40). Bu durumun, yüzeysel davranış ile mesleki benlik saygısı arasındaki ilişkinin negatif ve anlamlı olmasını desteklediği düşünülmektedir. Fakat, Kahyaoğlu (2023: 118) tarafından yapılan bir çalışmada ise, duygusal emeğin benlik saygısına etkisi ele alınmış, sadece derinlemesine davranışın benlik saygısını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Bu durum, mevcut çalışmadaki bulgudan farklılaşmaktadır. Bu farklılığın, araştırma yapılan örneklem gruplarında yer alan mesleklerin farklılığından kaynaklanabileceği, bireylerin mesleklerinden beklentileri ve duygusal emek davranışları sonrasında yaşadıkları iş tatminlerinin de incelenmesinin önem taşıdığı düşünülmektedir. Duygusal emek, benlik saygısı ve tükenmişliğin incelendiği başka

bir çalışmada ise, duygusal emek ile benlik saygısı arasında bir anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Kilerci, 2020: 43). Mesleki benlik saygısı ve duygusal emek ilişkisini inceleyen çalışmaların son yıllarda yapılmaya başlandığı, bu sebeple bu bulguların karşılaştırılması için yeteri kadar farklı çalışmanın bulunmadığının da belirtilmesi gerekmektedir.

e) Duygu Düzenleme, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, bağımsız değişkenler olarak ele alınan duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı arasındaki ilişkiler de değişkenlerin daha iyi betimlenmesi amacı ile incelenmiştir. Bu bağlamda, öncelikli olarak duygu düzenleme ile psikolojik sermaye arasında yapılan korelasyon analizinde, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Literatür çalışmaları incelediğinde, mevcut bulgunun literatür ile benzerlik gösterdiği söylenebilmektedir. Duygu düzenleme ile psikolojik sermaye arasında pozitif bir ilişki vardır ve duygu düzenleme becerisi yüksek olan bireylerin psikolojik sermaye düzeylerinin de yüksek olduğu görülmektedir (Liu vd., 2023: 5; Tang ve He, 2022: 6). Gu vd. (2023: 1) tarafından yapılan bir araştırmada ise, duygu düzenlemenin psikolojik sermaye ve bireylerin dayanıklılık düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirtilmektedir. Mevcut çalışma kapsamında, duygu düzenleme ile psikolojik sermaye arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkinin de literatür bulguları ile uyumlu olduğunu görülmektedir. Duygu düzenleme ile mesleki benlik saygısı üzerine yapılan korelasyon analizinde, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre, duygu düzenlemeyi etkili bir şekilde gerçekleştiren bireylerin mesleki benlik saygıları da artmaktadır. Mesleki benlik saygısı ve duygu düzenleme arasındaki ilişki üzerine direkt bir çalışma bulunmadığı için, duygu düzenleme ile benlik saygısı üzerine yapılan literatür çalışmaları incelenmiştir. Yapılan literatür çalışmaları, mevcut çalışma kapsamında bulunan sonuçlar ile benzerlik göstermekte, etkili gerçekleştirilen duygu düzenleme ile benlik saygısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu desteklemektedir (Demirtaş, 2018: 494; Fernandes vd., 2022: 795; Mouatsou ve Koutra, 2023: 741; Li, Fu vd., 2023: 5). Son olarak ise, psikolojik sermaye ile mesleki benlik saygısı arasında yapılan korelasyon analizinde, pozitif ve anlamlı bir etki bulunmuştur. Literatür çalışmaları incelendiğinde de mevcut çalışma bulgularının literatür ile benzer olduğu görülmektedir. Psikolojik sermaye ile benlik saygısı arasında yapılan araştırma

sonuçlarına göre de bu iki değişkenin arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur (Gujar ve Ali, 2019: 88; Hameed vd., 2022: 28; Hong vd., 2020: 121; Li, Wang vd., 2023: 732; Wang vd., 2017: 6). Bu durumda, çalışma kapsamında ele alınan bağımsız değişkenlerin de birbirleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ve bağımlı değişken olan duygusal emek davranışlarına etkisinin birlikte incelenmesini destekler nitelikte olduğu düşünülmektedir.

5.1.2. Regresyon Analizinin Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında, duygu düzenleme becerisi, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının; duygusal emeğin alt boyutlarından olan, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duyguları birlikte ne düzeyde yordadığını belirlemek amacı ile her alt boyut için ayrı olarak çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

a) Yüzeysel Davranışa Göre Regresyon Analizinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışmada ilk olarak, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışı ne kadar yordadığı incelenmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, model anlamlı bulunmuş ve bu üç değişkenin birlikte yüzeysel davranışın yüzde 12.3'ünü açıkladığı ve düşük bir etki düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Yapılan bu regresyon analizinde bireylerin kendi duygularını bastırmaları ve hissetmediklerini yansıtmaları sebebiyle; psikolojik sermaye, mesleki benlik saygısı ve duygu düzenlemenin yüzeysel davranışı negatif ve anlamlı olarak etkileyeceği varsayılmıştır fakat değişkenlerin etkisi ayrı ayrı incelendiğinde, yalnızca mesleki benlik saygısının yüzeysel davranış üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu; duygu düzenleme ve psikolojik sermayenin yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Literatür çalışmaları incelendiğinde de benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Medet Bukni (2019: 76) tarafından yapılan, psikolojik sermayenin yüzeysel davranışı ne kadar etkilediğinin incelendiği çalışmada, psikolojik sermayenin yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Boru (2018: 69) ise kendi araştırmasında, psikolojik sermayenin yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını belirtmektedir. Benzer bir şekilde, Kapu vd. (2020: 802) psikolojik sermayenin yüzeysel davranışı anlamlı olarak etkilemediğini belirtmektedir. Yüzeysel davranışın, tipik olarak olumsuz duyguları içermesi ve bireylerin bu duyguları bastırmasına bağlı olarak olumsuz sonuçlar ile karşılaştıkları belirtilmekte, önemli

olanın duyguların bastırılması değil, kontrol edilmesi olduğuna vurgu yapılmaktadır (Semmer vd., 2016: 46). Yüzeysel davranışın duyguları bastırmayı içermesi ve etkili olmasa bile duygu kontrolünü içermesi sebebi ile, duygu düzenlemeyi içeren yüzeysel davranış ile arasında bir ilişkinin çıkmaması, bireylerin duygu düzenlemesi yapamadığında duygusal emek davranışı üzerinde etkili olamayacaklarını göstermektedir. Mevcut çalışmanın analizinde anlamlı bir etkinin bulunmaması duygu düzenleme ölçeğinin fazla soru içermemesinden de kaynaklanıyor olabilir. Oral ve Köse (2011: 488) ise, hekimler ile yaptıkları bir araştırma sonucunda, yüzeysel davranışın bireylerdeki iş tatminini azalttığına dikkat çekmektedir. Böylelikle, mesleki benlik saygısı ile yüzeysel davranış arasındaki ilişkinin beklenildiği gibi olduğu söylenebilmektedir. Bunun sebebi, yüzeysel emek davranış düzeyinin yüksek olmasının bireylerde tükenmeye sebep olacağı bilinmektedir (Grandey, 1999: 18-19). Mesleki benlik saygısı ile yüzeysel davranış arasındaki negatif ve anlamlı etkinin bulunduğu sonuca göre, ruh sağlığı çalışanlarının mesleki benlik saygılarının yüksek olması önem taşımaktadır. Ulaşılan sonuçların detaylandırılması ve etkisinin anlaşılabilmesi için gelecekteki çalışmalarda yüzeysel davranışa neden olabilecek Morris ve Feldman (1996: 996) tarafından duygusal emeğin alt boyutu olarak ele alınan duygusal emek davranışlarının gösterim süresi, harcanan çaba, gösterim sıklığı gibi değişkenlerin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Böylelikle, meslekler arasındaki algılanan iş yükü ve beklenen gösterim davranışlarının etkisi ve sonuçları üzerine daha kapsayıcı yorumlara ulaşılabilir.

