

DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

The Effect Of Emotional Labour On Burnout: A Research In The Health Sector

Dr. Öğr. Üyesi NAIM KARAGÖZ

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Temel Tıp Bilimleri Bölümü, Sivas/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6456-1128>

Hakan KARATEPE

Sivas Numune Hastanesi, Sivas/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6540-5779>

ÖZET

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının sergilediği duygusal emeğin, çalışanların tükenmişlik seviyelerine etkisini araştırmaktır. Araştırmanın evrenini Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapan 2051 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmaya katılmak için gönüllü olan 356 çalışandan veri toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak iki ölçek ve bir de kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Ölçekler; duygusal emek ölçeği ile tükenmişlik ölçeğidir. Verilerin analizi SPSS programında yapılmıştır. Katılımcıların dağılımını, duygusal emek ve tükenmişlik seviyelerini belirlemek için frekans analizi ve tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Duygusal emek ve alt boyutlarının tükenmişlik ve alt boyutları üzerinde etkisini ölçmek için çoklu ve basit regresyon analizleri yapılmıştır. Çalışma sonucunda duygusal emeğin sağlık çalışanlarının tükenmişliğine etki ettiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Sağlık Çalışanları.

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the effects of emotional labor displayed by healthcare workers on the burnout levels of employees. The universe of the research consists of 2051 healthcare professionals working in Sivas Numune Hospital. Data were collected from 356 employees who volunteered to participate in the study. Two scales and a personal information form were used as data collection tools. Scales; emotional labor scale and burnout scale. The analysis of the data was done in SPSS program. Frequency analysis and descriptive analyzes were conducted to determine the distribution of participants, emotional labor and burnout levels. Multiple and simple regression analyzes were conducted to measure the effect of emotional labor and its sub-dimensions on burnout and its sub-dimensions. As a result of the study, it was seen that emotional labor affects burnout of healthcare workers.

Key Words: Emotional Labour, Burnout, Health Workers.

1. GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörünün ülke ekonomilerindeki payı gün geçtikçe artmaktadır. Müşteri memnuniyeti, pazar payını artırmak isteyen ve rekabet avantajı kazanmak isteyen hizmet işletmeleri için önemli bir unsur haline gelmektedir. Müşteri memnuniyeti sağlamada çalışanların davranışları önemli rol oynamaktadır. İşletmeler çalışanlarından zihinsel, fiziksel emeklerinin yanında yüz yüze iletişimin yoğun olduğu alanlarda duygusal emeklerini de iş süreçlerine katmalarını istemektedir. Hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerde çalışanların duygu gösterimi müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Sağlık alanında da çalışanların duygu gösterimi hasta memnuniyeti sağlamada kilit rol oynamaktadır. Özellikle sağlıkta dönüşümün getirdiği hastayı ön planda tutan yaklaşım sebebiyle sağlık çalışanlarının duygularını gösterim biçimi, gün geçtikçe önem verilen bir konu haline gelmektedir.

Hizmet sektörü işletmeleri, çalışanlarına ödedikleri ücretin karşılığı olarak çalışanlarından duyguları vasıtasıyla iletişim halinde oldukları kişilerin duygularını yönlendirme görevi de istemektedir. Duygusal emeği doğuran olgu da burada saklıdır. Yüz yüze iletişim halinde olan çalışanların, örgüt tarafından önceden belirlenmiş bazı davranış kurallarına uymak için gösterdikleri çaba duygusal emek olarak ifade edilmektedir (Oral vd., 2011: 167).

Duygusal emek gösterimi örgütler için bazı olumlu ve olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ile pozitif yönlü; duygusal emeğin alt boyutlarından olan derinden rol yapmanın ise tükenmişlikle negatif ilişki içinde olduğu yönünde çalışmalar

mevcuttur. Tükenmişlik, uzun süre stres altında çalışma sonucu oluşan, daha çok insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde görülen, hem çalışanın hem de örgütün verimliliğini ve performansını etkileyen olgudur (Güllüce, 2006: 95). Sağlık personellerinin mesleki sorumluluğu çalışan üzerinde bir stres kaynağıdır. Uzun süreli stres ile sürekli hasta ve hasta yakınları ile yüz yüze iletişim halinde olunması sağlık personelinde tükenmişliğe neden olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; sağlık çalışanlarının duygusal emek seviyelerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığını saptamaktır.

Bu çalışma ülkemizde sağlık alanında yapılan kısıtlı sayıda çalışmadan biri olması, ülkemizde konuyla ilgili literatürün oluşumuna katkıda bulunması, duygusal emek davranışı ile tükenmişlik ilişkisinin yönünü saptaması ve akademik camiaya katkıda bulunması açısından önem arz etmektedir.

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emeği kavram olarak ilk kez 1983 yılında Arlie Hochschild dile getirmiştir. Hochschild'in literatürde çıkarı açan, "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalp: İnsan Duygusunun Ticarileştirilmesi) adlı eseri duygusal emek fenomeninin çalışma yaşamında tanınmasına yol açmıştır (Kruml ve Geddes, 2000: 9). Hochschild'a (1979) göre "ücret karşılığında duyguların yönetilmesi" duygusal emeğin kısa bir tanımıdır. Hochschild hizmetin sunulduğu yeri bir tiyatro sahnesine, hizmeti alan müşteriyi seyirciye, işgöreni ise örgütün kuralları çerçevesinde rol yapmakta olan bir aktöre benzetmiştir (Delen, 2017: 45).

Duygusal emeği nitelendirirken bu olguya yönelik "firmaların müşteriye sattığı paketin bir parçasıdır" fikri dile getirilebilir (Özkaplan, 2009: 19). Bir çalışmada bu kavram, "insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim" olarak tanımlanmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78).

Müşteri ve çalışan arasında çalışanın sergilediği her türlü zihinsel ve fiziksel çabayı, planlamayı ve kontrolü kapsayan davranışlar duygusal emektir (Morris ve Feldman, 1996: 987).

Grandey'e (2000: 95) göre duygusal emek; işin ve örgütün koyduğu duygusal davranış kurallarına uymak amacıyla duygusal ifadeleri artırmayı ve bastırmayı yani rol yapmayı içerir. Literatürde yapılan tanımlara bakıldığında duygusal emek, çalışanın bilinçli bir şekilde duygularını işin gereklerine ve örgütün kurallarına göre ayarlanması şeklinde tanımlanabilir.

