

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN**  
**DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**TEZİ HAZIRLAYAN**  
**İLAYDA BORU**

**DANIŞMAN: PROF. DR. CEM GÖKÇEN (Sağlık Bilimleri Üniversitesi)**

**JÜRİ ÜYESİ: PROF. DR. ŞÜKRÜ UĞUZ**

**JÜRİ ÜYESİ: DOÇ. DR. HABİBE TUĞBA EROL KORKMAZ (Mersin Üniversitesi)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**MERSİN / HAZİRAN 2022**

**ONAY****T.C.****ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ****SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

2020 011 010 numaralı öğrencimiz olan **İlayda BORU** tarafından hazırlanan “**Ruh Sağlığı Çalışanlarında Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi**” başlıklı bu tez çalışması jüri üyelerimiz tarafından **oy birliği** ile **Psikoloji** Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır

Üniv. Dışı – Tez Danışmanı – Jüri Başkanı: Prof. Dr. Cem GÖKÇEN

(Sağlık Bilimleri Üniversitesi)

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır

Üniv. İçi – Jüri asıl Üyesi: Prof. Dr. Şükrü UĞUZ

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır

Üniv. Dışı – Jüri asıl Üyesi: Doç. Dr. Habibe Tuğba EROL KORKMAZ

(Mersin Üniversitesi)

**Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim elemanlarına ait olduğunu onaylarım.**

15 /06 / 2022

Prof. Dr. Murat KOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

**Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.**

**İTHAF**

*Tez çalışmamı, beni her daim destekleyen aileme ithaf ediyorum.*

**ETİK BEYAN**

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

15 / 06 / 2022

İlayda BORU

## TEŞEKKÜR

Tez sürecimde bana destek olan ve destekleyen, fikirleriyle yanımda olan sn. Prof. Dr. Cem Gökçen'e teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum.

Tez savunma jürime katılıp beni akademi konusunda cesaretlendiren, düşünceleriyle önümü açan Prof. Dr. Şükrü Uğuz'a ve fikirleriyle bana ışık tutan Doç. Dr. Habibe Tuğba Erol Korkmaz'a teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum.

Tez sürecimde bana yardımcı olan Enes Kansız'a ve veri toplama sürecinde bana kolaylık sağlayan annem Nebahat Boru'ya ayrıca teşekkür ediyorum. Değerli ruh sağlığı çalışanlarına ve meslektaşlarıma çalışmama katılıp vakit ayırdıkları için teşekkür ediyorum.

Bana her zaman destek olan anneme, babama ve ablama teşekkür ediyor sevgilerimi sunuyorum.

Bu süreçte varlığıyla beni mutlu eden Paco, seni seviyorum.

Beni cesaretlendiren ve destekleyen, zorlu süreçlerde yanımda olan Oğulcan Ünsal'a teşekkür ederim.

İlayda BORU

**ÖZ**  
**RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN**  
**DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**İlayda BORU**

**Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Ana Bilim Dalı**

**Danışman: Prof. Dr. Cem Gökçen**

**Haziran 2022, 149 sayfa**

Bu çalışmanın amacı ruh sağlığı çalışanlarında psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında ilişkiyi incelemek, psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini araştırmaktır. Araştırmaya, Samsun ili merkez ilçelerinde çalışmakta olan 154 ruh sağlığı çalışanı gönüllülük esasında katılmıştır. Katılımcılara; Demografik Bilgi Formu, Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği sunulmuş, veriler online anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırmaya 27 psikiyatrist, 25 psikolog, 91 hemşire/sağlık memuru ve 11 diğer ruh sağlığı personeli olmak üzere 154 kişi katılım sağlamıştır. Analiz sonuçları, psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında pozitif bir ilişki olduğunu, psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Yüzeysel davranışın psikolojik sermaye ile ilişkili olmadığı, derinlemesine davranışın ve doğal davranışın psikolojik sermayeden olumlu yönde etkilendiği görülmüştür. Araştırmanın bulguları literatür doğrultusunda tartışılmış, araştırmanın sonuçları ve sınırlılıkları açıklanmış, gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek, Pozitif Psikoloji, Ruh Sağlığı Çalışanları*

**ABSTRACT****The effects of psychological capital on emotional labor in mental health workers****İlayda BORU****Master Thesis, Department of Psychology****Supervisor: Prof. Dr. Cem Gökçen****June 2022, 149 pages**

The aim of this study is to investigate the relationship between psychological capital and emotional labor in mental health workers and to investigate the effect of psychological capital on emotional labor. 154 mental health workers working in the central districts of Samsun province participated in the study voluntarily. Demographic Information Form, Psychological Capital Scale and Emotional Labor Scale were presented to the participants, and the data were collected by online survey method. A total of 154 people, including 27 psychiatrists, 25 psychologists, 91 nurses/health workers and 11 other mental health personnel, participated in the study. Results of the analysis showed that there is a positive relationship between psychological capital and emotional labor, and psychological capital has a positive effect on emotional labor. It has been observed that surface behavior is not related to psychological capital, in-depth behavior and natural behavior are positively influenced by psychological capital. The findings of the research were discussed in line with the literature, the results and limitations of the research were explained, and suggestions for future studies were presented.

*Keywords: Psychological Capital, Emotional Labor, Positive Psychology, Mental Health Workers*

## İÇİNDEKİLER

KAPAK.....	I
ONAY.....	II
İTHAF.....	III
ETİK BEYAN.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZ.....	VI
ABSTRACT.....	VII
İÇİNDEKİLER.....	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	XIII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIV
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XV
EKLER LİSTESİ.....	XVI
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

1.GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırmanın Soruları ve Hipotezleri.....	3
1.3. Araştırmanın Sayıtları ve Sınırlılıkları .....	6
1.4.Genel Bilgiler.....	6
1.4.1. Pozitif Psikoloji.....	6
1.4.1.1. Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu .....	8
1.4.1.2. Pozitif Örgütsel Davranış .....	9
1.4.2. Sermaye Kavramı ve Psikolojik Sermaye.....	12
1.4.2.1. Sermaye Çeşitleri .....	12
1.4.2.1.1. Geleneksek Ekonomik Sermaye .....	13
1.4.2.1.2. Beşeri Sermaye .....	13
1.4.2.1.3. Sosyal Sermaye .....	13
1.4.3. Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı .....	14
1.4.3.1. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları .....	15
1.4.3.1.1. Öz-yeterlilik .....	15
1.4.3.1.2. Umut .....	17
1.4.3.1.3. İyimserlik .....	19



1.4.3.1.4. Psikolojik Dayanıklılık .....	20
1.4.4. Psikolojik Sermayenin Önemi ve Faydaları.....	21
1.5. Duygu Kavramı .....	23
1.5.1. Duygu Yöntemini.....	23
1.6. Duygusal Emek Kavramı .....	24
1.6.1. Duygusal Emek Yaklaşımları .....	25
1.6.1.1. Arlie Russell Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı .....	25
1.6.1.2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı .....	27
1.6.1.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı .....	27
1.6.1.4. Grandey'nin Duygusal Emek Yaklaşımı .....	30
1.6.2. Duygusal Emegin Öncülleri .....	32
1.6.2.1. Bireysel Faktörler .....	32
1.6.2.1.1. Cinsiyet .....	32
1.6.2.1.2. Yaş .....	33
1.6.2.1.3. Duygusal Zekâ .....	33
1.6.2.1.4. Duygulanım .....	35
1.6.2.2. Örgütsel Faktörler .....	35
1.6.2.2.1. Otonomi / İş Bağımsızlığı .....	35
1.6.2.2.2. Algılanan Örgütsel Destek .....	36
1.6.2.2.3. Duygusal Gösterim Kuralları .....	37
1.6.2.3. Etkileşimsel Faktörler .....	38
1.6.2.3.1. Çeşitlilik .....	38
1.6.2.3.2. Süre .....	38
1.6.2.3.3. Sıklık .....	39
1.6.3. Duygusal Emek Stratejileri .....	39
1.6.3.1. Yüzeysel Davranış .....	39
1.6.3.2. Derinlemesine Davranış .....	40
1.6.3.3. Samimi Davranış .....	41
1.6.4. Duygusal Emegin Sonuçları .....	42
1.6.4.1. Yüksek Performans .....	42
1.6.4.2. İş Tatmini .....	42
1.6.4.3. Müşteri Memnuniyeti .....	43
1.6.4.4. Maddi Kazanç .....	44
1.6.4.5. Tükenmişlik .....	44

1.6.4.6. İşe Yabancılaşma .....	45
1.6.4.7. İş-Aile Çatışması .....	46
1.6.4.8. Psikolojik Rahatsızlıklar .....	46
1.7 Duygusal Emek ile Psikolojik Sermaye İlişkisi.....	47

## İKİNCİ BÖLÜM

2.YÖNTEM.....	51
2.1.Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	51
2.2.Araştırmanın Yapılışı.....	51
2.3.Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	51
2.3.1. Demografik Bilgi Formu.....	51
2.3.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	52
2.3.3. Duygusal Emek Ölçeği.....	52
2.4. Araştırmanın Modeli.....	53
2.5. Araştırma Verilerinin Analizi.....	53

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.BULGULAR.....	55
3.1.Ölçeklerin Güvenirlik Testleri.....	56
3.2.Normallik Testleri.....	57
3.3.Katılımcıların Demografik Özelliklerinin İncelenmesi.....	58
3.4.Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi.....	64
3.4.1. Alt Boyutlar Arasındaki Yapılan Korelasyon Analizleri.....	65
3.4.1.1.Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Kendi Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	65
3.4.1.2.Duygusal Emek Ölçeğinin Kendi Alt Boyutları ile Arasındaki İlişkiler.....	65
3.4.1.3. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Genel Puanı ile Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	66
3.4.1.4.Öz-yeterlilik Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	66
3.4.1.5.Umut Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler .....	66

3.4.1.6. İyimserlik Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	66
3.4.1.7. Psikolojik Dayanıklılık Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	67
3.5. Değişkenler Arasında Yapılan Regresyon Analizleri.....	69
3.6. Değişkenlerin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi ve Betimleyici İstatistikler.....	72
3.6.1. Cinsiyet Değişkeni.....	72
3.6.2. Medeni Durum Değişkeni.....	74
3.6.3. Sahip Olunan Çocuk Sayısı.....	76
3.6.4. Eğitim Düzeyi.....	79
3.6.5. Meslek.....	82
3.6.6. Çalışılan Kurum.....	84
3.6.7. Kurumda Çalışma Süresi.....	86
3.6.8. Ruh Sağlığı Alanında Toplam Çalışma Süresi.....	88
3.6.9. Gelir.....	90
3.6.10. Yaş.....	92
3.7. Değişkenlerin Tanımlayıcı Değerleri.....	96
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	97
KAYNAKÇA.....	103
EKLER.....	120

## TABLOLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeğinin güvenirlik analizi.....	56
<b>Tablo 2.</b> Psikolojik sermaye ölçeği ve alt boyutlarının güvenirlik analizi.....	56
<b>Tablo 3.</b> Psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi.....	57
<b>Tablo 4.</b> Psikolojik sermaye ölçeğinin normallik testi sonuçları.....	57
<b>Tablo 5.</b> Duygusal emek ölçeğinin normallik testi sonuçları.....	57
<b>Tablo 6.</b> Cinsiyet değişkeni örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi.....	58
<b>Tablo 7.</b> Medeni durum değişkeni örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi.....	58
<b>Tablo 8.</b> Çalışılan kurum değişkeni örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi.....	59
<b>Tablo 9.</b> Meslek değişkeni örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi.....	60
<b>Tablo 11.</b> Mesleklerin kurumlar içindeki dağılımı.....	60
<b>Tablo 11.</b> Kurumda çalışma süresinin örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi.....	61
<b>Tablo 12.</b> Yaş değişkeninin örneklemdeki dağılımı ve yüzdesi .....	61
<b>Tablo 13.</b> Katılımcıların eğitim düzeyleri ve örneklemdeki yüzdesi.....	62
<b>Tablo 14.</b> Katılımcıların eğitim düzeyleri ve örneklemdeki yüzdesi.....	63
<b>Tablo 15.</b> Toplam çalışma süresi değişkeninin dağılım ölçüleri.....	63
<b>Tablo 16.</b> Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısının betimsel değerler.....	64
<b>Tablo 17.</b> Gelir düzeyi değişkeninin betimsel değerleri.....	64
<b>Tablo 18.</b> Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki korelasyon analiz tablosu.....	68
<b>Tablo 19.</b> İlişki hipotezleri kabul ret tablosu.....	69
<b>Tablo 20.</b> Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi.....	70
<b>Tablo 21.</b> Psikolojik sermaye boyutlarının derinlemesine davranışa etkisine ilişkin regresyon analizi.....	70

<b>Tablo 22.</b> Psikolojik sermaye boyutlarının samimi davranış üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi.....	71
<b>Tablo 23.</b> R2gresyon analizine ilişkin hipotezlerin kabul ret durumunu gösterir tablo..	72
<b>Tablo 24.</b> Katılımcıların cinsiyete göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması.....	73
<b>Tablo 25.</b> Katılımcıların cinsiyeti için yapılan T-Testi sonuçları.....	74
<b>Tablo 26.</b> Medeni duruma göre katılımcıların aldığı puanları ortalaması ve standart sapması.....	75
<b>Tablo 27.</b> Katılımcıların medeni durumu açısından yapılan Anova Testi sonuçları....	76
<b>Tablo 28.</b> Katılımcıların çocuk sayısına göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması.....	77/78
<b>Tablo 29.</b> Katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı bakımından yapılan Anova Testi sonuçları.....	78/79
<b>Tablo 30.</b> Farklı eğitim düzeyine sahip grupların ortalama puanları ve puanların standart sapması.....	79/80
<b>Tablo 31.</b> Katılımcıların eğitim düzeyi açısından yapılan Anova Testi sonuçları.....	81
<b>Tablo 32.</b> Çalışan meslek gruplarının aldığı puanların ortalaması ve standart sapması.....	82/83
<b>Tablo 33.</b> Katılımcıların meslekleri açısından yapılan Anova testi sonuçları.....	84
<b>Tablo 34.</b> Çalıştıkları kurum tipine göre kişilerin aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması.....	85
<b>Tablo 35.</b> Katılımcıların kurum tipleri açısından yapılan T-Testi sonuçları.....	86
<b>Tablo 36.</b> Kurumda çalışma sürelerine göre kişilerin aldığı puanların ortalaması ve standart sapması.....	87
<b>Tablo 37.</b> Katılımcıların kurumda çalışma süreleri açısından yapılan Anova Testi sonuçları.....	88

<b>Tablo 38.</b> Katılımcıların ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi ile değişken arasında yapılan Korelasyon Analizi .....	89
<b>Tablo39.</b> Gelir düzeyine göre katılımcıların aldığı puanların ortalaması ve standart sapması.....	90
<b>Tablo 40.</b> Katılımcıların gelir düzeyi açısından yapılan Anova Testi sonuçları.....	91
<b>Tablo 41.</b> Katılımcıların yaşları ile değişkenler arasında yapılan Korelasyon Analizi sonuçları.....	92
<b>Tablo 42.</b> Katılımcıların yaşlarına göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması.....	93
<b>Tablo 43.</b> Katılımcıların yaşlarına göre yapılan Anova Testi sonuçları.....	94
<b>Tablo 44.</b> Demografik değişkenler ile ilgili hipotezlerin kabul ve ret durumu.....	95
<b>Tablo 45.</b> Değişkenlere ait ortalama değerler ve değişkenlere ait standart sapma değerleri.....	96

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1.</b> Pozitif Örgütsel Davranışın Özellikleri.....	11
<b>Şekil 2.</b> Rekabet avantajı için sermaye genişletmek.....	12
<b>Şekil 3.</b> Pozitif Psikolojinin Diğer Kavramlarla İlişkisi .....	14
<b>Şekil 4.</b> Duygusal Emek Tanımları.....	25
<b>Şekil 5.</b> Duygusal Emek Öncülleri, Boyutları ve Ardılları.....	30
<b>Şekil 6.</b> Gradney Duygusal emek Modeli.....	31
<b>Şekil 7.</b> Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri.....	53
<b>Şekil 8.</b> Psikolojik sermaye uç değerlerini gösteren Boxplot grafiği.....	55
<b>Şekil 9.</b> Duygusal emek uç değerini gösteren Boxplot grafiği.....	55

**KISALTMALAR LİSTESİ**

- DGK: Duygu Gösterim Kuralları  
AÖD: Algılanan Örgütsel Destek  
YD: Yüzeysel Davranış  
DD: Derinlemesine Davranış  
SD: Samimi Duygular  
SRSHH: Samsun ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi  
EAH: Eğitim Araştırma Hastanesi  
Gazi DH: Gazi Devlet Hastanesi  
İl SM: İl Sağlık Müdürlüğü  
TRSM: Toplum Ruh Sağlığı Merkezi  
PS: Psikolojik Sermaye  
ÖY: Öz-Yeterlilik  
POÖ: Pozitif Örgüt Okulu  
PÖD: Pozitif Örgütsel Davranış



**EKLER LİSTESİ**

<b>Ek 1.</b> Tez Etik İzin İstek Formu.....	120
<b>Ek 2.</b> Anketler ve Formlar.....	124
<b>Ek 3.</b> Tez Etik İzin İstek Yazısı.....	128
<b>Ek 4.</b> Çağ Üniversitesi Rektörlüğünün Tez Etik İzin Yazısı.....	129
<b>Ek 5.</b> Tez Anket İzin İstek Yazısı.....	130
<b>Ek 6.</b> Samsun İl Sağlık Müdürlüğü Tez Anket izin Yazısı (Eki Dahil).....	131

## 1.GİRİŞ

Günümüz dünyasında teknolojinin, bireylerin ve toplumları gelişmesiyle pek çok değişiklik meydana gelmiştir. İnsan değişen koşullara en uygun şekilde uyum sağlayabilen bir canlıdır. Varlığını sürmeye çalışır. Değişen koşullarda örgütler ve bazı meslek grupları da etkinliklerini sürmek isterler. Değişen ve gelişen dünyaya uyum sağlayamayan örgütler, faaliyetlerini sonlandırmak durumunda kalabilirler. Örgütsel davranış yaklaşımları da bu yeni düzene ayak uydurmak için bir takım değişikliklere ihtiyaç duymuştur. Yeni düzeni açıklayan, ölçülebilir, sürdürülebilir, geliştirilebilir ve performansı artırıcı yeni yaklaşımlar gerekmektedir ( Koç, 2019:1). Örgütler, rekabetin, yeniliğin ve performansın artırılmasında çalışanların önemli bir pozisyonda olduğunu düşünmektedirler (Kanten ve Yeşiltaş, 2013).

Gelişen ve değişen dünya düzeni, piyasalarda rekabeti artıran bir faktördür. Örgütsel davranış yaklaşımları da örgütlerin ayakta kalabilmesi için değişmiş ve yenilenmiştir. Rekabet avantajı elde edebilmek için örgütler farklı sermayelerden faydalanırlar. Ekonomik sermaye ile başlayan bu kaynak kullanımı, pozitif psikolojinin ışığında ortaya çıkan psikolojik sermayeye giden bir yolculuğu başlatmıştır. Pozitif psikoloji, olumluyu odak haline getiren bir yaklaşımdır. İnsanların sadece olumsuz yanlarına odaklanmak yeterli değildir. Psikoloji negatife odaklanmamalı, kişiler için neyin doğru olduğuna ve nasıl geliştirilebileceğine odaklanmalıdır. Örgütsel alandaki yansımaları da aynı şekilde görülmektedir. Örgütler, çalışanlarının psikolojik durumlarına önem vermeli, onları pozitif bir durumda tutmalı, yeteneklerini ve kapasitelerini keşfetmelerine, kullanmalarına olanak sağlamalıdır.

Sağlık sektörü, savaş/doğal afet/pandemi gibi olağanüstü durumlarda dahi çalışmayı sürdüren bir sektördür. Her daim insan ilişkilerinin olduğu, yüz yüze iletişimin gerektiği bir etkileşim durumundadır. Çalışanların, psikolojik ve fiziksel sağlığı kurumlar tarafından iyileştirilmeli ve güvence altına alınmalıdır. Hizmet görenler kadar hizmet alıcılarının da bu sektörden faydalanması durumunda fiziksel ya da psikolojik bazı rahatsızlıklarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Sağlık sektöründeki hizmet alıcılar, hastalardır. Hastalarla olumlu bir ilişki kurabilmek, korkularını azaltabilmek, olumsuz durumlar ile empati yapabilmek açısından duygular önemli bir faktör olmaktadır. Duygusal emek kavramı, çalışanların bağlı buldukları kurumun belirlediği davranış kuralları çerçevesinde duygularını sunarken bazı düzenlemeler yapmasıdır. Sahip olunan duygu ile sunulması gereken duygu arasındaki benzerlikler ve farklılıklar kişilerde olumlu ya da olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Psikolojik sermaye, pozitif psikoloji temeline dayanır. Kişilerin iyi yanlarını görmeye, geliştirmeye ve kaynaklarını uygun bir şekilde kullanabilmesini amaçlar. Duygusal emek ise örgütün menfaati ve kuralları doğrultusunda kişilerin duygularında yaptıkları düzenlemeleri ve sergiledikleri davranışları açıklayan bir kavramdır. 2019 Corona virüs pandemisiyle birlikte kişiler kaynaklarını normalden daha sık kullanmaya ve hatta tüketmeye kadar giden bir sürece dahil olmuşlardır. Psikolojik rahatsızlıklar artmış, insanın sosyal yanı desteklenememiş, etkileşimden uzaklaşmıştır. Bu durumlar kaynaklarımızı da güncelleyen ve artıran faktörlerin sekteye uğramasına neden olmuştur.

Duygusal emek, insanlar ile sık etkileşime girmeyi gerektiren bir kavramdır. Çoğu sektör uzaktan çalışma sistemine geçiş sağlayıp yüz yüze iletişim yerine online iletişim kanallarını kullanmaya başlamıştır. Ofis çalışanları ise iş arkadaşları ile oluşturdukları sosyal ortamlardan uzak kaldıkları için etkileşimleri azalmıştır. Diğer bir yandan hizmet sektöründe bulunan sağlık çalışanları, yerel yönetim çalışanları, polis-asker (kolluk kuvvetleri) gibi meslek gruplarına mensup çalışanlar pandemi öncesi döneme göre çok daha fazla insan etkileşimine girmişlerdir. Bu etkileşimin artışı ve pandemi kurallarının da örgüt kurallarına eklenmesi ile birlikte kişilerden beklenen davranışların sıklığı ve sayısında da artış meydana gelmiştir.

Araştırma ruh sağlığı çalışanları ile yapılmıştır. Literatür taramasında Türkiye’de ruh sağlığı çalışanlarının duygusal emek düzeylerini inceleyen çok araştırmaya rastlanmamıştır. Ruh sağlığı çalışanlarının, oldukça sık iletişim haline bulunmaları gerekir. Bu iletişimi yüz yüze ya da bireysel olarak sağlarlar, danışanları/hastaları ile duygu alışverişinde bulunurlar. Bu nedenle örneklem olarak ruh sağlığı çalışanları seçilmiştir.

Önceki paragraflarda bahsedilen sebeplerden ötürü psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeyleri arasındaki etkiyi incelemek için bu çalışmayı planlamaktayım. Değişkenlerin yakın tarihi sebebiyle bu iki değişkenin çalışıldığı araştırmalar sınırlıdır. Literatüre önemli bir katkı olacaktır. Bulgular ışığında çalışanlar için koruyucu tedbirler ya da örgütler için öneriler bu çalışmanın önemini vurgulayacaktır.

### **1.1.Araştırmanın Amacı**

Pozitif psikoloji hareketiyle birlikte psikolojinin ve diğer bilim dallarının çalışmalarına yeni bir bakış açısı gelmiştir. Örgütsel davranış yaklaşımı olarak pozitif psikoloji kavramı psikolojik sermaye olarak araştırılmaktadır. Kişilerin kendi potansiyellerini ortaya çıkarmayı amaçlar. Duygusal emek yaklaşımı özellikle hizmet

sektörü çalışanları ve işletmeleri için önemli bir kavramdır. Hizmet sunan çalışanların hastalar ile iletişimde dikkat etmeleri gereken hususlar bulunmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, değişen dünya şartlarında (örneğin corona virüs salgını) örgütlerin yeni çalışma düzenlerinin bir getirisi olarak önemi giderek artan duygusal emeğin ruh sağlığı çalışanların psikolojik sermayesinden etkilenip etkilenmediğini incelemektir. Bu doğrultuda yapılan araştırmalara yeni bir yorum getirmeyi amaçlanmıştır. Samsun ilinde görev yapan, kamu kurumlarında ya da özel kurumlarda çalışan ruh sağlığı çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Sağlık çalışanlarının, özellikle de ruh sağlığı çalışanlarının hasta ile iletişimi mutlak önem taşımaktadır. Sağlıklı bir iletişim, güven ilişkisi kurulmasında yardımcı bir faktör olmaktadır. Araştırmanın hedefi psikolojik sermaye ile duygusal emek ilişkisini ve psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini anlamaktır. Ayrıca demografik özelliklere göre değişkenler arasında bir fark olup olmadığına bakmaktır. Bu ilişkilerin doğasını anlamanın kişilerin duygusal ve psikolojik çelişkilerinin azalmasına, örgütlerin ise memnuniyet ve verimlilik düzeylerinin artmasına etkisi olacağı düşünülmektedir.

## 1.2.Araştırmanın Soruları ve Hipotezleri

- Duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında bir ilişki var mıdır?
- Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde bir etkisi var mıdır?
- Duygusal emek düzeyleri demografik özelliklere göre farklılık gösterir mi?
- Psikolojik sermaye düzeyleri demografik özelliklere göre farklılık gösterir mi?

Araştırmanın hipotez takımı aşağıdaki gibidir.

**H1:** Psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki vardır.

- **H1a:** Öz-yeterlilik ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.
- **H1b:** Umut ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.
- **H1c:** İyimserlik ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.
- **H1d:** Psikolojik sermaye ve yüzeysel davranış arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.
- **H1e:** Öz-yeterlilik ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

- **H1f:** Umut ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1g:** İyimserlik ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1h:** Psikolojik dayanıklılık ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1i:** Öz-yeterlilik ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1j:** Umut ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1k:** İyimserlik ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.
- **H1l:** Psikolojik dayanıklılık ve derinlemesine davranış arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

**H2:** Psikolojik sermaye, duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkiler.

- **H2a:** Öz-yeterlilik, yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2b:** Umut, yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2c:** İyimserlik, yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2d:** Psikolojik dayanıklılık, yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2e:** Öz-yeterlilik, derinlemesine rol yapma davranışını pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2f:** Umut, , derinlemesine rol yapma davranışını pozitif yönde anlamlı olarak etkiler
- **H1g:** İyimserlik, , derinlemesine rol yapma davranışını pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2h:** Psikolojik dayanıklılık, , derinlemesine rol yapma davranışını pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2i:** Öz-yeterlilik, samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2j:** Umut, samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.

- **H2k:** İyimserlik, samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2l:** Psikolojik dayanıklılık, samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.
- **H2m:** Psikolojik sermaye, yüzeysel davranışı negatif yönde etkiler
- **H2n:** Psikolojik sermaye, derinlemesine davranışı pozitif yönde etkiler.
- **H2o:** Psikolojik sermaye, samimi davranışı pozitif yönde etkiler.

**H3:** Katılımcıların demografik özellikleri ile psikolojik sermaye düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

- **H3a:** Psikolojik sermaye cinsiyet değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3b:** Psikolojik sermaye medeni durum değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3c:** Psikolojik sermaye sahip olunan çocuk sayısı değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3d:** Psikolojik sermaye eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3e:** Psikolojik sermaye meslek değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3f:** Psikolojik sermaye çalışılan kurum değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3g:** Psikolojik sermaye kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3h:** Psikolojik sermaye gelir değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H3i:** Psikolojik sermaye, yaş değişkenine göre farklılaşmaktadır.

**H4:** Katılımcıların demografik özellikleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

- **H4a:** Duygusal emek, cinsiyet değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4b:** Duygusal emek, medeni durum değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4c:** Duygusal emek, sahip olunan çocuk sayısı değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4d:** Duygusal emek, eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4e:** Duygusal emek, meslek değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4f:** Duygusal emek, çalışılan kurum değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4g:** Duygusal emek, kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4h:** Duygusal emek, gelir değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- **H4i:** Duygusal emek, yaş değişkenine göre farklılaşmaktadır.

**H5:** Demografik özellikler ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

- **H5a:** Psikolojik sermaye ve ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H5b:** Psikolojik sermaye ve yaş arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

**H6:** Demografik özellikler ile duygusal emek arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

- **H6a:** Duygusal emek ve ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır
- **H6b:** Duygusal emek ve yaş arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

### **1.3.Araştırmanın Sayıltıları ve Sınırlılıkları**

Bu araştırmanın sayıltıları ve sınırlılıkları aşağıda verilmiştir.

- Katılımcıların psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeklerine samimi ve doğru yanıtlar verdiği varsayılmıştır.
- Araştırma ölçeklerden elde edilen verilerin uygun yöntemler ile analiz edilecektir.
- Araştırmada kullanılacak veriler online anket yöntemi ile toplanmıştır.
- Araştırmada konu sınırlaması olarak psikolojik sermaye ve duygusal emek ele alınmıştır.
- Araştırma Türkçe ve İngilizce kaynaklar ile sınırlıdır.
- Araştırma psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeklerinin soruları ile sınırlıdır.
- Anket yöntemi kullanılmıştır. Gözlem, mülakat gibi diğer veri toplama yöntemlerinde farklı sonuçlar elde edilebilir.
- Araştırmada elde edilen verilen psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeğinin boyutları ile sınırlıdır.
- Araştırma Samsun ili merkez ilçelerinde çalışan kamu ve özel ruh sağlığı çalışanları ile sınırlıdır. Başka hizmet grupları ve farklı bölgeler ile çalışıldığında farklı sonuçlar elde edilebilir.