b) Derinlemesine Davranışa Göre Regresyon Analizinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışmada, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının, duygusal emeğin alt boyutu olan derinlemesine davranışı ne kadar yordadığı incelenmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, modelin anlamlı olmadığı bulunmuştur. Bu üç değişkenin birlikte derinlemesine davranışın yüzde 0.1'ine karşılık geldiği ve derinlemesine davranışa etkisini açıklamakta yetersiz kaldığı görülmektedir. Değişkenlerin ayrı ayrı etkisi incelendiğinde de derinlemesine davranış üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadıkları bulunmuştur. Bulunan bu sonucun beklenenden farklı olduğu söylenebilir. Yapılan bu regresyon analizinde, duygu düzenlemenin derinlemesine davranış ile pozitif olması varsayılmıştır. Bunun sebebi, derinlemesine davranışın duygu düzenlemeyi gerektirmesi ve kişinin duygularını kendi kontrolünde tutmasını içermesinden dolayıdır. Literatür çalışması

incelendiğinde, Medet Bukni (2019: 77) tarafından yapılan regresyon analizinde, psikolojik sermayenin derinlemesine davranış üzerinde yüzde 6.4 olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu bilgi ile benzerlik gösteren başka bir araştırmada ise, derinlemesine davranışın psikolojik sermayeden olumlu yönde etkilendiği ve psikolojik sermayenin derinlemesine davranışın yüzde 7.7'lik bölümünü açıkladığı bulunmuştur (Boru, 2018: 70). Bu iki çalışmadan farklı olarak, mevcut çalışmada psikolojik sermayenin anlamlı bir farklılık göstermemesinin sebebi örneklem grubu arasındaki farklılıktan kaynaklanıyor olabilir. Örneğin, bu analizin yapıldığı yaş grubuna bakılmasının önemli olabileceği düşünülmektedir çünkü psikolojik sermaye, zaman içerisinde elde edilen beceri ve tecrübelerin birleşmesi ile oluşan bireysel farkındalığa dayanmaktadır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013: 304). Mamacı (2021: 2043) ise, bireylerin derinlemesine davranışlarına bağlı olarak iletişimde oldukları kişilerden olumlu dönütler almanın özyeterlik algılarını artırdığını böylelikle daha başarılı olduklarına dikkat çekmektedir. Kapu vd. (2020: 803) tarafından banka çalışanları ile yapılan araştırmada, psikolojik sermayenin derinlemesine davranışın yüzde 6.4'ünü açıkladığı görülmektedir. Farklılıkların daha iyi anlaşılabilmesi için demografik bilgi formunda paylaşılan, derinlemesine davranış ile anlamlı ilişkisi bulunan meslek, deneyim süresi ve cinsiyet gibi değişkenlerle incelenmesi önem arz ettiği düşünülmektedir. Bu değişkenlere ek olarak, algılanan kurumsal ve sosyal destek düzeylerinin de derinlemesine davranışı ne kadar etkilediğine dair bir araştırma yapılmasının, derinlemesine davranışı anlamak konusunda destekleyici bir bilgi sunacağı düşünülmektedir. Mesleki benlik saygısının derinlemesine davranış üzerine anlamlı bir etkisinin bulunmama sebebinin örneklem grubundaki deneyim süresinin normal dağılıma sahip olmamasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Örneğin, Carmel (1997: 591) tarafından bireylerin kendi mesleki yeterliliklerine, gösterdikleri performanslara ve hissettikleri değerlere ilişkin olumlu veya olumsuz tutumları olarak tanımlanan ve süreç isteyen mesleki benlik saygısının oluşması için deneyim süresinin etkili olabileceği düşünülmektedir. Oral ve Köse (2011: 488)'in hekimler ile yaptıkları araştırmada ise, derinlemesine davranışın iş doyumuna bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu duruma bağlı olarak, derinlemesine davranışın olumlu ve olumsuz sonuçları hakkında detaylı bir bilgi bulunamadığı, literatür çalışmalarında da sonuçların karşılaştırılmasını mümkün kılacak, birebir aynı değişkenleri içeren araştırmaların bulunmadığı söylenebilir. Gelecek araştırmalarda mevcut tezin bulgularının

kullanılması ve yeni bulgular ile arasındaki benzerlik ve farklılıkların karşılaştırılmasının daha kapsayıcı bilgilere ulaşılmasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

c) Samimi Davranışa Göre Regresyon Analizinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının, duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranışı ne kadar yordadığı incelenmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, model anlamlıdır ve bu üç değişkenin birlikte yüzeysel davranışın yüzde 12.8'ini açıkladığı görülmektedir. Değişkenlerin ayrı ayrı etkisi incelendiğinde, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının samimi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu; duygu düzenlemenin ise samimi davranış üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu regresyon analizinin sonuçlarına göre, bu analizden beklenen varsayımlar ile bulgular arasında kısmi bir uyumun olduğu söylenebilir. Mesleki benlik saygısı ile samimi davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin çıkmasında, kişilerin, hissettikleri duyguyu değiştirmek için özel bir çaba harcamamasının da etkili olabildiği düşünülmektedir (Mamacı, 2021: 2035). Bu durum, yüzeysel davranış ile mesleki benlik saygısı arasındaki anlamlı ve negatif ilişkiye bakılarak da söylenebilir. Samimi davranış ile psikolojik sermaye arasındaki pozitif ve anlamlı ilişki, literatür çalışmaları ile benzerlik göstermektedir. Medet Bukni (2019: 78) tarafından yapılan regresyon analizinde, psikolojik sermayenin samimi davranış üzerinde yüzde 16.3 olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Farklı bir araştırmada ise, samimi davranışın psikolojik sermayeden olumlu yönde etkilendiği ve psikolojik sermayenin samimi davranışın yüzde 12'lik kısmını etkilediği görülmektedir (Boru, 2018: 70-71). Kapu vd. (2020: 804) ise banka çalışanları ile yaptıkları araştırmada, psikolojik sermayenin samimi duyguların yüzde 16.3'ünü açıkladığını belirtmektedir. Bireylerin kendi içsel kaynaklarını içeren psikolojik sermaye kavramının samimi davranışa pozitif ve anlamlı bir etkide bulunması, bireylerin kendi hissettikleri duyguları istedikleri gibi yansıtma ve yüzeysel veya derinlemesine davranıştaki gibi davranış gösterim zorunluluğu hissetmemesinin sonucunda oluşabilmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79). Davranış gösterim zorunluluğunun olmaması ise, bireylerde davranış ve duygu düzenleme gerekliliğini ortadan kaldırmaktadır. Duygu düzenleme ile samimi davranış arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmamasında, duygu düzenleme zorunluluğunun olmamasının etkisinin olabileceği düşünülmektedir. Dienfendorff vd.

(2005: 349) tarafından yapılan araştırmada, samimi duyguların duygu gösterimi ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu, duygu gösterimlerinin davranışlarının daha fazla olduğu ve duygularını gösterme sıklığı ve süresinin de samimi duygular ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirtilmektedir. Bu duruma bağlı olarak, gelecek araştırmalarda, diğer davranış stratejilerine göre daha etkili olan samimi davranış ile ilişkili olabilecek değişkenlerin incelenmesinin, ruh sağlığı çalışanlarının samimi duygu düzeyini artıracak değişkenlerin desteklenmesi ve karşılaşılabilecek olumsuz sonuçların azaltılması noktasında önem taşıdığı düşünülmektedir.