2.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde duygusal emeğin genelde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal (samimi) davranış boyutları olarak araştırmalara konu edildiği görülmüştür. Bundan dolayı bu çalışmada duygusal emek, bu 3 boyut üzerinden incelenmiştir.

2.2.1. Yüzeysel Rol Yapma

Çalışanların esas hislerini gizleyerek ve olmayan duyguları hissediyormuş gibi göstermesine yüzeysel rol yapma denir (Keleş ve Tuna, 2018: 131). Çalışan kendi iç dünyasından kaynaklanmayan duyguyu sırf örgüt kuralları ve amaçları için dış görünümüne yansıtır. Yüzeysel rol yapmada çalışanın kurallara uyma sebebi müşteri veya örgüt yararı için değil sadece işini kaybetmemesi içindir (Grandey, 2003: 87).

Yüzeysel rol yapmada işgören hissetmediği bir duyguyu sesli veya sessiz iletişimlerinde, yüz ifadesinde, el-kol hareketlerinde veya ses tonunda değişiklik yaparak hissediyormuş gibi yapar. İşgören kendi hissettiği duyguları değil, kendisinden beklenen ve işinin gerektirdiği duyguları yansıtmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92).

Çalışanın esas hissettiğiyle sergilemesi gereken hislerinin farklı olması önemli bir noktadır. Yücebalkan ve Karasakal'a (2016: 189) göre birey, gösterdiği duyguları gerçekten hissetmez ancak "hissediormuş gibi" gibi yapar. Duygusal emek gerektiren işlerde çalışanlar, işin gerektirdiği davranışları kendilerinde içselleştiremedikleri için gerçek duyguları ile çatışma yaşayabilir. Bunun sonucunda duygusal uyumsuzluk ortaya çıkabilir (Glomb ve Tews, 2004: 701).

2.2.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma, ekstra bir çabaya gerek olmaksızın çalışanın duygularını doğal bir şekilde sergilemesi şeklinde açıklanmaktadır. Başka bir deyişle, çalışanın duygularını düzenleyerek o anda örgüt tarafından

kendisinden beklenen duyguyu gerçekten hissediyor hale gelmesi ve ona uygun davranış sergilemesidir (Öz ve Baykal, 2017: 144).

İşgörenlerin kendine ait duyguları ile örgüt tarafından beklenen duyguların uyumlu olmasından dolayı derinden rol yapmada müşteri ilişkileri samimi bir şekilde sürdürmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Müşteri ilişkilerindeki samimiyet örgüte, çalışana ve müşteriye olumlu çıktılar sağlar. Gerçekleşen bu samimiyet örgüte güveni de beraberinde getirir ve örgüt rakiplerine karşı rekabet avantajı kazanır. Çalışanlar için ise, kendisinden beklenenle hissettiği duygu aynı olan çalışan duygusal uyumsuzluğu daha az yaşar.

Derin davranış, çalışanın hizmet verdiği kişilerle arasındaki diyalogun olması gerekenden fazla olduğu durumlarda tercih edilir. Çünkü uzun süre duygusal emeği sürdürmek amacıyla rol yapmak son derece güçtür (Oğuz ve Özkul, 2016: 133).

Yüzeysel ve derinden rol yapma davranışları çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları yansıtması açısından benzerlik taşısa da, yüzeysel rol yapmada çalışan, duygularını değiştirmeden sadece belli kurallara uyma davranışında bulunurken; derinden rol yapmada sergileme zorunluluğu olan duyguları farklı yöntemlerle benimseyerek uygun davranışı gerçekleştirir.

2.2.3. Doğal (Samimi) Davranış

Ashforth ve Humphrey, duygusal emek kavramını yüzeysel ve derinlemesine rol yapma olarak sınırlamanın doğru olmadığını belirtmiştir ve duygusal emek davranışlarına samimi davranışı üçüncü yaklaşım olarak eklemiştir. Ashforth ve Humphrey, çalışanların işin gerektirdiği davranışları sergilemek için her daim sahte davranışlar sergilemek zorunluluğunun bulunmadığı, aksine kimi durumlarda gerçek duyguları ile kendilerinden sergilemeleri beklenen duyguların birbiriyle örtüşebileceğini ifade etmişlerdir. Bir sağlık çalışanın trafik kazasında yaralanan çocuğa hiç rol yapmaksızın samimi bir şekilde yaklaşması bu duruma misal gösterilebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Samimi davranış, çalışanların sergilemesi gereken duyguları o anda hissediyor olmaları halinde ortaya çıkan davranış şeklinde tanımlanabilmektedir (Oral ve Köse 2011: 473). Samimi davranış gösteriminde, işgörenler bir zorunluluk ve çaba sarf etmeden, duygularını içlerinden geldiği gibi karşısındakine yansıtmaktadır (Begenirbaş ve Meydan, 2012: 165).

Duygular, yüzeysel davranışta ve derin davranışta spontan bir biçimde meydana gelmemektedir. Her iki davranışta da işgörenler davranış kurallarına uymak için duygularına müdahale etmektedir. Bu müdahale şekli ya bir duygunun içsel olarak yaratılması ya da duygularının karşı tarafa farklı şekilde yansıtılması şeklinde olmaktadır (Grandey, 2003: 86). Halbuki samimi davranışta işgörenler hissettiklerini direkt olarak yansıtmakta ve yüzeysel veya derinlemesine davranış esnasındaki kadar emek sarf etmemektedirler.

3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Çağımızın dikkat çekici sorunlarından olan tükenmişlik, ilk olarak 1970'lerde Birleşik Devletler'de, müşteri hizmetleri bölümünde hizmet veren kişilerin yaşamış oldukları mesleki bunalımı dile getirmek için kullanılmıştır. İlk defa 1974'te klinik psikolog olan Herbert Freudenberger tarafından tanımlanan tükenmişlik, hizmet sektöründe hizmet veren kişilerin yaşadığı depresyon olarak görülmektedir (Maslach vd., 2001: 398). Freudenberger (1974) tükenmişliği, "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamıştır (Dalkılıç, 2014: 6).