### **1.4.Genel Bilgiler**

#### **1.4.1. Pozitif Psikoloji**

Psikoloji araştırmaları, dünya savaşları ile birlikte yönünü yaşanan sağlık sorunları için klinik psikoloji alanına, grupların etkileşimi için sosyal psikoloji alanlarına ağırlıklı olarak çevirmiştir. Askerlerin travma sonrası stres bozukluğu, panik atak, depresyon, kaygı ve benzeri rahatsızlıklar yaşamalarıyla “problem” odaklı bir psikoloji anlayışı

gelişmeye başlamıştır. Amaç, problemi bulmak ve uygun şekilde bu problemi ortadan kaldırmaktır. Ayrıca savaşlarda asker seçmek üzere ivmeli bir şekilde zeka testleri, kişilik testleri önem kazanmıştır. O dönemdeki zeitgeist için negatifi analiz etmek ve onu pozitif çevirme çabasında bulunmak, açıklaması yapılabilir. Bununla birlikte her askerde bu tarz sorunların yaşanmaması sorgulanmayan bir durum olarak kalmıştır. Abraham Maslow, Carl Rogers, Rollo May gibi araştırmacılar tarafından ortaya konan hümanistik psikoloji, “insanın” odak olarak kullanıldığı, biriciklik ilkesi ile bağdaştırılmış ve iyi oluşa yönelen bir ekoldür. Pozitif psikolojinin temellerini hümanistik psikolojiye ve Maslow’a dayandırmak mümkündür.

Pozitif psikoloji, Martin Seligman’ın 1998 yılında APA başkanı olmasıyla birlikte kızı Nikki ile arasında geçen bir konuşma neticesinde, çocuk yetiştirmenin sadece onların sorunlarıyla uğraşmakla değil, onları iyi ve güçlü yanlarını geliştirmekle alakalı olduğu sonucuna ulaşmasıyla başlayan bir serüvendir. Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), pozitif kişisel deneyimlerin, pozitif kişilik özelliklerinin ve yaşam kalitesini geliştirmenin, hayat yararsız, anlamsız bir duruma geldiği zaman ortaya çıkan rahatsızlıkları bu pozitif durumları kullanarak önlemeyi amaçlayan bir bilim dalı olarak tanımlamışlardır. Pek çok insan benzer şeyler yaşamasına rağmen bazı insanlar patolojik bir problem yaşamadan hayatlarına devam edebilmektedir. Seligman, psikolojinin insanın olumsuz ve sorunlu taraflarıyla ilgilendiğini ama olumlu, yapıcı, geliştirilebilir, güçlü yanlarını göz ardı ettiğini vurgulamıştır.

Pozitif psikolojini amacı, pozitif duygu, haz ve anlam anlayarak ve inşa ederek insanları daha mutlu etmektir (Seligman, Parks ve Steen, 2004). Pozitif psikoloji, iyimserlik, umut, öz-yeterlik, mutluluk, sevgi, saygı, özgür irade, empati gibi olumlu kavramlarla ilişkilidir. Bu kavramları çalışır. Bireylerin eksik ve problemlili yanlarını görmek yerine iyi oldukları alanlara odaklanır ve daha iyi hale getirmeyi amaçlar. Bireysel açıdan bakıldığı zaman olumlu insan ilişkileri, sevgi kapasitesi, inanç, cesur olma, kişisel yetenekler, kişilerarası ilişkiler, estetik duygusu, azim gibi kavramlar yer alırken grup düzeyinde bakıldığı zaman ise nezaket, hoşgörölü davranışlar, görev bilinci, ılımlılık, özenli olma gibi kavramlarla alakalıdır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Pozitif psikoloji temelli pek çok terapi kuramı vardır. Bu kuramların ortak yanı kişilerin geliştirilebilir yanlarına odaklanmaktır. Temel olarak mantığı, iyi şeyler arttıkça kötü olan duygu-düşünce-davranış yerini iyiye bırakacaktır. İnsan doğası gereği negatifi ön planda tutmaya meyillidir. Bu durum evrim ile açıklanabilir. Hayatta kalma



içgüdüü iyiyi geri plana atıp negatifi ulaşılabilir bir konumda tutar. Pozitif psikoloji bu mottoyu değiştirmek, yeni bir ekol olmak için ortaya çıkmıştır. Psikoloji sadece hastalıklarla ilgili değil aşk, okul, iş, gelişim gibi hayatın her alanıyla ilgili olmalıdır. Hayatın her alanıyla ilgili olmasının yanında sürdürülebilir olmalıdır. Bilimsel metotlara dayanmalı, geçici çözümler ile çalışılmamalıdır. İnsan karmaşıktır ve bu karmaşıklık açıklanmalıdır. Tedaviden çok önlem üzerine odaklanır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Klasik, modern ve post modern yönetim yaklaşımlarındaki değişim ve gelişim de insan unsurunun ele alınmasıyla olmuştur. Makineleşmiş insan duyguları olan bir varlık olarak değerlendirilmeye başlamıştır. Bu bakış açısıyla birlikte insan kaynakları alanı önem kazanmıştır. Örgütler de çalışanlarının daha iyi olduğu alanlarda onlara istihdam sağlamaya başlamış ve çalışma şartlarında iyileştirmeler olmuştur. Çalışanların yaşadıkları olumsuz duygular dışlanmaya çalışılmış ve izole ortamlar yaratılmaya çalışılmıştır. Pozitif psikoloji kavramı burada da eksiklerin görülmesine ışık tutmuştur. Olumsuzluklardan kurtulmak her zaman olumlu sonuçlara yol açmayabilir. Önemli olan olumlu olan paydayı artırmaktır. Daha önce de bahsettiğimiz gibi insan olumsuzu düşünmeye meyillidir. Eğer ki olumlu ve olumsuz dengesi sağlanırsa olumlu tarafı görmezden gelebilir. Olumlu payda daha büyük olduğu takdirde kişiler nötr bir pozisyonda kalabilirler. Pozitif psikolojinin örgütlerdeki yansıması ise iki şekilde olmuştur. Bunlarda biri Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu (Positive Organizational Scholarship) bir diğeri ise Pozitif Örgütsel Davranış (Positive Organizational Behaviour) olarak adlandırılmaktadır.

#### **1.4.1.1. Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu**

Michigan Üniversitesi araştırmacıları tarafından ortaya atılmıştır. Pozitif psikoloji okulu, örgütlerin ve üyelerinin pozitif süreçlerinin, çıktılarının ve niteliklerinin incelenmesini (Cameron ve ark. 2003); örgütlerin ve üyelerinin elverişli koşullarda pozitif yönde gelişimini ve başarılı olma durumunu araştırır (Cameron ve Caza 2004). Örgütlerdeki pozitif davranış etkenlerinin anlaşılmasının örgütleri yeni başarılarla götüreceği fikri PPO'nun temelidir (Roberts ve ark. 2005). Bireylerin, grupların ve toplulukların organizasyonel manada ilerlemesi, güçlü ve olumlu yanlarını geliştirmesi ve örgütlerdeki üretkenlik faktörlerinin oluşumuna odaklanır (Narcıkara, 2017). Kriz anında ya da örgütün yaşadığı olumsuz durumlarda pozitif örgütsel özellikleri ön plana çıkararak örgütün sürekliliğini ve ömrünü uzatmak içindir (Karacaoğlu ve İnce, 2013).

Bu yaklaşım daha çok örgütsel ve makro düzeyde bir bakış açısına sahiptir. Bilimsel temellidir.

Kelimelerin kullanım anlamlarına baktığımızda pozitif kelimesi organizasyonlardaki süreçleri, dinamikleri, pozitif çıktıları yükseltmeyi vurgular ve pozitif bir ön yargıyı ifade eder. Örgütsel kelimesi bu pozitif olayların örgütsel alanlarda meydana geldiğini, süreçlerini ve koşullarını ifade eder. Okul kelimesi ile de bu pozitif olayların bilimsel, teorik temelli ve titiz bir şekilde araştırıldığını ifade eder (Cameron ve Caza, 2004). Pozitif olmakla alakalı dört temadan bahsedilir. İlk tema, tüm olayların pozitif bir çerçeve ile yeniden yorumlanmasını içerir. Yaşanan bir zorluğu trajedi yerine fırsat olarak değerlendirmek anlamına gelir. İkinci tema, olağanüstü ve normdan sapan performanslara odaklanır. Bu norm dışı pozitif performansların süreçlerini araştırır. Üçüncü tema, olumlu bir ön yargıyı benimsemektir. Örgütlerdeki pozitif iklimi, pozitif iletişimi, pozitif enerjiyi önceliklendirmeyi amaçlar. Kişilerin kişisel kapasitelerini, performanslarını, becerilerini pozitif ön yargıyla değerlendirir. Olumlu durumları ön plana çıkarır. Dördüncü tema ise kişinin erdemli ve en iyi yanını incelemesidir. Kişiler kendileri için en iyi olanı yapmaya çalışacaktır. Erdemlilik, kişinin kendi iyiliği ve yaptığı işin mükemmelliği açısından incelenmesidir (Quinn ve Cameron, 2019). Pozitif örgüt okulunun üç temel ölçütü vardır (Luthans ve Avolio, 2009):

1. Örgütlerdeki pozitif süreçlere ve çıktılara katkıda bulunmak
2. Örgütte yaşanan pozitif durumları, kişiler arası ilişkileri meydana geldiği bağlam bakımından incelemek
3. Örgütte gerçekleşen pozitif olayları teorik ve bilimsel olarak araştırmak

#### **1.4.1.2. Pozitif Örgütsel Davranış**

Pozitif psikoloji kavramı ortaya çıktığında pek çok farklı alan bu kavramdan etkilenmiştir. Örgütsel yaşamda da davranışların yönetimi için önemli bir çalışma alanı olmuştur. Luthans (2002) ve Wright (2003) tarafından yürütülen çalışmalar öncülüğünde başlayan bir akımdır. “Günümüz işyerlerinde performans iyileştirmesi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkin bir şekilde yönetilebilen pozitif yönelimli insan kaynaklarının, güçlü yanlarının ve psikolojik kapasitelerinin incelenmesi ve uygulanması.” şeklinde tanımlanmıştır (Luthans, 2002). Pozitif psikolojiyi kullanarak iş performansını, yönetici ve liderlerin performanslarını artırmayı hedefler (Luthans ve ark. 2007). Pozitif örgütsel düşünce okulundan farklı olarak mikro düzeyde ve bireysel bir bakış açısına sahiptir. Luthans, olumsuzluklara odaklanmanın ve problemin merkez

haline getirilmesinin değil; pozitif durumları, güçlü yönleri ortaya çıkaran, proaktif bir etkinin daha işlevsel olacağını belirtmiştir.

Hızla gelişen ve tahmin edilmesi güç iş dünyasının esnek bir yapıda olup değişen durumlara uyum sağlayabilmesi gerekir. Örgütün geliştirilebilir taraflarına odaklanmak örgütün bu esneklik durumuna uyumu için önemlidir (Luthans ve Youssef, 2007). İnsan kaynakları alanında sık sık kullanılmaktadır. Kişilerin, onların özelliklerine uygun işlere yerleştirilmesinin haricinde hali hazırda örgütün üyesi olan çalışanların da geliştirilmesi ve performanslarının artırılmasını içermektedir (Luthans, 2002). Örgütlerin performansına olumlu yönde etki eden, ölçülebilen, geliştirilebilen, yönetilebilen pozitif psikolojik süreçler ile örgütlerin ve kişilerin güçlü yönlerine odaklanmaktır (Bakker ve Schaufeli, 2008).

Örgütsel davranışın beş temel özelliği bulunmaktadır (Luthans ve ark. 2006).

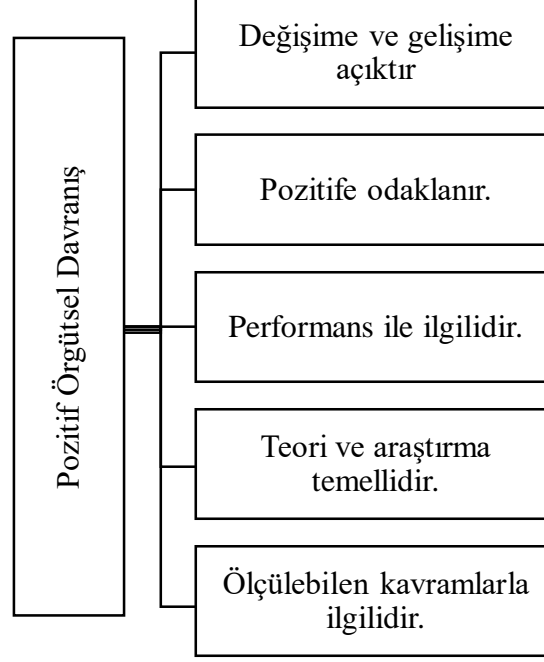
Pozitif örgütsel davranış pozitive odaklanır. Pozitif psikoloji kavramı ortaya atılmadan önce geleneksel örgütsel davranış araştırmaları negatif kavramlarla çalışılmıştır. Stres, tükenmişlik, etik dışı davranışlar, iletişimsizlik, verimsiz liderlik, çatışma gibi olumsuz kavramlara bakılmıştır. Bu kavramların ele alınması çalışanların performansını artırıcı durumları ya da iş tatmini, pozitif örgüt iklimi gibi olumlu olan örgütsel durumların gelişimini engelleyebilmekteydi. Olumlu sonuçlar elde edebilmek için olumlu durumların çalışılması ve dengeleyici bir yaklaşımın olması gerekmektedir (Luthans ve Youssef, 2007).

Pozitif örgütsel davranışın temelinde teori ve araştırma vardır. Çalışılan pek çok pozitif kavram sonuç olarak pozitif durumlar yaratsa da sınırlı bir bilimsel temele dayanmaktadır. Pozitif örgütsel davranış ise özellikle performans ve insan kaynakları açısından bilimsel bir yaklaşımı ifade eder. Geçerlik olarak daha sağlam bir anlamlılık içerir.

Pozitif örgütsel davranış ölçülebilen kavramlarla ilgilidir. Geçerlik, güvenilirlik çalışması yapılmış kavramlar ile çalışılır. Bu nedenle de yukarıda bahsedildiği gibi bilimsel bir yaklaşımdır. Bir kavramın eklenmesi ya da çıkarılması modelde değişiklikler yaratır. Ölçümü mümkün olmayan kavramlar ile çalışılmaz.

Pozitif örgütsel davranış değişime ve gelişime açıktır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006). İnsan kaynakları alanında pek çok çalışma yapılmış olsa da doğru iş için doğru insan seçimi günümüz iş yaşamında yeterli olmamaktadır. Çalışanların, pozitif örgütsel davranış çerçevesindeki geliştirilebilen özelliklerine de ihtiyaç duyulmaktadır. Gelişen, değişen iş yaşamına insan gücü de esnek bir yapıda eşlik edebilmelidir. Bu değişen ve

gelişen özelliklere (iyimserlik, umut, psikolojik sermaye, öz-yeterlik) odaklanmak pozitif örgütsel davranışı pozitif örgüt okulundan ve pozitif psikolojiden ayıran en önemli özelliktir (Kutaniş ve Oruç, 2014).



### Şekil 1

*Pozitif Örgütsel Davranışın Özellikleri Kaynak: (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006).*

Pozitif örgüt okulu ve pozitif psikoloji kişilerin değişmeyen karakter özellikleri (merhamet, erdem) ile ilgili çalışır. Pozitif örgütsel davranış performans ile ilgilidir. Yapılan araştırmalar da PÖD kavramları ile performans arasında ilişkiler bulunmuştur. İş performansını her geçen gün artırmaya çalışır.

Pozitif psikolojiden farklı olarak kişilerin pozitif kişisel yeterliklerini çalışanların performanslarını artırmak için kullanma amacındadır (Luthans, 2011). Pozitif örgüt okulundan farkı ise PÖO'nun pozitifliği işin bağlamında yani örgütsel durumlarda ararken PÖD kişilerin psikolojik özellikleri ve bu özelliklerin performans ile ilişkisini araştırmaktadır. Bir diğer fark ise kullandıkları metotlardır. PÖO daha çok makro düzeyde çalışır ayrıca nicel ve nitel çalışmalar yapar ama PÖD daha çok mikro düzeyde çalışır ve deneysel yöntemleri daha sık kullanır (Kutaniş ve Oruç, 2014). Bir bakıma PÖO tümdengelimci, PÖD ise tümevarımcı bir yaklaşıma sahiptir. PÖO örgütsel bağlamı analiz edip kişilere ulaşmaya çalışırken PÖD kişileri analiz edip örgütsel bağlama ulaşmaya çalışır. Luthans, Youssef ve Avolio (2007:15), yazdıkları kitapta

PÖD ile yapılan deneysel ve mikro çalışmalar neticesinde bu kavramı en iyi şekilde açıklayan kavramın psikolojik sermaye (PsyCap) olduğu belirtmişlerdir. Psikolojik sermaye kavramının gelişimi ise bu şekilde olmuştur.

#### 1.4.2. Sermaye Kavramı ve Psikolojik Sermaye

Bilinen anlamıyla sermaye kavramı “Bir ticaret girişiminin gerçekleştirilmesi ve yürütülmesi için gerekli olan, bu işte kullanılan para ve paraya çevrilebilecek malların tümü.” olarak tanımlanmaktadır (<https://invest.fonbulucu.com>). En başta ekonomik sermaye olmak üzere iş piyasası geliştikçe beşeri sermaye, sosyal sermaye gibi kavramlar da 1980’lerden itibaren ortaya çıkmıştır. Gelişen dünyaya ayak uydurabilmek için bu sermaye çeşitlerine psikolojik sermaye de eklenmiştir.

##### 1.4.2.1. Sermaye Çeşitleri

Luthans ve diğerleri (2004) sermaye çeşitlerini anlama ve onları ayırt etme yöntemi olarak bazı sorular geliştirmişlerdir. Ekonomik sermaye için “Neye sahipsin?” sorusu, beşeri sermaye için “Ne biliyorsun?” sorusu ve sosyal sermaye için “Kimi tanıyorsun?” sorusu sorulurken psikolojik sermaye için “Kimsin?” sorusunun cevabı aranmaktadır. Luthans tarafından bireyin pozitif psikolojik gelişimsel hali olarak tanımlanmıştır (Luthans ve ark. 2007). Psikolojik sermaye kişilerin kim olduklarına, kim olabileceklerine ve gelişimlerini doğru bir şekilde yapabilmelerine vurgu yapmaktadır.



#### Şekil 2

*Rekabet Avantajı için Sermaye Genişletmek Kaynak: Luthans F., Luthans K.W. ve Luthans B.C. (2004)*

Psikolojik sermaye kavramını açıklamadan önce diğer sermaye türleri de açıklanacaktır. Psikolojik sermayenin ortaya çıkma gereğinin daha net bir şekilde anlaşılması için faydalı olacağı düşünülmektedir.

#### 1.4.2.1.1. Geleneksek Ekonomik Sermaye

Zaman içerisinde pek çok sermaye çeşidi ortaya çıksa da geleneksel ekonomik sermaye önemini koruyan bir kavramdır. İnsan gücünüz, sosyal ağınız çok iyi olsa dahi bunu yapacak ekonomik bir gücünüzün olmaması durumunda örgütsel faaliyetlerinizi yerine getiremezsiniz. Örgütler ya da kuruluşlar mekanın kirası, kullanılacak ekipmanlar, çalışan maaşları, ürün üretim ve tanımı gibi çeşitli alanlarda ekonomik sermayeye ihtiyaç duyarlar. Bu sermaye çeşiti; nakit, çek, hisse senesi, banka mevduatı gibi finansal varlıkları ve teknoloji, ekipman, bina, araç gibi maddi varlıkları ifade eder.

#### 1.4.2.1.2. Beşeri Sermaye

Örgütlerdeki insan kaynaklarını ifade etmektedir. En kolay anlatımıyla doğru iş için doğru insan seçimidir. Seçilen personelin yapılacak işe göre filtrelenmesi durumudur. Bilgi, beceri, eğitim, motivasyon, deneyim gibi ekonomik sermayeden farklı kavramlara gerek duyulmuştur. Yapılan işin veriminin artması, ürünün kalitesinin, memnuniyetin artması sadece ekonomik girdiler ile yeteri kadar işlevsel olmamaktadır. Beşeri sermaye, ekonomik sermayeden daha hızlı değişebilmektedir. Kişiler gün geçtikçe kendilerini geliştirebilecekleri gibi gün geçtikçe becerilerini de eski kadar etkili kullanamayabilirler. Belli başlı sorular ile en uygun kişinin/kişilerin seçilmesidir.

- O işi yapabilmek için en az ne kadar süre o işte çalışması gerekir?
- O işi en iyi şekilde yapabilmek için hangi eğitimlerin alınması gerekir?
- Yapılacak işin gerektirdiği ve kişide olması gereken yetenekler ne olmalıdır?

Örgütsel düzeydeki beşeri sermayeye değinmiş olsak da hayatımızın başka alanlarında da kullandığımız bir sermaye türüdür. Bu alanda yatırım yapmak, gelişim gösterebilmek için okul öncesindeki eğitimden sağlık alanına kadar pek çok alanda yapılan yatırımlar gibi insanın olduğu her alana yapılan yatırım, beşeri sermaye için yapılan yatırım olacaktır.

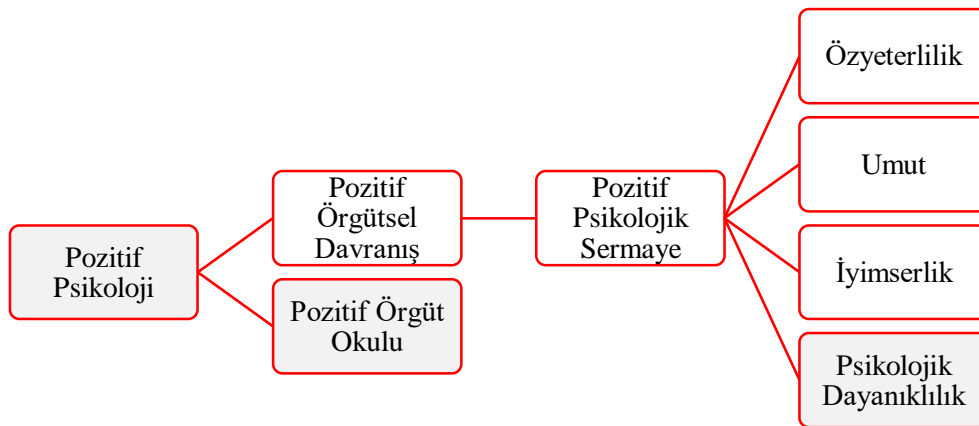
#### 1.4.2.1.3. Sosyal Sermaye

İlk olarak Fransız sosyolog Pierre Bourdieu tarafından ortaya atılmıştır. İnsan sosyal bir varlık olduğu kişinin için etrafında olan, hayatının bir döneminde tanıştığı diğer insanlar da onun sosyal sermayesi olmaktadır. Bireyler arası ilişkiler, gruplar arası ilişkiler, organizasyonlar arası ilişkiler, gruplar, topluluklar, sosyal yapılar gibi birçok dinamiğin olduğu bir sermaye türüdür (Luthans ve Youssef, 2004). Firmalar ve örgütler açısından baktığımızda “Kimi tanıyorsun?” sorusu “Bu sorunun çözümü için

kime başvurabilirim?” ya da “Bir ürün alacağımda bana fiyat ve kalite konusunda en iyi kim tavsiye verebilir?” tarzında sorular yöneltilir (Luthans F., Luthans K.W. ve Luthans B.C., 2004). Kişilerin hayatına giren insan sayısı ve tanıdığı kitle ne derece geniş ise bu durum kişilerin sosyal sermayelerinin de o düzeyde gelişmiş olduğunu gösterir (Bilmez, 2020: 5)

### 1.4.3. Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı

Maslow’un hümanistik psikolojisinde esinlenen, Seligman tarafından ortaya atılan pozitif psikolojinin ve bu pozitif olguların örgütsel yaşama geçişinin bir etkisidir. Luthans ve arkadaşları (2004) tarafından diğer sermaye türlerinin de incelenmesi üzerine ortaya koydukları bir kavramdır. Pozitif psikolojinin daha sonrasında ise pozitif örgütsel davranışın bir uzantısı olarak kişilerin kendi potansiyellerini, güçlü yönlerini ve pozitif kapasitelerini kullanmalarını açıklar. Temelinde pozitif psikolojik kapasiteler vardır. Yapılan araştırmalar neticesinde bu pozitif kapasitelerin, performansı olumlu yönde etkilediği düşünülen bazı özellikleri vardır. Gerekli ve zorlu bir görevi başarıyla yerine getirebilmek için olan öz-yeterlilik (self-efficacy), şimdi ve gelecekte başarılı olacağına dair pozitif atıf yapılan iyimserlik (optimism), başarıya ve hedeflere ulaşmak için o yollardan azimle ilerleyen umut (hope), zorluklar ve başarısızlıklarla karşılaşsa dahi bu durumu aşip başarıya ulaşmak için bu zorlu yol boyunca yapılan sıçramalar ise dayanıklılık (resiliency) olarak adlandırılır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007:3) Bu dört kavram aynı çatı altında buluşmuş ve bu çatıya “psikolojik sermaye” adı verilmiştir. Bu dört kavram birbirinden bağımsız olmakla birlikte psikolojik sermayenin de alt boyutlarını oluşturmaktadır.



### Şekil 3

*Pozitif Psikolojinin Diğer Kavramlarla İlişkisi Kaynak: (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006)*

Psikolojik sermayenin diğer sermaye türleri ile ilişkisi incelendiğinde daha öncesinde sahip olduklarımızı (ekonomik sermaye), bildiklerimizi (beşeri sermaye), tanıdıklarımızı (sosyal sermaye) oluşturması ve değer katması; bugün olduğumuz kişi (gerçek benlik) ile yarın olacağımız kişinin (olası benlik) gelişimini teşvik ettiği söylenebilir (Luthans ve Youssef, 2007). Psikolojik sermaye de beşeri sermaye ve sosyal sermaye gibi yönetilebilir ve yatırım yapılabilir. Burada bahsedilen durum, psikolojik sermayenin sabit olmadığıdır. Değişip gelişebilir. Değişim ve gelişim ise kanıtlanmış yöntemler ile sağlanır (Luthans F., Luthans K.W. ve Luthans B.C., 2004). Geleneksel sermaye çeşitleri rekabet sağlamak açısından artık yeterli değildir. Luthans ve diğerleri (2007: 7), iş yaşamında sürdürülebilir bir avantaja sahip olmak gerektiğini ve bu avantajın ise psikolojik sermayeye yatırım yaparak, ondan yararlanarak, onu geliştirerek ve yöneterek ile elde edilebileceğini belirtmişlerdir.

Psikolojik sermaye, çalışanın sadece performansı ile ilgili değil aynı zamanda karakteri, uyumu ve kişiliğiyle de ilgilidir. Yani işletmeler için sadece emek ve işletmeye için yapılan maddi kazanç değil; çalışanların insani niteliklerinin ve emeklerinin kalitesini göstermektedir (Aslaner, 2020: 8). Kişilerin kendi kapasiteleri de sermaye olarak kullanılmaktadır.

#### **1.4.3.1. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları**

Yapılan araştırmalar sonucunda elde edilmiş dört alt boyutu vardır. Bu kavramlar farklı ve ayırt edici özelliklere sahip oldukları halde birbirleriyle ilişkilidir.

- a. Öz yeterlilik: Kişinin bir işi başarabilmek için mücadele vermesi ve yeteneklerini kullanmak için kendine güvenmesidir.
- b. Umud: Kişini amaçlarına ulaşmak için azim göstermesi ve gerekiyor ise yeni yollar keşfetmesidir.
- c. İyimserlik: Şimdi karşılaştığı veya gelecekte karşılaşacağı bir durum karşısında başarılı olacağına dair pozitif düşüncelerinin olmasıdır.
- d. Dayanıklılık: Karşılaşılan zor durumlar karşısında mücadele verebilmek, hızlı bir şekilde eski haline dönebilmektir.

##### **1.4.1.1.1. Öz-yeterlilik**

Bandura tarafından geliştirilen sosyal öğrenme kuramının temel kavramıdır. Bu kuram, biliş ve davranış kavramlarını birleştirir, bilişin ve davranışın çevre ile etkileşimde olduğunu vurgular. Farklı etkilerin, kişinin beklenen kişisel etkinliğini yaratarak ve güçlendirerek başa çıkma davranışlarını değiştirmesidir. Algılanan etkinlik davranışı; davranışlarımızı, etkinlik seçimimizi ve çevresel ayarlamalarımızı farklı



yollardan etkileyebilir (Bandura, 1978). Bandura (1977), kişilerin yaşam deneyimlerini model olarak kendilerine özgü baş etme becerilerine karşı bazı inançlar geliştirdiklerini ve özyeterlilik inançları arttıkça da davranış değişikliğinde artış olduğunu göstermiştir (Çetin, 2011). Kişi kendi farkındalığına varmalı, kendi yeteneklerini keşfetmelidir. Zorluklar karşısında kendi yeteneklerini kullanarak bu güçlüğü aşma inancıdır.