5.1.3. Duygusal Emeknin Demografik Veriler Bağlamında Değerlendirilmesi

Mevcut çalışmanın bu kısmında, duygusal emek ve alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış değişkenlerinin demografik özelliklere göre bir farklılığa sahip olup olmadığı incelenmiştir. Bu inceleme kapsamında, demografik özelliklerden cinsiyet, eğitim durumu, meslek, çalışılan grup için bağımsız t testi analizi gerçekleştirilmiş; yaş, deneyim süresi ve gelirin normal dağılmaması sebebi ile spearman korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

a) Cinsiyet ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut alışma kapsamında, duygusal emeknin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış cinsiyete göre karşılaştırılmıştır. Cinsiyet, duygusal emeknin bireysel faktörleri arasında en çok incelenen değişkeni olarak ele alınmaktadır (Güngör, 2009: 175). Mevcut araştırma sonucuna göre, cinsiyetin yalnızca derinlemesine davranış ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahip olduğu ve erkeklerin derinlemesine davranış puanlarının kadınlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu sonuç, erkeklerin, karşılarındaki kişilerin duygularını anlamak için kadınlara göre daha fazla çaba harcadıklarını göstermektedir. Hochschild (1983: 168), alışma hayatında duygusal emeknin herkes tarafından gerçekleştirilmesine karşın, kadınlardan bunu göstermesinin daha fazla beklendiğini belirtmiştir fakat hem mevcut çalışmada hem de yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde farklı sonuçlar ile karşılaşılmaktadır. Örneğin, cinsiyet ile sadece yüzeysel davranış arasında anlamlı bir farklılığın bulunduğu, erkeklerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediklerini gösteren bir çalışma mevcuttur (Balcı vd., 2019: 179). Bu araştırmaya göre ise, erkeklerin hissetmedikleri duyguları onlardan beklenen gösterim kurallarına göre değiştirmek için daha fazla çaba harcamaktadır. Literatürdeki bazı çalışmalar ise, cinsiyet ile duygusal emek arasında anlamlı hiçbir farklılığın olmadığını belirtmektedir

(Boru, 2018: 74; Kar Sönmez, 2021: 316; Kaya vd., 2017: 529; Medet Bukni, 2019: 67; Nam ve Noh, 2021: 293; Oral ve Köse, 2011: 479). Bulgular arasındaki bu farklılığa, katılımcılar arasındaki cinsiyet dağılımının ve örneklem sayılarının değişikliğinin etkisi olabileceği düşünülmektedir. Oral ve Köse (2011: 470) kurumlar tarafından belirlenen ve çalışanlardan beklenen gösterim kurallarının değişebileceğini belirtmektedir, bu duruma bağlı olarak, farklı mesleklerden alınan örneklem gruplarındaki cinsiyet rollerinin de bu gösterim kurallarına göre değişebileceği düşünülmektedir. Mevcut çalışma ve literatür kapsamındaki farklı bilgiler ışığında, duygusal emek davranışının cinsiyet üzerine net bir etkisinden söz edilememekte, ruh sağlığı alanında yapılan çalışmaların bir arada değerlendirilmesinin daha açıklayıcı olabileceği düşünülmektedir.

b) Yaş ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular yaşa göre incelenmiştir. Mevcut araştırma sonucunda, yaşın yüzeysel davranış negatif ve anlamlı; samimi davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu fakat derinlemesine davranış ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu sonuçlar ile, kişilerin yaşı ilerledikçe, yüzeysel davranış daha az kullandıkları, tam tersi olarak ise, yaşları ilerledikçe daha fazla samimi davranış kullandıkları görülmektedir. Literatür incelendiğinde, yaş ile duygusal emeğin alt boyutları arasında hiçbir ilişki olmadığını gösteren (Balcı vd., 2019: 187; Boru, 2018: 94; Kar Sönmez, 2021: 316; Oral ve Köse, 2011: 481) çalışmalara karşılık, duygusal emek ile yaş arasında pozitif anlamlı bir ilişkinin olduğunu gösteren (Nam ve Noh, 2021: 293; Medet Bukni, 2019: 68) çalışmalar bulunmaktadır. Medet Bukni (2019: 68) ise, anlamlı farklılığın sadece derinlemesine davranışta olduğunu, 40+ olarak ele aldığı yaş grubunun, 20-36 yaş aralığındaki gruba göre daha yüksek puan aldıklarını belirtmektedir. Bu çalışma sonucuna göre, bireylerin ileriki yaşlarda, karşılarındaki kişilerin duygularını anlamak için kendi duygularını daha fazla bastırdıklarını göstermektedir. Yapılan araştırmalarda, yaş ile ilgili farklı verilerin bulunmasının, değişkenler arası ilişkinin farklı yöntemlerle yapılmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Örneğin, mevcut çalışma kapsamında yaş sürekli bir değişken olarak değerlendirilmiş olmasına rağmen, yapılan çalışmaların bazıları ise yaşı kategorik olarak ele almaktadır. Bu durum, duygusal emeğin yaş ile ilişkisinde

net bir sonuca varılmasını engellemektedir. İleriki çalışmalarda bu iki değerlendirme biçiminin karşılaştırılmasının etkili olabileceği düşünülmektedir.

c) Eğitim Düzeyi ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış katılımcıların eğitim düzeyine göre karşılaştırılmıştır. Lisans ve yüksek lisans/doktora olarak ayrılan karşılaştırma grubuna göre değişkenlerin hiçbirinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatür incelendiğinde, eğitim düzeyi ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını destekleyen çalışmalar bulunmaktadır (Boru, 2018: 80; Kar Sönmez, 2021: 315; Medet Bukni, 2019: 69). Duygusal emek ile yapılan ve demografik bilgilerde eğitim düzeyinin değişken olarak alındığı, farklı meslek grubunu içeren çalışmalarda da eğitim düzeyi ile duygusal emek davranışları arasında bir farklılığa rastlanmamıştır.

d) Meslek ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular, katılımcıların mesleklerine göre karşılaştırılmıştır. Toplamda 243 katılımcının dahil olduğu araştırmada, 157 psikolog, 74 psikolojik danışman ve 12 psikiyatrist yer almıştır. Psikiyatrist olan katılımcı sayısının yeterli bulunmaması ($n < 30$) sebebi ile mesleklere göre ilişki incelemesi psikologlar ve psikolojik danışmanlar arasında yapılmış ve bağımsız t-test ile gerçekleştirilmiştir.

Mevcut çalışma analizinde, psikolojik danışmanların derinlemesine davranış puanlarının, istatistiksel açıdan anlamlı olarak psikologlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre, psikolojik danışmanların karşısındaki kişinin duygularını anlamak için kendi düşünce ve hislerini psikologlara göre daha fazla bastırdıklarını söylemek mümkündür. Literatür incelendiğinde, Mamacı (2018: 2039) tarafından psikolog, psikolojik danışman, psikiyatrist ve psikoterapistler ile gerçekleştirilen araştırmada, psikolojik danışmanların diğer meslek gruplarına göre derinlemesine davranışı anlamlı olarak daha fazla kullandıkları bulunmuştur. Samimi davranışın anlamlı bir fark içermediğini fakat yüzeysel davranışın da anlamlı olarak en fazla psikiyatristler tarafından kullanıldığı belirtilmiştir. Mamak tarafından yapılan bu çalışma mevcut araştırma bulgularını, derinlemesine ve samimi davranış özelinde desteklese de yeterli sayıda psikiyatrist katılımcının olmaması sebebi ile birebir karşılaştırma yapılamamıştır. Boru (2018: 83) tarafından yapılan ve katılımcılarını;

psikolog, psikiyatir, hemşirelerin oluşturduğu farklı bir araştırmada ise meslek grupları ile duygusal emek davranışlarının arasında anlamlı hiçbir ilişki olmadığına dikkat çekilmektedir. Mevcut çalışma ve literatür araştırmalarına göre, bulgular arasında kısmen benzerlikler olsa da yapılan çalışma sayısının az olması ve örneklem gruplarının arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmaması sebebi ile kesin bir sonuca ulaşmanın doğru olmadığı düşünülmektedir.