Reynolds ve Tabacchi ise tükenmişliği, çalışma yaşamında maruz kalınan stresin sürekli hale gelmesi sonucu önce psikolojik daha sonra fiziksel bir hastalığa dönüşebilen bir sorun olarak tanımlamaktadır (Keser, 2009: 456). Çalışanların uzun süreli stres altında kalmaları, onların stres ile mücadele yeteneğini kaybederek tükenmişlik duygusuna kapılmalarına neden olmaktadır (Çavuş ve Aksay, 2011: 248).

İnsanlarla yüzyüze ilişki içinde bulunulmasını gerektiren mesleklerde daha sık görülen tükenmişlik; çalışanlarda muhattap olunan kişilere karşı duyarsızlaşma ve kişinin kendini başarısız ve yetersiz hissetmesi olarak kendini gösterir (Ergin, 1993: 143). İnsanlarla daha fazla muhattap olunan öğretmenlik, doktorluk, halkla ilişkiler gibi mesleklerde tükenmişliğe daha sık rastlanıldığı görülmektedir (Köse vd., 2011: 171).

Maslach ve Jackson'ın tükenmişlik tanımının yapılan literatür taramalarında daha çok kabul edildiği görülmektedir. Bu tanıma göre tükenmişlik; bireyin duygusal olarak işinden uzaklaştığı, başarısının giderek azaldığı, başkalarına faydalı olma halinden uzaklaştığı ve duygusal olarak zayıfladığı durumun özetidir. Bunların sonucu olarak çalışmada umursamaz, ilgisiz, sert davranışlar meydana gelebilir ve müşterilere bu durum olumsuz yansiyabilir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 545-546). Christina Maslach'ın tükenmişlik için başka bir tanımı da bulunmaktadır. "İşi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüzyüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansmasıyla oluşan bir sendromdur." (Dalkılıç, 2014: 12).

3.1. Tükenmişliğin Boyutları

İlgili literatür incelendiğinde tükenmişlik boyutları Maslach tükenmişlik yaklaşımı çerçevesinde şekillenmiştir. Literatürde "Çok boyutlu Tükenmişlik modeli" veya "üç boyutlu tükenmişlik modeli" olarak tanınan Maslach Tükenmişlik yaklaşımına göre tükenmişlik; iş ile alakalı süregelenleşmiş ve kişiler arası stres faktörlerine karşı tepkinin kronikleşmesidir. Bu durum, "duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır (Maslach vd., 2001: 399). Maslach tükenmişlik yaklaşımındaki süreçte kişi önce enerjisini veya duygusal kaynağını yitirir, daha sonra başkalarına karşı duyarsız hale gelip, onları bir nesne gibi görür ve en son süreçte de kendini mesleği ve işi ile ilgili başarısız ve yetersiz görmeye başlar (Bolat, 2017: 94). Bu üç boyut kavram olarak her ne kadar birbirlerinden farklı olsa da birbirleriyle ilişkilidir (Jackson vd., 1986: 630).

3.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme boyutu, temel kişisel stres bileşenlerini içerir. Kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesinden ileri gelen duyguları ifade etmektedir. Böyle bir durumda yorgun ve bıkmış bireyin başka bir problemle yüzleşmeye ve başka bir iş gününü kaldırmaya enerjisi kalmamıştır. Çalışanlardaki yaygın şikâyet "çok bunaldım", "aşırı iş yüküm var", "çok çalıştım" şeklindedir. Duygusal tükenmişliğin en büyük sebebinin aşırı iş yükü ve rol çatışması olduğu düşünülmektedir (Maslach, 2006: 38).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun temel yapısı olup, sendromun en belirgin şeklidir. Bu boyuta yüzeysel olarak bakıldığında problem olarak sadece çalışanların mesleklerine yönelik ideallerini kaybetmesi görülürken; geniş ve derin bir perspektiften bakıldığında performans kaybı, örgütsel bağlılık kaybı ve müşterilere karşı olan davranışların olumsuz yönde değişmesi gibi önemli problemlerin varlığı da görülür. (Karsavuran, 2014:136, Dolgun, 2015:2).

3.1.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişlik sendromunun kişiler arasında meydana gelen boyutu duyarsızlaşmadır. Birey, etkileşim içinde olduğu insanları bir nesne olarak görür ve başkalarına karşı insanlıktan ve ciddiyetten uzak, hoşgörüsüz, küçümseyici, kayıtsız davranışlar sergiler. Bu tutumları sadece hizmet verdikleri kişilere karşı değil, bağlı oldukları örgüte karşı da sergileyebilir ve bu davranışlarından hiçbir rahatsızlık duymazlar. İnsanları belli kategorilere ayırma, işle ilgili kendince katı kurallar oluşturup, bu kurallara göre hizmet verme, küçümseyici tavır takınma, insanlarla etkileşimi mümkün olduğunca kısa tutma ve endişe duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır (Arı ve Bal, 2008: 133).

Duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin çok fazla olduğu durumlarda gelişir. Duyarsızlaşma, çalışanın diğer insanlarla araya mesafe koymasının sonucu olarak bir bakıma koruyucu fonksiyona sahiptir. Aşırı stres altındaki çalışan bu durumdan kurtulmak için insanlardan uzaklaşma yolunu tercih eder. Ancak insanlardan (örneğin hasta ve hasta yakını) uzaklaşmanın çalışana hiçbir olumlu geri dönüşü olmadığı gibi çalışana "robotlaştırmaya" götürme gibi olumsuz bir tarafı da vardır (Keser, 2009: 459).

3.1.3. Kişisel Başarı

Kişinin çevresindeki kişilere karşı olumsuz ve saldırgan davranışlar sergileme düşüncesi duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ardından kişiye gelmektedir. Birey sergilediği emeğe karşılık bulamadığını ve çevresine karşı faydasız olduğunu düşündüğü için kendisinde olumsuzluk hisseder. Karşılaştığı sorunları aşamayacağına, ileriye dair hiçbir şeyin düzelmeyeceğine, her yeni olumsuzluktan sonra yeni bir olumsuzluğun başlayacağına dair kaygı düşünceler doğrultusunda kişide kaybetmişlere özgü yenilmişlik psikolojisi görülür ve kişinin işe dair motivasyonu iyice düşer. Bu safha içinde olan çalışanın yapması

gereken en doğru çözüm yolu tükenmişlik sendromuyla ilgili yetkin kişilerden yardım almaktır (Dolgun, 2015: 3, Kurt, 2018: 450, Arı ve Bal, 2008: 134).