Öz yeterlilik, insanların nasıl hissettiğini, nasıl düşündüğünün, kendilerini nasıl motive ettiğini ve davranışlarını belirler (Bandura, 1994). Bilişsel, duyuşsal, motivasyonel ve davranışsal süreçleri içerir. Sıklıkla öz güven kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Kişinin kendi kapasitesine ve yeteneklerine güvenmesini açıklar.

Luthans ve Youssef (2004), kişinin belirli bir hedefe ulaşabilmek için yapacağı eylemi planlaması, bu eylemi gerçekleştirmek için yeteneklerine, kapasitesine, motivasyonuna güvenmesi ve harekete geçmesi olarak tanımlamışlardır. Öz yeterlilik bireyin ne kadar yetenekli olduğu gösteren bir kavram değildir; bireyin kendi yeteneklerine olan inancını anlatan bir kavramdır (Keklik Okul, 2019: 29). Öz yeterliliği yüksek bireylerin zorluklar karşısında farklı stratejiler denediği, daha çok çabaladığı, kolay hedeflerden ziyade zor hedef tercih ettiği belirtilirken öz yeterliliği düşük bireylerin kolay hedefleri tercih ettiği ve zorluklardan kaçtıkları, kendilerini zorlayıcı duruma karşı kaygı yaşadıkları belirtilmiştir (Çalı, 2019: 53). Kanbur ve diğerleri (2016) rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının, öz yeterliliği negatif yönde etkilediğini bulmuşlardır. Öz yeterliliği yüksek kişilerin gösterdiği çabanın onlardan istenen ve beklenen durumlara göre düzenlediği bilinmektedir. Genel öz yeterlilik algısının duygusal emek davranışların boyutlarından yüzeysel davranış ile negatif; derinlemesine davranış ve doğal duygular boyutları ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür (Alev ve Bozbayındır, 2018). Bu sonuç, öz yeterliliği yüksek olan bireyin kendinin ve yeteneklerinin farkında olarak daha çok doğal davranışlarda bulunacakları şeklinde açıklanabilir.

Öz yeterlilik dört kaynaktan beslenmektedir. Bu kaynaklar kişisel deneyimler, dolaylı yaşantılar, sözel iknalar, fizyolojik ve duygusal durumlardır.

1. *Kişisel Deneyimler (Performans Başarıları)*: Kişilerin başarılı yaşantıları olumlu öz yeterlik inancına sahip olmalarını sağlarken, başarısız yaşantıları olumsuz öz yeterlik inancına sahip olmalarını sağlar (Arslan, 2012). Benzer bir durumla karşılaşıldığında kişinin performansı bu deneyimlerden etkilenecektir. Başarılı bir sonuç elde edilmiş ise kişi benzer durumu da başaracağına dair kendine

güven duyacaktır. Kişisel deneyimlerden oluştuğu için öz yeterliliğin en güçlü kaynağıdır (Bandura, 1994). Gerçekleştirilen başarılı eylemler kişilerin öz yeterliğini artırır.

2. *Dolaylı Yaşantılar*: Kişisel deneyimlerden faydalanılabileceği gibi çevredeki insanların deneyimlerinden de faydalanılabilir. İnsan, kendini sosyal olarak karşılaştırır ve kendine yakın gördüğü kişilerin yaşantılarını gözlemler, değerlendirir. Bu değerlendirme sonucunda kendi öz yeterlik inancını da belirler (Süzer, 2019:14). Kişinin yapamayacağını düşündüğü bir etkinliği başkasının yapabildiği görmek kişinin de öz yeterlik inancını artırabilir. Kişilerin yeteneklerinden şüphe ettiği ya da daha önce deneyimlemediği için performansından kaygı duyduğu zamanlarda dolaylı yaşantılar önemli bir kaynak olabilmektedir (Güneri ve Arslan, 2018).

3. *Sözel İkna*: Kişinin güvendiği ve yakın gördüğü kişilerden aldığı cesaretlendirici sözlerdir. Öz yeterliği olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bandura'ya göre sözel iknanın etkili olabilmesi için sözleri söylenen kişinin konu hakkında yeterli düzeyde bilgisinin olması, kişiyle olan yakınlık düzeyi, cesaretlendirici sözleri söylerken samimiyet göstermesi ve sözlerin genel geçer olması yerine olaya özgü olması ile ilişkilidir (Gün ve ark. 2021).

4. *Fizyolojik ve Duygusal (Psikolojik) Durumlar*: Fizyolojik ihtiyaçlar (açlık, susuzluk, yorgunluk, uykusuzluk) kişinin öz yeterlik inancını olumsuz etkilemektedir. Yaşanan kaygı, stres, üzüntü gibi duygusal ve psikolojik durumlar öz yeterliği yine olumsuz olarak etkilemektedir. Duygularını kontrol edebilen bireyler, karşılaştıkları bir durumda daha az kaygılı ve stresli olabilmekte, öz yeterlik inançları da daha yüksek olabilmektedir (Süzer. 2019: 15).

#### **1.4.1.1.2. Umut**

Snyder (1989), umudun iki bileşeni olduğunu belirtmiştir. Bu iki bileşen birbiri ile ilişkili olsa da aynı değildir. İlk bileşen, belirli bir hedefe ulaşmak için başarıya arzusu; ikinci bileşen, belirlenen hedefe ulaşmak için izlenecek yoldur. Hedefe ulaşmak için gereken enerji, irade gücü ile hedefe ulaşmak için yapılan planlamanın, üretilen alternatif yolların etkileşimine dayanan bir pozitif motivasyon durumudur (Snyder ve ark., 1991:287). Hedefe ulaşmak için kişinin yol üretebilme becerilerini ifade eder. Belirlenen yol hedefe ulaşmayı artık mümkün kılmıyorsa kişi kendine yeni yollar üretmelidir. Bu yolları üretebilmek için olan becerisine umut denir. Hem bilişsel hem

duygusal bir teoridir. Umut, geleceğin bugünden güzel olacağı ve kişinin de bu geleceğe etki edebileceği inancıdır (Yılmaz, 2019:11).

Hedefe ulaşmak için olan enerji ve yollar birlikte olmadığında yüksek düzeyde umut için gereken biliş aktif olmamaktadır (Snyder, 1995). Yüksek düzeyde umut üretebilmek için iki bileşenin de olmasa gerekir. Psikolojik sermayenin boyutu olan umut kavramını gündelik yaşamda kullandığımız umut kavramından ayıran özellik, hedefe ulaşmak için alternatif yollar üretebilme becerisinden bahsetmesidir (Badak, 2019: 29). Öz yeterlilik gibi kişinin kendisinin başlattığı, hedefe yönelik motivasyonu ve davranışı kullanır (Luthans ve Youssef, 2007). Yüksek bir umut düzeyine sahip olabilmek için Luthans ve diğerleri (2007: 63) irade bileşeni ve alternatif yollar bileşeni için bazı sorular hazırlamıştır.

- Hedefinize ulaşmaya kararlı mısınız?
- Kendi kaderinizi kontrol ettiğinizi hissediyor musunuz?
- Aklınızdaki yapabilmek için saatlerce, günlerce, haftalarca hatta aylarca durmaksızın uğraşır mısınız?
- Sizi hedefinizden uzaklaştırmak zor mudur?
- Sizin için belirlenmiş bir hedef olmadığı zaman kendi hedefinizi belirleme eğiliminiz var mıdır?
- Kendiniz için belirlediğiniz hedefler zorlu mudur?
- Zorlu hedefleri sever misiniz?

Yukarıdaki sorulara olumlu yanıtlar veriyorsanız umut kavramının irade bileşenini sergiliyorsunuzdur. Aşağıda verilen sorulara olumlu yanıt veriyorsanız alternatif yollar bileşenini sergiliyorsunuzdur.

- Hedefinize nasıl ulaşacağınızı proaktif bir şekilde belirler misiniz?
- Hedefinize ulaşan alternatif yolları bulma ve değerlendirme eğiliniz var mıdır?
- Meydan okuduğunuzda ya da gösterdiğiniz çabalar bir engelle karşılaşp hayal kırıklığı yaşadığımızda daha önceden belirlediğiniz alternatifleriniz var mıdır?
- Zayıf ve kırılğan olduğunuz alanları yönetebilmek için güçlü yanlarınız var mıdır?

Yukarıda verilen sorular takımına olumlu yanıtlar verdiğiniz takdirle umut seviyeniz yüksek düzeyde olabilmektedir (Luthans ve ark., 2007: 63). Umut seviyesi yüksek kişiler alternatif yollar bulmak konusunda daha başarılıdır. Yeni duruma daha çabuk uyum sağlayabilirler. Umut seviyesi düşük olan insanların bir zorlukla karşılaştıkları

zaman daha az esnek olduğu ve yeni yollar bulmak konusunda zorlandıkları görülmektedir (Snyder, 2002).

#### 1.4.3.1.3. İyimserlik

Seligman'ın öğrenilmiş çaresizlik kuramı ile ilişkili bir kavramdır. Öğrenilmiş çaresizlik, köpeklerle yapılan şok deneyi sonucunda kavramsallaştırılmıştır. Kişilerin olacak olan eylemler karşısında değiştirme gücü olmadığına inanması ve değiştirmek için bir çaba göstermemesini ifade etmektedir.

Seligman'a (2007) göre kişilerin yaşadığı kötü olayları açıklamak için kullandığı üç tarz vardır; kalıcılık, yaygınlık ve kişiselleştirme. Kolayca pes eden insanlar başlarına gelen kötü olayların kalıcı olduğuna inanmaktadır. Yaşanan kötü olaylar devam edecek ve hayatlarını etkileyecektir. Daha dirençli kişiler ise bu kötü olayın geçici olduğuna inanmaktadır. İkinci tarz ise yaygınlıktır. Genel ve özel olarak ikiye ayrılır. Başına gelen kötü olayları genel olarak atfeden insanlar tüm hayatlarının bundan etkileneceğini düşünerek birçok alanda kendilerine çaresizlik yaratırlar. Özel açıklamalar yapan kişiler ise sadece duruma özel bir çaresizlik yaşamaktadırlar. Diğer açıklama stili ise kişiselleştirme. Bazen kötü şeyler yaşadığımızda kendimizi suçlayabiliriz. Yani yaşanan olayı içselleştirebiliriz. Bazen de bu olayı diğer insanlara, diğer koşullara yükleyip dışsallaştırabiliriz. Bir başarısızlık elde ettiklerinde kendilerini suçlayanlar daha düşük benlik saygısına sahip, sevilmediğini ve beceriksiz olduğunu düşünen, değersiz hissedilen insanlardır (Seligman, 2007). Karamsar kişiler olayların kötü yanlarına odaklanan, yaşanan durumunun kalıcı bir şekilde tüm hayatlarını etkileyeceğini, ne yaparlarsa yapsınlar kötü sonuçlanacağını ve tüm bu kötü olayların sebebinin kendileri olduğunu düşünen kişilerdir. İyimser kişiler ise atfetmelerini geçici, özel ve dışsal olarak yaparlar.

Öğrenilmiş çaresizlik, öğrenilen bir kavramdır. Öğrenilen başka bir kavram ise öğrenilmiş iyimserliktir. Karşılaşılan olumsuzluklara akılcı, duruma özgü ve kişiselleştirilmeden yaklaşılması, açıklanmasıdır. Öğrenilmiş iyimserliği kullanarak karamsarlıkla başa çıkmanın dört aşaması vardır (Aktu, 2019: 37-38):

1. Bir engel, zorlayıcı bir durum ile karşılaşılır.
2. Yaşanan zorluk karşısında olumsuz atfetmeler, otomatik inançlar, çarpıtılmış düşünceler, kişileştirmeler yapılır.
3. Yaşanan durum karşısında kişi ne hissettiğini, duygusunu keşfeder.

4. Düşüncelere kanıt aranır, olayın yararlılık durumu sorgulanır. Yaşanan duygunun onayı için kanıt aranır. Kanıt bulunamıyorsa alternatif açıklamalar yapılır. Yeni oluşan duyguların kontrolü yapılır.

Bu aşamaların sonucunda kişinin hissettiği yeni duygular eski duygular ile aynı değilse karamsarlık ile kendi baş etme yöntemini geliştirebilir.

İyimserler, güzel şeylerin gerçekleşmesini uman kişilerdir. Karamsarlar ise kötü şeylerin olmasını bekleyen kişilerdir. İyimserlik ve kötümserlik konuşma dilindeki haliyle tanımlanırsa, geleceğe yönelik beklentilerin sırasıyla olumlu ve olumsuz olarak sınıflandırılmasıdır (Snyder, 1999: 182). Pozitif örgütsel davranışın ve psikolojik sermayenin önemli bir bileşenidir. İyimserliğin; fiziksel ve psikolojik sağlık üzerinde olumlu etkisinin olduğu, azim, mesleki ve akademik başarı ile sonuçlanan olumlu motivasyon ile ilişki olduğu (Seligman, 1999 akt. Luthans, 2002) ve karamsarlığın pasifliğe, başarısızlığa, sosyal yabancılaşmaya, ağır depresyona ve hatta ölüme yol açtığı bilinmektedir (Luthans, 2002). Psikolojik sermayenin boyutu olarak ele alınan iyimserlik daha gerçekçi ve esnektir. Çok iyimser olmanın bazı dezavantajları vardır. Değişimi engelleyebilir, ne kadar kontrol sahibi olduğumuz konusunda yanlış değerlendirmeler yapmamıza sebep olabilir (Luthans ve Youssef-Morgan, 2017). Hayata karşı olumlu bakış açısına sahip olan iyimser kişiler, yaşan olaylara ya da durumlara karşı daha olumlu ve daha uyumlu yönlerine odaklanıp gelecekte de en iyi sonuçların elde edilebileceğine dair olumlu beklenti içindedirler (Kümbül Güler ve Emeç, 2006).

#### **1.4.3.1.4. Psikolojik Dayanıklılık**

İnsanlar benzer olaylar yaşarlar dahi her insan her olaya aynı tepkiyi vermez. İnsanların olaylar karşısında sergiledikleri davranışlar, hissettikleri duygular ve düşündükleri kişiye ve duruma özgü olarak değişmektedir. Benzer zorlukları yaşayan kişilerden bazıları bu zorluklardan daha fazla etkilenirken bazıları yaşam kalitelerini bozmadan devam edebilmektedir. Şartlar benzer olsa da bu farkı yaratan nedir? Bazı insanlar nasıl oluyor da daha çabuk toparlanıp hayatlarına devam edebiliyorlar? Bu soruları yanıtlamak için psikolojik dayanıklılık kavramı ortaya atılmıştır.

Psikolojik dayanıklılık çalışmaları iki farklı yaklaşımla yürütülmüştür. İlk yaklaşımda olumsuz, travmatik ve stresli yaşam olaylarından olumlu bir şekilde devam edebilme kapasitesi anlamında kullanılmıştır. Diğer yaklaşım ise olumlu adaptasyon göstererek olumsuz durumu bozup yeniden inşa eden dinamik bir süreç olarak ele alınmıştır. Luthans (2002b), psikolojik dayanıklılığı bireylerin önemli bir sıkıntı, zorluk

yaşaması durumunda başarılı bir şekilde başa çıkabilme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Masten (2001), dayanıklılığın insanda tehlike anında ortaya çıktığını ve gelişimsel olarak bir sonuç değil bir süreç olduğunu belirtmiştir. Luthar ve diğerleri (2000), sadece bir özelliğe atıfta bulunuluyor ise “esneklik”; olumsuz bir duruma rağmen olumlu uyum sürecini ve bu kavramın fenomenlerine atıfta bulunuluyor ise “dayanıklılık” terimlerinin kullanılması gerektiği belirtmiştir.

Psikolojik dayanıklılık tanımlamalarına bakıldığında iki tane tutarlı yönünün olduğu görülmektedir. Birincisi, dayanıklılığın bazı olumsuz olayların önkoşulunu gerektirmesi ya da kişinin belirli bir tehdide maruz kalmayı gerektirmesidir. İkincisi, kişinin bu stresöre ya da tehdide karşı olumlu uyum gösterebilmesidir. (Luthar ve ark., 2000). Psikolojik dayanıklılığı belirleyen boyutlardan biri ise değerler sistemidir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 120). Değer sistemi, bilişsel, tepkisel ve duygusal olarak yaptığımız eylemleri şekillendiren ve onlara anlamlar yükleyen bir sistemdir. Psikolojik dayanıklılık sürecinde değerlerimiz bizi cesaretlendirmekte ve zorluklarını atlatıp geleceğe daha pozitif bakmamıza imkan sağlamaktadır.

Luthans (2002), iş yaşamında psikolojik dayanıklılığı; terslik, belirsizlik, çatışma, başarısızlık gibi zorluklar ve pozitif değişimler, gelişim, ilerleme, artan sorumluluk gibi durumların bile üstesinden gelmek ve eskiye dönmek için kişilerin sahip olduğu pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlamıştır. Dayanıklılığın olumsuz olaylara karşı reaktif ve proaktif yaklaşımları gerektirmesi onu umut ve iyimserlik boyutlarından ayıran bir özelliktir (Uslu, 2019: 38). İş yerinde dayanıklılık, yaşanan sıkıntılı deneyimler sonucunda kişinin yetkinlik ve mesleği gelişimi ile karakterize gelişimsel bir yörünge olarak tanımlanabilir (Caza ve Milton, 2012). Yani işte önemli sıkıntılar olması durumunda pozitif adaptasyon ve mesleki gelişimin davranışsal, duyuşsal ve psikolojik etkilerini kapsamaktadır. Esnek çalışanlar örgütlerindeki değişimleri özümsemek için daha az çaba harcarlar böylelikle kaliteyi ve üretkenliği artırmak için daha çok potansiyelleri olmaktadır (Mallak, 1998).

#### **1.4.4. Psikolojik Sermayenin Önemi ve Faydaları**

Psikolojik sermayeye yatırım yapmak çalışanların verimliliği ve performansları için önemlidir. Sektörlerin rekabete dayalı olduğu piyasada psikolojik sermayeye yatırım yapmak ve onu geliştirmek işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedir. Psikolojik sermayenin performans ile pozitif ilişkili olduğu (Akdoğan ve Polatçı, 2013; Polatçı, 2014; Topaloğlu ve Özer, 2014; Grözinger ve ark., 2021) görülmektedir. Sağlık çalışanları ile yapılan bir çalışmadan psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların

performanslarının da yüksek olduğu ve psikolojik sermayenin performansı artırmada etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Korkmazer ve ark., 2016). Yoğun ve nöbetli çalışma saatleri de göz önüne alındığında sağlık sektörünün hizmet sağlayıcıları için önemli bir çıktı olduğu söylenebilir. Hizmet sundukları kişilerin hasta ve hasta yakını olması, karşılaştıkları hastalıklar, ağır iş yükü, etik değerler, yasal sorumluluklar gibi diğer meslek gruplarından daha fazla sorumluluk altına girmek sağlık çalışanlarını tüketebilmektedir. Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkili olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur (Erdoğan, 2021; Arıbaş ve Esmer, 2022).

Sağlık çalışanları tüm dünyada olmakla birlikte ülkemizde de hoş olmayan muamelelere maruz kalmakta, mobbinge uğramakta, maddi kaygılar yaşamakta, şiddet görmektedir. İşten ayrılmaya niyeti ve psikolojik sermaye arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013). Psikolojik sermaye kişilerin işle ilgili pozitif duygu ve düşüncelerini, gösterdikleri performanslarını ve çalıştıkları işte devam etme isteklerini pozitif yönde artıran bir faktördür (Çetin ve Varoğlu, 2015). İşletmelerin hizmetlerini sürdürmek için beşeri sermayeye ihtiyaçları vardır. Mevcut personelin işte kalmakla alakalı pozitif düşüncelerinin olması sürdürülebilirlik açısından önem taşımaktadır. Beşeri sermaye örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkili ve sosyal sermaye, iş tatmini ile pozitif ilişkili bulunmuş aynı çalışmada psikolojik sermayenin ise örgütler için önem arz eden iki kavram ile de ilişkisinin pozitif olduğu görülmüştür (Larson ve Luthans, 2006). Bu sonuç ele alındığında psikolojik sermayenin daha kapsamlı bir sermaye çeşidi olduğu söylenebilir.

Pozitif psikolojik sermayenin çıktıları örgütler tarafından istenen sonuçlardır. Boyutları ve çıkış noktası ele alındığında olumluya odaklanmayı, olumlu olanı geliştirmeyi amaçlayan bir kavramdır. Kişilerin doğuştan getirdiği özelliklerinin yanı sıra kişilerin sonradan yaşadığı olaylarla ilişkili olduğu için geliştirilebilir bir kavramdır (Erdoğan, 2021). Hem kişisel hem de örgütsel çaba ile kişilerin psikolojik sermayeleri geliştirilebilir. Psikolojik sermayesi yüksek çalışanlara sahip olmak pek çok açıdan örgütler için büyük önem taşımaktadır. Yöneticilerin bu durumu fark ederek çalışanların seçimi, işe alımı, performans ve kişilik değerlendirmeleri, terfi, eğitim gibi insan kaynakları faaliyetlerinde psikolojik sermayesi yüksek kişilere daha çok önem vermelidir (Çalı, 2019: 67).

## 1.5.Duygu Kavramı

Duygu kelimesi sözlükte “Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim olarak tanımlanmaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>). Duygu kavramını ilk ele alan ve en çok bilinen kuramlardan biri olan James-Lange kuramına göre duygular, olaylar karşısında verdiğimiz fizyolojik tepkilerdir. Ormanda bir ayı gördüğümüzde titremeye başlarırsınız. Titremeyi korkmak olarak yorumlar ve korktuğunuz sonucuna ulaşırsınız. Yani titredığınız için korkmuş olursunuz.

Duygular; hislerde ve zihinde yaşanan fizyolojik değişimlerin bu değişimleri açıklayan davranışlar sergilemesi ile beraber ortaya çıkar (Kaya, 2021: 7). Duygular, entellektüel içeriğe sahip olan ve amaçlanan davranışlardır. Kişi bu eylemden yarar sağladıkça duyguyu araç olarak kullanmaya başlar (Dewey, 1895).

Örgüt ilişkilerinde duygunun kullanımı özellikle hizmet sektörünün gelişmesiyle daha da yaygın hale gelmiştir. Çünkü hizmet sektöründe odak kişi müşteri, hasta, tüketici, yolcu, konuk, öğrencidir (Eroğlu, 2013). Müşterinin memnuniyeti için iş görenlerden bazı davranışlar sergilenmesi beklenmektedir ki müşteri için en iyi hizmet de bu şekilde sağlanmış olmalıdır. Çalışanlar duygularını kurumun onlardan beklediği şekilde ve onlar için belirlediği kurallar çerçevesinde gösterdikleri zaman “duygusal emek” olarak tanımlanan kavramı gerçekleştirmiş olurlar.

Emek kelimesi sözlükte genel anlamıyla; “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, mesai, zahmet” olarak tanımlanırken, toplum bilimlerinde; “İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak tanımlanmaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>).

Örgütlerde algılanan müşteri memnuniyetinin artması için iş görenlerin işini en iyi şekilde tamamlaması, iş görenin işi yaparken kurduğu etkileşim gibi hizmetin kalitesini etkileyen faktörler iş görenin emek vermesi ile mümkün olacaktır. Bu sebeple de örgütler, çalışanlarına belli başlı kurallar koymaktadırlar.

### 1.5.1. Duygu Yönetimi

Duygu için kullanılan üç farklı yol vardır. Bu yollar bilişsel, fiziksel ve ifadesel olarak ayrılır (Hochschild, 1979). Bu üç yol birlikte veya ayrı ayrı duygularımızı yönetmek için kullandığımız sistemlerdir. Bilişsel yol; herhangi bir duygumuza hatırlatacak mekandan, fotoğraftan, sestən uzak durmak ya da düşüncelerimizi değiştirmek için uğraş verme durumu olarak tanımlanabilir. Annesini kaybetmiş bir insan onunla olduğu fotoğraflara bakmayıp en sevdiği yemeği yemeyebilir. Fiziksel yol; duygunun kişide yarattığı fiziksel belirtilerden kişinin kurtulmak için uğraşmasıdır. Sınıfta şiir okurken



elleri titreyen çocuk, elleri titremesin diye ellerini sıkıca birbirine bağlayabilir. İfade sel yol ise kişinin durumla uyumlu olmayan bir duygusu var ise jest ve mimikler ile uyumlu duyguya uygun bir görünüm sağlanır (Demir, 2019).

Hochschild (1979), aynı yayınında duygularımızı iki şekilde yönetebileceğimizden bahsetmiştir. İlki “gizleme”, ikincisi “çağırışım”dır. Çağırışım, kişide olmayan ama istenen veya uyumlu olan duyguyu sergileyebilmek için kişinin çaba göstermesidir. Gizleme, kişinin istenmeyen ya da uyumlu olmayan duygusunu göstermekten kaçınması, bastırmasıdır.

### **1.6. Duygusal Emek Kavramı**

Taylorist yaklaşımla başlayan akla dayalı çalışma hayatı ve yönetim şekilleri her ne kadar işçinin verimine ve performansına odaklansa da insanı bir makine gibi duygusuz ve sadece iş odaklı olarak ele almıştır. İlk olarak Hawthorne araştırmaları ile insanın makineden farklı olduğu ve çevresel şartlardan etkilendiği görülmüştür. Psikolojinin de iş yaşamına ve örgütlere girişi bu gelişmelerden sonra ivme kazanmış; iş gören odaklı çalışmalar ağırlık kazanmıştır. İnsan duygusal bir varlık olarak çalışma hayatında da duygularına yer verir. İş yerleri artık duyguların da sergilenebildiği bir alan haline gelmiştir.

Çalışanların, örgütün koyduğu kurallar doğrultusunda sunulması gereken duyguyu hissediyormuş gibi davranması ya da o duyguyu gerçekten hissetmesi olarak tanımlanan duygusal emek; Hochschild (1983) tarafından, çalışanların kendi rollerinin içsel duyguları ile uyumsuz olması durumunda bu duyguyu uygun bir şekilde ifade etmek için etkin bir düzenleme yapmaları olarak tanımlanmıştır. Duygusal emek ilk olarak Hochschild (1983) tarafından kullanılan bir kavramdır. Emek sadece kol gücü gibi fiziksel tanımlamaların dışında bireyin duygu, düşünce, fizyolojik ve psikolojik olarak enerjisini kullanarak hizmet sağlaması anlamlarında da kullanılmaktadır.

Örgütler, bazen formel ve kurallı bir şekilde çalışanlarından duygusal emek göstermesini beklerken bazen de informal bir şekilde örgüt kültürüne bağlı olarak duygusal emek sergilemelerini bekleyebilmektedir. Çalışanlar duygusal emek göstermedikleri takdirde kendi performansları ve bağlı buldukları örgütün performansı olumsuz etkilenebilir. Diefendorff ve Gosserand (2003)’e göre duygusal emek kullanımının amacı, başkalarının duygularını etkileyerek örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamaktır. İş yaşamının ve gittikçe acımasızlaşan piyasanın bir getirisi olarak hizmet alanlar memnun edilmeli ve örgüt de bu doğrultuda kâr elde edebilmelidir. Bu sebeple özellikle hizmet sektöründe ve kamu kurumlardan ziyade

özel kurumlarda duygusal emek çokça üzerinde durulan bir olgu haline gelmiştir (Akçay ve Çoruk,2012).

Hochschild (1983, 1989)	• Halka açık bir yüz ve bedensel görüntü oluşturmak için duygu yönetimi
Ashforth & Humphrey (1993)	• Uygun duyguyu gösterme eylemi
Morris & Feldman (1996, 1997)	• Kişilerarası işlem sırasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol
Grandey (2000)	• Örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci
Krual & Geddes (2000a)	• Çalışanlar, üretmek için belirli duyguların görünümünü hissetmeleri veya en azından yansıtmaları gerektiğinde ne yaparlar
Diefendorff & Richard(2003)	• İş rolünün bir parçası olarak duyguların yönetimi
Johnson (2007)	• Hizmet temsilcileri tarafından hizmet karşılaşmaları sırasında örgütsel olarak arzulanan duyguların ifadesi

#### Şehil 4

*Duygusal Emek Tanımları Kaynak: (Choi, Kim K.S. ve Kim S.J., 2014, s.78).*

### 1.6.1.Duygusal Emek Yaklaşımları

#### 1.6.1.1. Arlie Russell Hochschild'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Amerikalı bir sosyolog olan Hochschild, duygusal emek kavramından ilk olarak “The Managed Heart: Commercialization of Humman Feeling” (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) adlı kitabında bahsetmiştir. Hochschild bu araştırmayı havayollarında çalışan kabin memurlarıyla yapmıştır.

Çalışanların, şirketin onlara koydukları duygusal davranış kuralları gereği duygularını ya da duygu gösterimlerini değiştirmesini anlatan iki kavram ortaya koymuştur. Kişiler istenen bedensel hareketleri sergileyebilmek için duygularını yönetmelidir. Bu yaklaşıma göre duygular somut bir şekilde yani bedensel hareketler ile ifade edilir. Müşterilere her daim güler yüz göstermek, onların arz ettiği şekilde davranmak çalışanlar için işlerini yapmak haricinde bir emek gösterimine daha yol açar. Hochschild, bu emeğe duygusal emek demiştir.