e) Deneyim ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal duygular, katılımcıların mesleklerindeki deneyim sürelerine göre karşılaştırılmıştır. Bu çalışmada, deneyim süresinin yüzeysel davranış ve samimi davranış üzerinde anlamlı bir farklılığa sebep olduğu bulunmuştur. Yapılan analize göre, kişilerin deneyim süreleri arttıkça, yüzeysel davranışı daha az kullandıkları, bu durumun tam tersi olarak ise, deneyim süreleri arttıkça samimi davranışı daha fazla samimi davranışı kullandıkları görülmektedir. Bu durum bireylerin deneyim sürelerine bağlı olarak, iletişimde oldukları kişilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabildikleri veya kendi davranışları ile onlardan beklenen davranışların zaman içerisinde daha uyumlu hale gelmesi olarak yorumlanabilir. Deneyim süresi ile duygusal emek arasındaki ilişki için literatür çalışmaları incelendiğinde, Medet Bukni (2019: 70) tarafından yapılan çalışmada, yalnızca derinsel davranışın deneyim süresi ile anlamlı bir ilişkisi olduğu, deneyim süresi artan kişilerin daha fazla derinlemesine davranış gösterdikleri belirtilmektedir. Farklı bir çalışmada ise, deneyim süresi ile duygusal emeğin arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Nam ve Noh, 2021: 293). Diğer iki bulgunun aksine, deneyim süresinin duygusal emeğin hiçbir alt boyutu ile ilişkisi olmadığını gösteren çalışmalar da mevcuttur (Balcı vd., 2019: 179; Boru, 2018: 89; Oral ve Köse, 2011: 482). Mevcut çalışma ve literatür incelemesi sonucunda bulunan bulguların farklı olmasında, deneyim değişkeninin farklı yöntemlerle analiz edilmesinin olabileceği düşünülmektedir. Mevcut çalışmada deneyim süresi, sürekli bir değişken olarak ele alınmakta, diğer bazı çalışmalarda ise kategorik olarak değerlendirilmektedir. Bu farklılığın bir başka sebebinin ise, örneklem grubunun deneyim sürelerinin normal dağılım göstermemesi olarak düşünülmektedir. Mevcut çalışma ve literatür bilgileri ışığında, deneyim süresi ile duygusal emek ilişkisi üzerine net bir yorum yapılamamaktadır.

f) Çalışılan Grup ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış; katılımcıların hasta/danışan olarak çalıştıkları gruba göre karşılaştırılmıştır. Çocuk ve ergen ile yetişkin olarak ayrılan karşılaştırma grubuna göre, çalışılan grubun yalnızca duygusal emeğin alt boyutu olan samimi duygular ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur. Analize göre, çocuk ve ergenlerle çalışan katılımcıların samimi davranış puanları, yetişkinlerle çalışan katılımcıların puanlarına göre daha yüksek yüksektir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94) samimi davranışı, hizmeti sunan kişilerin bazı durumlarda, yoğun bir çaba göstermeden, onlardan beklenen gösterim kuralları ile kendi hissettikleri duygu ve davranışların uyumlu olması şeklinde açıklamaktadır. Bu açıklamaya göre analiz sonucu, ruh sağlığı çalışanlarının, çocuk ve ergenler ile çalıştıklarında rol yapmaya yetişkinlere göre daha az ihtiyaç duymaları, onlardan beklenen gösterim kuralları ile kendi hissettikleri duygu ve davranış biçimlerinin birbiri ile uyumlu olması olarak yorumlanabilir. Hatta kişilerin, samimi davranışlar sergilerken kendi hissettikleri ile onlardan beklenen gösterim kurallarının uyuşmadığı noktada, beklenen duyguyu yansıtmak için yüzeysel veya derinlemesine davranış stratejilerine geçtiği söylenmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107). Literatür taraması yapıldığında, duygusal emek ile çalışılan çocuk ve ergen ile yetişkin üzerine değerlendirme yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ruh sağlığı çalışanlarının çalıştıkları grupların mesleklerine ve hasta/danışan iletişimlerine etkisinin daha net anlaşılabilmesi için daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir.

g) Gelir ile Duygusal Emek İlişkisinin Değerlendirilmesi

Mevcut çalışma kapsamında, duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış katılımcıların gelir düzeyine göre karşılaştırılmıştır. Bu çalışma sonucunda ise, gelir düzeyinin samimi davranış ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Analize göre, bireylerin gelir düzeyi arttıkça samimi davranış puanları da anlamlı olarak artmaktadır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile gelir arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Literatür çalışmalarında, duygusal emek ile demografik bilgiler içerisinde bulunan katılımcıların gelir düzeyine yönelik araştırmalara çok rastlanmamıştır. Bu iki değişkenin ilişkisini inceleyen çalışmalardan biri, Boru (2022: 91) tarafından gerçekleştirilmiş, gelir düzeyi, 2022 yılının asgari ücreti referans

alınarak oluşturulmuş; asgari ücretin altı, memur maaşı ve memur maaşının üzerine karşılık gelmek üzere üç gruba göre karşılaştırılmıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucunda ise, duygusal emek davranışları ile gelir arasında anlamlı hiçbir ilişkinin bulunmadığı belirtilmiştir. Mevcut çalışma ile bu araştırma yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış noktasında benzer bulgular göstermektedir. Fakat, mevcut çalışmada, gelir düzeyi sürekli değişken olarak ele alınırken, Boru tarafından gerçekleştirilen çalışma kategorik olarak ele alınmaktadır. Bu durumun, samimi davranışa göre farklı sonuçlara etki edebileceği düşünülmektedir. Gelir ile duygusal emek davranışlarının arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılabilmesi için, daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

5.2. Sonuç

Bu çalışma ile duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısının duygusal emek ile ilişkisi incelenmiş ve duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranışı yordayan değişkenlerin değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Yüzeysel davranışın, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile negatif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ve yüzeysel davranış ile duygu düzenleme arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda, regresyon modelinin anlamlı olduğu ve bu üç değişkenin yüzeysel davranışın %12,3'ünü açıkladığı görülmüştür. Değişkenlerin etkileri ayrı incelendiğinde, yalnızca mesleki benlik saygısının ayrı olarak yüzeysel davranış üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Derinlemesine davranışın, duygu düzenleme, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda da regresyon modelinin anlamlı olmadığı ve bu üç değişkenin derinlemesine davranışa etkisinin yetersiz olduğu görülmüştür. Samimi davranışın ise, psikolojik sermaye ve mesleki benlik saygısı ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ve samimi davranış ile duygusal düzenleme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda, regresyon modelinin anlamlı olduğu ve bu üç değişkenin samimi davranışın %12,8'ini anlamlı olarak açıkladığı görülmüştür. Değişkenlerin etkileri ayrı incelendiğinde ise hem psikolojik sermayenin hem de mesleki benlik saygısının samimi davranış üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Demografik bilgiler bağlamında ise, yüzeysel davranışın yaş ve deneyim ile anlamlı ve negatif bir ilişkiye; derinlemesine davranışın cinsiyet ve meslek ile anlamlı ve pozitif bir ilişkiye; samimi davranışın ise çalışılan grup, yaş, deneyim ve gelir ile arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

5.3 Öneriler

Ruh sağlığı çalışanları üzerine gerçekleştirilen bu araştırmada, katılımcılar sadece aktif olarak danışan/hasta alan kişiler olarak kısıtlanmıştır. Gelecekteki çalışmalarda, ruh sağlığı alanında öğrenim gören ve aktif olarak danışan/hasta almayan katılımcılar da dahil edilebilir. Böylelikle, danışan/hasta alındığı zaman kullanılacağı düşünülen davranış stratejisi ile aktif olarak danışan/hasta alındığı zaman kullanılan davranış stratejileri arasında bir ilişkinin var olup olmadığı karşılaştırılabilir.

Ruh sağlığı çalışanlarının yönelimlerini, kullandıkları ekollerin de duygusal emek davranışları üzerinde bir etkisinin olup olmadığı gelecekteki çalışmalarda önemli olabilir. Demografik bilgiler içerisinde, çalışılan terapi ekolü ile duygusal emek arasında bir ilişkinin olup olmamasının da terapi süreci hakkında bilgi verebileceği düşünülmektedir. Benzer şekilde, ruh sağlığı çalışanlarının kendi terapi süreçlerinden geçme durumları da sorulabilir. Böylelikle, ruh sağlığı çalışanları üzerinde anlamlı bir etkisi bulunan mesleki benlik saygısını, kendi terapi süreçlerinden geçmelerinin etkisi incelenebilir.

Mevcut araştırma kapsamında, ruh sağlığı çalışanlarının birebir iletişimlerinde hangi duygusal emek davranışını kullandıkları ve kullandıkları davranışı üzerinde etkisi olabilecek durumların açıklanması hedeflenmiştir. Gelecek çalışmalarda ise, ruh sağlığı alanında çalışan bireylerin duygusal emek davranışının sebep olabileceği iş tatmini veya tükenmişlik gibi sonuçları içeren değişkenler ile araştırılmasının, ruh sağlığı çalışanlarının ihtiyaçlarının anlaşılmasında önem taşıdığı düşünülmektedir.