İlgili literatürdeki çalışmalarda kişisel başarının düşmesi; “duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmaktadır”. Kimi araştırmacılar ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya kıyasla bu boyuta daha az ilgi göstermiştir. Bazı çalışmalarda da tükenmişliği oluşturan bir bileşen görülmeyip, tükenmişliğin bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Dalkılıç, 2014: 69).

4. YÖNTEM VE GEREÇ

Bu bölümde araştırma yöntemine, evren ve örnekleme, veri toplama araçlarına, güvenilirlik analizi sonuçlarına, analiz yöntemine ve araştırmanın hipotezlerine değinilecektir.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik algısını ne düzeyde etkilediğinin araştırıldığı bu çalışmada nicel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Araştırmanın deseni ise tarama modelidir. “Tarama modelleri; geçmişte veya hâlen var olan bir durumu, var olduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez” (Karasar, 2012: 77). Bu çalışmada da herhangi bir deneysel uygulama ya da katılımcıları manipüle etme söz konusu olmadığından, katılımcı düşünce ve algıları ölçülmek istendiğinden tarama modelinde karar kılınmıştır.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sivas Numune Hastanesi’nde görev yapan 2051 sağlık çalışanı (Doktor, hemşire, ebe, tıbbi sekreter, veri giriş personeli, sağlık memuru, röntgen, laboratuvar, anestezi ve diğer sağlık teknisyeni/teknikeri) oluşturmaktadır. Araştırmada tüm sağlık çalışanlarına ulaşım yapılamayacağından, örnekleme başvurulmuş olup, örnekleme yöntemi olarak basit tesadüfi örnekleme yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Örneklem yöntemi sonucunda 323 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Her ihtimale karşı, doldurulan anketlerin tutarsızlığı, anket formunun birçok kısmının boş bırakılması ve geçersiz sayılabilecek anketlerin olma ihtimaline karşı 370 anket dağıtılmıştır. Toplanan anketlerdeki eksiklikler ve bazı anketlerin geri dönmemesinden ötürü 356 anket analize dahil edilebilmiştir. (Özdamar, 2003: 116-118).

4.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanıldı. Araştırmada kullanılmış olan anket formu 3 bölümden meydana gelmektedir. Bunlar; kişisel bilgi formu, duygusal emek ölçeği, tükenmişlik ölçeğidir.

4.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemek için, cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, hastanedeki görevi, mesleki yıl, çalışılan birim, çalışma şekli soruları sorulmuştur.

4.3.2. Duygusal Emek Ölçeği

Türkçe geçerliliği H. Nejat Basım ve Memduh Beğenirbaş tarafından yapılan duygusal emek ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından oluşturulmuştur. “Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir”. Katılımcılar beşli Likert ölçeğine göre ölçek maddelerini değerlendirmişlerdir. (1=Hiçbir Zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4=Çoğu Zaman 5= Her Zaman). Yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular 3 madde ile değerlendirilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

4.3.3. Tükenmişlik Ölçeği

Türkçe geçerliliği Canan Ergin (1992) tarafından yapılan ölçek, Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiştir. 22 maddeden oluşan ölçeğin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı olarak üç alt boyutu vardır. Katılımcılar beşli Likert Ölçeğine göre maddeleri değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4=Çoğu Zaman 5= Her Zaman). Duygusal tükenme 9, kişisel başarı 8 ve duyarsızlaşma 5 madde ile ölçülmektedir. Kullanılan ölçekte kişisel başarıyı ölçen sorular olumlu ifadeler içermektedir. Bu yüzden duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın yüksek puanlı olması, kişisel başarının ise düşük puanlı olması tükenmişliği yansıtmaktadır (Ergin, 1993: 144).



4.4. Güvenilirlik Analizi

Tablo 1: Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizi

Ölçekler / Alt Boyutlar	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	0,902	9
Kişisel Başarı	0,715	8
Duyarsızlaşma	0,677	5
Genel Tükenmişlik	0,784	22
Yüzeysel Rol Yapma	0,851	6
Derinden Rol Yapma	0,882	4
Doğal Duygular	0,761	3
Genel Duygusal Emek	0,751	13

Ölçeklere ve alt boyutlarına ait güvenilirlik analizleri sonuçları incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklere ve alt boyutlarına ait güvenilirlik düzeylerinin yeterli olduğu ($0,60 < \text{Cronbach's Alpha} < 1,0$) belirlenmiştir (Özdamar, 2004: 663, Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 186).

4.5. Analiz Yöntemi

Araştırmada veriler SPSS 22.0 programı vasıtasıyla analiz edilmiştir. Katılımcıların dağılımını belirlemek için frekans analizi, ölçeklere katılım düzeylerini belirlemek için tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Ayrıca çoklu ve doğrusal regresyon analizleri yardımıyla bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi incelenmiştir.

4.6. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Derinden rol yapmanın duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Doğal duyguların duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Yüzeysel rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H5: Derinden rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Doğal duyguların duyarsızlaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H7: Yüzeysel rol yapmanın kişisel başarı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H8: Derinden rol yapmanın kişisel başarı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H9: Doğal duyguların kişisel başarı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H10: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

5. BULGULAR

Araştırmaya yönelik kullanılan ölçme yöntemleri vasıtasıyla elde edilen verilerin analizi aşağıda sunulmuştur.