Hochschild'a göre bir işin duygusal emek gerektirmesi için 3 unsuru bulunmaktadır. İlk unsur, çalışanın hizmet verdiği kişi ile yüz yüze ve karşılıklı iletişim halinde

olmasının yaptığı iş için geniş ve önemli bir yere sahip olmasıdır. İkinci unsur, çalışanın sergilediği duygusal emek davranışının karşısındaki kişinin ya da kişilerin duyguları etkileyebilme, yönlendirebilme hatta değiştirebilme amacı taşımasıdır. Üçüncü unsur, çalışan duygusal emek davranışını sergilerken örgütün belirlediği kurallar çerçevesinde bunu yapmalı ve hatta denetlenebilmedir (Aksoy Kürü, 2021). Duygusal emek gösteriminde bulunan kişi bunu bedensel hareketleriyle ifade etmelidir. Dışarıdan gözlemlenebilir olan bu hareketler düzenlenen duyguyu karşı tarafa yansıtılabilmelidir. Bu yaklaşıma göre duygusal emek gösterimi ücret karşılığında sarf edilir ve o yüzden değişim değeri vardır (Oral ve Köse, 2011). Gösterdiğiniz duygular, maaş ya da bahşiş olarak size dönebilir.

Bu kavramı iki başlık altında ele almıştır. İlki yüzeysel davranıştır. Yüzeysel davranış, sunulması gereken duygunun taklit edilmesidir. Kişiler yüzeysel davranış sergilerken, bu duyguyu hissetmeye çalışmazlar (Lu ve ark. 2019). Duygusal emekçinin o duyguyu hissetmese bile hissediyormuş gibi davranmasıdır. Çok üzgünken dahi gülümseyip servis yapan bir kabin memuru ya da ajite bir hastayla uğraşırken bu durumdan rahatsız olsa dahi sakin ve güler yüzlü kalmaya çalışan bir hemşirenin sergilediği bu davranışlar yüzeysel davranış olarak örneklendirilebilir. Bir diğeri ise derinlemesine davranıştır. Derinlemesine davranış, kendi kendine uyarılan gerçek duyguları ifade eder. Aktörler, içsel duyguları gerekli görüntülerle eşleşecek şekilde değiştirmektedir.

Hochschild (2012: 38-42) derinlemesine oyunculuğun iki şekilde yapıldığını belirtmiştir: (a) kişinin göstermek istediği ya da saklamak istediği hissi uyandırması ve (b) kişinin ilişkili duyguyu uyandırmak için düşünceleri, imgeleri ve anıları aklına getirerek, hayal kurarak bu duyguyu hissetmeye çalışmasıdır (sakin kalmak için doğada yürüyüş yaptığını düşünmek). Amaç izleyicilere doğal görünmektir. O yüzden “iyi niyetle numara yapmak” da denebilir (Rafaeli ve Sutton, 1987). Bu düzenlemeyle birlikte başta var olan uyumsuzluk, yerini hissedilen ve gösterilen duyguların uyumlu olduğu bir duygusal duruma bırakır (Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2011).

Duygusal uyumsuzluk, yüzeysel davranışı ve pasif bir derinlemesine davranışı içerirken aktif bir derinlemesine davranış duygusal efor gerektirmektedir (Yu ve ark., 2020). Aktif derinlemesine davranış, gösterim kurallarına uyarak içsel duyguyu değiştirmektedir ve çaba gerektirir. Geçmiş deneyimlerden yararlanılarak o duyguların harekete geçirilmesidir. Pasif derinlemesine davranış ise çalışanın gerçekten hissettiği duyguları sergilemesidir. Burada gerçek duygular sergilense dahi efor sarf edilmektedir.

Duygu kurallarını içselleştirmek duyguları bastırmanın yarattığı etkiyi daha az açık bir hale getirir (Rafaeli ve Sutton, 1987).

### **1.6..1.2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı**

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, sunulması gereken duygunun davranışlar ile gösterilmesi olarak tanımlamışlardır. Hochschild'den farklı olarak duyguların düzenlenme sürecine değil duygular yansıtılırken sergilenen davranışlara odaklanmışlardır. Bunun iki sebebi vardır: (a) izleyiciler, davranışın altında yatan duygudan çok sergilenen davranışları ve davranış kurallarına uyumu gözlemler, bundan etkilenir; (b) aktörler, duygularını düzenlemeden de davranış kurallarına uyabilirler. Ashforth ve Humphrey, Hochschild'ın yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarına samimi davranış boyutunu da eklemiştir. Kişilerin çalışırken gerçekten hissedebileceği duygular ve sergileyebileceği davranışlar da olacaktır. Duygular daha az zahmetle hissedilebilir, sergilenebilir. Samimi davranış, bireyin içinden geldiği gibi doğal duygularla davranmasıdır (Değirmenci Öz ve Baykal, 2017).

Samimi davranış, yüzeysel ve derinlemesine davranıştan daha az yıpratıcıdır. Kişi ne kadar doğal davranırsa duygusal emeğin olumsuz etkileri de o kadar azalacaktır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Kişi kendi duygularını olduğu gibi yansıtabilme özgürlüğüne sahiptir. Yüzeysel davranışta olduğu gibi rol yapmak zorunda kalmaz. Derinlemesine davranışta olduğu gibi de kendi duygularıyla uyumsuzluk yaşayıp bu duyguları yeniden düzenlemek zorunda kalmaz.

Ashforth ve Humphrey'in Hochschild'den farklı olarak teoriye iki katkıları olmuştur. İlki, gözlemlenebilen davranışlar üzerine odaklanmaları; ikincisi ise samimi davranış sergileyen çalışanların, müşteriler tarafından gözlemlenebilmesi için çalışanların davranış kuralları ile ne ölçüde özdeşleştiklerinin anlaşılması gerektiğini belirtmeleridir (Ünler Öz, 2007: 9).

### **1.6.1.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı**

Duygusal emeği, kişilerarası ilişkiler esnasında örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal emek tanımlarını dört temel varsayım ile açıklanmıştır:

1. Etkileşimci bir duygusal emek modelidir. Duygularımız sosyal çevremizden etkilenir ve bu çerçeveye ile şekillendirilir, anlamlandırılır.
2. Kişinin duygusu örgütsel olarak istenen duygu olsa bile kişi emek sarf edecektir. Bu çaba uyumsuz olduğu durum kadar çok olmasa da bu duygunun

gösteriminin uygun bir şekilde yapılması gerekmektedir. Bu durumda çalışanlar, duyguları uyumlu da olsa uyumsuz da olsa emek göstermesi gerekecektir.

3. Orijinal teoriyle tutarlı olarak, duruma uygun olarak belirlenen duygu ifadesi artık genel bir hâl almış ve hizmetin bir parçası haline gelmiştir. Yani bir pazarlama yolu olmuştur.

4. Duygusal emeğin nasıl ve ne zaman ifade edilmesiyle alakalı olarak kurallar vardır.

Hochschild ile Morris ve Feldman yaklaşımlarından farklı olarak birey ve örgüt odaklıdır. Duygunun sunum şekline değil, duygunun gösterim sıklığı, gösterim için harcanan dikkat, gösterim çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olarak dört boyutta incelemişlerdir.

**Duygu Gösterim Sıklığı:** Çalışanların, örgütün istediği duyguları ne sıklıkla göstermek zorunda olduğudur. Çalışan ile müşteri arasındaki iletişimin sıklığıdır (Morris ve Feldman, 1996). Duygunun gösterim sıklığı mesleklere göre değişmektedir. Bir garson gün içinde yüz kişi ile iletişime giriyorsa bir taksi şoförü için bu rakam on beş olabilir. Bu durumda garson, taksi şoförüne göre çok daha sık duygu gösteriminde bulunur.

**Duygu Gösterim İçin Harcanan Dikkat:** Çalışanların, örgüt tarafından belirlenen duygusal gösterim kurallara uyarken gösterdiği dikkat düzeyidir. Duygusal gösterim süresi ve duygusal gösterim sıklığı olarak ikiye ayrılır. Duygusal gösterim süresi, kısa süreli iletişimde bulunan çalışanların daha az, uzun süreli iletişim kuran çalışanların ise daha çok çaba göstermesini açıklar. Duygusal gösterim yoğunluğu ise, uzun süreli iletişimde bulunan çalışanların gösterim kurallarına uymak için daha çok çaba göstermesi olarak açıklanmaktadır (Gülaydın, 2019:51). Müşterilerle olan etkileşim ne kadar uzarsa ve kişilerin göstermesi gereken duygu yoğunluğu ne kadar fazla olursa kişilerin davranış kurallarına göstermesi gereken dikkat de bir o kadar artacaktır (Savaşkan, 2019: 73).

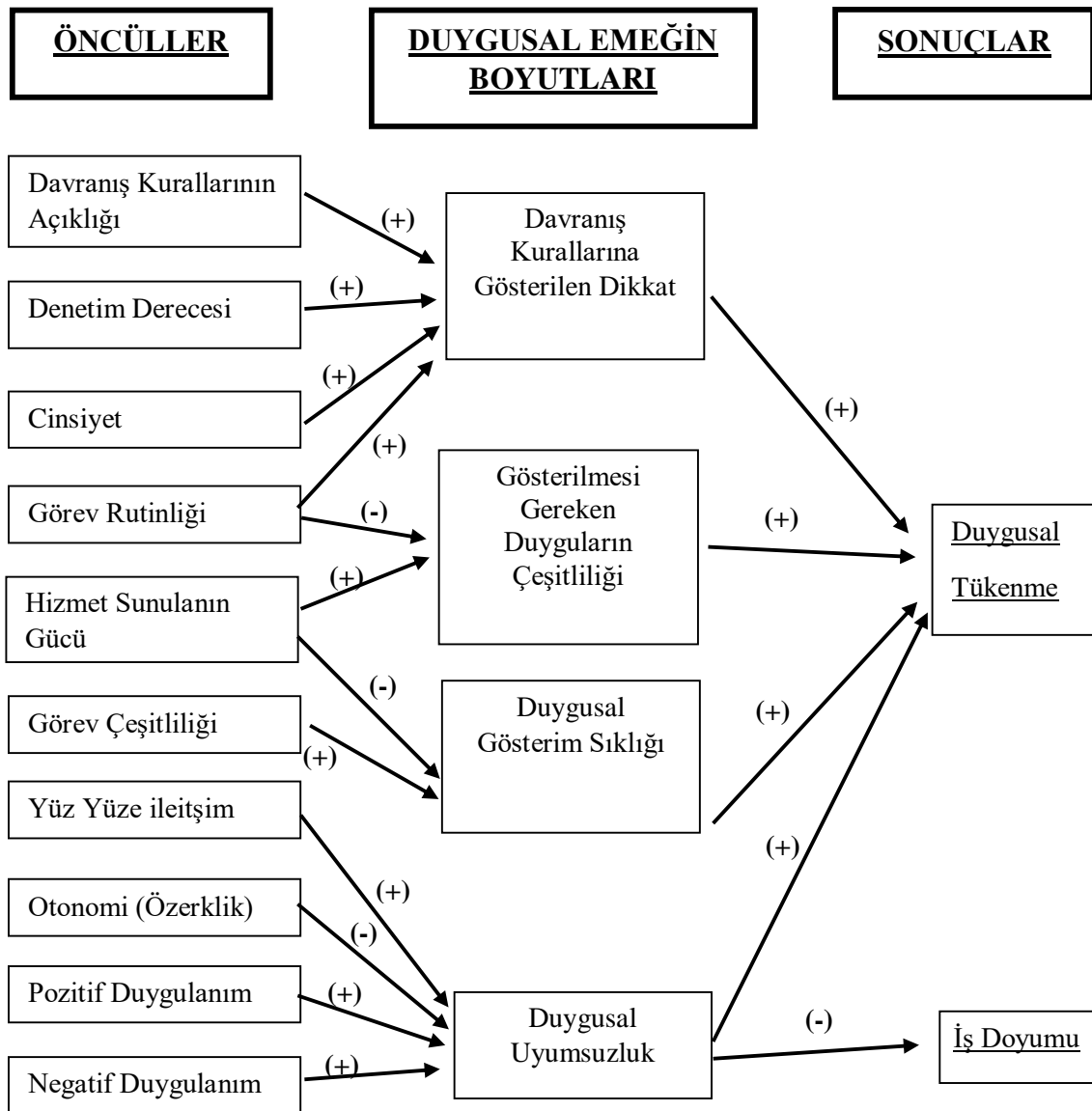
**Duygu Gösterim Çeşitliliği:** Her meslek grubundan aynı duyguları göstermeleri beklenmemektedir. Mesleklerin de kendine özgü durumları olacaktır. Bazı durumlarda çalışanların birden fazla duyguyu sergilemeleri gerekmektedir. Belirli durumlarda birden fazla duygu gösterim davranışı sergileyen çalışanlar, daha yoğun bir planlama yapmak ile görevlendirilir. (Uzun, 2021: 53). İş görenin ne kadar çok duygu göstermesi gerekiyorsa kontrolü de o kadar artacak ve daha fazla emek sar etmesi gerekecektir.

**Duygusal Uyumsuzluk:** Middleton (1989), örgütlerde hissedilen gerçek duygular ile sergilenmesi beklenen duygular arasındaki çatışmayı duygusal uyumsuzluk olarak tanımlamıştır. Kişinin hissettiği içsel ya da gerçek duygu beklenen duygu ile çatıştığında duygusal uyumsuzluk yaşanabilmektedir. Duygusal uyumsuzluk, duygusal emeğin bir sonucu olarak görülmüştür. Morris ve Feldman (1997) ise, bir sonuç olmaktan ziyade duygusal emek yapısının bileşenlerinden biri olarak sürece dahil etmiştir. Duygular arasında çatışma yaşandığı için denetim ve dikkat artacak, sonucunda da daha yoğun duygusal emek gerektirecektir.

Model, duygusal emeğin öncüllerini ve sonuçlarını da içermektedir. Davranış kurallarının açıklığı, denetimin derecesi, cinsiyet, görev rutinliği, hizmet sunulanın gücü, görev çeşitliliği, yüz yüze iletişim, otonomi, pozitif duygulanım ve negatif duygulanım olmak üzere on tane öncülü bulunmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Şekil 5’de boyutların, öncüller ve sonuçlar ile ilişkisini gösteren modele yer verilmiştir.

**Davranış kurallarının açıklığı**, örgütün istediği ve beklediği davranış kurallarının açıklıdır. **Denetim derecesi**, örgütün bu kuralları denetleme sıklığıdır. Denetim arttıkça bu kuralların gösterim sıklığının da artacağı ön görülmektedir. **Cinsiyet**, kadın ve erkekler arasındaki duygu farklarıdır. **Görevin rutinliği**, çalışanların her daim yaptıkları işi ifade etmektedir (Gülaydın, 53). Davranış sıklığı ile pozitif ilişkili bulunurken dikkat ile negatif ilişkili bulunmuştur. **Hizmet alıcısının gücü**, dikkatin ve gösterim sıklığının bir öncülüdür. Çalışanın, astlarına ve üstlerine aynı düzeyde dikkat etmeyeceği gibi duygularını da aynı seviyede çeşitlendirmeyecektir. Dikkat ile pozitif, çeşitlilik ile negatif ilişkili bulunmaktadır. **Görev çeşitliliği**, davranış çeşitliliği ile ilişkidir. Her görevin kendine aynı davranış şekliyle yerine getiremeyeceğiniz için aralarında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. **Yüz Yüze iletişim**, duygulara verilen dikkati artırır ama kişi kendini daha çok kontrol etmek durumunda kaldığı için duygusal uyumsuzluk ile aralarında negatif bir ilişki bulunmaktadır. **İşte özerklik**, kişinin işini serbest bir şekilde yapabilmesi durumudur. Kişinin duygusu, gerçek duygusu ile çatıştığı durumlarda kişi duygusal uyumsuzluk yaşayacaktır. Duygulanım, kişinin o an hissettiği duygudur. Negatif ve pozitif duygulanım olarak ikiye ayrılmakta ve duygusal uyumsuzluk ile arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Mankin, 2019: 23).

Modelin iki tane de sonucu vardır. Bunlar: iş tatmini ve duygusal tükenmişliktir. Duygusal tükenmişliğin tüm boyutlar ile pozitif bir ilişkisi bulunurken, iş tatmininin sadece duygusal uyumsuzlukla arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.



**Şekil 5**

*Duygusal Emek Öncülleri, Boyutları ve Ardılları* Kaynak: Morris ve Feldman'ın *Duygusal Emek Modeli* (Morris ve Feldman, 1996, s.996)

#### 1.6.1.4. Grandey'nin Duygusal Emek Yaklaşımı

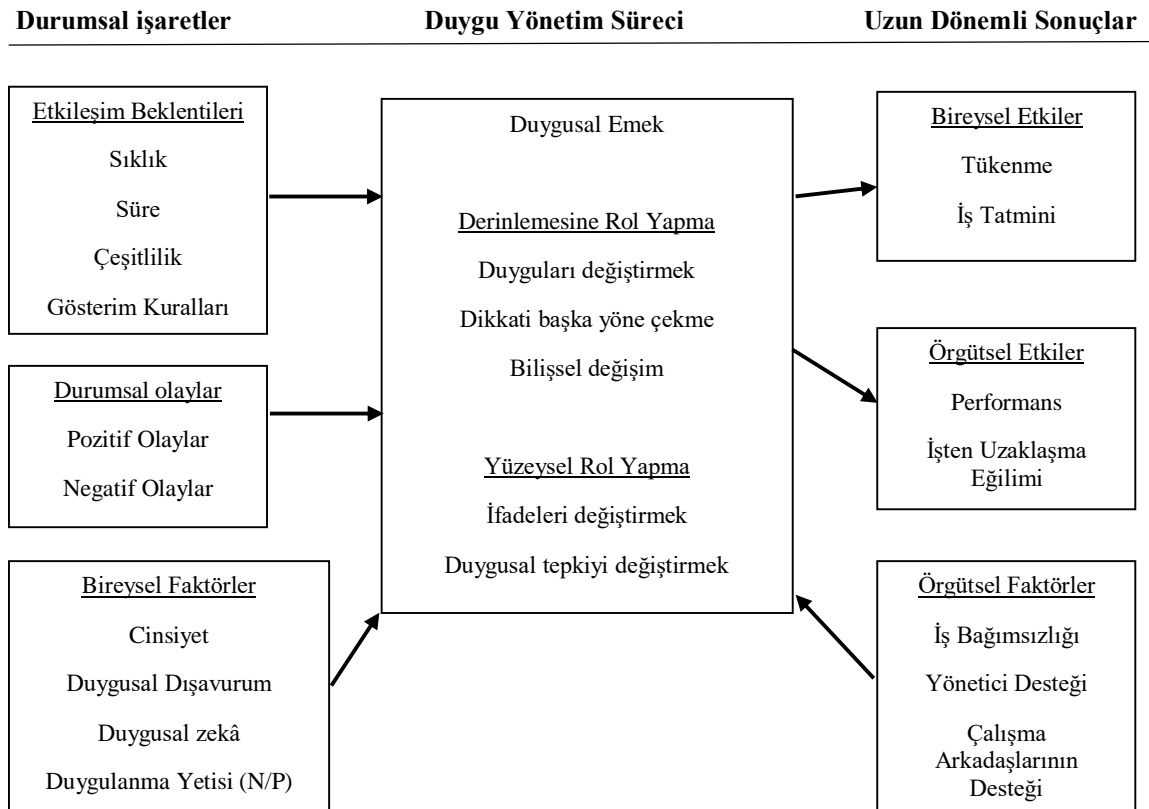
Grandey (2000), kendinden önce yapılan tanımların ve modellerin farklı yanları olmasına rağmen hepsinin ortak bir noktası olduğuna dikkat çekmiştir. Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) tarafından ortaya atılan modelleri incelemiş ve kendi modelini ortaya koymuştur. Bu üç modelin de ortak noktası olan kısım, çalışanların duygularını kurallar çerçevesinde düzenleyebilmeleridir.

Gross (1998) tarafından ortaya konan duygu düzenleme teorisi "Bireylerin hangi duygulara sahip olduklarını, ne zaman sahip olduklarını ve bu duyguları nasıl deneyimlediklerini ve ifade ettiklerini etkileme süreçleri" olarak tanımlanmıştır. Gradney (2000) bu teorinin duygusal emek için önemli bir yol gösterici olarak kullanılabileceğini ileri sürmüştür ve kendi modelini bu teori üzerine kurmuştur. Gradney (2000)'nin duygusal emek tanımı, örgütsel amaçlara ulaşmak için duyguların ve bu duyguları gösterim şekillerinin düzenlenmesidir.

Duygu düzenleme iki farklı şekilde yapılmaktadır. **Öncül odaklı duygu düzenleme**, kişinin içinde bulunacağı durumu önceden sezinleyerek gerekli olan duygu için düzenleme yapmasıdır (Gülaydın, 2019:54). Kişi, durumu ya da durumun algısını değiştirmeye çalışır (Kalay, 2021:7). Ortam seçimi, ortam değişikliği, dikkat dağıtımı ve bilişsel değişim olarak dört unsurdan meydana gelir. **Tepki odaklı duygu düzenleme**, kişinin içinde olduğu duruma karşı fiziksel ve davranışsal olarak tepkisini düzenleyebilmesidir. Kişi maske takarcasına gerçek hislerini bir kenara bırakarak ondan istenen duyguyu yansıtır (Grandey, 2000). Bu duygu düzenleme şekli Hochschild (1983)'in yüzeysel davranış kavramı ile uyuşmaktadır.

## Şekil 6

*Gradney Duygusal Emek Modeli Kaynak: Gradney, 2000, s. 101).*





Şekil 3’te Gradney (2000)’ nin duygusal emek modeli gösterilmiştir. Model daha geniş kapsamlı bir duygusal emek kavramını içermektedir. Durumsal işaretler, duygusal emeğin öncülleri olarak aktarılmıştır. Durumsal işaretler, etkileşim beklentileri ve duygusal olaylar olarak ikiye ayrılmaktadır. Etkileşim beklentilerinin dört boyutu vardır. Bu boyutlar ise duyguların ne sıklıkla sergilendiği, süresi, etkileşimin çeşitliliği ve çalışanlardan uyulması beklenen gösterim kurallarıdır. Duygusal olaylar negatif ve pozitif olarak iki boyutludur. Pozitif duygulanım, neşe, sevinç, mutluluk, iyimserlik gibi kavramlarla; negatif duygulanım, öfke, sinir, stres, karamsarlık gibi kavramlarla ilişkilidir (Mankin, 2019: 28). Duygusal olaylarla birlikte ilk defa duygusal emeğin olumlu sonuçları olabileceği de bu modelde görülmektedir.

İş görenler, duygusal emek sergilerken iki davranış şekli olan derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış biçimini kullanırlar. Bu davranışları sergilerken hem bireyler faktörler olan cinsiyet, duygusal dışavurum, duygusal zekâ ve olumlu duygulanma yetisinden; hem de örgütsel faktörler olan iş bağımsızlığı, yönetici desteği ve çalışma arkadaşlarının desteğinden etkilenmektedirler. Tüm bu sürecin ve çabanın sonucunda duygusal emeğin uzun dönemli sonuçları da modelde açıklanmıştır. Bireysel etkileri, tükenme ve iş tatminsizliğidir. Bireysel etkilerin yanı sıra duygusal emeği gösteren kişilerin belli bir örgüte bağlı olmaları sebebiyle örgütsel sonuçları da olacaktır. Örgütsel etkileri ise performans ve işten uzaklaşma eğilimidir.

## **1.6.2. Duygusal Emeğin Öncülleri**

Bireysel faktörler ve örgütsel faktörle olarak ikiye ayrılmaktadır.

### **1.6.2.1. Bireysel Faktörler**

#### **1.6.2.1.1. Cinsiyet**

Pek çok araştırmada öne çıkan bir değişkendir. Cinsiyetler arasındaki bu farklılığın toplumsal cinsiyet rolleriyle alakalı olduğu da söylenebilir. Bu rollerin, kadınların ve erkeklerin duygu yönetimlerine etkisi vardır. Kadınların, mutluluk, üzüntü gibi duygularını göstermesi kabul edilebilirken kızgınlıklarını bastırması beklenilir. Kadınların “iyi olma, iyi görünme” rollerini yerine getirmeleri istenir. Aynı şekilde erkeklerin ise öfkelerini göstermesi normal kabul edilebilir (Köksel, 2009:17). Bu varsayımlar, olumlu duyguları ifade etme isteğimiz ile olumsuz duyguları bastırma istediğimiz arasındaki ayrıma dikkat çeker (Schabroeck ve Jones, 2000). Bu fark, toplumsal cinsiyet rolleri göz önüne alındığında kadınların erkeklere göre duygu yönetimini daha çok kullandıkları şeklinde de yorumlanabilir. Örgüt kuralları da toplum kurallarından etkilenmektedir.

Tüm çalışanlar duygusal emek sergilese bile bu durumun ağırlıklı olarak kadınlar tarafından yapıldığı görülmektedir. Hizmet sektörü göz önüne alındığında kadınların çok daha fazla alanda çalıştığı görülmektedir (Hochschild, 1983). Kadınların duygularını daha sık göstermesi ve daha yumuşak olması beklenmektedir. Örneğin, üniversite öğrencileri, kadın profesörlerin erkek profesörlerden daha samimi ve destekleyici olmasını beklemiş ve olmamaları durumunda, kadınları erkeklerden daha sert bir şekilde eleştirmişlerdir (Bellas, 1999 akt. Guy ve Newman, 2004). Hochschild (1983), bu durumu “Kadın bu konuda ne kadar doğal görünüyorsa, emeği o kadar emek olarak göstermiyorsa, daha değerli nitelikler gibi diğerlerinin arasında o da gizlenir.” şeklinde açıklamaktadır. Olumlu duyguların ön planda olduğu hemşirelik, sürücü kursu eğitmenliği, aile destek hizmetleri gibi mesleklerde kadınların; olumsuz duyguların ön planda olduğu polislik, icra avukatlığı gibi mesleklerde ise erkeklerin daha başarılı olması beklenmektedir (Hochschild, 1983). Kişilerin yaptıkları işte başarılı olabilmeleri için duygularını iyi tanımaları ve onları yönetebilmeleri gerekmektedir. Florida’da yapılan bir araştırmada destek işlerinin %90’ından çoğu kadınlar tarafından yapıldığı bulunmuştur (Guy ve Newman, 2004). Yin (2015), yaptığı çalışmada erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel davranış gösterdiğini bulmuştur.

#### **1.6.2.1.2. Yaş**

Yaş ilerledikçe kişinin kendini bilmesi, duygularını tanınması ve dinginleşmesi beklenen bir durumdur. Kişi hayat tecrübelerini göz önüne alarak problemler karşısında çeşitli çözümler bulmaya yatkındır. Hochschild (1983), çalışanların yaşları ilerledikçe duygu düzenleme becerilerinin de geliştiğini belirtmiştir. İleri yaş grubunun daha çok derinlemesine davranış sergileyeceği belirtilmiştir; çünkü geçmiş tecrübelerini hatırlayacak ve davranışlarına daha kolay yön verebilecektir. Duke ve diğerleri (2009) ise yaptığı araştırmada duygusal emek ile yaş arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Dahling ve Perez (2010), duygusal emeği üç boyutlu olarak incelemişler sonucunda da yaş ile derinlemesine davranış ve gerçek duygular arasında pozitif; yüzeysel davranış ile arasında negatif ilişki bulmuşlardır,

#### **1.6.2.1.3. Duygusal Zekâ**

İlk olarak Salovey ve Mayer (1990) tarafından kullanılan duygusal zekâ kavramı, kişinin kendisinin ve diğer insanların duygularını gözlemleyebilme, duyguları ayırt edebilme ve bunlardan yola çıkarak elde ettiği bilgileri kendi duygu ve düşüncelerinde kullanabilme becerisidir. Bu beceriye sahip kişilerin çalışma hayatında büyük bir

avantaja sahip olduğu söylenebilir. Karşı tarafın duygularını anlayıp ona göre bir duygu haritası oluşturmak duygusal emek gibi duygu yönetiminin aktif kullanıldığı bir süreçte oldukça kolaylaştırıcı bir etki olabilmektedir. Olumsuz değerlendirilme korkusu ve empatik eğilimin ele alındığı bir araştırmada empatik eğilimin DD ve doğal duygular ile pozitif ilişkili olduğu; olumsuz değerlendirilme korkusunun ise yüzeysel davranış ile pozitif ilişki olduğu görülmüştür (Uzakgiden ve Erözkan, 2019). Örgüt tarafından değerlendirilme korkusu, müşteri ile yakın bir ilişki kurma durumu gibi faktörlerin de duygusal zekanın boyutlarından etkilenmesi mümkündür. Belirtilen faktörleri iş ortamında sağlamanın yollarından birinin ise duygusal emek sergilemek olduğu söylenebilir. Bu durumdan çıkarılabilecek bir başka sonuç ise duygusal zekânın, yüzeysel davranıştan çok derinlemesine davranış için bireylere yardımcı olabileceğidir (Köksel, 2009: 25).

Çin’de öğretmenler ile yapılan bir araştırmada, duygusal zekanın yüzeysel davranış ile ilişkili olmadığı; derinlemesine davranış ve doğal duygular ile arasında orta derecede pozitif bir ilişki ( $p < .01$ ) olduğu bulunmuştur (Yin, 2015). Brotheridge (2006), araştırmasında duygusal zekanın durumsal talepler ile ilişkisini incelemiş ve duygusal zekayı; direkt, aracı, karıştırıcı, dolaylı değişken olarak ele almış ve sonucunda duygusal zekanın aracı bir değişken değil, duygusal emeğin bir belirleyicisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu durumda çalışanların duygusal emek göstermesi gereken durumları algılama ve derinlemesine davranış sergileme ihtimalleri daha yüksek olacaktır. Ulusal literatürde ise Polatçı ve Özeyer (2015), duygusal zekanın; duygusal emek, derinlemesine davranış ve samimi duygular ile arasında pozitif, yüzeysel davranış ile negatif ama çok zayıf bir ilişki bulmuştur. Boncukcu ve Esen (2020), perakende sektörü için yaptıkları çalışmada duygusal zekanın, duygusal emek ile orta, derinlemesine davranış ile zayıf, yüzeysel davranış ile zayıf düzeyde anlamlı ilişki bulmuşlardır.