Duygusal emek davranışlarının incelendiği bu çalışma kesitsel olarak yapılmıştır. İlerleyen çalışmalarda, duygusal emek davranışları ile pozitif ilişkisi olan, psikolojik sermaye, mesleki benlik saygısı gibi, bireysel kaynakların güçlendirilmesi ve geliştirilmesini içeren psikoeğitim programları hazırlanabilir ve sonuçlar arasındaki farklılıklar gözlemlenebilir.

Bu araştırmada, duygusal emek davranışlarının sadece ruh sağlığı çalışanları üzerindeki etkisi üzerine araştırma yapılmıştır. İleride yapılacak olan çalışmalarda,

ruh sağlığı çalışanlarının duygusal emek davranışları ile hasta/danışanları tarafından da algılanan davranış veya etkilerini inceleyen çalışmaların yapılması duygusal emek davranışlarının sonuçları ve etkileri hakkında daha fazla fikir verebilir.



KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Adams III, V. H., Snyder, C. R., Rand, K. L., O'Donnell, E. A., Sigmon, D. R., ve Pulvers, K. M. (2010). Hope in the workplace. In R. A. Giacalone ve C. L. Jurkiewicz (Eds.), *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance* (257-268). Taylor ve Francis Group. doi: 10.4324/9781315703817
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter ve L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (371–381). American Psychological Association. doi: 10.1037/10173-023
- Akyürek, M. İ. (2021). Okul yöneticilerinin psikolojik sermaye düzeyinin incelenmesi. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 12(23), 149-170.
- Alev, S., ve Bozbayındır, F. (2018). Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları, izlenim yönetimi taktikleri kullanımları ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişki. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1788-1807.
- Arıcak, T. (1999). Öğretmen adaylarının benlik saygısı ve mesleki benlik saygılarının geliştirilmesine yönelik bir grupla psikolojik danışma uygulaması. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(11), 11-22.
- Arıcak, T., ve Dilmaç, B. (2003). Psikolojik danışma ve rehberlik öğrencilerinin birtakım değişkenler açısından benlik saygısı ile mesleki benlik saygısı düzeylerinin incelenmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 1-7.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. JSTOR. doi: 10.2307/258824

- Aziz, S., Widis, A., ve Wuensch, K. (2018). The association between emotional labor and burnout: the moderating role of psychological capital. *Occupational Health Science*, 2(1), 365-383. doi: 10.1007/s41542-018-0029-1
- Balcı, V., Erdeveciler, Ö., ve Altınsoy, Ü. (2019). Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin incelenmesi. *Eğitim ve Spor Bilimleri Dergisi*, 6(2), 179-194. doi: 10.33468/sbsebd.98
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. doi: 10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147. doi: 10.1037/0003-066X.37.2.122
- Basım, H. N., ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Begenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Berking, M., Poppe, C., Luhmann, M., Wupperman, P., Jaggi, V., ve Seifritz, E. (2012). Is the association between various emotion-regulation skills and mental health mediated by the ability to modify emotions? Results from two cross-sectional studies. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 43(3), 931-937. doi: 10.1016/j.jbtep.2011.09.009
- Boru, İ. (2022). *Ruh sağlığı çalışanlarında psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisi*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Branden, N. (2001). *The psychology of self-esteem: a revolutionary approach to self-understanding that launched a new era in modern psychology* (1. ed.). Jossey-Bass.
- Carmel, S. (1997). The professional self-esteem of physicians scale, structure, properties, and the relationship to work outcomes and life satisfaction. *Psychological Reports*, 80(2), 591-602. doi: 10.2466/pr0.1997.80.2.591

- Carver, C. S., ve Scheier, M. F. (2002). Optimism. In C. R. Snyder ve S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (231-243). Oxford University Press.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., ve Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 879-889. doi: 10.1016/j.cpr.2010.01.006
- Çelebi, M. A., ve Bilen, C. (2024). Çalışanların duygusal emek davranışlarının tükenmişliğe etkisi: benlik saygısının düzenleyici rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 22(52), 629-655. doi: 10.35408/comuybd.1414914
- Çelik, M. (2018). The effect of psychological capital level of employees on workplace stress and employee turnover intention. *Innovar*, 28(68), 67-75. doi: 10.15446/innovar.v28n68.70472
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çivilidağ, A., Yanar, A., Kızılırmak, B., ve Denizli, T. (2018). Mesleki benlik saygısı, sürekli kaygı ve yaşam doyumu düzeylerinin incelenmesi. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 2(3), 45-60.
- Cole, P. M., Martin, S. E., ve Dennis, T. A. (2004). Emotion regulation as a scientific construct: methodological challenges and directions for child development research. *Child Development*, 75(2), 317-333.
- Cole, P. M., Michel, M. K., ve Teti, L. O. (1994). The development of emotion regulation and dysregulation: a clinical perspective. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2/3), 73-100. doi: 10.2307/1166139
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco, W. H. Freeman.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. doi: 10.2307/258593
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46-55.
- Demir, A. E. (2024). Kuramdan pratiğe duygu düzenleme kitap incelemesi. *Mülkiye Dergisi*, 48(1), 299-303.

- Demirtaş, A.S. (2018). Duygu düzenleme stratejileri ve benlik saygısının mutluluğu yordayıcılığı. *Journal of Turkish Studies* 13(11), 487-503. doi: 10.7827/TurkishStudies.13465
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. doi: 10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., Hoobler, J. M., ve Tepper, B. J. (2010). A time-based perspective on emotion regulation in emotional-labor performance. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 29(1), 87-113. doi: 10.1108/S0742-7301(2010)0000029005
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: bir literatür değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Efilti, E., ve Çıkılı, Y. (2017). Özel eğitim bölümü öğrencilerinin benlik saygısı ile mesleki benlik saygısının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 99-114.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sawa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. doi: 10.1037/0021-9010.71.3.500
- Ekman, P., Sorenson, E. R., ve Friesen, W. V. (1969). Pan-cultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164(3875), 86-88. JSTOR.
- Erdem, B., ve Akca, Ü. (2023). Sermaye türleri ve eğitim ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 57(1), 312-335. doi: 10.35237/sufesosbil.1208531
- Ergen, R. (2023). *Hemşirelerde öz farkındalık ve mesleki benlik saygısı ilişkisi*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kafkas Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kars
- Erickson, R. J., ve Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163. JSTOR. doi: 10.2307/3090130

- Erkuş, A., ve Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Ertürk, A., Keskinçinç Kara, S. B., ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 723-1744.
- Fernandes, B., Newton, J., ve Essau, C. A. (2022). The mediating effects of self-esteem on anxiety and emotion regulation. *Psychological Reports*, 125(2), 787–803. doi: 10.1177/0033294121996991
- Fu, C.-S. (2015). The effect of emotional labor on job involvement in preschool teachers: verifying the mediating effect of psychological capital. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 14(3), 145-156.
- Gecas, V. (1982). The self-concept. *Annual Review of Sociology*, 8(1), 1-33.
- Ghanizadeh, A., ve Royaei, N. (2015). Emotional facet of language teaching: emotion regulation and emotional labor strategies as predictors of teacher burnout. *International Journal of Pedagogies and Learning*, 10(2), 139-150. doi: 10.1080/22040552.2015.1113847
- Gök, G. (2022). Sağlık personelinde duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 9(2), 120-128.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional: employee attitudes, stress and performance*, [Unpublished doctoral dissertation]. Colorado State University, Colorado
- 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. Jstor. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A. (2015). Smiling for a wage: what emotional labor teaches us about emotion regulation. *Psychological Inquiry: An International Journal for the*

Advancement of Psychological Theory, 26(1), 54-60.
doi: 10.1080/1047840X.2015.962444