5.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde(%)	Hastanedeki Görev	Sayı	Yüzde(%)
Erkek	146	41,0	Doktor	38	10,7
Kadın	210	59,0	Hemşire	110	30,9
Toplam	356	100,0	Ebe	41	11,5
Yaş	Sayı	Yüzde(%)	Diğer	167	46,9
20-29 yaş	137	38,5	Toplam	356	100,0
30-39 yaş	123	34,6	Mesleki Kıdem	Sayı	Yüzde(%)
40-49 yaş	66	18,5	1 yıldan az	50	14,0
50 yaş ve üzeri	30	8,4	1-5 yıl	70	19,7
Toplam	356	100,0	6-10 yıl	67	18,8
Medeni Durum	Sayı	Yüzde(%)	11-15 yıl	64	18,0
Evli	233	65,4	15 yıldan fazla	105	29,5
Bekâr	123	34,6	Toplam	356	100,0
Toplam	356	100,0	Çalışılan Birim	Sayı	Yüzde(%)



Öğrenim Durumu	Sayı	Yüzde(%)	Poliklinik	58	16,3
Lise	35	9,8	Servis	89	25,0
Ön Lisans	84	23,6	Özellikli birim	133	37,4
Lisans	163	45,8	Diğer	76	21,3
Yüksek Lisans	42	11,8	Toplam	356	100,0
Doktora	32	9,0	Çalışma Şekli	Sayı	Yüzde(%)
Toplam	356	100,0	Sadece gündüz	116	32,6
			Gündüz ve gece	207	58,1
			Sadece gece	33	9,3
			Toplam	356	100,0

Araştırmaya katılan katılımcıların; cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde; %41,0'ının erkek, %59,0'ının kadın olduğu, yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde; %38,5'inin 20-29 yaş, %34,6'sının 30-39 yaş, %18,5'inin 40-49 yaş, %8,4'ünün 50 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %65,4'ünün evli, %34,6'sının bekâr, öğrenim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %9,8'inin lise, %23,6'sının ön lisans, %45,8'inin lisans, %11,8'inin yüksek lisans, %9,0'ının doktora olduğu belirlenmiştir. Hastanedeki görevlerine göre dağılımları incelendiğinde, %10,7'sinin doktor, %30,9'unun hemşire, %11,5'inin ebe, %46,9'unun diğer, mesleki kıdemlerine göre dağılımları incelendiğinde, %14,0'ının 1 yıldan az, %19,7'sinin 1-5 yıl, %18,8'inin 6-10 yıl, %18,8'inin 11-15 yıl, %29,5'inin 15 yıldan fazla olduğu belirlenmiştir. Çalışılan birime göre dağılımları incelendiğinde, %16,3'ünün poliklinik, %25,0'ının servis, %37,4'ünün özellikli birim, %21,3'ünün diğer, çalışma şekline göre dağılımları incelendiğinde, %32,6'sının sadece gündüz, %58,1'inin gündüz ve gece (karma), %9,3'ünün sadece gece olduğu belirlenmiştir.

5.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3: Duygusal Emek ve Alt Boyutlarına Dair Tanımlayıcı İstatistik

	n	\bar{X}	Ss
Yüzeysel Rol Yapma	356	1,89	0,836
Derinden Rol Yapma	356	2,90	1,147
Doğal Duygular	356	4,10	0,755
Genel Duygusal Emek	356	2,71	0,572

Tanımlayıcı istatistikler yoluyla elde verilen veriler sonucunda katılımcıların duygusal emek algıları ölçülüp, yukarıda yer alan tablo 3'te gösterilmiştir. Ölçekte doğal duygular ($\bar{X}=4,10$) alt boyutunun en yüksek ortalamaya; yüzeysel rol yapma ($\bar{X}=1,89$) alt boyutunun en düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına Dair Tanımlayıcı İstatistik

	n	\bar{X}	Ss
Duygusal Tükenme	356	2,86	0,89
Kişisel Başarı	356	3,64	0,58
Duyarsızlaşma	356	2,15	0,77
Genel Tükenmişlik	356	2,98	0,48

Tanımlayıcı istatistikler yoluyla elde verilen veriler sonucunda katılımcıların tükenmişlik seviyeleri ölçülüp, yukarıda yer alan tablo 4'te gösterilmiştir. Ölçekte bulunan kişisel başarı ($\bar{x}=3,64$) alt boyutunun en yüksek ortalamaya; duyarsızlaşma ($\bar{x}=2,15$) alt boyutunun ise en düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

5.3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Regresyon Analizleri

Duygusal emek ve tükenmişliğe ait çoklu ve basit regresyon analizleri aşağıda sunulmuştur. Regresyon analizi varsayımlarına göre yordayıcı (bağımsız) değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki korelasyonların anlamlı olduğu; çoklu bağlantı problemi olmadığı (VIF<10); 2'ye yakın olan Durbin Watson değerleri sebebiyle otokorelasyonun olmadığı analizlerde tespit edilmiştir (Kalaycı, 2014: 224-227).

Tablo 5: Duygusal Tükenmişlik Alt Boyutuna Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

Değişkenler	β	Std. Hata	t	p	Tolerance	VIF	F	F Anlamlılık
Sabit	2,047	0,320	6,392	0,000**			14,716	0,000**
Yüzeysel Rol Yapma	0,347	0,059	6,225	0,000**	0,814	1,229		
Derinden Rol Yapma	-0,015	0,040	-0,292	0,770	0,925	1,081		
Doğal Duygular	0,030	0,063	0,560	0,576	0,867	1,153		

R²=0,104, Durbin Watson= 1,676
Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Doğal duygular
Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik
**(F(3,355)=14,716 p=0,000 p<0.01)

Yüzeysel rol yapmanın (t=6,225; p=0,000; p<0.01) duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Doğal duyguların ve derinden rol yapmanın duygusal tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (p>0.05).

Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların duygusal tükenmişlik düzeyinin 0,104'ünü açıkladığı belirlenmiştir (R²=0,104). Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin %10,4'ü bu değişkenlerle açıklanabilirken, %89,6'sı model harici değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Analizler sonucu oluşturulan regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

“Duygusal Tükenmişlik= 2,047+0,347*yüzeysel rol yapma”. Regresyon eşitliğine bakıldığında, yüzeysel rol yapmada yapılan bir birimlik artışta duygusal tükenmişlik düzeyinin 0,347 birim artacağı görülmektedir.