Derinlemesine davranış ile duygusal zekanın pozitif ilişkili olduğu söylenebileceği gibi yüzeysel davranış için bu ilişki yapılan çalışmalarda değişiklik göstermektedir. Duygusal zekası yüksek iş görenler, hizmet alıcının duygularını tanıyıp kişinin neye ihtiyacı varsa kendilerini ona göre ayarlayabilme, empati kurabilme ve sonucunda daha olumlu bir iletişim kurabilme becerisine sahiptirler. Örgütler, müşteri ve çalışan iletişiminde duyguların önemini göz ardı etmemelidir.

#### **1.6.2.1.4.Duygulanım**

Bireyin olaylara, uyaranlara, düşüncelere, anılara bazı duygusal tepkiler ile katılmasına duygulanım denmektedir (Lazarus, 1991 akt. Aşık, 2017). Pozitif ve negatif olarak ikiye ayrılır. Pozitif duygulanım: iyimserlik, coşku, neşe, enerji, heves ile ilişkiliyken; negatif duygulanım: karamsarlık, kaygı, tikslenme, korku, öfke ile ilişkidir (Watson ve Tellegen 1998). Genellikle olumsuz duygulanım yaşayan çalışanlar, bu duyguları saklamak ya da uygun hale getirmek için daha çok emek harcayabilirler.

Olumsuz duygulanımlı kişiler bu duyguları daha sık ve daha derinden hissederler. Böylelikle sergiledikleri duygusal emeğin, yüzeysel davranış ile daha yakın ilişkili olması beklenebilir. Derinlemesine davranış sergileyebilmek için olumlu anılara gitmekte zorluk yaşayabilirler. Literatür, bu durumu destekler niteliktedir. Olumsuz duygulanımın yüzeysel oyunculuk ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür (Gradney, 2000; Brotheridge, 2002; Gosserand ve Diefendorff, 2005; Cheung ve Tang, 2009; Lee ve Chelladurai, 2016). Yapılan araştırmalarda olumsuz duyguları (öfke, kaygı, üzüntü vb.) bastırmanın genellikle somatik rahatsızlıkları öngören birtakım fizyolojik tepki kalıplarına yol açtığı görülmektedir (Schabroeck ve Jones, 2000). Duygusal emek ile negatif duygulanımın arasında pozitif ilişki olduğu görülmüştür (Li ve ark. 2004). Pozitif duygulanımın, dışadönüklük ve derinlemesine davranış ile ilişkili olduğu ileri sürülmüştür. Yapılan çalışmalarda da derinlemesine davranışın ile olumlu duygulanımın pozitif ilişkili olduğu; yüzeysel davranış ile negatif ilişkili olduğu görülmektedir (Cheung ve Tang, 2009; Karim ve Weisz, 2011; Lee ve Chelladurai, 2016). Samimi duyguların da alındığı bir çalışmada, olumlu duygulanımın yüzeysel davranış ile negatif; samimi duygular ile pozitif ilişkili bulunmasına rağmen derinlemesine davranış ile ilişkili bulunamamıştır. (Dahling ve Perez, 2010).Gosserand ve Diefendorff (2005), yaptıkları araştırmada derinlemesine davranışın, hem negatif hem de pozitif duygulanım ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Bu bulgu negatif duygulanım için beklenen bir sonuç değildir.

#### **1.6.2.2. Örgütsel Faktörler**

##### **1.6.2.2.1.Otonomi / İş Bağımsızlığı**

Özerklik, kişinin yaptığı işte alınan kararlara katılabilmesi, inisiyatif alabilmesi, özgür bir şekilde çalışabilmesi, kararlarını kendi alabilmesi ve uygulayabilmesidir. Duygusal emek için otonomi kavramı, kişilerin DGK'nı kendilerine özgün bir şekilde kullanabilmeleridir (Morris ve Feldman, 1996). Otonomi sahibi çalışanlar, çalışmaktan

ve amaçlarına ulaşmaktan, kendi davranışlarına karar verebilme özgürlüğünden ötürü mutlu olurlar.

Örgütler için özerk insanlar önemli bir yere sahiptir. İş bağımsızlığı, işin kendinden tatmin olma ile ilişkili bulunmuştur (Mert, Bekmezci ve Eroğlu, 2018). Bu ilişki göz önüne alındığında kişilerin performanslarının yüksek olması beklenebilir. Otonomik bireyler yaptıkları işte kendilerini bağımsız hissetmektedirler, dolayısıyla kendilerini psikolojik olarak rahat hissetmektedirler (Işık, 2015: 19).

DGK üzerinde özerkliğe sahip olan çalışanlar, bu kurallar kendi içsel duyguları ile çeliştiğinde DGK'nı ihlal etme olasılıkları daha yüksek olabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Bu durum daha az duygusal uyumsuzluk yaşamalarına sebep olmaktadır. Öte yandan pek çok araştırma iş doyumunu, tükenmişlik, performans gibi bireysel ve örgütsel olumlu çıktılarının ilişkisinde yüksek otonomi düzeyinin faydasını vurgulamaktadır (Köksel, 2009: 30).

#### **1.6.2.2.2. Algılanan Örgütsel Destek**

Örgütsel destek, örgüt değerlerinin ve kültürünün çalışanların refahını yükseltmesi, onların mutluluklarına katkı sağlaması, iyi oluş hallerini artırması olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger ve ark., 1986). Çalışanların, örgütleri ve iş arkadaşları tarafından değer görmesi, onay görmesi, saygı duyulması, kabul görmesi gibi duygusal ihtiyaçlarının karşılanması oldukça önemlidir (Gülaydın ve Aytaç, 2020). Çalışanların duygusal ihtiyaçlarının karşılanması yaptıkları işi daha bağlı yapmaları ile sonuçlanmaktadır (Büyükyılmaz ve Özer, 2021).

Algılanan örgütsel destek iki kuram ile açıklanabilir. Duygusal olaylar teorisi, çalışanların örgütsel deneyimlerinin, iş yerinde yaşanan duygusal olaylardan etkilenecek tutum ve davranışlarını belirleyen bir etken olması şeklinde açıklanabilir (Weiss ve Cropanzano, 1996). Örgütte yaşanan duygusal olaylar çalışanın kendi duygularını da etkilemekte ve dolayısıyla çalışan da duygularını düzenlemektedir. Sosyal değişim teorisi, bir nevi değiş-tokuş, dengeye gelme sistemi gibidir. Her şey karşılıklılık ilkesine dayanır. Çalışanlar, örgütlerinin kendilerine değer verdiği oranda örgüte katkı sağlama isteğinde olurlar (Eisenberger ve ark. 1986). Örgüt içerisinde kendine değer verildiğini hisseden, duygusal ihtiyaçları karşılanan çalışanın örgüte bağlılığı da artmaktadır.

Duke ve diğerleri (2009), algılanan örgütsel desteğin duygusal emek ve olumsuz duygulanım ile negatif; olumlu duygulanım ve işi tatmini ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuştur. Bu çalışmada duygusal emek tek boyutlu ele alındığı için kullanılan

stratejilerle olan ilişkisi net değildir. Duygulanım türleriyle ilişkisinden yola çıkarak yüksek AÖD'e sahip çalışanların daha çok derinlemesine davranış sergilediği, düşük AÖD'e sahip çalışanların ise daha çok yüzeysel davranış sergilediği söylenebilir. Oktuğ (2013), duygusal emeği üç boyutlu olarak incelemiş ve algılanan örgütsel adaletin yüzeysel davranış ile negatif; derinlemesine davranış ve samimi duygular ile arasında pozitif bir ilişki olduğunu bulmuştur. Duygusal emeği iki boyutlu olarak alan çalışmalarda da benzer şekilde AÖD'in yüzeysel davranış ile negatif, derinlemesine davranış ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür (Nixon ve ark., 2011; Wen, Huang ve Hu, 2019).

### **1.6.2.2.3. Duygusal Gösterim Kuralları**

Duygu kuralları, duygusal değişimleri yöneten çerçeveyi oluşturup zorunluluk duygusunu kurarak duygu çalışmalarına rehberlik eden şeydir (Hochschild, 1983: 56). “Ne hissediyorum?” değil, “Ne hissetmeliyim?” sorusunun cevabına odaklanmak gerekir. Bu kurallar, örgütten örgüte, meslekten mesleğe ve de kültürden kültüre değişebilmektedir. Hepsinin kendisine has özellikleri vardır. Burada vurgulanmak istenen genel bir çerçeve olduğudur. Duygu kuralları, duygunun görünme biçimini, içeriğini ve uygunluğunu belirleyerek işçileri, emek sürecinin organize edilmesinden ve kontrolünden ayırır (Brook, 2009). Bu nedenle işçiler, duygusal ürünlerinden ve duygu üretim sürecinden uzaklaşırlar.

Bazen formel bazen de informel olarak bu kurallar vardır. Her ne kadar yazılı olmayan kurallarla çalışıyor olsanız da bu kuralları toplumun yapısından, kültüründen ve işin gereklerinden ayırmanız mümkün değildir. Örneğin, “Müşteri her zaman haklıdır.” ya da “Müşteri velinimetimizdir.” mottosu ülkemizde yaygın olarak kullanılmaktadır (Köksel, 2009:28). Esnaf dükkanı gibi küçük işletmelerde yazılı olmayan bu kurallar uygulanabilir olsa da karmaşık ve büyük şirketlerde ya da tecrübesi az olan elemanlarla amacına ulaşamayabilir. O nedenle açıkça belirlenmemiş ya da yazılı olmayan kurallar her zaman işlevsel olmayabilir. Kuralların var olması çalışanlar için bir yol gösterici olmaktadır.

Bazı araştırmacılar duygu kurallarını tek boyutta incelerken bazıları ise olumlu gösterim kuralları ve olumsuz gösterim kuralları olarak iki boyutta incelemişlerdir. Olumlu gösterim kuralları, gösterilmesi amaçlanan duygular için olan kurallar; olumsuz gösterim kuralları, bastırılması gereken duygular için kullanılan kurallar olarak ifade edilmektedir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005). Kim (2008), olumsuz gösterim kurallarının yüzeysel davranışla, olumlu görüntü kurallarının ise derinlemesine davranış

ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Tek boyutlu kurallar yaklaşımını kullanan Gradney (2003), gösterim kurallarının derinlemesine davranış ile ilişkili ama yüzeysel davranış ile ilişkili olmadığını bulmuştur.

Rafaeli ve Sutton (1987), gerçek duygular, dışsal duygu kuralları ve içselleştirilmiş duygu kuralları arasında üç türde ilişki olduğundan bahsetmiştir. *Duygusal uyum*, kişinin sahip olduğu duygu ile sergilediği duygu aynı olduğunda ve bunlar duygu kuralları ile uyumlu olduğunda ortaya çıkar. *Duygusal uyumsuzluk*, kişinin sahip olduğu duygu ile sergilediği duygu aynı olmadığı halde yine de duygu kurallarına uyup olması gereken davranışı sergilemesidir. Burada önemli olan duygu kuralını içselleştirebilmektir. (Krulm ve Geddes, 2000), erkeklerin, yaşlıların, müşteriye duygusal olarak bağlı olmayanların, duygusal bulaşma yaşamayanların, duygularını ifade etmek için daha az özgür olanların ve ilgilendiği müşteriler olumsuz davranışlar sergileyen çalışanların daha yüksek bir olasılıkla duygusal uyumsuzluk yaşayacağını belirtmişlerdir. *Duygusal sapma*, kişinin hissettiği duygu ile duygu kuralları uyumlu olmadığı halde kuralları önemsemeden kendi duygularını sergilemesidir. Hem hissedilen hem de ifade edilen duygu, duygu kuralları ile uyuşmamaktadır. Duygusal sapma, duygusal uyumsuzluğun tam tersidir. Bazı durumlarda kurallara uymayıp kendi içsel duygularını ifade eden çalışanlar cezalandırılabilir (Rafaeli ve Sutton, 1987).

### 1.6.2.3. Etkileşimsel Faktörler

#### 1.6.2.3.1.Çeşitlilik

Çalışanlarda iş yerlerinde göstermesi beklenen duygular üç sınıfa ayrılmıştır: bütünleştirici (olumlu) duygular, ayrıştırıcı (olumsuz) duygular ve duyguları maskeleyen (nötr duygular) (Wharton ve Erickson, 1993). Olumlu duygular müşteriyle olan bağı artırmayı, olumsuz duygular müşteriyi korkutmayı, nötr duygular ise sınırları korumayı vurgulamaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Her meslek grubundan farklı çeşitte duygular sergilenmesi beklenmektedir. Bu duygular ayrı ayrı kullanılabilceği gibi bazı meslek gruplarında tüm duyguyu çeşitlerinin kullanılması beklenmektedir. Polis ve askerlerin olumsuz duyguları daha sık kullanması öngörülürken bu durum sağlık çalışanlarda olumlu duygular olarak karşımıza çıkabilmektedir. Çeşitliliğin derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile pozitif ilişkili olduğunu görülmüştür (Brotheridge ve Lee 2003: Brotheridge 2006).

#### 1.6.2.3.2.Süre

Çalışanların müşteri ile ne kadar zaman etkileşim içinde olduğunu, müşteriye ayırdığı vakittir. Bir pazarcı saat başı yüz kişi görebilecekken bir taksici on kişi, bir

terapist ise bir kişi ile etkileşimde bulunabilir. Sunulan hizmetin kalitesi sunulan hizmet ya da müşterinin kendisi bu süreyi değiştirebilmektedir. Etkileşim süresi arttıkça çalışanların da duygusal emek gösterim süreleri artacaktır (Gradney, 2000).

Literatürde bu konuda bir bütünlük sağlanamamıştır. Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), yüzeysel davranış ile negatif, derinlemesine davranış ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuş; Brotheridge ve Lee (2003), derinlemesine davranış ile pozitif ilişkili iken yüzeysel davranış ile ilişkili bulamamıştır. Pala ve Tepeci (2008), derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile süre arasında anlamlı bir ilişki bulamamasına rağmen duygusal emeği sürdürme zorunluluğu ile arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulmuştur.

### **1.6.2.3.3.Sıklık**

Çalışanların ne sıklıkla müşteriler ile etkileşim içinde olduğunu ifade eder. Morris ve Feldman (1996), müşteriler ile daha sık etkileşime giren çalışanların, içsel duygularını düzenlemeye daha sık ihtiyaç duyacaklarını öne sürmüştür. Brotheridge ve Grandey (2002); Brotheridge ve Lee (2003); Brotheridge (2006) yaptıkları çalışmalarda bu yaklaşımı çürütmüş ve sıklığın hem derinlemesine davranış ile hem de yüzeysel davranış ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Cheung ve Tang (2009), derinlemesine davranış ile pozitif bir ilişki bulmuşken yüzeysel davranışla ilişkili bulamamıştır. Benzer şekilde Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), yaptıkları çalışmada iki boyut ile de anlamlı bir ilişki bulamamışlardır.

### **1.6.3. Duygusal Emek Stratejileri**

İş görenlerin içsel duyguları ile kurallar doğrultusunda sergilemeleri gereken duygu uyumsuz olduğunda bu duyguları uyumlu hale getirmek için duygusal emek stratejilerine başvurabilirler.

#### **1.6.3.1. Yüzeysel Davranış**

İçsel duygular ile örgütün gösterim kuralları arasında bir uyumsuzluk olması durumunda kişiler yüzeysel davranış sergilemeyi tercih edebilirler. Yüzeysel davranış, duygusal uyumsuzluk yaşandığı zaman kişinin kendi duygularını değiştirmeden, örgütün kuralları çerçevesinde davranışlarını değiştirmesidir. Çalışan burada içsel duygusunu değil sadece davranışını değiştirmektedir. Kişi, anın ve olayın doğrularına karşılık kendi duygularını düzenler ve hissediyormuş gibi davranır (Hochschild, 2012). Omzunu düşürebilir, gülümseyebilir, yüz şeklini değiştirebilir. Bedensel bir gösterim vardır. Kendisine bağırlan bir garson bu duruma öfkelense dahi güler yüzlü halini bozmadan servisine devam edebilmesi buna örnektir.



Yüzeysel davranış duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını üstlenmiş gibidir. Tükenmişlik (Polatçı ve Özyer, 2015), duygusal yorgunluk (Brotheridge ve Gradney, 2002; Kim, 2008; Lee ve Chelladuria, 2015; Chen, Chang ve Wang, 2018; Lv, Xu ve Ji, 2018) stres (Kim 2019), nevroz (Kim, 2008), işten ayrılma niyeti (Lv, Xu ve Ji, 2018), işe yabancılaşma (Zaganjori, 2016: 61; Efendioğlu, 2020: 88) gibi pek çok kavramla pozitif ilişkili bulunmuştur. Bu olumsuz sonuçlara rağmen Pala ve Tepeci (2014), yüzeysel davranışı işte kalma niyeti ile pozitif ilişkili bulmuştur.

### **1.6.3.2. Derinlemesine Davranış**

Kişiler, içsel duyguları ile gösterim kuralları arasında bir uyumsuzluk ortaya çıktığında derinlemesine davranış stratejisini izleyebilirler. Yüzeysel rol yapmadan farklı olarak kişi içsel duygularını değiştirmeye çalışır. Kendinden beklenen duyguyu deneyimleyerek yansıtmaya çalışması olarak da ifade edilebilir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005).

Derinlemesine davranış iki farklı şekilde yapılabilmektedir (Hochschild, 2012). İlk yöntem, örgütün kuralları doğrultusunda beklenen duyguyu hissetmeye zorlamaktır. Çalışan kendisini iyi hissettirecek şeyler yapar, düşünür ve belirgin duygusunu bastırmayı seçebilir. Kendisine bağırıldığı için öfkeli olan bir garson, mesaisinin sonu olduğunu ve birazdan eve gideceğini düşünüp sakinleşebilir ve işine devam edebilir. İkinci yöntem, kişinin kendi deneyimlerine ya da aldığı eğitimi göz önünde bulundurarak duruma uygun duyguyu sergilemesidir. Burada ise duruma karşı olan düşüncesini ve sonrasında da duygusunu değiştirmeyi amaçlar. Öğrencileri yaramazlık yapan bir öğretmen onları kendi çocuğu gibi düşünüp kızmadan güler yüzlü bir şekilde işini yapabilir ya da bir hostes acil durum anında aldığı eğitimleri düşünüp sakin ama kontrollü tavrını sürdürebilir.

Derinlemesine davranış iki boyuttan oluşmaktadır. Aktif derinlemesine davranış, uyumsuzluk durumunda kişinin duygularını değiştirmeye çalışmasıdır. Pasif derinlemesine davranış ise kişinin farkında olmadan yaptığı bir durumdur. Kişi tesadüfen kendinden beklenen duyguyu hissediyorsa gösterim kurallarına uyarak bu duyguyu sergiler. Duygusunu değiştirmese bile kurallara uyduğu için bir çaba göstermektedir. Yapılan araştırmalar aktif DD ile ilgilidir; çünkü pasif DD tesadüfen ortaya çıktığı için bir alışkanlık gibi de düşünülebilir (Hochschild, 1979). Yapılan araştırmalarda yüzeysel davranıştan daha pozitif etkilere sahip olduğu görülmektedir. Mental yorgunluğu direkt etkilediği (Chen, Chang ve Wang, 2019) ayrıca negatif ilişkili olduğu görülmektedir (Lv, Xu ve Ji, 2018). Tükenmişlik ile

negatif (Kim, 2019; Polatçı ve Özyer; 2015), sinizm ile negatif (Kim, 2008), performans ile negatif (Ünlü ve Yürür, 2011), işe bağlılık ile pozitif (Türkey, Ünal ve Taşar, 2011) ilişkili olduğu bulunmuştur. Hekimlerle yapılan bir araştırmada tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ile negatif ilişkili bulunurken; duygusal tükenme, kişisel başarı duygusu ve iş doyumunu ile ilişkili bulunamamıştır (Oral ve Köse, 2011).

### **1.6.3.3. Samimi Davranış**

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'in (2012) yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış kavramlarının yeterli gelmediğini söylemiş ve samimi davranış kavramını dahil etmişlerdir. Samimi davranış, rol yapmak gerekmezsiniz durumla uyumlu duyguyu kendiliğinden hissetmektir. Kişinin gerçek duyguları ve sergilemeleri beklenen duygunun aynı olmasıdır. Gerçek duygularını değiştirmezler ve sergilerler. Davranış samimi bir hale gelir. Sergilenen duygu, kurallarla uyumlu olduğu için rol yapılmasa bile kurum tarafından kabul görür. Bir hemşirenin küçük bir çocuğa pansuman yaparken gerçekten üzülmesi ve sıcak davranması bu duruma örnek verilebilir. Hemşire, sıcak ve ilgili davranmak için bir çaba sergilemeden çocuğa şefkatle yaklaşabilir. Kılınç (2018: 105), yaptığı araştırmada sağlık çalışanlarının samimi duygu puanlarının, derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış puanlarından daha yüksek olduğunu bulmuştur. Ashforth ve Humphrey (1993), bu davranış türünde çok az emek olacağından bahsetmiştir. Eğer ki kişi, bu duyguyu yansıtmak için ekstra bir çaba gösteriyorsa bu durum olumsuz sonuçlar doğurabilir. Morris ve Feldman (1996) ise duygular uyumlu olsa bile çalışanın bu duyguyu yansıtmak için kurallara uyması gerektiğini, belli bir çaba sarf ettiğini ve sonucunda samimi duyguların da duygusal emek sayıldığından bahsetmiştir. Samimi davranış sergileyen çalışanlar, yüzeysel davranıştaki gibi zorunluluk, derinlemesine davranıştaki gibi gereklilik hissetmemektedir (Köse, 2019: 22).

Geçmiş araştırmalara baktığımızda samimi duygular daha çok duygusal emeğin olumlu sonuçlarıyla ilişkilendirilmiştir. Örgütsel adaletle pozitif (Kılınç, 2018: 120), hizmet kalitesi ile pozitif (Köse, 2019: 123), işe yabancılaşma ile negatif (Köse, 2019:123), görev performansı ile pozitif (Gülsev, 2021:60; Beğenirbaş ve Çalışan, 2014), işten ayrılma niyeti ile negatif (Beğenirbaş ve Çalışan, 2014) ilişkili olduğu görülmektedir. Samimi duygular duygusal emek davranışının diğer iki boyutu kadar araştırmalara dahil edilmemiştir. Alan yazında olan çalışmalar ışığında olumsuz

sonuçlarla ilişkilendirilemeyeceği görülmektedir. Çalışanlar ve örgüt için en sağlıklı duygusal emek stratejisi olsa bile her durumda kullanmak mümkün değildir.

#### **1.6.4. Duygusal Emeğin Sonuçları**

Duygusal emeğin bireylere ve örgütlere hem olumlu hem de olumsuz çıktıları bulunmaktadır. Yüksek performans, iş tatmini, müşteri memnuniyeti, maddi kazanç olumlu sonuçlarıdır. Tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, işe yabancılaşma, iş-aile çatışması, psikoloji ve fizyolojik rahatsızlıklar ise olumsuz sonuçlarıdır. Gradney (2000), bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar olarak ikiye ayırmıştır. Bireysel sonuçlar olarak tükenmişlik ve iş tatminini alırken örgütsel sonuçlar olarak performans ve işten uzaklaşma eğilimini almıştır. Duygusal emek çalışmalarında genellikle olumsuz sonuçlar çalışılmasına rağmen olumlu sonuçları da olmaktadır. Kullanılan stratejiye göre duygusal emeğin bireye ve örgüte olan çıktısı farklılaşmaktadır. Bu bölümde olumlu/olumsuz, bireysel/örgütsel sonuçlar yerine tüm sonuçlar birlikte değerlendirilmiştir. Yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlar net bir sınır çizilememektedir. Her kavramla alakalı hem olumlu hem olumsuz sonuçlar elde edilmiştir. Bir genel tablo oluşturmak istenirse bireysel sonuçlar genellikle olumsuz; örgütsel sonuçlar ise genellikle olumlu olarak değerlendirilebilir.

##### **1.6.4.1. Yüksek Performans**

Örgütte belli başlı kurallar olması kişilerin de işlerini yapma şekilleri açısından bir çerçeve olmaktadır. İş tanımı belli olan kurumlarda çalışanlar da işlerini daha iyi yapabilmektedirler. Onay (2020), derinlemesine davranışın hem görevsel hem de bağlamsal performans ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuştur. Benzer bir çalışmada derinlemesine davranışın bağlamsal performansı ve görevsel performansı artırdığı; yüzeysel davranış ise performansa etkisi bulunamasa bile hem bağlamsal hem de görevsel performans ile arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (Ünlü ve Yürür, 2011). Buna karşılık Beğenirbaş ve Turgut (2014), yüzeysel davranış ve iş performansı arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Ezilmez ve Eroğlu (2021) ise iş gören performansının derinlemesine davranış ve doğal duygusal emek ile pozitif ilişkili olarak raporlamıştır. İlişkili kavramlardan biri olan işe bağlılığın yüzeysel davranıştan negatif, derinlemesine davranıştan pozitif yönlü olarak etkilendiği görülmüştür (Atilli Gök, 2015).

##### **1.6.4.2. İş Tatmini**

Kişinin işten beklentisi ile yaptıklarının örtüşme derecesi, iş yerinden ne kadar memnun olduğu, ile ilgili yaptığı olumlu ya da olumsuz değerlendirmedir. Konuyla

ilgili çalışmalara bakıldığında iş tatmini, düşünsel bir tepkiden ziyade işe karşı duygusal bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Dikmen, 1995). İşin zorluk derecesi ile iş tatmini arasında bir ilişki bulunmaktadır. Zihinsel olarak zorlu bir işte çalışan kişi bunu başarabiliyorsa ve çevresindekiler tarafından fark ediliyorsa kişi üst düzey bir doyum yaşayacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005). Çalışanlar duygusal emek sergiledikçe kişilerin işteki başarıları artabilmekte, işe karşı olan tutumları değişebilmektedir.

Başbuğ ve ark. (2010) iş memnuniyeti ile duygusal uyumsuzluk arasında negatif bir ilişki tespit etmiştir. Yüzeysel davranış ve iş tatmini arasında pozitif ama derinlemesine davranış ile arasında negatif (Gökmen,2017: 58) ilişki bulunmuşken hemşirelerle yapılan bir çalışmada işinden az memnun olanların hemşirelerin memnun olanlardan farklı olarak rol yapma puanları düşük; işinden memnun olanların ise memnun olmayanlardan farklı olarak derinlemesine davranış puanları yüksek bulunmuştur. Çelişkili bulgular elde edilebilmektedir. Alan yazındaki hipotezlere bakıldığında ağırlıklı olarak yüzeysel davranışın işi tatmini ile negatif, derinlemesine davranışın ise pozitif ilişkili olduğu şeklindedir.

#### **1.6.4.3. Müşteri Memnuniyeti**

Duygusal emek gösteren işçiler, örgütleri tarafından bir eğitime tabi tutulmuş olabilir. Duygusal emek en başta hizmet kalitesini artırıp müşterileri memnun etmektir diyebiliriz. Bu kurallar çerçevesinde müşteriyle nasıl iletişim kurması gerektiğini öğrenen çalışanlar bu bilgilerinden faydalanabilir. Müşteri memnuniyeti, beklentiler ile sunulan hizmetin kalitesinin uyuşmasından meydana gelmektedir. Beklenti yüksekken algılanan kalite düşükse memnuniyetsiz bir müşteri ile ilgilenmek durumunda kalabilirsiniz. Kılıç ve Baş (2015) engelli turistlerle yaptıkları çalışmada duygusal çelişki ve duygusal çabanın müşteri memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Müşteri memnuniyeti kültürden etkilenen bir olgudur. Avrupa’da yemek servis elemanlarının güler yüzlü olması beklenirken Rusya gibi bir ülkede bu durum ciddiyetsizlik ya da alaycı bir tavır olarak algılanabilir. Japonya gibi toplulukçu ve kurallı bir ülkede işi kuralları yapmak takdir edilebilirken bizim ülkemizde “samimi” esnaf daha çok tercih edilebilir. Kazanç elde ettiği davranışı sürdürmesi yani pekiştirmesi de mümkündür. Davranışın pekişmesi örgütün de yararına olabilecek bir çıktıdır. Müşterinin neye ihtiyacı olduğunu anlaşılması ve uygun stratejinin seçilmesi bu anlamda önemli olacaktır.

#### 1.6.4.4. Maddi Kazanç

Rafaeli ve Sutton (1987), duygusal emek gösteriminin finansal kazancı üzerine çalışmışlardır. Çalışanlar zihinsel ve bedensel emeklerinin yanı sıra duygularını da hizmet edebilmek adına belli bir ücret karşılığında müşterilerine sunmaktadırlar. En basit haliyle, müşteriyle olumlu bir ilişki kurabilen kişiler sonrasın tekrardan tercih edilebilmektedir. Tekrar tercih edilmesi daha yüksek bir kazanç sağlamasına sebep olabilmektedir. Rekabetin arttığı hizmet sektöründe duygusal emeği kâr edebilmek için kullanılabilir. Örneğin, hastalarıyla iyi olan bir doktor, müşterileriyle arası iyi olan bir kuaför daha sonra tekrardan tercih edilebilir, hizmet sunduğu kişi sayısı artar. Servis yaptığı masayla daha çok ilgilenen bir garson daha fazla bahşiş alabilir. Prim üzerinden çalışanların ise sergiledikleri performans, satış becerileri onlara daha fazla gelir olarak dönmektedir. Bir mağazaya girdiğinizde görevlinin peşinizden ayrılmaması ya da kıyafet denediğinizde yakışsın ya da yakışmasın güzel olduğunu söylemesi de örnek olabilir.