- Gross, J. J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3). doi: 10.1037/1089-2680.2.3.271
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291. doi: 10.1017.S0048577201393198
- Gross, J. J., ve John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362. doi: 10.1037/0022-3514.85.2.348
- Gross, J. J., ve Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(6), 970-986.
- Gujar, N. M., Ali, A (2019). Effects of psychological capital and self-esteem on emotional and behavioral problems among adolescents. *Journal of Mental Health and Human Behaviour* 24(2), 85-90. doi: 10.4103/jmhbb.jmhbb_59_19
- Guo, Z., Cui, Y., Yang, T., Liu, X., Lu, H., Zhang, Y., ve Zhu, X. (2023). Network analysis of affect, emotion regulation, psychological capital, and resilience among chinese males during the late stage of the covid-19 pandemic. *Frontiers in Public Health*, 11(1) 1-10. doi: 10.3389/fpubh.2023.1144420
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu İş Dergisi*, 11(1), 168-184.
- Hackman, J. R., ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. doi: 10.1016/0030-5073(76)90016-7

- Hameed, S., Bano, S. ve Ahmed J. (2022). The effects of self-esteem, social capital and psychological capital on job satisfaction with mediating role of social capital. *Journal of Managerial Sciences*, 16(1), 19-38.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling* (2012. ed.). Berkeley, CA: University of California Press.
- Hong, M., Dyakov, D. G., ve Zheng, J. (2020). Self-esteem and psychological capital: their mediation of the relationship between big five personality traits and creativity in college students. *Journal of Psychology in Africa*, 30(2), 119–124. doi: 10.1080/14330237.2020.1744286
- Howard, S., Dryden, J., ve Johnson, B. (1999). Childhood resilience: review and critique of literature. *Oxford Review of Education*, 25(3), 307-323.
- Hsu, M.-H., ve Kuo, F.-Y. (2003). The effect of organization-based self-esteem and deindividuation in protecting personal information privacy. *Journal of Business Ethics*, 42(1), 305-320.
- Hu, Y. (2023). Examining the effects of teacher self-compassion, emotion regulation, and emotional labor strategies as predictors of teacher resilience in EFL context. *Frontiers in Psychology*, 14(1), 1-13. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1190837
- Hur, W.-M., Won Moon, T., ve Jun, J. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123. doi: 10.1108/09596111311290246
- Kahraman, İ., ve Fırat Kılıç, H. (2021). Hemşirelik öğrencilerinin mesleki benlik saygısı ve etkileyen faktörler. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(1), 1-12. doi: 10.46237/amusbfd.487565
- Kahyaoğlu, M. (2023). *Çalışanların sergiledikleri duygusal emek düzeyinin, benlik saygısı ve iş tatminine etkisinde, iş becerikliliğinin düzenleyici etkisi*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gaziantep

- Kapu, H., Yıldız, S., ve Medet Bukni, T. (2020). Pozitif psikoloji bağlamında psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkiler. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22), 788- 815. doi: 10.36543/kauibfd.2020.034
- Kar Sönmez, N. (2021). The effect of psychological capital and emotional labor on job performance: a study on five star hotel enterprises in antalya. *Istanbul Business Research*, 50(2), 303-329. doi: 10.26650/ibr.2021.50.814559
- Kaya, İ., Atabay, İ., ve Alamur, B. (2017). The relationship between psychological capital and emotional labor behaviors of employee in tourism sector. *PressAcademia Procedia (PAP)*, 3(1), 522-537. doi: 10.17261/Pressacademia.2017.627
- Khandelwal, P., ve Khanum, F. (2017). Psychological capital: a review of current trends. *Indian Journal of Industrial Relations*, 53(1), 86-101.
- Kilerci, S. (2020). *Yoğun bakım sağlık çalışanlarının benlik saygısı, tükenmişlik ve duygusal emek arasındaki ilişki*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Biruni Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul
- Koole, S. L. (2009). The psychology of emotion regulation: an integrative review. *Cognition and Emotion*, 23(1), 4-41. doi: 10.1080/02699930802619031
- Körkan, M. (2023). *Psikolojik sermaye bileşenlerinin sosyal kaytarma davranışına etkisinin incelenmesi: beyaz yakalılar üzerine bir araştırma. Psikolojik sermaye bileşenlerinin sosyal kaytarma davranışına etkisinin incelenmesi: beyaz yakalılar üzerine bir araştırma*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Korkut Owen, F., ve Demirbaş Çelik, N. (2018). Yaşam boyu sağlıklı yaşam ve iyilik hali. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 10(4), 440-453. doi:10.18863/pgy.364108
- Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49. doi: 10.1177/0893318900141002

- Kunes-Connell, M. V. (1991). *Towards an occupational self-esteem model for psychiatric nurses*. The University of Nebraska - Lincoln ProQuest Dissertations Publishing.
- Kutlu, M., ve Soğukpınar, E. (2015). Rehber öğretmenlerin benlik Saygısı ile mesleki benlik saygısı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *e-International Journal of Educational Research*, 6(1), 84-101.
- Lee, M., ve Jang, K. S. (2019). Nurses' emotions, emotion regulation and emotional exhaustion. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5), 1409-1421. doi: 10.1108/IJOA-06-2018-1452
- Li, C., Fu, P., Wang, M., Xia, Y., Hu, C., Liu, M., Zhang, H., Sheng, X., ve Yang, Y. (2023). The role of self-esteem and emotion regulation in the associations between childhood trauma and mental health in adulthood: a moderated mediation model. *BMC Psychiatry*, 23(1), 241. doi:10.1186/s12888-023-04719-7
- Li, Z. H., Wang, J., Cheng, X., Mao, Y. C., Zhang, K. D., Yu, W. J., Zhang, X. J. (2023). The role of self-esteem in the relationship between psychological capital and anxiety of left-behind experience college students during covid-19 pandemic: an online study. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 727–737. doi: 10.2147/prbm.s403399
- Liu Y., Yu H., Shi Y. ve Ma C. (2023). The effect of perceived stress on depression in college students: the role of emotion regulation and positive psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 14(1), 1-10. doi:10.3389/fpsyg.2023.1110798
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. doi: 10.1016/0030-5073(69)90013-0
- Luthans, F. (2002b). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706. doi: 10.1002/job.165
- Luthans, F. (2002a). Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths [and executive commentary]. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., ve Norman, S. M. (2007a). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and

- satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541- 572.
doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x
- Luthans, F., Luthans, K. W., ve Luthans, B. C. (2004). *Positive psychological capital: beyond human and social capital*. *Business Horizons*, 47(1), 45-50. doi: 10.1016/S0007681303001113
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., ve Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate: employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238. doi: 10.1002/job
- Luthans, F., ve Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi: 10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., Youssef, C. M., ve Avolio, B. J. (2007b). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. Oxford University Press, USA. doi: 10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001
- Luthans, F., ve Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: an evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324
- Ma, Y. (2023). Boosting teacher work engagement: the mediating role of psychological capital through emotion regulation. *Frontiers in Psychology*, 14(1), 1-14. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1240943
- MacInnis, D. J., ve Mello, G. E. d. (2005). The concept of hope and its relevance to product evaluation and choice. *Journal of Marketing*, 69(1), 1-14.
- Mamacı, M. (2021). Ruh sağlığı çalışanlarının çeşitli değişkenler açısından karşılaştırması: duygusal emek, psikolojik sermaye ve iyi oluş. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(35), 2030-2051. doi: 10.26466/opus.801638
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.

- Medet Bukni, T. (2019). *Psikolojik sermayenin duygusal emeğe ve iş performansına etkisi: finans sektörü örneği*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars
- Metin, S. N., ve Öcal, T. (2022). Gençlik ve spor il müdürlüğü personelinin duygusal emek düzeyleri ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 771-782.
- Middleton, D. R. (1989). Emotional style the cultural ordering of emotions. *Ethos*, 17(2), 187-201.
- Miller, D., Topping, K., ve Thurston, A. (2010). Peer tutoring in reading: the effects of role and organization on two dimensions of self-esteem. *British Journal of Educational Psychology*, 80(3), 417-433. doi: 10.1348/000709909X481652
- Morris, j. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. doi: 10.2307/259161
- Mouatsou, C. ve Koutra, K. (2023). Emotion regulation in relation with resilience in emerging adults: the mediating role of self-esteem. *Current Psychology*, 42(1), 734–747. doi: 10.1007/s12144-021-01427-x
- Mukherjee, U., ve Sharma, P. (2020). Hope at workplace: a review of the literature. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(6), 5557-5568.
- Nam, M., ve Noh, Y.-G. (2021). Effects of emotional labor and positive psychological capital on burnout among nurses at a general hospital. *Journal of Digital Convergence*, 19(2), 289-297.
- Nazlı, İ., ve Aktaş, H. (2023). Örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin duygusal emek ve stresle başa çıkma üzerindeki etkisi: istanbul'da sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 23(1), 75-96. doi: 10.25294/auibfd.1162754
- Oral, L., ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Orth, U., ve Robins, R. W. (2014). The development of self-esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381-387.

- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44-55. doi: 10.1037/0003-066X.55.1.44
- Peterson, S. J., ve Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership and organization development journal*, 24(1), 26-31. doi: 10.1108/01437730310457302
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: emotional contagion in the service encounter. *The Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027. doi: 10.2307/3069445
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. (1989). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expression on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 385–393. doi: 10.1037/0021-9010.74.3.385
- Rafaeli, A., ve Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37. doi: 10.2307/257991
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Salovey, P., ve Mayer, J. D. (1989-1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. doi: 10.2190
- Salovey, P., ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3). <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin, öğretmenlerin iş doyumu düzeyleri üzerindeki etkisi*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep
- Scheepers, R. A., Boerebach, B. C. M., Arah, O. A., Heineman, M. J., ve Lombarts, K. M. J. M. H. (2015). A systematic review of the impact of physicians' occupational well-being on the quality of patient care. *International Journal of Behavioral Medicine*, 22, 683–698. doi:10.1007/s12529-015-94733

- Seligman, M. E.P. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In C. R. Snyder ve S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (3–9). Oxford University Press.
- Seligman, M. E.P., ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. an introduction. *The American psychologist*, 55(1), 5–14. doi: 10.1037//0003-066x.55.1.5
- Semmer, N. K., Messerli, L., ve Tschan, F. (2016). Disentangling the components of surface acting in emotion work: experiencing emotions may be as important as regulating them. *Journal of Applied Social Psychology*, 46(1), 46-64. doi: 10.1111/jasp.12364
- Shavelson, R. J., Hubner, J. J., ve Stanton, G. C. (1976). Self-concept: validation of construct interpretations. *Review of Educational Research*, 46(3), 407-441. doi: 10.3102/00346543046003407
- Sheppes, G., Scheibe, S., Suri, G., ve Gross, J. J. (2011). *Emotion-regulation choice. Psychological Science*, 22(11), 1391-1396. doi: 10.1177/0956797611418350
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., ve Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Stajkovic, A. D., ve Luthans, F. (1998a). Self-efficacy and work-related performance: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261. doi: 10.1037/0033-2909.124.2.240
- Stajkovic, A. D., ve Luthans, F. (1998b). Social cognitive theory and self-efficacy: Goin beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4), 62-74. doi:10.1016/S0090-2616(98)900067
- Stewart, M., Reid, G., ve Mangham, C. (1997). Fostering children's resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31. doi: 10.1016/S0882-5963(97)80018-8

- Sutton, R. E., Mudrey-Camino, R., ve Knight, C. C. (2009). Teachers' emotion regulation and classroom management. *Theory Into Practice*, 48(2), 130-137.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., ve Ulman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics*, 7, 497-516. Boston, MA: pearson.
- Tabassum, F., ve Ali, M. A. (2012). Professional self-esteem of secondary school teachers. *Asian Social Science*, 8(2), 206-210. doi:10.5539/ass.v8n2p206
- Tafarodi, R. W., ve Swann, W. B. (1995). Self-linking and self-competence as dimensions of global self-esteem: initial validation of a measure. *Journal of Personality Assessment*, 65(2), 322-342. 10.1207/s15327752jpa6502_8
- Tan, M., Yuncu, S., Şentürk, Ö., ve Yılmaz, Ö. (2007). Üniversite öğrencilerinin hemşireliğe bakış açıları. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(1), 22-29.
- Tang, Y., ve He, W. (2022). Emotion regulation and psychological capital of chinese university students during the covid-19 pandemic: the serial mediation effect of learning satisfaction and learning engagement. *International. Journal Environmental Research and Public Health*, 19(20), 13661. doi: 10.3390/ijerph192013661
- Thompson, R. A. (1991). Emotional regulation and emotional development. *Educational Psychology Review*, 3(4), 269-307. JSTOR.
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: a theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2/3), 25-52. doi: 10.2307/1166137
- Tiger, L. (1979). *Optimism: the biology of hope*. Simon and Schuster.
- Timmers, M., Fischer, A. H., ve Manstead, A. S.R. (1998). Gender differences in motives for regulating emotions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(9), 974-985. doi: 10.1177/0146167298249005
- Totterdell, P., ve Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73. PubMed. doi: 10.1037/1076-8998.8.1.55

- Tutar, H., Öztürk Başpınar, N., ve Güler, S. (2018). Benlik saygısı ve boyun eğici davranışlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 5(22), 1039-1052.
- Ülker, S., ve Gizir, S. (2023). Teachers' emotional labor behaviors: the role of positive psychological capital and organizational commitment. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(2), 203-226. doi: 10.17860/mersinefd.1274890
- Vatan, S., ve Oruçlular Kahya, Y. (2018). Duygu düzenleme becerileri ölçeğinin türkçeye uyarlanması: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 19(2), 192-201.
- Wang, Z., Liu, H., Yu, H., Wu Y., Chang S. ve Wang L. (2017). Associations between occupational stress, burnout and well-being among manufacturing workers: mediating roles of psychological capital and self-esteem. *BMC Psychiatry* 17(1), 1-10. doi: 10.1186/s12888-017-1533-6
- Weisberg, C. R., ve Sanford, D. (1982). *Residuals and influence in regression*. New York: Chapman and Hall.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176. JSTOR. doi: 10.1177/000271629956100111
- Wharton, A. S., ve Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457-486. doi: 10.2307/258905
- WHO, M. H. O. (2022, Haziran 17). Mental health. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Yağcı, M. (2016). *Türkiye'de kamu kurumlarında ve özel sektörde çalışan psikologların iş doyumunu, mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeylerinin karşılaştırılması*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Yılmaz Tekirgöl, D. (2011). *Çalışanlarda mesleki benlik saygısının iş tatmini ve yaşam mutluluğu ile ilişkisi*, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul



EKLER

EK 1-Katılımcı Bilgilendirme ve Onam Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Klinik Psikoloji Yüksek Lisans programı öğrencisi Betül Şahin tarafından Dr. Öğretim Üyesi Betül İltter danışmanlığında yürütülmektedir. Bu çalışma kapsamında "Ruh Sağlığı Çalışanlarının Duygu Düzenleme Becerisi, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısının Duygusal Emek ile İlişkisi" incelenecektir.

Anketin tamamlanması ortalama 10 dakika sürmektedir. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Cevaplarınız 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuat uyarınca tamamen gizli tutulacak olup sadece araştırmacı tarafından değerlendirilerek elde edilecek bilgiler bilimsel yayınlar kapsamında kullanılacaktır. Katılımcıların kimlik bilgilerini açık edebilecek durumlardan kaçınılacaktır. Araştırmaya katılmama veya katıldıktan sonra ayrılma hakkınız vardır. Formu okuyup soruları yanıtlamanız, araştırmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Araştırmanın amacı veya başka bilgiler hakkında sorularınız olursa betul.sahin@std.izu.edu.tr mail adresinden ulaşabilirsiniz. İlginiz ve katılımınız için teşekkür ederim. Saygılarımla,

EK 2-Demografik Bilgi Formu

Cinsiyetiniz:

Kadın

Erkek

Yaşınız:

.....

Eğitim Durumunuz:

Lisans -Mezun

Yüksek Lisans/Doktora

Mesleğiniz:

Psikolog

Psikiyatr

Psikolojik Danışman

Danışan alıyor musunuz?

Evet

Hayır

Kaç yıldır danışan alıyorsunuz?