Tablo 6: Kişisel Başarı Alt Boyutuna Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

Değişkenler	β	Std. Hata	t	p	Tolerance	VIF	F	F Anlamlılık
Sabit	2,418	0,205	11,793	0,000**			21,413	0,000**
Yüzeysel Rol Yapma	-0,490	0,038	-0,904	0,366	0,814	1,229		
Derinden Rol Yapma	0,093	0,026	1,824	0,069	0,925	1,081		
Doğal Duygular	0,363	0,041	6,896	0,000**	0,867	1,153		

R²=0,147, Durbin Watson= 1,772
Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Doğal duygular
Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı
**(F(3,355)=21,413 p=0,000 p<0.01)

Doğal duyguların (t=6,896 p=0,000 p<0.01) kişisel başarıyı anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Yüzeysel rol yapmanın ve derinden rol yapmanın kişisel başarı düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (p>0.05).

Yüzeysel rol yapma, doğal duygular ve derinden rol yapmanın kişisel başarı düzeyinin 0,147' sini açıkladığı tespit edilmiştir (R²=0,147). Katılımcıların kişisel başarı düzeylerinin %14,7'si bu değişkenlerle açıklanabilirken %85,3'ü modele dahil edilmeyen değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Analizler sonucu oluşturulan regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

“Kişisel Başarı= 2,418+0,363*doğal duygular”. Regresyon eşitliğine bakıldığında, doğal duygularda yapılacak olan bir birimlik artışta kişisel başarı düzeyinin 0,363 birim artacağı görülmektedir.

Tablo 7: Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

Değişkenler	β	Std. Hata	t	p	Tolerance	VIF	F	F Anlamlılık
Sabit	1,835	0,275	6,673	0,000**			19,241	0,000**
Yüzeysel Rol Yapma	0,375	0,051	6,839	0,000**	0,814	1,229		
Derinden Rol Yapma	-0,108	0,035	-2,093	0,037*	0,925	1,081		
Doğal Duygular	-0,031	0,054	-0,580	0,562	0,867	1,153		

R²=0,134, Durbin Watson= 1,806
Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Doğal duygular
Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma
**(F(3,355)=19,241 p=0,000 p<0.01)

Yüzeysel rol yapmanın ($t=6,839$ $p=0,000$ $p<0,01$) ve derinden rol yapmanın ($t=-2,093$ $p=0,037$ $p<0,05$) duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Doğal duyguların duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Yüzeysel rol yapma, doğal duygular ve derinden rol yapmanın duyarsızlaşma düzeyinin 0,134'ünü açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0,134$). Katılımcıların kişisel başarı düzeylerinin %13,4'ü bu değişkenlerle açıklanabilirken %86,6'sı model harici değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Analizler sonucu oluşturulan regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

“Duyarsızlaşma= $1,835+0,375*$ yüzeysel rol yapma- $0,108*$ derinden rol yapma”. Regresyon eşitliği incelendiğinde, yüzeysel rol yapmada bir birimlik artışın duyarsızlaşma düzeyini 0,375 birim artıracığı, derinden rol yapmanın ise duyarsızlaşmayı 0,108 birim azaltacağı tespit edilmiştir.

Tablo 8: Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Doğrusal Regresyon Analizi

Değişkenler	β	Std. Hata	t	p	F	F Anlamlılık
Sabit	2,344	0,118	19,912	0,000**	30,411	0,000**
Genel Duygusal Emek	0,234	0,042	5,515	0,000**		
** $p<0,01$ $R^2=0,077$, Durbin Watson= 1,697 Bağımsız Değişken: Genel Duygusal Emek Bağımlı Değişken: Genel Tükenmişlik ($F(1,355)=30,411$ $p=0,000$ $p<0,01$)						

Genel duygusal emeğin ($t= 5,515$ $p=0,000$ $p<0,01$) genel tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Genel duygusal emeğin, genel tükenmişlik düzeyinin 0,077'sini açıkladığı belirlenmiştir ($R^2=0,077$). Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin %7,7'si genel duygusal emek ile açıklanabilirken %92,3'ü model harici değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Analizler sonucu oluşturulan regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

“Genel Tükenmişlik= $2,344+0,234*$ genel duygusal emek”. Regresyon eşitliği incelendiğinde, genel duygusal emek düzeyinde bir birimlik artışın tükenmişlik düzeyinde 0,234'lük artış yapacağı belirlenmiştir.

5.5. Hipotez Testi Sonuçları

Analiz sonuçlarına göre hipotezlerin kabul ve red durumları aşağıda Tablo 9' da sunulmuştur.

Tablo 9: Hipotez Testi Tablosu

H1: Yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H2: Derinden rol yapmanın duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H3: Doğal duyguların duygusal tükenme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H4: Yüzeysel rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H5: Derinden rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H6: Doğal duyguların duyarsızlaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H7: Yüzeysel rol yapmanın kişisel başarı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H8: Derinden rol yapmanın kişisel başarı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H9: Doğal duyguların kişisel başarı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H10: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmada sağlık çalışanlarının genel olarak orta düzeyde bir duygusal emek harcadıkları görülmüştür. Duygusal emeğin alt boyutlarından olan doğal duygular yansıtma, en yüksek oranda puanlanan boyut olmuştur. Buna göre sağlık çalışanları görevlerini sürdürürken içlerinden geçtiği şekilde duygularını hastalara yansıtmaktadırlar. Yüzeysel rol yapma boyutu ise en düşük puanı almıştır. Çalışanlar hastalarla iletişimi arttırabilmek adına rol yapmadıklarını bu yönetime nadiren başvurduklarını bildirmişlerdir. Koçak vd. (2014) hemşireler üzerinde benzer bir çalışma yapmış ve onlar bu çalışmadan farklı olarak katılımcıların derinden rol yapma davranışlarının en üst düzey puanı aldığını bulmuşlardır.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek harcamaları hastalarla iletişimlerini daha iyi noktalara getirebilmeleri açısından anlam taşımaktadır. Ancak bazı durumlarda duygusal emek harcamak çok mümkün olmamakta ya da çalışanları ikileme düşürebilmektedir. Hasta sayısının normalden fazla olduğu ya da birden fazla

görev üstlenilen durumlarda çalışanlar hasta memnuniyetini sağlamak adına çaba gösteremeyebilirler. Hastalığın ne olduğu ne tür bir bakım gerektirdiği, meslekten soğuma, tükenmişlik ile bazı kişisel ve mesleki özellikler duygusal emek stratejilerini kullanmayı engelleyici olabilir (Tunç vd., 2014).