#### 1.6.4.5. Tükenmişlik

İlk defa Freudenberger (1974) tarafından çalışılmış ve tanımı şu şekilde yapılmıştır: çok çalışmanın sonucunda işin gereksinimlerini yerine getirememeye ve duygusal tükenme durumu. Maslach ise tükenmişlik kavramını daha ileri bir seviyeye götürmüş ve geniş kapsamlı bir araştırma yapmıştır. Maslach ve Jackson (1981), yaptığı iş sürekli iletişim gerektiren insanların fiziksel yorgunluk, işine ve çevresindekilere olumsuz tavırlar sergilemesi ve bitkinlik olarak tanımlamıştır.

Tanımlardan yola çıktığımızda duygusal emek için tükenmişlik ilişkisinde tehlikeli olan taraf duygusal tükenmedir. Kişi bir yerden sonra duygularını düzenleyemez, başkalarının duygularını yönetemez hale geldiğinde bu durumun iki kavram için de olumsuz sonuçlar doğurması mümkündür. Tükenme çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik sağlığıyla yakından ilişkidir. İletişim yoğunluğu, iletişim eksikliği, çalışma temposu, rol çatışması, iş ortamının fiziki şartları, eğitim eksikliği gibi faktörlerden etkilenmektedir (Mavi, 2020; 29).

Maslach ve Jackson (1981), geliştirdikleri ölçekte tükenmeyi üç boyutlu olarak ele almışlardır. **Duygusal tükenme**, birebir ilişkiler içinde çalışan kişilerin örgütün ve müşterin hem fiziksel hem zihinsel istekleri karşısında zamanla enerjilerinin tükenmesi, yorgunluk hissi, yetersizlik duygusu, çaresizlik hissi yaşamasıdır. **Duyarsızlaşma**, bakım ve hizmet alıcılara karşı kişisel olmayan duygusuz bir tavrıdır. Olumsuz tutumlar hem insanlara hem de işe karşı gelişebilir. **Düşük kişisel başarı duygusu**, insanlarla

olan çalışmalarda kişinin yetkinlik ve başarı duygularıdır. Düşük kişisel başarı, kişinin kendini yetersiz hissetmesi, benlik saygısında azalma, görevinin gereklerini yerine getiremediğini düşünme, üretkenlikte düşüş olarak da tanımlanabilir (Yılmaz, 2016: 6).

Yapılan çalışmalarda derinlemesine davranışın kişisel başarı duygusuyla pozitif (Yeğin, 2019: 93; Ulutaş, 2015: 69, Gürsoy, 2016: 78; Yanar, 2018: 126) ilişkili olduğu görülmüştür. Bu sonuç kişinin yaptığı işte başarılı olması ve takdir görmesiyle ilgili olabilir. Duygusal emek ve tükenmişlik arasında pozitif ilişki görülen bir çalışmada yüzeysel davranışın kişisel başarı duygusu hariç tüm boyutlarla ilişkisi pozitif olarak bulunmuştur (Yanar, 2018: 126). Derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif ilişkili olduğu genel kabul görmüş bir literatür bilgisi olmakla beraber bu ilişkiyi destekleyen pek çok çalışma vardır (Johnson, 2007: 67; Gürsoy, 2016: 78; Uzuntarla, 2020: 111). Literatürde bu iki kavramın ilişkisiz olduğu (Kim, 2008; Lee ve Chelladuria, 2015; Ergül Bayram, 2020: 57) ve pozitif ilişkili olduğu (Kaplan, 2019: 72) çalışmalar da bulunmaktadır.

#### 1.6.4.6. İşe Yabancılaşma

Taylorizm ile başlayan insani bir makine olarak görme, amaç değil araç olarak kullanma yaklaşımlarının çok büyük bir eksiği vardı. İnsanın duygusal bir varlık olduğunu hesaba katmadan makineleştirilmiş yaklaşımlardı. İnsan, işinden, çalıştığı ortamda, çalıştığı insanlarda, özel hayatından, hem işle ilgili hem de işle ilgili olmayan pek çok faktörden etkilenmektedir. Seeman (1959) tarafından beş boyutlu olarak ele alınmıştır (Arıcıoğlu, 2020: 34). **Güçsüzlük**, kişinin yaptığı işte özerkliğini kaybetmesi olarak da tanımlanabilir. Yapılan işlerin kendi kontrolü dışında gerçekleştiğini düşünebilir. **Anlamsızlık**, neye inanacağı konusunda yeterinde bilinçlenememiş kişinin toplumsal doğrularla bütünleşememesi durumudur. **Normsuzluk**, norm adı verilen ve toplum tarafından oluşturulmuş belli başlı kurallara uymama isteğidir, Kişilerin, belirledikleri hedefe toplumun koyduğu bu kurallara uymadan ulaşabileceğini düşünmesidir. **Topluma yabancılaşma**, sosyal ilişkiler konusunda yetersiz kalma, kendini bir olaya/gruba dahil edememe durumudur. Kişi, işiyle alakalı olarak da uyumlu bir iletişim kuramaz. **Kendine yabancılaşma**, sahip olunan kişisel kapasitenin farkında olamama, bunu kullanamama durumudur. Çalışanlar ya kendilerini yaptıkları işte gösteremez ya da yaptıkları iş onlar için içsel bir anlam, bir güdüleme özelliği taşıyamaz (Arıcıoğlu, 2020: 36).

Kaya ve Serçeoğlu (2013), duygusal çelişki ve duygusal çaba boyutlarının işe yabancılaşmayla arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Farklı boyutların ele alındığı bir

çalışmada doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmüştür (Yeke, 2020: 248). İşe yabancılaşma hem duygusal emekle hem de ilişkili pek çok kavramla çalışılmıştır. Örgütsel sinizm ve üretkenlik karşıtı iş davranışı ile pozitif ilişkili (Tekin, 2021: 143) bulunduğu, duygusal zekadan ve algılanan sosyal destekten negatif yönde etkilendiği (Yeke, 2020: 248) bulunmuştur.

#### **1.6.4.7. İş-Aile Çatışması**

Herkesin toplum içinde belli başlı rolleri vardır. Kişi pek çok rolün aktörü olarak yaşamını sürdürür. Mesleki rolümüz ile aile içindeki rolümüz birbirinden farklı olmaktadır. İş-aile çatışması kuramına göre iş hayatındaki rolümüz ile ailedeki rolümüzün uyumsuzluk yaşanması durumunda çatışma ortaya çıkar. İş-aile ve aile-iş olarak iki farklı şekilde ortaya çıktığı söylenmektedir. Bir adam, eşiyle kavga ettikten sonra işe geç gidiyorsa, kendini işine odaklayamıyorsa ve azar işitiyorsa bu durum aile-iş çatışması olarak örneklendirilebilir. İş-aile çatışmasında ise çok yoğun çalışan adam eve geç geliyorsa, eşiyle ve çocuklarıyla yeterince vakit geçiremiyorsa, ailedeki rolünün sorumluluklarını aksatıyorsa çatışma durumu yaşanmaktadır. Ertürk (2021), banka çalışanlarının YD, DD ve doğal duygular boyutlarının iş-aile çatışmasından etkilendiğini ayrıca aile-iş çatışmasının ise YD ve DD üzerinde bir etkiye sahip olduğunu bulmuştur.

#### **1.6.4.8. Psikolojik Rahatsızlıklar**

Psikolojik iyi oluş kavramı, iyi oluş (well-being) kavramının boyutlarından biridir. Kişi kendini gerçekleştirme hedefler ve kendi potansiyelini en etkili şekilde kullanmaya çalışır. Pozitif psikolojiyle temelleri atılmış olan bu kavram, kişinin sadece olumsuz bir durum yaşamama hali değil olumlu bir durum içinde olması gerektiğini belirtir. Yani olumsuzluklardan kurtulmak bir çözüm değildir. Olumlu yaşantılar içinde olmak da gerekir. Olumsuz yaşantılarla baş etmek içi durumsal (çalışma ortamı, iş arkadaşları, mesai saatleri, ücret) kaynaklar ve kişisel (psikolojik, duygusal) kaynaklar olarak iki stratejimiz vardır. Bu kaynaklar bizim için koruyucu etkide bulunurlar (Liu ve Prati, 2008). Bu kısımda ele aldığımız kişisel kaynaklar tüketildiğinde tükenmişlik, duygusal tükenme, işten ayrılma niyeti, işi aksatma, öz yetersizlik algısı gibi sonuçlara neden olabilmektedir (Uslu Özçelik, 2019: 31).

Duygusal emek kullanımı duyguların ve bilişsel özelliklerin sıklıkla yararlandığı bir durumdur. Duyguları bazen bedensel hareketlerdeki değişimlerle yansıtırken bazen de duygusal uyumsuzluğumuzu içsel duygularımızı değiştirerek gideririz. Kişinin aslında hissetmediği bir duyguyu yansıtmaları her kişi için kolay olmayabilir. DE

tükenmişlikle ilişkili bir kavram olmakla beraber depresif modla, depresyonla da pozitif ilişkili olarak bulunmuştur (Liu ve Prati, 2008). Yaşana uyumsuzluk bizi olumsuz bir yaşantının içine sokabilir. YD gösterimi arttıkça ve DD gösterimi azaldıkça somatizasyon, depresyon ve hostilite eğiliminde artış gözlenmiştir (Erol Korkmaz, 2021). YD ile psikolojik sağlığın negatif, DD ve SD ile pozitif ilişkili olması beklenen bir sonuç olmakla beraber literatürde beklenmedik sonuçların olduğu çalışmalar da vardır. Başpınar (2020: 38), depresyonu duygusal emekle ve ayrı ayrı tüm boyutları ile negatif ilişkili bulurken yaşam doyumunu da pozitif ilişkili olarak bulmuştur.

### **1.7. Duygusal Emek ile Psikolojik Sermaye İlişkisi**

2018 yılında yapılan duygusal emeğin öncülleri ve ardılları adlı çalışmada Türkiye'de yazılan tezlerin incelenmesi sonucu psikolojik sermayenin duygusal emeğin öncüllerinden biri olduğu görülmüştür (Ezilmaz, 2018). Psikolojik sermaye; öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olarak 4 boyutta incelenmektedir. Temeli pozitif psikoloji olduğu için duygusal emek davranışlarından derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarıyla arasında pozitif, yüzeysel rol yapma boyutu ile arasında negatif ilişki olması beklenmektedir. Yüzeysel rol yapma kişinin hissettiği duygu yerine örgütün kuralları çerçevesinde sergilediği duygudur. Bu yüzden kişide duygusal ve psikolojik çelişkiler yaratabilmekte ve kişiye olumsuzluklar yaşatabilmektedir.

Biçkes ve diğerleri tarafından (2014) eğitimcilerle yapılan çalışmada yüzeysel rol yapmanın iyimserlik ile negatif ilişkili olduğu, derinden rol yapmanın hiçbir alt boyut ile ilişkili olmadığı, doğal duyguların ise öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, umut ve iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Doğal duygular ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip oldukları görülmüştür.

Arslan ve Mert (2019), turizm sektöründe çalışan 3200 kişiyle yaptıkları çalışmada yüzeysel davranışın iyimserlik, öz-yeterlilik ve dayanıklılık boyutları ile arasında negatif ilişki olduğunu, derinlemesine davranışın öz-yeterlilik ve dayanıklılık ile arasında negatif ilişki olduğunu, samimi davranışın ise umut, dayanıklılık ve öz-yeterlilik ile arasında pozitif ilişki olduğunu bulmuşlardır.

Özyılmaz Misican ve Türkoğlu' nun 2019 yılında bir firmanın satış ekibiyle yaptıkları çalışmada iyimserlik, umut, etkinlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılığın duygusal emeğin alt boyutlardan biri olan doğal duyguların 0,224'ünü açıkladığı



görülmüştür. Bu değişkenlere ayrı ayrı bakıldığında doğal duyguların 0,604 oranı ile en çok öz yeterlikten, 0,174 oranı ile en az umuttan etkilendiği bulunmuştur. İyimserliğin ve psikolojik dayanıklılığın ise doğal duygular üzerinde tek başına bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada iyimserlik, umut, etkinlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerinin, yüzeysel rol yapma durumunun 0,246'sını açıkladığı ve umut, etkinlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yüzeysel rol yapma durumları üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı, iyimserlik düzeyinin pozitif yönde, öz yeterlilik düzeyinin negatif yönde etkisi olduğu görülmüştür. İyimserlik durumlarının derinden rol yapma durumları üzerinde -0,306 oranında negatif etkiye sahip olduğu, psikolojik dayanıklılık durumlarının da derinden rol yapma durumları üzerinde 0,696 oranında pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların umut, etkinlik ve öz yeterlilik düzeylerinin ise derinden rol yapma durumları üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür (Özyılmaz, Misican ve Türkoğlu, 2019). Alt boyutlar bazında yapılan analizlerde her boyut için farklı ilişkiler tespit edilse de duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında durumsal olarak değişken ilişkiler ağı bulunmaktadır denebilir.

Kapı ve arkadaşlarının 2020 yılında yapmış oldukları araştırmada alt boyutlar arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Yüzeysel davranışın umut ve öz-yeterlik ile arasında negatif ilişki, derinlemesine davranışın iyimserlik, umut ve öz-yeterlik ile arasında pozitif ilişki, samimi davranışın ise tüm alt boyutlar ile arasında pozitif ilişki olduğu görülmüştür. Yapılan regresyon analizinde ise umut ve öz-yeterliliğin yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı olarak etkilemediği görülmüştür. Derinlemesine davranışı kısmen açıkladığı ama samimi duygular boyutunun %16.3' lük kısmını açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İyimserlik ile öz-yeterliliğin pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu gözlenirken psikolojik dayanıklılık ve umut değişkenlerinin anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir.

Oğuzhan ve diğerleri (2017) banka çalışanları ile bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmada psikolojik sermaye ile doğal duygular ile arasında pozitif ilişkiye rastlanırken rol yapma davranışı ile arasında bir ilişki tespit edilememiş olmasına rağmen regresyon analizi sonucunda psikolojik sermayenin doğal duygulara ve rol yapma davranışına etkisinin olumlu yönde olduğu görülmüştür.

Otel çalışanlarının katıldığı bir araştırmada çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin gösterdikleri duygusal emeğe etki ettiği, çalışanların psikolojik sermaye düzeyi yükseldikçe, yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarını olumsuz olarak etkilediği ve doğal duygu davranışlarını ise olumlu yönde desteklediği görülmüştür (Uğurlu Kara ve Beğenirbaş, 2016).

Sigorta firması çalışanları ile yapılan bir araştırmada pozitif psikolojik sermayenin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur (Acaray, 2019). Alan yazın ile ters bir ilişki bulunmuştur. Çalışmalarda ağırlıklı olarak yüzeysel davranış ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu görülmektedir.

Tamer (2015) yaptığı çalışmada iyimserliğin doğal duygulara negatif etkisinin olduğu, derinlemesine davranışa ise pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Dayanıklılığın yüzeysel davranışa negatif etkisinin olduğu görülmüştür. Öz-yeterliliğin doğal duygulara pozitif etkisinin olduğu, yüzeysel davranışa ise negatif etkisi olduğu bulunmuştur. Araştırılan diğer etkiler ise anlamlı bulunamamıştır.

Yabancı literatürde ise öğretmenlerle yapılan bir çalışmada psikolojik sermayenin duygusal emek, tükenmişlik ve iş doyumunu ile hipotetik yönde ilişkili olduğu gösterilmiş, ayrıca duygusal emek ve sonuç değişkenleri arasındaki ilişkiyi yönettiği görülmüştür (Cheung ve ark. 2011).

Tayvan' da öğretmenler ile yapılan çalışmada iyimserlik, umut, dayanıklılık, öz-yeterlilik boyutları ile çeşitli duygular, derinden rol davranışı, yüzeysel rol davranışı ve doğal duygular boyutları ayrı ayrı korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Tüm değişkenlerin birbiri ile pozitif ilişkili (16 ilişki analizi) olduğu görülmektedir (Fu, 2015). Zhao ve You (2019) Çin' de 796 ortaokul öğretmeni ile yaptıkları çalışmada toplam psikolojik sermayenin toplam duygusal emek puanı ile arasında pozitif ilişki tespit etmiştir. Psikolojik sermaye, duygusal emeğin tüm alt boyutları ile pozitif ilişkili olarak bulunmuştur. Bu bulgular yüzeysel davranış için beklenen bir sonuç değildir. Yüzeysel davranış hem yerel literatürde hem de yabancı literatürde psikolojik sermaye ile negatif bir ilişkiye sahiptir.

Pekin' de işletme ve ekonomi programına katılan yöneticiler ile yapılan bir başka çalışmada psikolojik sermayenin genellikle duygu düzenleme sürecinde olumlu bir rol oynadığı; ayrıca, psikolojik sermayenin çalışanların duygusal tükenmesini

azaltabilmesine rağmen, yüzey rol davranışı gösteren ve psikolojik sermayesi yüksek olan kişilerin artan duygusal tükenmeye maruz kalabileceği belirtilmiştir (Yin ve ark., 2018).

Alt boyutlar bazında değil genel puan olarak bakıldığında hem yerel hem de yabancı literatür benzer sonuçlar vermektedir. Psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında pozitif bir ilişki vardır (Tosten ve Toprak, 2017; Zhao ve You, 2019). Beğenirbaş (2015) sağlık çalışanları ile yürütmüş olduğu araştırma ile bu sonuca destek sağlamıştır.

## 2.YÖNTEM

### 2.1.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Samsun ili merkez ilçelerinde çalışan, danışan/hasta görüşmeleri yapan, danışan/hasta ile klinik bağlamda iletişimde olan ruh sağlığı personelleridir. Samsun İl Sağlık Müdürlüğü'nden gerekli izinlerin alınmış ve veri toplanmaya başlanmıştır.

Araştırmanın örneklem hesaplaması G\*power 3.1 programından yararlanılarak hesaplanmıştır. Etki büyüklüğü .20,  $\alpha=0.05$ , güç %85 kabul edilerek örneklem büyüklüğü 154 olarak hesaplanmıştır. Araştırmaya 27 psikiyatri uzmanı, 25 psikolog, 9 psikiyatri hemşiresi/sağlık memuru ve 11 diğer ruh sağlığı çalışanları (çocuk gelişimci, gerontolog, ergoterapist, sosyal çalışmacı ve klinik destek personeli) olmak üzere 157 kişi katılmıştır. Katılımcıların 129'u kamu kurumlarında çalışmakta, 28'i özel muayenehane veya danışmanlık merkezlerinde görev almaktadır. Online platforma toplam 204 yanıt gelmiş bu yanıtlardan 157 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. 47 veri, kişilerin sağlık çalışanı olup ruh sağlığı alanında çalışmamaları ya da idari personel olup danışan/hasta ile klinik bağlamda iletişimde olmamaları sebebiyle veri setinde dahil edilmemiştir. Kullanılabilir veri sayısı 157 olarak belirlenmiştir.

### 2.2.Araştırmanın Yapılışı

Bu araştırma psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkileri araştırmak için tasarlanmıştır. Kurulan hipotezleri test etmek için yapılmıştır. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket online platform (Google Forms) üzerinden yapılmıştır. Bilgilendirilmiş onam formu anketin en başında katılımcılara sunulmuş, çalışma hakkında bilgi verilmiş ve onamları alınmıştır. Sırasıyla demografik bilgi formu, psikolojik sermaye ölçeği ve duygusal emek ölçeği katılımcılara sunulmuştur. Anket toplamda 47 sorudan oluşmaktadır. Ölçeklerin geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmış sonrasında tanımlayıcı istatistikler yapılmış, farklılık testleri, korelasyon analizleri ve regresyon analizleri yapılmıştır.

### 2.3.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

#### 2.3.1. Demografik Bilgi Formu

Katılımcılara sorulan yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, meslek, çalıştıkları kurum, kurumda çalışma süresi, ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi, ve aylık gelir gibi bölümlerin olduğu, araştırmacı tarafından oluşturulan bir

formdur. Grup karşılaştırmaları ve betimleyici istatistikler için bilgi sağlaması amaçlanmıştır.

### 2.3.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans ve arkadaşları tarafından 2007 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlamasını Çetin ve Basım (2012) yapmıştır. Orijinal ölçekte iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık ve öz-yeterlik olmak üzere dört boyut vardır. Her boyut 6 maddeden oluşmaktadır ve toplam 24 madde vardır. Ölçeğin öz-yeterlilik boyutunu oluşturan maddeler 3,4,15,16,21,23; umut boyutunu oluşturan maddeler 2,6,12,17,20,24; iyimserlik boyutunu oluşturan maddeler 1,9,11,14,18,19; dayanıklılık boyutunu oluşturan maddeler ise 5,7,8,10,13,22 olarak belirlenmiştir. Bu maddelerden iyimserlik boyutundaki 1. ve 11. madde, psikolojik dayanıklılık boyutundaki 8. madde ters puanlanan maddelerdir.

Ölçeğin güvenirlik katsayı umut boyutu için  $\alpha = 0,88$ , psikolojik dayanıklılık boyutu için  $\alpha = 0,89$ , öz-yeterlilik boyutu için  $\alpha = 0,89$  ve iyimserlik boyutu için  $\alpha = 0,89$  olarak bildirmiştir (Luthans ve ark. 2007). Çetin ve Basım (2012) ise güvenirlik katsayılarını umut boyutu için  $\alpha = 0,81$ , psikolojik dayanıklılık boyutu için  $\alpha = 0,68$ , öz yeterlilik boyutu için  $\alpha = 0,85$  ve iyimserlik boyutu için  $\alpha = 0,67$  olarak bildirmiştir. Ölçek, 5'li Likert tipi bir ölçektir (1=Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum). Ölçekten alınan yüksek puanlar, dört alt boyut düzeyinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

### 2.3.3. Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış sergileme ile ilgili 6 ifade, derinlemesine davranış sergileme ile ilgili 4 ifade ve samimi davranışlar ile ilgili 3 ifade olmak üzere toplamda 13 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi bir ölçektir. Katılımcılar ölçekte yer alan sorulara 1 "hiçbir zaman" ve 5 "her zaman" şeklinde olmak üzere ne derece katıldıklarını belirtir. Deifendorff ve arkadaşları (2005) ölçeğin Cronbach alfa katsayısını yüzeysel davranış boyutu için  $\alpha = 0,92$ , derinlemesine davranış boyutu için  $\alpha = 0,85$  ve samimi davranış için  $\alpha = 0,83$  olarak bildirmişlerdir.

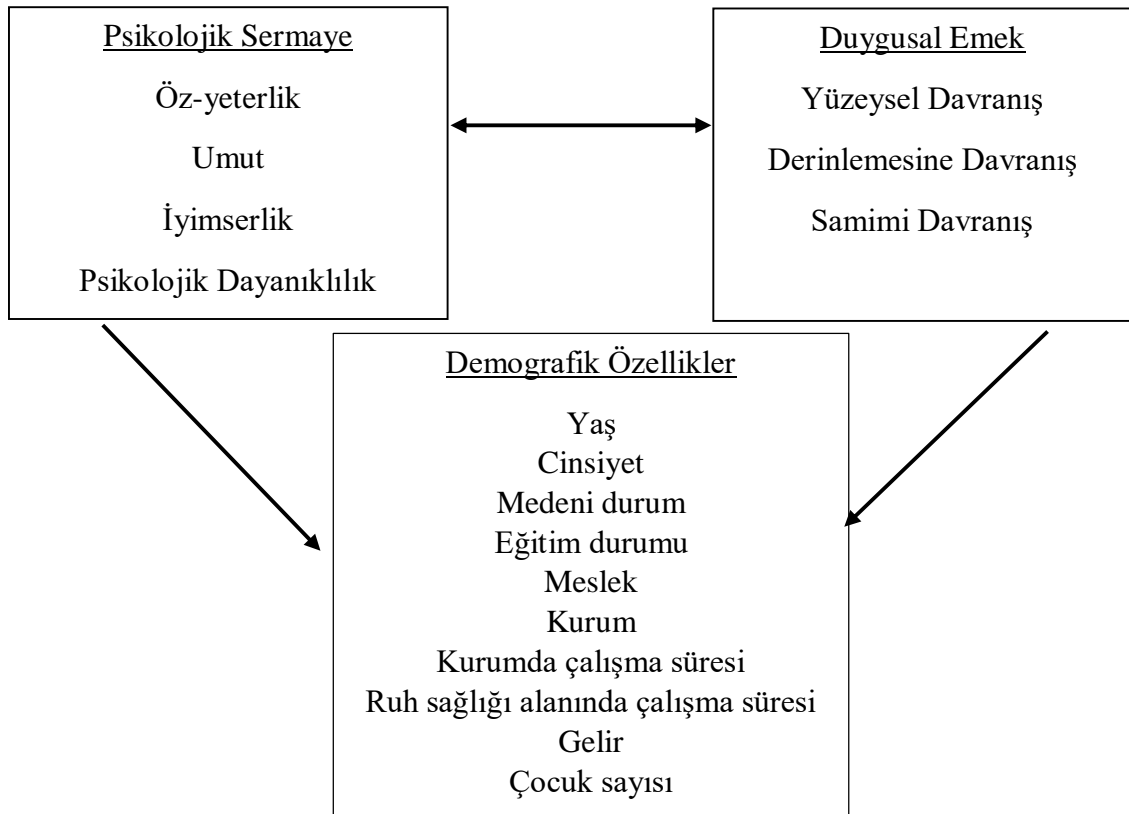
Türkçeye uyarlama çalışmasını yapan Basım ve Beğenirbaş (2012) ise Cronbach alfa katsayılarını sırasıyla  $\alpha = 0,87$ ,  $\alpha = 0,82$  ve  $\alpha = 0,80$  olarak bildirmişlerdir. Yaptıkları ikinci örnekleme ise bu katsayılar sırasıyla  $\alpha = 0,86$ ,  $\alpha = 0,86$  ve  $\alpha = 0,80$  olarak bildirmiştir. Aslan'ın (2018: 129) yapmış olduğu çalışmada "doğrulamalı faktör analizi sonucunda yüzeysel davranış boyutunun faktör yükleri 0,79 ile 0,84; derinlemesine

davranış boyutunun faktör yüklerinin 0,63 ile 0,96 ve samimi davranış sergileme boyutunun faktör yüklerinin ise 0,83 ile 0,97 aralığında değer aldığı görülmüştür”.

#### 2.4. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada niceliksel araştırma yöntemleri kullanılmıştır.

Psikolojik sermayenin boyutları olan iyimserlik, umut, öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık ile duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış araştırmanın bağımlı değişkenleri olarak ele alınmıştır. Demografik bilgi formundan elde edilen yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, kurum, çalışma süresi, ruh sağlığı alanında çalışma süresi, gelir ve çocuk sayısı ise bağımsız değişken olarak belirlenmiştir.



**Şekil 7**

*Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri*

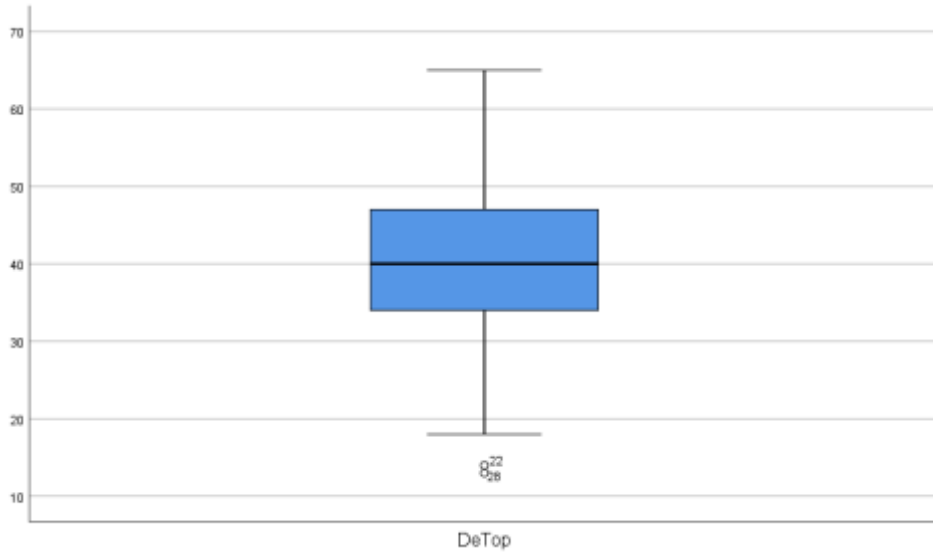
#### 2.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Katılımcılardan elde edilen veriler, SPSS 26.0 programı ile istatistiksel olarak test edilmiştir. Ölçeklerdeki test maddeler yeniden kodlanmış ve ölçeklerin toplam puanları elde edilmiştir. Demografik değişkenlerden yaş, kategorik hale dönüştürülmüştür. Alt

boyutların puanları hesaplanmıştır. Değişkenlere normal dağılım testleri uygulanıp dağılım kontrol edilmiştir. Veriler, normal dağılım sergilediği için verilere uç değer kontrolü yapıp uygun olmayan değerler çıkartılmıştır. Sürekli değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Aralarında ilişki bulunan değişkenlerden psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini araştırmak için regresyon analizi yapılmıştır. Demografik özellikler ve değişkenler arasında bir fark olup olmadığını test etmek için grup sayısı 2 olan değişkenlere Bağımsız T-Testi, 3 veya daha fazla gruptan oluşan değişkenlere One-Way Anova Testi yapılmıştır.