.....

Hangi grupla çalışıyorsunuz?

Çocuk ve Ergen

Yetişkin

Ortalama aylık geliriniz (₺ türünden) ?

.....

EK 3-Duygusal Emek Ölçeği

<u>Lütfen önermelerle ilgili görüşlerinizi aşağıdaki anahtarı esas alarak belirtiniz.</u>						
1: Hiçbir Zaman 2: Nadiren 3: Bazen 4: Çoğu Zaman 5: Her Zaman						
1	Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2	Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3	Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6	Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7	Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9	Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
11	Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12	Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
13	Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	1	2	3	4	5

EK 4-Duygu Düzenleme  leği

<u>Lütfen �n�rmelerle ilgili görüşlerinizi aşağıdaki anahtarı esas alarak belirtiniz.</u>								
1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Biraz Katılmıyorum								
4: Kararsızım 5: Biraz Katılıyorum 6: Katılıyorum 7: Kesinlikle Katılıyorum								
1	Daha olumlu duygular hissetmek istediğimde (keyif veya eğence gibi) düşünüyor olduğum Őeyi deđiŐtiririm.	1	2	3	4	5	6	7
2	Duygularımı kendime saklarım.	1	2	3	4	5	6	7
3	Daha olumsuz duygu hissetmek istediğimde (�z�nt� ve öfke gibi) düşünüyor olduğum Őeyi deđiŐtiririm.	1	2	3	4	5	6	7
4	Olumlu duygular hissettiğimde onları ifade etmemeye �zen gösteririm.	1	2	3	4	5	6	7
5	Stresli bir durumla karşılaştığımda sakin kalmama yardım edecek biçimde düşünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6	7
6	Duygularımı onları aıklamayarak kontrol ederim.	1	2	3	4	5	6	7
7	Daha fazla olumlu duygu hissetmek istediğimde, durum hakkındaki düşünme biçimimi deđiŐtiririm.	1	2	3	4	5	6	7
8	Duygularımı içinde bulunduğum durumla ilgili düşünme biçimimi deđiŐtirerek kontrol ederim.	1	2	3	4	5	6	7
9	Olumsuz duygular hissediyorsam kesinlikle onları ifade etmem.	1	2	3	4	5	6	7
10	Daha az olumsuz duygu hissetmek istediğimde durumla ilgili düşünme biçimimi deđiŐtiririm.	1	2	3	4	5	6	7

EK 5-Psikolojik Sermaye Ölçeği

Lütfen önermelerle ilgili görüşlerinizi aşağıdaki anahtarları esas alarak belirtiniz.							
1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılmıyorum							
4: Kısmen Katılıyorum 5: Katılıyorum 6: Tamamen Katılıyorum							
1	Bu işyerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	1	2	3	4	5	6
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	1	2	3	4	5	6
3	Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
4	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5	6
6	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	1	2	3	4	5	6
7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	1	2	3	4	5	6
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	2	3	4	5	6
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	1	2	3	4	5	6
12	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6
13	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	1	2	3	4	5	6

15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5	6
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	1	2	3	4	5	6
19	İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	3	4	5	6
21	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
23	Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6

EK 6-Arıcak Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği

Lütfen önermelerle ilgili görüşlerinizi aşağıdaki anahtarları esas alarak belirtiniz.

1: Kesinlikle Katılmıyorum **2:** Katılmıyorum **3:** Kararsızım **4:** Katılıyorum

5: Tamamen Katılıyorum

1	Kendimi sahip olduğum mesleğimden daha iyi mesleklere layık görüyorum.	1	2	3	4	5
2	Mesleğim benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
3	Mesleğimi kişiliğime uygun bulmuyorum.	1	2	3	4	5
4	Mesleğim sorulduğunda gurur duyarak bir cevap veremiyorum.	1	2	3	4	5
5	Mesleğimde üretken ve verimli olabileceğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6	Mesleğimi istemeyerek seçtim.	1	2	3	4	5
7	Mesleğim benim benliğimin bir parçasıdır.	1	2	3	4	5
8	Mesleğimin gerektirdiği zihinsel etkinliklere kendimi veremiyorum.	1	2	3	4	5
9	Mesleğime çok saygı duyuyorum.	1	2	3	4	5
10	Tercih hatası yüzünden şu anda istemediğim bir meslek alanındayım.	1	2	3	4	5
11	Mesleğimin aranan ve istenilen bir meslek olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
12	Mesleğimin değerlerini hala benimseyebilmiş değilim.	1	2	3	4	5
13	Mesleğimden memnunum.	1	2	3	4	5

14	Mesleğim insanlar üzerinde etki bırakabilecek niteliklere sahiptir.	1	2	3	4	5
15	Mesleğimi küçümsüyorum.	1	2	3	4	5
16	Mesleğime duygusal olarak kendimi verebiliyorum.	1	2	3	4	5
17	Bu mesleği seçtiğim için kendi içimde çatışma yaşadığım olur.	1	2	3	4	5
18	Mesleğim vasıtasıyla insanlık için önemli ve faydalı işler başarabilirim.	1	2	3	4	5
19	Yeteneklerimin mesleğime uygun olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20	Mesleğimin parlak bir geleceği olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
21	Mesleğimi değiştirmeyi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
22	Mesleğimin benim ihtiyaçlarımı karşılayamayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
23	Onur duyarak söyleyebileceğim bir mesleğim olmasını isterdim.	1	2	3	4	5
24	Mesleğimi kendim istediğim için yapacağım.	1	2	3	4	5
25	Mesleğime ilişkin olumsuz bir eleştiri aldığımda onu değersiz görme eğilimine giriyorum.	1	2	3	4	5
26	Yeri geldiğinde mesleğimi rahatlıkla savunabilirim.	1	2	3	4	5
27	İlgilerimin mesleğime uygun olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
28	Mesleğimin itibarlı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
29	Gerçekte zevk almadığım halde, mesleğimden zevk alıyormuş gibi görünürüm.	1	2	3	4	5
30	Mesleğim, bir meslekte bulunmasını istediğim özelliklere sahip.	1	2	3	4	5

Ek 7- Etik Kurul İzni



T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu Başkanlığı



Sayı : E-20292139-050.04-2400003400
Konu : Etik Kurul Kararı (Betül ŞAHİN)

22.01.2024

Sayın Betül ŞAHİN
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

"Ruh Sağlığı Çalışanlarında Duygu Düzenleme Becerileri, Psikolojik Sermaye ve Mesleki Benlik Saygısı ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı araştırmanızla ilgili başvurunuz, kurulumuzun 22.12.2023 tarihli ve 2023/08 sayılı toplantısında değerlendirilerek araştırmanızın etik açıdan uygun bulunduğu katılanların oy birliği ile karar verilmiştir.
Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Kadir CANATAN
Kurul Başkanı

Ek: Betül ŞAHİN Etik Onay Belgesi

Belge Doğrulama Kodu: 73PA797

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi: <https://ubys.izu.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index>

Adres: Halkalı Caddesi No: 281 Küçükçekmece/İstanbul

Bilgi için :

Selda Şenol
Yeminli Katip

Telefon No:

Faks No:

Telefon No:

e-Posta:

İnternet Adresi:

Direkt Hat:

Keş Adresi: izu@hs01.kep.tr



ÖZGEÇMİŞ

Ad ve Soyad:

Betül ŞAHİN

Eğitim:

Yüksek Lisans: Klinik Psikoloji, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2024

Lisans: İngilizce Psikoloji, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2021

Staj:

Montessori Kinder Barcelona, İspanya, 2021

Yeşilay Danışmanlık Merkezi (YEDAM), 2021

Mesleki Eğitimler:

Çocuk ve Ergenlerde BDT Süpervizyon Eğitimi, 2024

Yetişkinlerde BDT Beceri Eğitimi, 2022

Yetişkinlerde BDT Temel Teori Eğitimi, 2022

Çocuk ve Ergenlerde BDT Temel Teori Eğitimi, 2021

İçsel Aile Sistemleri Eğitimi, 2021

İş Deneyimleri:

Psikoloji Organizasyon ve Eğitim Merkezi (POEM), 2022

CNS Vital Signs Türkiye, 2022