Yüzeysel rol yapma davranışında çalışanlar hissetmedikleri davranışları sergiledikleri için ruhsal bir karmaşa yaşayabilirler ve bu karmaşa mesleklerine karşı olumsuz tutum geliştirmelerine sebep olabilir. Bunun yanı sıra hastalar genellikle kendilerine davranılırken rol yapıldığının ya da içtenlikle yaklaşıldığının farkındadırlar. Bu sebeple duygusal emek harcayarak yüzeysel bir rol yapılması dahi iletişimi kuvvetlendirmede yetersiz kalabilmektedir. Derinlemesine rol yapma davranışı çalışanın davrandığı şekilde hissedebilmek için emek harcaması anlamına gelir ve hem çalışanlar hem de hastalar için en fazla tercih edilen davranış biçimidir. Doğal duyguları yansıtmaya ise çalışanın herhangi bir çaba sarf etmeksizin içinden geçtiği gibi davranmasıdır. Bu strateji zaman zaman hasta ve çalışanlar arasında gerginliğe ve tartışmalara neden olabilmektedir (Diefendorff vd., 2005) Bu araştırmada sağlık çalışanlarının hastalara olumlu tutum sergileyip bunu da hissetmek için çabalamaları orta düzeyde çıkmıştır. Bu çabanın artırılabilmesi ve iletişimin daha sağlıklı hale getirilebilmesi için en baştan sağlık sektörünü seçerken çalışanların istekli olmaları, yoğun iş temposunu kaldırabilecek fiziki ve ruhsal yapıya sahip olmaları ve sosyal beceriler açısından gelişmiş, insanlarla rahat iletişim kurabilen kişiler olmaları önemli görülmektedir.

Duygusal emek her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de hizmet kalitesini belirleyen, hasta-çalışan ilişkisinde verimi arttıran dolayısıyla memnuniyeti etkileyen bir faktördür. Derinlemesine emek verilmesi en çok istenen durumken yüzeysel emek fazla etkili bir yol olarak görülmemektedir. Yüzeysel emekte gerçekten hissedilmeyen duygular rol yaparak gösterildiği için bu duyguların sürdürülebilmesi ve yönetilebilmesi zordur. Derinlemesine emekte ise içtenlikle problem çözme ve hastaya yakın davranma, ilgilenme isteği söz konusu olduğundan tüm süreci olumlu yönde etkileyebilecek bir davranış biçimidir.

Araştırma sonuçlarına göre bazı demografik değişkenler duygusal emeğin artmasına ya da azalmasına sebep olurken diğerleri herhangi bir etkide bulunmamaktadır. Bu değişkenlerin hangileri olduğu hususunda literatürde bir birliktelik yoktur. Veri toplanan şehir, çalışma koşulları, veri toplanan meslek grubuna göre demografik değişkenlerin etkisi farklılaşabilmektedir.

Tükenmişlik, çalışanların hastalara daha kaliteli hizmet sunabilmeleri, mesleklerinden ve görevlerinden keyif almaları için önemli bir değişkendir. Çalışma koşullarının ve ortamının düzeltilmesi başarıyı artırıp meslekten soğumayı azaltıcı etki yapar. Bu araştırmada katılımcıların tükenmişlik ölçeğine verdikleri cevaplara göre en yüksek puan alınan boyut kişisel başarı olmuştur. Çalışanlar iş performanslarını iyi düzeyde görmektedirler. Bu sonuçlarla uyumlu şekilde duyarsızlaşma boyutu da en düşük puana sahiptir. Çalışanlardaki duyarsızlaşma algısı düşük seviyelerdedir. Benzer şekilde Karsavuran (2014) araştırmasında sağlık çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyelerinin düşük, duyarsızlaşma seviyelerinin oldukça düşük, kişisel başarı seviyelerinin ise yüksek olduğunu bulmuştur. Başka bir kamu hastanesinde Akbolat ve Işık (2008) tarafından yapılan araştırmada sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri yüksek bulunmuştur. Farklı şehirlerde ve farklı çalışma koşullarında tükenmişlik algısı değişebilmektedir.

Regresyon sonuçlarına göre de yüzeysel rol yapma duygusal tükenmişlik üzerinde etkiliyken; doğal duygular ve derinden rol yapma duygusal tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Ay ve Türkdoğan (2018)' in yaptıkları çalışma ile yapılan bu çalışma paralellik göstermektedir. Doğal duyguların kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkisi varken yüzeysel rol yapmanın ve derinden rol yapmanın kişisel başarı düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı belirlenmiştir. Yüzeysel rol yapmanın ve derinden rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi varken doğal duyguların duyarsızlaşma düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı saptanmıştır. Kaplan ve Ulutaş (2016), Kaya ve Özhan (2012) ve Köksel (2009) çalışmalarında derinden rol yapmanın duyarsızlaşma üzerinde negatif etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır. Kaplan ve Ulutaş (2016), Oral ve Köse (2011) ve Köksel (2009) çalışmalarında yüzeysel davranışın duyarsızlaşma üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır. Genel duygusal emeğin genel tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin yaklaşık %8'i genel duygusal emek ile açıklanabilmektedir.

Sağlık sektörü çalışanların yoğun şekilde emek ve mesai harcadığı bir alandır. Hasta yoğunluğu, nöbetler, çalışanlar arası hiyerarşi ve mesai saatleri içinde sürekli bir iş halinde olma çalışanların diğer mesleklere nazaran daha fazla duygusal emek harcamaları gerektiğini ve yoğun tempodan dolayı tükenmişlik düzeylerinin yüksek olabileceğini düşündürmektedir. Bunların yanı sıra sağlık çalışanları devamlı surette



hastalarla iletişim halinde olmak zorundadır. Hasta-çalışan ilişkisi işlerin yürütülmesinde temel dayanaktır çünkü sektörün hem öznesi hem nesnesi insandır. Hasta ve çalışanların memnuniyet düzeyi büyük oranda aralarındaki iletişim ve etkileşimin kalitesine bağlıdır.