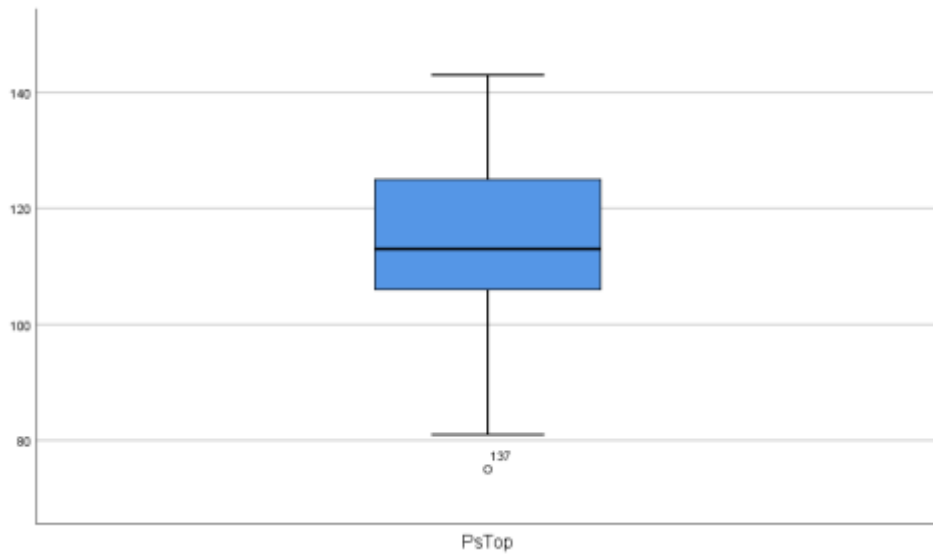
### 3.BULGULAR

Online anket yöntemi ile elde edilen anket sayısı 220'dir. Kişiler, ruh sağlığı alanında çalışmaması ve klinik/danışan teması olan bir meslek grubunda çalışmaması sebebi ile 63 veri araştırmaya dahil edilmemiştir. Anketlerin doldurulma oranı %71.36 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen verilerde uç değer kontrolü yapılmıştır. Duygusal emek bazında 2 (22. ve 28.) veri alt uçta yer aldığı için, psikolojik sermaye bazında 1 (137.) veri alt uçta yer aldığı için veri setinden çıkarılmıştır. Uç değerler Boxplot grafiği ile tespit edilmiştir (Bakınız şekil 8-9). Elde edilen anket verileri SPSS 26.0 ile analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan veri sayısı 154 olmuştur.



**Şekil 8**

*Duygusal emek uç değerlerini gösteren Boxplot grafiği*



**Şekil 9**

*Psikolojik sermaye uç değerini gösteren Boxplot grafiği*



### 3.1.Ölçeklerin Güvenirlik Testleri

Duygusal emek ölçeği için yapılan güvenilirlik (iç tutarlılık) analizinde Cronbach's Alpha değerinin 0,84 olduğu görülmüştür. Sosyal bilimlerde 0,70 Cronbach's Alpha değeri kabul edilir bir değer olarak görülürken 0,84 oldukça iyi bir değerdir. Ölçeğin iç tutarlılığın olduğu istatistiksel olarak kanıtlanmıştır.

**Tablo 1**

*Duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi*

Ölçekler	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )	Madde Sayısı
<b>Duygusal Emek</b>	0,84	13
<b>Yüzeysel Davranış</b>	0,90	6
<b>Derinlemesine Davranış</b>	0,90	4
<b>Samimi Davranış</b>	0,74	3

Psikolojik sermaye ölçeği için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değerinin 0,897 olduğu bulunmuştur. Bu değer oldukça iyi bir değerdir. Ölçeğin güvenilirlik düzeyi yüksektir. Alt boyutlardan sadece iyimserliğin Cronbach's Alpha değeri 0,70'in altında bulunmuştur. Ölçeğin genel puanı 0,897 olduğu için iyimserlik alt boyutu da kabul edilmiştir.

**Tablo 2**

*Psikolojik sermaye ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi*

Ölçekler	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )	Madde Sayısı
<b>Psikolojik Sermaye</b>	0,89	24
<b>Öz-Yeterlilik</b>	0,78	6
<b>Umut</b>	0,73	6
<b>İyimserlik</b>	0,56	6
<b>Psikolojik Dayamklılık</b>	0,75	6

Ölçeklerin anlamlılık düzeylerinin ve ölçtükleri değişkene ne düzeyde ölçtüklerinin test edilmesi için KMO ve Bartlett Küresellik Testi yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda KMO değerler 0,80 değerinin üzerinde olduğu için değişkenleri çok iyi düzeyde ölçtükleri ve anlamlı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3***Psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi*

Değişken	KMO Değeri	Bartlett Küresellik Testi	Sig. (P)
Duygusal Emek	0,83	1215,28	,00
Psikolojik Sermaye	0,88	1484,89	,00

**3.2. Normallik Testleri**

Psikolojik sermaye ölçeğinin toplam puanı hesaplandıktan sonra dağılımın normalliği kontrol edilmiştir. Yapılan Shapiro-Wilk normallik testi sonucunda ( $p>0,05$ ) dağılımın normal olduğu görülmüştür. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda da dağılım normal olarak bulunmuştur ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4***Psikolojik sermaye ölçeğinin normallik testi sonuçları*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	Sig.	İstatistik	df	Sig.
Psikolojik Sermaye Ölçeği Toplam Puanı	0,05	154	,20	0,98	154	,18

Duygusal emek ölçeğinin toplam puanı hesaplandıktan sonra dağılımın normalliğinin test edilmesi amacıyla normallik testi yapılmıştır. Yapılan Shapiro-Wilk normallik testi sonucunda ( $p>0,05$ ) dağılımın normal olduğu görülmüştür. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda da dağılım normal olarak bulunmuştur ( $p>0,05$ ).

**Tablo 5***Duygusal emek ölçeğinin normallik testi sonuçları*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	Sig.	İstatistik	df	Sig.
Duygusal Emek Ölçeği Toplam Puanı	0,07	154	,05	0,98	154	,16

### 3.3.Katılımcıların Demografik Özelliklerinin İncelenmesi

Araştırmada yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim seviyesi, meslek, kurum, kurumda çalışma süresi, ruh sağlığı alanında çalışma süresi ve gelir demografik bilgi formunda sorulan 10 özelliştir.

Katılımcıların %64,3'ü kadınlardan ve %35,7'si erkeklerden oluşmaktadır. Kadınların daha çok katılım gösterdiği görülmüştür. Katılımcılara ait cinsiyet dağılımı aşağıda Tablo 6'da gösterilmektedir.

**Tablo 6**

*Cinsiyet değişkeni ile ilgili betimsel değerler*

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	99	64,3
Erkek	55	35,7
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların medeni durumlarını gösteren Tablo 7 aşağıda verilmiştir. Katılımcıların %77,9'u evli, %18,2'si bekar ve %3,9'u boşanmıştır. Örneklem, büyük oranda evli katılımcılardan oluşmaktadır. Her beş kişiden dört kişinin evli olduğu söylenebilir.

**Tablo 7**

*Medeni durum değişkeni ile ilgili betimsel değerler*

Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
Evli	120	77,9
Bekar	28	18,2
Boşanmış	6	3,9
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

Çalışılan kurumların kamu kurumu mu yoksa özel kurum mu olduğuna bakılmıştır. Tablo 8'de görüldüğü üzere katılımcıların %81,8'i kamu kurumunda çalışmaktadır. %18,2 ise özel kurumda çalışmaktadır. Kamu kurumlarında çalışan 126 kişiden 120 kişi Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi'nde, 2 kişi Samsun Eğitim Araştırma

Hastanesi'nde, 2 kişi Samsun Gazi Devlet Hastanesi'nde ve 2 kişi de İl Sağlık Müdürlüğü / Toplum Ruh Sağlığı Merkezi'nden çalışmaktadır. Araştırmaya en çok katılım sağlayan kurum Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi olmuştur. Ruh sağlığı bölge hastanesi olması sebebiyle kamuda çalışan psikiyatrist, psikolog, hemşire/sağlık memuru ve diğer ruh sağlığı çalışanlarını bünyesinde barındırması beklenen bir sonuçtur. Eğitim araştırma hastanesi, Gazi devlet hastanesi ve İl Sağlık Müdürlüğü / TRSM kurumlarında katılım az olduğu için hastane adları ile değil; çalışılan kurumun kamu kurumu ve özel kurum olması sonucunda grup sayısının ikiye düşürülmesine karar verilmiştir. Kamu kurumlarından katılan 126 kişi ile özel kurumlarda çalışan 28 kişilik örneklem üzerinden analizler yapılmıştır.

**Tablo 8**

*Çalışılan kurum değişkeni örneklem içindeki sayısı ve yüzdesi*

Çalışılan Kurum	Sayı	Yüzde (%)		Yüzde (%)
SRSHH	120	77,9	}	Kamu
Eğitim Araştırma Hastanesi	2	1,3		
Gazi Devlet Hastanesi	2	1,3		
İl Sağlık Müdürlüğü/TRSM	2	1,3		
Özel	28	18,2	}	Özel
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100</b>		

Katılımcıların meslekleri psikiyatrist, psikolog, psikiyatri hemşiresi/sağlık memuru ve diğer ruh sağlığı çalışanları (sosyal çalışmacı, ergoterapist, gerontolog, klinik destek personeli, çocuk gelişimci) olarak dört gruba ayrılmıştır. Katılımcıların meslek yüzdeleri ise şu şekildedir: %17,5 psikiyatrist, %16,2 psikolog, %59,1 hemşire/sağlık memuru ve %7,1 diğer ruh sağlığı personelleridir. Tablo 9'da meslek dağılımları gösterilmiştir. Meslek gruplarının istihdam edilme sayıları düşünüldüğünde hemşire ve sağlık memurlarının psikiyatrist ve psikologlardan çok olması beklenen bir sonuçtur. Araştırmaya katılan her beş kişiden üçü hemşire/sağlık memurudur. Araştırmaya dahil edilen hemşireler ve sağlık memurları sertifikalı psikiyatri hemşiresi olarak çalışmaktadırlar.

**Tablo 9***Meslek değişkeni ile ilgili betimsel değerler*

Meslek	Sayı	Yüzde (%)
Psikiyatrist	27	17,5
Psikolog	25	16,2
Hemşire/Sağlık Memuru	91	59,1
Diğer	11	7,1
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

Meslek gruplarını ve çalıştıkları hastaneleri gösteren çapraz tablo aşağıda verilmiştir. Psikiyatrist, psikolog, hemşire/sağlık memuru olarak çalışan katılımcıların yaklaşık üçte ikisi SRSHH’de çalıştığı söylenebilir.

**Tablo 10***Mesleklerin kurumlar içindeki dağılımı*

<b>Kurum</b>								
Meslek x Kurum Çapraz Tablosu			SRSHH	Eğitim A.H.	Gazi D.H.	İ Sağlık M. / TRSM	Özel	Toplam
<b>Meslek</b>	Sayı / Yüzde (%)	Psikiyatrist	22 %18,3	2 %100,0	0 %0,0	0 %0,0	3 %10,7	<b>27</b> <b>%17,5</b>
		Psikolog	19 %15,8	0 %0,0	0 %0,0	0 %0,0	6 %21,4	<b>25</b> <b>%16,2</b>
		Hemşire / Sağlık Memuru	75 %62,5	0 %0,0	2 %100,0	2 %100,0	12 %42,9	<b>91</b> <b>%59,1</b>
		Diğer	4 %3,3	0 %0,0	0 %0,0	0 %0,0	7 %25,0	<b>11</b> <b>%7,1</b>
<b>Toplam</b>		<b>120</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>%100,0</b>	

Çalışanların çalıştıkları kurumda toplam çalışma sürelerine baktığımızda çalışanların yarısından çoğunun aynı kurumda 6 seneden fazla çalıştığı görülmektedir.

**Tablo 11**

*Kurumda çalışma süresi değişkeni ile ilgili betimsel değerler*

Kurumda Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
1 seneden az	16	10,4
1-5 sene	51	33,1
6 sene ve üzeri	87	56,5
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılanların yaşları 22 – 57 arasında değişkenlik göstermektedir. Yaş ortalaması 39,51 ve SS: 7,77 olarak bulunmuştur. Ortanca yaş 41 olarak hesaplanmıştır. Yaş değişkeni ankette sayısal bir değer olarak sorulmuştur. Veriler toplandıktan sonra sayısal yaş değişkeni kategorik hale getirilmiştir. Beş kategoriye ayrılan yaş değişkeni 22-29, 30-37, 38-45, 46-53 ve 53 üstü olarak kodlanmıştır. Kategorik hale getirilen yaş değişkeninin dağılımı Tablo 11’de gösterilmektedir. Yaş ağırlığının orta yaş grubunda olduğu, mesleğe yeni başlayan kişiler ile uzun süredir ruh sağlığı alanında çalışan kişi sayısının daha az olduğu görülmektedir.

**Tablo 12**

*Yaş değişkeni ile ilgili betimsel değerler*

Yaş	Sayı	Yüzde (%)
22-29	16	10,4
30-37	41	26,6
38-45	63	40,9
46-53	30	19,5
53 ve üzeri	4	2,6
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

Çalışmaya katılan kişilerin eğitim durumları incelendiğinde kişilerin yarısından çoğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Her 3 kişiden birinin ise yüksek lisans/doktora derecesinin olduğu söylenebilir. Ruh sağlığı alanı sağlık alanının özelleşmiş bir alanı olduğu için bu durum şaşırtıcı olmamaktadır. Uzmanlığını almış kişilerin bu alanda çalışması beklenen bir durumdur. Tablo 13 tüm katılımcıların eğitim düzeyleri gösterirken Tablo 14 meslek ve eğitim düzeyi çapraz tablosunu göstermektedir. Psikiyatri doktorlarının hepsi uzmanlığını tamamlamış hekimler olmak zorundadır. Hekimlerden sonra en çok uzmanlık yapmış meslek grubunun sayısı olarak hemşire/sağlık memuru, mesleki yüzde olarak psikologlar olduğu görülmektedir. Psikologlarda %44 olan bu oran, hemşirelerde %15,3 olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 13**

*Katılımcıların eğitim düzeyleri ile ilgili betimsel değerler*

Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde (%)
Lise	3	1,9
Ön Lisans	11	7,1
Lisans	88	57,1
Yüksek Lisans/Doktora	52	33,8
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

**Tablo 14***Katılımcıların eğitim düzeyleri ve örneklemdaki dağılım yüzdesi*

<b>Eğitim Düzeyi</b>								
Meslek x Eğitim Düzeyi Çapraz Tablosu			İlköğretim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans/ Doktora	<b>Toplam</b>
<b>Meslek</b>	Sayı / Yüzde (%)	Psikiyatrist	0 %0,0	0 %0,0	0 %0,0	0 %0,0	27 %51,9	<b>27</b> <b>%17,5</b>
		Psikolog	0 %0,0	0 %0,0	0 %0,0	14 %15,9	11 %21,2	<b>25</b> <b>%16,2</b>
		Hemşire / Sağlık Memuru	0 %0,0	3 %100,0	7 %63,6	67 %76,1	14 %26,9	<b>91</b> <b>%59,1</b>
		Diğer	0 %0,0	0 %0,0	4 %36,4	7 %8,0	0 %100,0	<b>11</b> <b>%7,1</b>
<b>Toplam</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>88</b>	<b>52</b>	<b>%100,0</b>	

Çalışmaya katılan 154 kişinin ruh sağlığı alanında çalışma süresinin ortalama 10,5 yıl olduğu söylenebilmektedir. Toplam çalışma süresi ranjı en geniş değişken olarak bulunmuştur. 1 ay ile 32 yıl arasında değişkenlik göstermektedir. Tablo 15'te çalışma süresi ay bazında değerlendirilip sunulmuştur.

**Tablo 15***Toplam çalışma süresi değişkeninin dağılım ölçüleri*

	Kişi Sayısı	En Küçük	En Büyük	Ortalama	STD Sapma
<b>Toplam Çalışma Süresi</b>	154	1 (ay)	384 (32 yıl)	127,93	90,17



Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayılarına baktığımızda her 5 kişiden 2 kişinin iki çocuklu olduğu görülmektedir. Yaş ortalamasının 39,5 yaş olduğu düşünüldüğünde şaşırtıcı bir sonuç olmamaktadır.

**Tablo 16**

*Katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısının betimsel değerler*

Çocuk Sayısı	Sayı	Yüzde (%)
0	45	29,2
1	32	20,8
2	66	42,9
3	8	5,2
4 ve üzeri	3	1,9
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

Gelir düzeyine baktığımızda her 5 kişiden 3 kişi orta düzeyde bir gelire sahiptir. 4501-9000 TL ülkemizdeki memur maaşlarına denk gelmektedir. Katılımcılarımız çoğunlukla kamu kurumlarında çalıştıkları için beklenen bir sonuçtur.

**Tablo 17**

*Gelir düzeyi değişkeninin betimsel değerleri*

Gelir Düzeyi	Sayı	Yüzde (%)
4500 TL ve altı	6	3,9
4501-9000 TL	91	59,1
9001 TL ve üzeri	57	37,0
<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

### 3.4.Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişkenlere yapılan normallik testi sonucunda normal dağılıma sahip olduğu görülen değişkenlerin aralarında bir ilişki olup olmadığını test etmek amacıyla Pearson

Korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ( $r=,28$  ve  $p<,01$ ). Alt boyutlar arasında da korelasyon testi yapılmıştır. İlişkiler ait genel korelasyon tablosu Tablo 16 ile gösterilmiştir. Gösterilen ilişkiler alt boyutlar özelinde tek tek incelenecektir.

### **3.4.1.Alt Boyutlar Arasındaki Yapılan Korelasyon Analizleri**

#### **3.4.1.1.Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Kendi Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Psikolojik sermaye ölçeğinin toplam puanı ile dört alt boyut arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bütün alt boyutlar ile arasında yüksek düzeyde pozitif bir ilişki vardır. Bu ilişkiler umut boyutunda ( $r=,89$ ), öz-yeterlilik boyutunda ( $r=,85$ ), psikolojik dayanıklılık boyutunda ( $r=,84$ ) ve iyimserlik boyutunda ( $r=,80$ ) farklı katsayılara sahip olsalar da birbirlerine çok yakın değerlere sahiptir.

Alt boyutlar arasındaki ilişkiler incelendiğinde orta düzeyde ilişkilerin daha sık olduğu görülmektedir. Yüksek düzeyde korelasyona sahip tek ilişki umut ve öz-yeterlilik arasında bulunmaktadır ( $p<,01$ ,  $r=,72$ ). Orta düzeyde korelasyona sahip ilişkiler aşağıda sıralanmaktadır:

- Öz-yeterlilik ve iyimserlik arasında ( $p<,01$ ,  $r=,54$ )
- Öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık arasında ( $p<,01$ ,  $r=,66$ )
- Umud ve iyimserlik arasında ( $p<,01$ ,  $r=,65$ )
- Umud ve psikolojik dayanıklılık arasında ( $p<,01$ ,  $r=,68$ )
- İyimserlik ve psikolojik dayanıklılık arasında ( $p<,01$ ,  $r=,52$ )

#### **3.4.1.2.Duygusal Emek Ölçeğinin Kendi Alt Boyutları ile Arasındaki İlişkiler**

Duygusal emek ölçeğinin toplam puanı ile üç alt boyut arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yüzeysel davranış ( $p<,01$ ,  $r=,82$ ) ve derinlemesine davranış ( $p<,01$ ,  $r=,80$ ) boyutunun ölçek toplam puan ile arasında yüksek düzeyde ilişki görülmesine rağmen samimi davranış boyutu ile ölçek toplam puanı arasında düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir ( $p<,01$ ,  $r=,23$ ).

Alt boyutların kendi aralarındaki ilişkiler incelendiğinde yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutları arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu ( $p<,01$ ,  $r=,39$ ) ayrıca derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında düşük

düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğu ( $p<,01$ ,  $r=,22$ ) görülmüştür. Samimi davranış ve yüzeysel davranış boyutları arasında düşük düzeyde negatif bir ilişki tespit edilmiştir ( $p<,05$ ,  $r= -,17$ ).

### **3.4.1.3. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Genel Puanı ile Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Psikolojik sermaye genel puanı ile duygusal emeğin derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Derinlemesine davranışı ile arasında  $p<,01$  anlamlılık düzeyinde, düşük düzeyde bir ilişki ( $r=,29$ ) ve samimi davranış boyutu ile arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=,32$  ve  $p<,01$ ). Yüzeysel davranış alt boyutu ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir ( $p>,05$ ).

### **3.4.1.4.Öz-yeterlilik Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Yapılan korelasyon testinde psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan öz-yeterlilik boyutunun duygusal emeğin boyutlarından derinlemesine davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ( $r=,24$  ve  $p<,01$ ) görülmüştür. Öz-yeterlilik boyutunun samimi davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ( $r=,20$  ve  $p<,05$ ) bulunmuştur. Bununla birlikte öz-yeterlilik boyutunun yüzeysel davranış ile arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p>,05$ ). Duygusal emek ölçeğinin toplam puanı ile arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur ( $r=,22$  ve  $p<,01$ ).

### **3.4.1.5.Umut Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Umut alt boyutunun duygusal emeğin derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları ile arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Derinlemesine davranış ile  $p<,01$  anlamlılık düzeyinde, düşük düzeyde pozitif bir ilişkili olduğu ( $r=,30$ ) ve samimi davranış ile  $p<,01$  anlamlılık düzeyinde düşük bir korelasyon ilişkisine ( $r=,31$ ) sahip olduğu görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin genel puanı ile arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=,30$  ve  $p<,01$ ). Yüzeysel davranış alt boyutu ile umut boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

### **3.4.1.6.İyimserlik Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler**

İyimserlik boyutunun  $p<,01$  anlamlılık düzeyinde, duygusal emek genel puanı ile düşük düzeyde ( $r=,22$ ), derinlemesine davranış ile düşük düzeyde ( $r=,25$ ) ve samimi

davranış ile arasında orta düzeyde ( $r=,35$ ) pozitif ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış ile boyutu ile iyimserlik arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ( $p>,05$ ).

#### **3.4.1.7.Psikolojik Dayanıklılık Boyutu ve Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Psikolojik dayanıklılığın duygusal emek ile arasında düşük düzeyde anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür ( $r=,22$  ve  $p<,01$ ). Duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile arasında düşük düzeyde ( $r=,20$  ve  $p<,01$ ) ve samimi davranış ile arasında düzey düzeyde ( $r=,23$  ve  $p<,01$ ) pozitif ilişki olduğunu bulunmuştur. Yüzeysel davranış boyutu ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p>,05$ ).

**Tablo 18***Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analiz Tablosu*

<b>Korelasyon Tablosu</b>										
		<b>Psikolojik Sermaye</b>	<b>Öz-Yeterlilik</b>	<b>Umut</b>	<b>İyimserlik</b>	<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>Duygusal Emek</b>	<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>Samimi Davranış</b>
<b>PS</b>	r	1	<b>,858**</b>	<b>,897**</b>	<b>,806**</b>	<b>,845*</b>	<b>,288*</b>	,096	<b>,297**</b>	<b>,326*</b>
	Sig.		,000	,000	,000	,000	,000	,237	,000	,000
<b>ÖY</b>	r		1	<b>,728**</b>	<b>,549**</b>	<b>,669*</b>	<b>,229*</b>	,089	<b>,249**</b>	<b>,200*</b>
	Sig.			,000	,000	,000	,004	,274	,002	,013
<b>Umut</b>	r			1	<b>,652**</b>	<b>,685*</b>	<b>,305*</b>	,123	<b>,303**</b>	<b>,310*</b>
	Sig.				,000	,000	,000	,128	,000	,000
<b>İyimserlik</b>	r				1	<b>,521*</b>	<b>,222*</b>	,019	<b>,254**</b>	<b>,355*</b>
	Sig.					,000	,006	,815	,001	,000
<b>PD</b>	r					1	<b>,226*</b>	,100	<b>,208**</b>	<b>,238*</b>
	Sig.						,005	,217	,010	,003
<b>Duygusal Emek</b>	r						1	<b>,823**</b>	<b>,805**</b>	<b>,230*</b>
	Sig.							,000	,000	,004
<b>YD</b>	r							1	<b>,396**</b>	<b>-,176*</b>
	Sig.								,000	,029
<b>DD</b>	r								1	<b>,220*</b>
	Sig.									,006
<b>SD</b>	r									1
	Sig.									

(PS: Psikolojik sermaye, ÖY: Öz-Yeterlilik, PD: Psikolojik dayanıklılık, YD: Yüzeysel Davranış, DD: Derinlemesine Davranış, SD: Samimi Davranış)

\*\* p<,01 anlamlılık

\* p<,05 anlamlılık

Korelasyon analizi sonucunda kabul edilen ve reddedilen hipotez takımı aşağıdaki tabloda göstermiştir. Yüzeysel davranışın hiçbir değişken ile ilişkili bulunamaması sebebiyle H1a, H1b, H1c ve H1d reddedilmiştir.

**Tablo 19**

*İlişki hipotezleri kabul ret tablosu*

<b>Hipotez ve Alt Hipotezler</b>	<b>Hipotez Kabul ve Ret Durumu</b>
H1 (psikolojik sermaye ↔ duygusal emek)	<b>Kabul edildi</b>
H1a (öz-yeterlilik ↔ yüzeysel davranış)	Reddedildi
H1b (umut ↔ yüzeysel davranış)	Reddedildi
H1c (iyimserlik ↔ yüzeysel davranış)	Reddedildi
H1d (psikolojik dayanıklılık ↔ yüzeysel davranış)	Reddedildi
H1e (öz-yeterlilik ↔ derinlemesine davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1f (umut ↔ derinlemesine davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1g (iyimserlik ↔ derinlemesine davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1h ( psikolojik dayanıklılık ↔ derinlemesine dav. )	<b>Kabul edildi</b>
H1ı (öz-yeterlilik ↔ samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1j (umut ↔ samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1k (iyimserlik ↔ samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H1l (psikolojik dayanıklılık ↔ samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>

### 3.5.Değişkenler Arasında Yapılan Regresyon Analizleri

Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda anlamlı bir pozitif ilişki bulunmuştur. Bu ilişkinin sonucunda psikolojik sermayenin duygusal emeği açıklama durumuna, etkisine bakılmak için regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizinin üç farklı uç değer kontrol testi kullanılmıştır. Mahalanabois, Cook's Distance ve Centered Value Distance testlerinde bir uç değere rastlanmamıştır.

Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $F=13,46$  ve  $p=0,00<0,01$ ). Duygusal emeği açıklama yüzdesi %7,6 olarak hesaplanmıştır. Bu açıklayıcılığın düşük olduğu görülmektedir. H2 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 20**

*Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi*

<b>Değişkenler</b>	<b>B</b>	<b>Standart Hata</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>Sig. (p)</b>
<b>Constant</b>	18,19	6,15		2,95	,00
<b>Psikolojik Sermaye</b>	0,19	0,05	0,28	3,60	<b>,00</b>

Adj.  $R^2 = 0,076$

Psikolojik sermaye boyutlarının, derinlemesine davranış üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür ( $F=4,16$  ve  $p= 0,00<0,01$ ). H2n kabul edilmiştir. Psikolojik sermayenin, derinlemesine davranışın %7,7'lik kısmını açıklamaktadır. Bu yüzde, düşük bir açıklayıcılığı ifade etmektedir. Alt boyutlardan hiçbirinin tek başına derinlemesine davranış üzerinde bir etki olmadığı görülmüştür. H2e, H2f, H2 ve H2h reddedilmiştir.

**Tablo 21**

*Psikolojik sermaye boyutlarının derinlemesine davranışa etkisine ilişkin regresyon analizi*

<b>Değişkenler</b>	<b>B</b>	<b>Standart Hata</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>Sig. (p)</b>
<b>Constant</b>	1,26	3,04		0,416	,67
<b>Öz-Yeterlilik</b>	0,04	0,14	0,03	0,309	,75
<b>Umut</b>	0,29	0,16	0,24	1,776	,07
<b>İyimserlik</b>	0,08	0,11	0,07	0,720	,47
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	-0,02	,012	-0,02	-0,238	,81

Adj.  $R^2 = 0,077$

Psikolojik sermaye boyutlarının, samimim davranış üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. ( $F=6,19$  ve  $p= 0,00<0,01$ ). Her on kişiden birinin sergilediği samimi davranışın psikolojik sermaye ile açıklanabildiği söylenebilir. SD'yi açıklama yüzdesi %12 olarak

hesaplanmıştır. H2o kabul edilmiştir. Alt boyutlara baktığımızda iyimserliğin samimi davranış üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. İyimserlikte alınan her 1 puanlık artış samimi davranışta 0,26 puanlık bir artışa sebep olmaktadır. H21, H2j ve H2l reddedilirken H2k kabul edilmiştir.