Literatürdeki duygusal emekle tükenmişlik arasındaki ilişkiden yola çıkarak araştırma sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

- Çalışanların yüzeysel rol yapma ortalamaları düşük; derinden rol yapma ortalamaları orta; doğal duygular sergileme ortalamaları ise yüksektir. Yapılan araştırma sonucu çalışanların sahte duygular yerine gerçek duygularla hizmet verdiği sonucuna ulaşılabilir.
- Çalışanların kişisel başarıları hislerinin ortalamasının üstünde olduğu bulunmuştur ki bu da arzu edilen durumdur. Çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri ortalamasının altında olmasına rağmen ortalamadan çok da uzaklaşmadığı görülmüştür.
- Yapılan doğrusal regresyon analizi sonucuna göre duygusal emeğin geneli, genel tükenmişlik üzerinde etkiliyken; çoklu regresyon analizlerine göre duygusal emeğin bazı alt boyutları, tükenmişliğin bazı alt boyutlarına etki etmektedir.

Öneriler

- Araştırma sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının orta düzeyde bir duygusal emek harcadıkları bulunmuştur. Derinlemesine davranışın ve doğal davranışın daha yüksek olması çalışan ve hasta iletişimini daha verimli hale getireceğinden bu konu üzerinde yoğunlaşılmalıdır.
- Hizmet içi eğitimlerle duygu kontrolü, hasta-çalışan iletişimi eğitimleri sunulabilir.
- Çalışanların tükenmişlik seviyesi yüksek düzeyde çıkmamıştır. Bu istenilen bir durumdur. Çalışma koşulları ile çalışma ortamının ve çalışma arkadaşlarının birbirleriyle ilişkisinin iyi olması çalışanların mesleki tükenmişlik yaşama olasılığını düşürmektedir. Sağlık kurumları yöneticileri çalışma koşullarına yönelik sürekli iyileştirmeler yapabilir. Örgütsel iklimi ve örgütsel bağı artırıcı uygulamalar yapılabilir.
- Duygusal emek ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu bulunduğundan çalışanların meslekleriyle ilgili olumlu algılarını arttıracak yardımlarda bulunulmalı. Yönetimsel ve eğitsel faaliyetlere yer verilmelidir.

KAYNAKLAR

- Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1): 131-148.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Ay, F. A. & Türkođan, N. (2018). "Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı Arasındaki ilişkiler", *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 3(1): 87-103.
- Barutçu, E. & Serinkan, C. (2008). "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 8(2): 541-561.
- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 77-90.
- Begenirbaş, M. & Meydan, C. H. (2012). "Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3): 159-181.
- Bolat, O. İ. (2017). *İşletme Hizmet Verme Yatkınlığı ve Tükenmişlik İlişkisi: Çalışan Hizmet Verme Yatkınlığı ve Duygusal Emeğin Etkisi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Çavuş, M. F. & Aksay, B. (2011). "Çalışma Hayatında Tükenmişlik: Nedenleri ve Sonuçları" (Ed. Özcan Yeniçeri & Yavuz Demirel), *Yönetimde Birey Ve Örgüt Odaklı Davranışlar*, ss. 247-271, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Dalkılıç, O. S. (2014). "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", Nobel Yayınları, Ankara.



- Delen, M. G. (2017). "Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek", Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Diefendorff, J. M.; Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, (66):339-357.
- Dolgun, U. (2015). "Tükenmişlik Sendromu" (Ed. Derya Ergun Özler), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, ss.287-308, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Ergin, C. (1993). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması" (Ed. Rüyeyda Bayraktar & İhsan Dağ), 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, ss.143-154, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004). "Emotional labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64:1-23.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1):95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When "The Show Must Go on": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management*, 46(1):86-96.
- Güllüce, A. Ç. (2006). "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.*
- Jackson S. E.; Schwab R. L. & Schuler R. S. (1986). "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, 71(4):630-640.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayıncılık, Ankara.
- Kaplan, M. & Ulutaş, Ö. (2016). "Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35):165-174.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Nobel, Ankara.
- Karsavuran, S. (2014). "Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2):133-165.
- Kaya, U. & Özhan, Ç. K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2):109-130.
- Keser, A. (2009). "Tükenmişlik Sendromu" (Ed. Aşkın Keser, Gözde Yılmaz & Senay Yürür), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* ss.455-471), Umuttepe Yayınları, İstanbul.
- Koçak, B. T.; Türkkan, N. Ü. & Tuna, R. (2014). "Hemşirelik Öğrencilerinde Girişkenlik Düzeyi ve Duygusal Emek Davranışı arasındaki İlişki", *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(3):123-129.
- Köksel, L. (2009). "İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma". *Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.*
- Köse, S.; Oral, L. & Türesin, H. (2011). "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle ilişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme fakültesi Dergisi*, 12(2):165-185.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14(1):8-49.
- Kurt, M. E. (2018). "Tükenmişlik" (Ed. Nazım Kartal & Konur Alp Demir), *Yönetim: Genel Esaslar*, ss. 447-460, Orion Kitabevi, Ankara.
- Maslach, C. (2006). "Understanding Job Burnout, Stress and Quality of Working Life" (Ed. Ana Maria Rossi, Pamela. L. Perrewe & Steven. L. Sauter), *Current Perspectives in Occupational Health* ss. 47-52, Information Age Publishing, USA.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.

- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *The Academy Of Management*, 21(4):986-1010.
- Oğuz, H. & Özkul, M. (2016). "Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması", *Vizyoner Dergisi*, 7(16):130-154.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2):463-492.
- Öz, S. D. & Baykal, Ü. (2017). "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı", *Sağlık Ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 4(3):143-147.
- Özdamar, K. (2003). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Özkaplan, N. (2009). "Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş", *Çalışma ve Toplum*, (21):15-23.
- Tunç, P.; Gitmez, A. & Boothby, M. R. (2014). "Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, (15):45-54.
- Yasin Keleş, M. T. (2018). "Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek: Eleştirel Bir Yaklaşım", *Turizm Akademik Dergisi*, (02):129-140.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yücebalkan, B. & Karasakal, N. (2016). "Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği", *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1):188-200.