**Tablo 22**

*Psikolojik sermaye boyutlarının samimi davranış üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi*

<b>Değişkenler</b>	<b>B</b>	<b>Standart Hata</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>Sig. (p)</b>
<b>Constant</b>	6,42	1,48		4,33	,00
<b>Öz-Yeterlilik</b>	-0,07	0,07	-0,12	-1,02	,30
<b>Umut</b>	0,11	0,08	0,19	1,44	,15
<b>İyimserlik</b>	0,14	0,05	0,26	2,51	<b>,013</b>
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	0,02	0,06	0,05	0,45	,65

Adj.  $R^2 = 0,1$



**Tablo 23**

*Regresyon analizine ilişkin hipotezlerin kabul ret durumunu gösterir tablo*

<b>Hipotez ve Alt Hipotezler</b>	<b>Hipotez Kabul ve Ret Durumu</b>
H2 (psikolojik sermaye → duygusal emek)	<b>Kabul edildi</b>
H2a (öz-yeterlilik → yüzeysel davranış)	Reddedildi
H2b (umut → yüzeysel davranış)	Reddedildi
H2c (iyimserlik → yüzeysel davranış)	Reddedildi
H2d (psikolojik dayanıklılık → yüzeysel davranış)	Reddedildi
H2e (öz-yeterlilik → derinlemesine davranış)	Reddedildi
H2f (umut → derinlemesine davranış)	Reddedildi
H2g (iyimserlik → derinlemesine davranış)	Reddedildi
H2h (psikolojik dayanıklılık → derinlemesine dav.)	Reddedildi
H2ı (öz-yeterlilik → samimi davranış)	Reddedildi
H2j (umut → samimi davranış)	Reddedildi
H2k (iyimserlik → samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>
H2l (psikolojik dayanıklılık → samimi davranış)	Reddedildi
H2m (psikolojik sermaye → yüzeysel davranış)	Reddedildi
H2n (psikolojik sermaye → derinlemesine dav.)	<b>Kabul edildi</b>
H2o (psikolojik sermaye → samimi davranış)	<b>Kabul edildi</b>

### **3.6.Değişkenlerin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi ve Betimleyici İstatistikler**

#### **3.6.1.Cinsiyet Değişkeni**

Ölçeklerden alınan puanları cinsiyet bazında karşılaştırmak için puanların ortalaması, standart sapması, standart hatası hesaplanmıştır. Tablo 22'ye baktığımızda alınan puanlar kadın ve erkek olarak cinsiyet değişkenini göre gözle görülür bir farka sahip değildir. Puan ortalamalarının birbirlerine çok yakın olduğu görülmektedir. Duygusal emek puanlarında erkeklerin, kadınlardan 2 puan daha fazla duygusal emek gösterdiği görülmektedir. Farklara ve fark varsa farkların anlamlılık düzeyine bakmak için bağımsız T testi yapılmıştır (Bakınız Teblo 23). Yapılan test sonucunda cinsiyet ile psikolojik sermaye toplam puanı, umut, öz-yeterlilik, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, duygusal emek toplam puanı, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

**Tablo 24***Katılımcıların cinsiyete göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması*

	<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>	<b>Standart Hata Ortalaması</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	<b>Kadın</b>	99	114,25	13,19	1,32
	<b>Erkek</b>	55	114,98	14,79	1,99
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	<b>Kadın</b>	99	39,94	9,28	0,93
	<b>Erkek</b>	55	41,84	9,52	1,28
<b>Öz-Yeterlilik</b>	<b>Kadın</b>	99	30,35	3,72	0,37
	<b>Erkek</b>	55	30,93	4,04	0,54
<b>Umut</b>	<b>Kadın</b>	99	29,00	3,84	0,38
	<b>Erkek</b>	55	29,65	4,01	0,54
<b>İyimserlik</b>	<b>Kadın</b>	99	26,28	3,98	0,40
	<b>Erkek</b>	55	25,07	4,67	0,63
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>Kadın</b>	99	28,62	4,10	0,41
	<b>Erkek</b>	55	29,33	4,22	0,56
<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>Kadın</b>	99	15,68	6,04	0,60
	<b>Erkek</b>	55	16,51	6,81	0,91
<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>Kadın</b>	99	12,21	4,56	0,45
	<b>Erkek</b>	55	13,38	4,47	0,60
<b>Samimi Davranış</b>	<b>Kadın</b>	99	12,05	2,20	0,22
	<b>Erkek</b>	55	11,95	2,39	0,32

**Tablo 25***Katılımcıların cinsiyeti için yapılan T-Testi sonuçları*

Değişkenler		Cinsiyet					
		Levene Varyansların Homojenliği Testi		Bağımsız T-Testi			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalamaların Farkı
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Eşit Varyans Sayımı	,47	,49	-,31	152	,75	-,72
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Eşit Varyans Sayımı	,00	,99	-1,20	152	,23	-1,89
<b>Öz-Yeterlilik</b>	Eşit Varyans Sayımı	,45	,50	-,88	152	,37	-,57
<b>Umut</b>	Eşit Varyans Sayımı	,07	,78	-,96	152	,32	-,65
<b>İyimserlik</b>	Eşit Varyans Sayımı	,46	,50	1,69	152	,09	1,21
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Eşit Varyans Sayımı	,44	,50	-1,02	152	,30	-,71
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Eşit Varyans Sayımı	2,12	,14	-,78	152	,43	-,83
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Eşit Varyans Sayımı	,117	,73	-11,53	152	,12	-1,17
<b>Samimi Davranış</b>	Eşit Varyans Sayımı	,855	,35	,27	152	,78	,10

**3.6.2. Medeni Durum Değişkeni**

Ölçeklerden alınan puanlar medeni durum değişkeni bazından karşılaştırılmış ve alınan puanların ortalaması, standart sapması hesaplanmıştır. Bu hesaplamada kullanılan puanlar psikolojik sermaye ölçeği için 1-6 arasında olurken duygusal emek ölçeği için 1-5 arasında hesaplanmıştır. Değişkenlerden alınan puanların ortalamasının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bu yakınlığın fark düzeyinde anlamlı olup olmadığı istatistiksel olarak test edilecektir.

**Tablo 26***Medeni duruma göre katılımcıların aldığı puanları ortalaması ve standart sapması*

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma (Toplam Puan)</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	<b>Evli</b>	120	4,75±0,05	114,09±14,16
	<b>Bekar</b>	28	4,84±0,09	116,39±11,92
	<b>Boşanmış</b>	6	4,76±0,24	114,17±14,60
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	<b>Evli</b>	120	3,10±0,06	40,39±9,31
	<b>Bekar</b>	28	3,25±0,14	42,29±10,22
	<b>Boşanmış</b>	6	2,87±0,19	37,33±6,12
<b>Öz-Yeterlilik</b>	<b>Evli</b>	120	5,07±0,05	3,43±3,94
	<b>Bekar</b>	28	5,18±0,10	31,11±3,39
	<b>Boşanmış</b>	6	5,08±0,27	30,50±4,08
<b>Umut</b>	<b>Evli</b>	120	4,85±0,06	29,13±4,08
	<b>Bekar</b>	28	4,95±0,09	29,71±0,05
	<b>Boşanmış</b>	6	4,83±0,28	29,00±4,19
<b>İyimserlik</b>	<b>Evli</b>	120	4,29±0,06	25,75±4,38
	<b>Bekar</b>	28	4,41±0,12	26,46±4,12
	<b>Boşanmış</b>	6	4,16±0,16	25,00±2,36
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>Evli</b>	120	4,79±0,06	28,77±4,20
	<b>Bekar</b>	28	4,85±0,11	29,11±3,75
	<b>Boşanmış</b>	6	4,94±0,35	29,67±5,27
<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>Evli</b>	120	2,64±0,09	15,88±6,28
	<b>Bekar</b>	28	2,75±0,21	16,54±6,91
	<b>Boşanmış</b>	6	2,52±0,29	15,17±4,26
<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>Evli</b>	120	3,08±0,10	12,36±4,40
	<b>Bekar</b>	28	3,50±0,24	14,04±5,12
	<b>Boşanmış</b>	6	2,87±0,29	15,17±4,26
<b>Samimi Davranış</b>	<b>Evli</b>	120	4,05±0,06	12,15±2,10
	<b>Bekar</b>	28	3,90±0,16	11,71±2,56
	<b>Boşanmış</b>	6	3,55±0,49	10,67±3,61

Sürekli değişkenlerin medeni durum bazında istatistiksel olarak farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için One-way Anova testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda medeni durum ile psikolojik sermaye toplam puanı, umut, öz-yeterlilik, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, duygusal emek toplam puanı, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

**Tablo 27***Katılımcıların medeni durumu açısından yapılan Anova Testi sonuçları*

	<b>Medeni Durum</b>					
	<b>One-Way Anova</b>					
		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Karelerin Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	120,97	2	60,48	0,31	,72
	Gruplar İçi	28787,50	151	190,64		
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	148,757	2	274,37	0,84	,43
	Gruplar İçi	13329,63	151	88,27		
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	10,32	2	5,16	0,34	,70
	Gruplar İçi	2243,64	151	14,85		
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	8,003	2	4,002	0,26	,77
	Gruplar İçi	2327,58	151	15,41		
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	16,10	2	8,05	0,43	,64
	Gruplar İçi	2773,464	151	18,36		
	<b>Toplam</b>	2789,56	153			
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	,646	2	3,23	0,18	,83
	Gruplar İçi	2624,93	151	17,38		
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	13,73	2	6,86	0,17	,84
	Gruplar İçi	6098,16	151	40,38		
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	71,84	2	35,92	1,75	,17
	Gruplar İçi	3096,05	151	20,50		
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	15,62	2	7,181	1,52	,22
	Gruplar İçi	772,348	151	5,11		
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

**3.6.3.Sahip Olunan Çocuk Sayısı**

Ölçeklerden alınan puanlar sahip olunan çocuk sayısına göre karşılaştırılmış ve alınan puanların ortalaması, standart sapması hesaplanmıştır. Bu hesaplamada kullanılan puanlar psikolojik sermaye ölçeği için 1-6 arasında ve genel puan, duygusal emek ölçeği için 1-5 arasında ve genel puan olarak hesaplanmıştır. Değişkenlerden alınan puanların ortalamasının birbirine yakın olduğu görülmektedir. En yüksek puan ortalamasına sahip olan grubun 3 çocuğa sahip olan grup olduğu, en düşük puan ortalamasının hiç çocuk sahibi olmayan grup olduğu görülmektedir. Bu puanların fark düzeyinde anlamlı olup

olmadığı istatistiksel olarak test edilecektir. En çok psikolojik sermayeye sahip olan grubun üç çocuklu grup olduğu, en çok duygusal emek sergileyen grubun ise dört ve üzerinde çocuğu olan grup olduğu görülmektedir. Dört ve üzeri çocuğa sahip olanların en çok yüzeysel davranış sergileyen grup olduğu görülürken 9 puan daha düşük bir ortalama ile en az yüzeysel davranış sergileyen grubun ise üç çocuklu grup olduğu görülmektedir. 30 puanlık bir testte 9 puan önemli sayılabilecek bir farktır. 4+ ve üzeri çocuğu olanların duygusal emek puanlarının diğer gruplara göre ortalama 10 puan üstünde olduğu görülmektedir. Bu farkın anlamlı olup olmadığına bakmak için One-Way Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 28**

*Katılımcıların çocuk sayısına göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması*

	Sahip Olunan Çocuk Sayısı	N	Ortalama / Standart Sapma	Ortalama / Standart Sapma (Toplam Puan)
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	<b>0</b>	45	4,77±0,51	114,64±12,38
	<b>1</b>	32	4,71±0,63	113,12±15,29
	<b>2</b>	66	4,74±0,57	113,77±13,85
	<b>3</b>	8	5,19±0,41	124,63±9,95
	<b>4+</b>	3	4,86±0,83	116,67±20,10
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	<b>0</b>	45	3,08±0,73	40,16±9,58
	<b>1</b>	32	3,17±0,65	41,31±8,57
	<b>2</b>	66	4,74±0,73	40,33±9,51
	<b>3</b>	8	2,94±0,79	38,25±10,36
	<b>4+</b>	3	4,05±0,19	52,67±2,51
<b>Öz-Yeterlilik</b>	<b>0</b>	45	4,88±0,57	30,76±3,29
	<b>1</b>	32	5,05±0,61	30,34±3,70
	<b>2</b>	66	5,03±0,68	30,21±4,12
	<b>3</b>	8	5,56±0,57	33,38±3,42
	<b>4+</b>	3	5,00±1,09	32,33±3,21
<b>Umut</b>	<b>0</b>	45	4,88±0,57	29,31±3,43
	<b>1</b>	32	4,75±0,75	28,53±4,50
	<b>2</b>	66	4,85±0,66	29,15±3,99
	<b>3</b>	8	5,18±0,46	31,12±2,80
	<b>4+</b>	3	5,38±0,53	32,33±3,21
<b>İyimserlik</b>	<b>0</b>	45	4,25±0,70	25,53±4,20
	<b>1</b>	32	4,30±0,79	25,84±4,74
	<b>2</b>	66	4,29±0,66	25,76±4,008
	<b>3</b>	8	5,18±0,46	28,88±3,52
	<b>4+</b>	3	4,11±1,18	24,67±7,09

<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>0</b>	45	4,84±0,64	29,04±3,89
	<b>1</b>	32	4,73±0,78	28,41±4,68
	<b>2</b>	66	4,77±0,67	28,65±4,03
	<b>3</b>	8	5,20±0,43	31,25±2,60
	<b>4+</b>	3	4,94±1,29	29,67±7,76
<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>0</b>	45	2,75±1,06	16,51±6,39
	<b>1</b>	32	2,70±0,86	16,22±5,21
	<b>2</b>	66	2,64±1,07	15,85±6,45
	<b>3</b>	8	1,87±1,32	11,25±7,97
	<b>4+</b>	3	3,44±0,76	20,67±4,61
<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>0</b>	45	3,05±1,27	12,20±5,08
	<b>1</b>	32	3,36±1,03	13,47±4,13
	<b>2</b>	66	3,03±1,06	12,14±4,27
	<b>3</b>	8	3,37±1,10	18,67±2,30
	<b>4+</b>	3	4,66±0,57	18,67±2,30
<b>Samimi Davranış</b>	<b>0</b>	45	3,81±0,85	11,44±2,55
	<b>1</b>	32	3,87±0,78	11,62±2,36
	<b>2</b>	66	4,11±0,65	12,35±1,95
	<b>3</b>	8	4,50±0,61	13,50±1,85
	<b>4+</b>	3	4,44±0,50	13,33±1,52

Tablo 29

*Katılımcıların sahip olduğu çocuk sayısı bakımından yapılan Anova Testi sonuçları*

	<b>Sahip Olunan Çocuk Sayısı</b>					
		<b>One-Way Anova</b>				
		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Karelerin Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	930,53	4	232,63	1,23	,29
	Gruplar İçi	27977,94	149	187,77		
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	510,77	4	127,69	1,46	,21
	Gruplar İçi	12967,61	149	87,03		
	<b>Toplam</b>	13478,36	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	75,53	4	18,88	1,29	,27
	Gruplar İçi	2178,43	149	14,62		
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	73,94	4	18,46	1,21	,30
	Gruplar İçi	2261,64	149	15,17		
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	82,48	4	20,62	1,15	,34
	Gruplar İçi	2707,08	149	18,16		
	<b>Toplam</b>	2789,56	153			

<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	58,62	4	14,65	,84	,49
	Gruplar İçi	2572,78	149	17,26		
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	260,53	4	65,13	1,65	,16
	Gruplar İçi	5851,36	149	39,27		
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	162,29	4	40,57	2,01	,09
	Gruplar İçi	3005,60	149	20,17		
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	49,711	4	12,42	2,50	,44
	Gruplar İçi	738,26	149	4,95		
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

### 3.6.4.Eğitim Düzeyi

Katılımcıların aldıkları puanlar eğitim düzeylerine göre karşılaştırılmış ve puanların ortalaması alınmıştır. Psikolojik sermaye ölçeğinin ve alt boyutlarının ortalama 1-6 arasında, duygusal emek ölçeğinin ve alt boyutlarının ortalaması 1-5 arasında değişmektedir. Puanların ortalaması ve standart sapması hesaplanmıştır. Psikolojik sermaye ölçeğinde en yüksek puanların alındığı boyutun öz-yeterlilik boyutu olduğu, en düşük ortalamanın ise iyimserlik boyutunda olduğu görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinde en düşük puanın alındığı boyut yüzeysel davranış olurken en yüksek puanlar samimi duygular boyutunda alınmıştır. Gruplar bazında bakıldığında duygusal emek gösteriminde en düşük puanı alan grup yüksek lisans/doktora yapan katılımcıların olduğu gruptur. Bu farkların istatistiksel olarak anlamlılık düzeyine bakmak için One-way Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 30**

*Farklı eğitim düzeyine sahip grupların ortalama puanları ve puanların standart sapması*

	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma (Toplam Puan)</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	<b>Lise</b>	3	4,81±019	115,67±8,08
	<b>Ön Lisans</b>	11	4,85±0,26	116,55±21,44
	<b>Lisans</b>	90	4,77±0,05	114,69±13,30
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	4,73±0,07	113,68±13,03



<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	<b>Lise</b>	3	2,97±0,48	38,67±11,01
	<b>Ön Lisans</b>	11	3,58±0,21	46,64±9,45
	<b>Lisans</b>	90	3,16±0,07	41,17±8,79
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	2,95±0,10	38,42±9,87
<b>Öz-Yeterlilik</b>	<b>Lise</b>	3	5,22±0,05	31,33±0,57
	<b>Ön Lisans</b>	11	5,15±0,25	30,91±4,98
	<b>Lisans</b>	90	5,05±0,06	30,36±3,89
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	5,13±0,08	30,80±3,62
<b>Umut</b>	<b>Lise</b>	3	5,11±0,14	30,67±1,52
	<b>Ön Lisans</b>	11	4,90±0,29	29,45±5,78
	<b>Lisans</b>	90	4,87±0,06	29,28±3,73
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	4,83±0,09	29,02±3,91
<b>İyimserlik</b>	<b>Lise</b>	3	3,94±0,58	23,67±6,11
	<b>Ön Lisans</b>	11	4,42±0,37	26,55±7,39
	<b>Lisans</b>	90	4,30±0,07	25,8±4,04
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	4,32±0,08	25,92±3,75
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>Lise</b>	3	5,00±0,33	30,00±3,46
	<b>Ön Lisans</b>	11	4,93±0,24	29,64±4,96
	<b>Lisans</b>	90	4,87±0,06	29,26±3,87
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	4,65±0,10	27,94±4,43
<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>Lise</b>	3	2,11±0,58	12,67±6,11
	<b>Ön Lisans</b>	11	3,13±0,34	18,82±6,82
	<b>Lisans</b>	90	2,66±0,11	16,01±6,42
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	2,58±0,14	15,48±5,99
<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>Lise</b>	3	3,25±0,94	13,00±6,55
	<b>Ön Lisans</b>	11	3,88±0,30	15,55±4,08
	<b>Lisans</b>	90	3,21±0,11	12,84±4,33
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	2,89±0,16	11,58±4,72
<b>Samimi Davranış</b>	<b>Lise</b>	3	4,33±0,33	13,00±1,73
	<b>Ön Lisans</b>	11	4,09±0,33	12,27±3,31
	<b>Lisans</b>	90	4,10±0,07	12,31±2,04
	<b>Yüksek Lisans/ Doktora</b>	50	3,78±0,11	11,36±2,33

Yapılan test sonucunda psikolojik sermaye toplam puanı, umut, öz-yeterlilik, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, duygusal emek toplam puanı, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutlarının kişinin sahip olduğu eğitim düzeyine göre bir farklılaşma göstermediği bulunmuştur ( $p>,05$ ).

**Tablo 31***Katılımcıların eğitim düzeyi açısından yapılan Anova Testi sonuçları*

	<b>Eğitim Düzeyi</b>					
		<b>One-Way Anova</b>				
		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Karelerin Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	86,91	3	28,97	0,15	,92
	Gruplar İçi	28821,56	150	192,14		
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	278,50	3	12226,16	2,65	,051
	Gruplar İçi	12799,89	150	85,33		
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	9,77	3	13,25	0,21	,88
	Gruplar İçi	2244,19	150	14,96		
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	9,15	3	3,05	0,19	,89
	Gruplar İçi	2326,42	150	15,51		
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	20,09	3	6,69	0,36	,78
	Gruplar İçi	2769,87	150	18,46		
	<b>Toplam</b>	2789,56	153			
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	66,91	3	122,30	1,30	,27
	Gruplar İçi	2564,48	150	17,09		
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	134,12	3	44,70	1,22	,34
	Gruplar İçi	5977,77	150	39,85		
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	153,17	3	51,05	2,54	,059
	Gruplar İçi	3014,72	150	20,09		
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	32,98	3	10,99	2,18	,09
	Gruplar İçi	754,99	150	5,03		
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

**3.6.5.Meslek**

Ruh sağlığı çalışanları; psikiyatristler, psikologlar, hemşire ve sağlık memurları ayrıca gerontolog, çocuk gelişimci, sosyal hizmet uzmanları, klinik destek personelleri ve ergoterapistler ise diğer ruh sağlığı çalışanları olarak dört grupta ele alınmıştır. Dört grubun aldığı puanlar ortalama bazında karşılaştırılmıştır. Psikolojik sermaye ve alt boyutlarının ortalama puanı 1-6 arasında alınırken duygusal emek ve alt boyutlarının ortalama puanı 1-5 arasında alınmıştır. Toplam puan üzerinden de ortalama ve standart sapma hesaplaması yapılmıştır. Psikolojik sermaye puanı en yüksek olan grup

diğer ruh sağlığı çalışanları iken en düşük puan alan grup psikiyatristler olmuştur. Duygusal emek puanı en yüksek olan meslek grubu hemşire ve sağlık memurları olurken en düşük puan alan meslek grubu psikiyatristlerdir. Tüm meslek gruplarında öz-yeterlilik puanı en yüksek psikolojik sermaye boyutu olmuştur.

Psikiyatristlerin, psikologların, psikiyatri hemşirelerinin ve yardımcı personellerin (ergoterapist, ocuk gelişimci, sosyal çalışmacı, gerontolog) yaptıkları mesleklere göre psikolojik sermaye düzeylerinin, duygusal emek kullanım düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığına bakmak için One-way anova testi yapılmıştır.

**Tablo 32**

*alışan meslek gruplarının aldığı puanların ortalaması ve standart sapması*

	Meslek	N	Ortalama / Standart Sapma	Ortalama / Standart Sapma (Toplam Puan)
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	4,81±0,59	113,11±14,25
	<b>Psikolog</b>	25	4,73±,49	113,56±11,79
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	4,78±,57	114,95±13,82
	<b>Diğer</b>	11	4,85±0,71	116,55±17,16
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	2,94±0,83	38,33±10,88
	<b>Psikolog</b>	25	3,03±0,72	39,40±9,46
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	3,21±0,68	41,75±8,88
	<b>Diğer</b>	11	3,04±0,70	39,64±9,14
<b>z-Yeterlilik</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	5,06±0,65	30,37±3,90
	<b>Psikolog</b>	25	5,10±0,63	30,60±3,81
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	5,09±0,63	30,58±3,83
	<b>Diğer</b>	11	5,12±0,71	30,73±4,26
<b>Umut</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	4,81±0,62	28,89±3,73
	<b>Psikolog</b>	25	4,71±0,60	28,28±3,87
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	4,92±0,66	29,57±3,96
	<b>Diğer</b>	11	4,90±0,75	29,45±4,54

<b>İyimserlik</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	4,22±0,69	25,37±4,19
	<b>Psikolog</b>	25	4,36±0,48	26,20±2,93
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	4,30±0,7	25,84±4,46
	<b>Diğer</b>	11	4,36±0,93	26,36±5,62
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	4,74±0,77	28,48±4,67
	<b>Psikolog</b>	25	4,74±0,64	28,48±3,87
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	4,82±0,68	28,96±4,09
	<b>Diğer</b>	11	5,00±0,68	30,00±4,09
<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	2,50±1,16	15,04±6,98
	<b>Psikolog</b>	25	2,76±0,95	16,60±5,723
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	2,68±1,04	16,09±6,25
	<b>Diğer</b>	11	2,65±1,18	15,91±7,09
<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	2,86±1,22	11,44±4,91
	<b>Psikolog</b>	25	2,83±1,20	11,32±4,82
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	3,36±1,07	13,46±4,29
	<b>Diğer</b>	11	2,90±1,02	11,64±4,10
<b>Samimi Davranış</b>	<b>Psikiyatrist</b>	27	3,95±0,73	11,85±2,21
	<b>Psikolog</b>	25	3,82±0,79	11,48±2,38
	<b>Hemşire/ Sağlık Memuru</b>	91	3,66±0,71	12,20±2,12
	<b>Diğer</b>	11	4,03±1,05	12,09±3,17

Yapılan Anova testinde psikolojik sermaye toplam puanı, umut, iyimserlik, öz-yeterlilik, psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile meslek grupları arasında bir fark bulunamamıştır ( $p>05$ ). Duygusal emek toplam puanı, yüzeysel davranış sergileme, derinlemesine davranış sergileme ve samimi duygular sergileme düzeyleri ile meslek grupları arasında bir fark olmadığı görülmüştür ( $p>05$ ). Tüm meslek gruplarının benzer düzeylerde psikolojik sermayeye sahip olduğu ve duygusal emek kullanımı gerçekleştirdiği söylenebilmektedir.

Tablo 33

*Katılımcıların meslekleri açısından yapılan Anova testi sonuçları*

<b>Meslek</b>						
<b>Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova)</b>						
<b>Değişkenler</b>		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Ortalamaların Karesi</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	138,198	3	46,06	0,24	,86
	Gruplar İçi	28770,29	150	191,80		
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	304,66	3	101,55	1,15	,32
	Gruplar İçi	13173,73	150	87,82		
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	1,36	3	,45	0,03	,99
	Gruplar İçi	2255,60	150	15,01		
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	36,86	3	12,28	0,80	,49
	Gruplar İçi	2298,72	150	15,32		
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	12,19	3	4,06	0,22	,88
	Gruplar İçi	2777,36	150	18,51		
	<b>Toplam</b>	2789,56	153			
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	22,59	3	7,53	0,43	,73
	Gruplar İçi	2608,80	150	17,39		
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	34,72	3	11,57	0,28	,83
	Gruplar İçi	6077,16	150	40,51		
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	154,63	3	51,54	2,56	,057
	Gruplar İçi	3013,26	150	20,08		
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	10,97	3	3,65	0,70	,55
	Gruplar İçi	776,99	150	5,18		
	<b>Toplam</b>	878,97	153			

### 3.6.6.Çalışılan Kurum

Çalışılan kurum değişkeni açık uçlu olarak sorulmuştur. Elde edilen cevaplara göre SRSHH, Eğitim Araştırma Hastanesi, Gazi Devler Hastanesi, İl SM /TRSM ve Özel kurumlar olmak üzere beş gruba ayrılmıştır. EAH, Gazi DH ve İl Sağlık/TRSM gruplarından toplamda altı kişinin katılması üzerine kurum tipi değişkeni kamu ve özel olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. İki grubun puan ortalamaları ve puanları standart sapmaları tablo halinde sunulmuştur. Tabloya bakıldığında grupların puanlarının oldukça benzer ve yakın değerlerde olduğu görülmektedir. Kamu kurumlarında çalışanların özel

kurumlarda çalışanlara göre daha yüksek psikolojik sermaye ortalamasına sahip olduğu ve özel kurumlarda çalışanların daha fazla duygusal emek sergilediği görülmektedir.

Duygusal emek alt boyutlarına bakıldığından derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutlarında puanlar daha yakinken yüzeysel davranış boyutunda yaklaşık 1,5 puan değerinde fark bulunmaktadır. Özel kurumlarda çalışan kişiler daha fazla yüzeysel rol yapma davranışı sergilemektedir. Bu farkların anlamlı olup olmadığına bakmak için Bağımsız T-testi yapılmıştır.

**Tablo 34**

*Çalıştıkları kurum tipine göre kişilerin aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması*

	<b>Kamu</b>	<b>Özel</b>
<b>N</b>	126	28
	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	114,75±13,41	113,46±15,35
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	40,48±9,15	41,21±10,50
<b>Öz-yeterlilik</b>	30,61±3,83	30,32±3,83
<b>Umut</b>	29,33±3,90	28,79±3,93
<b>İyimserlik</b>	26,00±4,01	25,18±5,29
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	28,8, ±4,12	29,18±4,31
<b>Yüzeysel Davranış</b>	15,72±6,12	17,11±7,13
<b>Derinlemesine Davranış</b>	12,70±4,48	12,32±4,93
<b>Samimi Davranış</b>	12,06±2,19	11,79±2,61

Yapılan Levene Testi'nde varyansların eşit dağıldığı görülmüştür. Bağımsız T-testinin sonucunda kurum farkının, kişilerin psikolojik sermaye düzeyleri ve duygusal emek kullanımları arasında fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

**Tablo 35**

*Katılımcıların kurum tipleri açısından yapılan T-Testi sonuçları*

	Levene Varyansların Eşitliği Testi		T-testi		
	F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	0,15	,69	0,44	152	,65
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	2,03	,15	-0,34	152	,71
<b>Öz-yeterlilik</b>	0,02	,86	0,36	152	,71
<b>Umut</b>	0,004	,95	0,67	152	,50
<b>İyimserlik</b>	2,99	,08	0,92	152	,35
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	0,03	,85	-0,43	152	,66
<b>Yüzeysel Davranış</b>	2,58	,11	-1,04	152	,29
<b>Derinlemesine Davranış</b>	0,64	,42	0,39	152	,69
<b>Samimi Davranış</b>	2,11	,14	0,58	152	,56

### 3.6.7.Kurumda Çalışma Süresi

Kurumda çalışma süresi, kişilerin alanda çalışma süresinden farklı bir değişkendir. Üç farklı grupta ele alınmıştır. 1 seneden az çalışan; kurumda yeni işe başlayan kişiler, 1-5 sene arasında bu kurumda çalışan kişiler ve aynı kurumda 6 seneden fazla görev yapan kişilerdir. Katılımcıların yarısından fazlası aynı kurumda altı seneden fazla çalışan kimselerdir. Puanlara baktığımızda aynı kurumda uzun süredir çalışan kişilerin psikolojik sermaye puanları en yüksek olarak bulunmuştur. Ayrıca kuruma yeni başlayan kişilerin ise bir süredir kurumda görev yapmakta olan kişilere göre daha yüksek puan aldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra bir süredir kurumda çalışan kişilerin ise en az duygusal emek davranışı gösterdiği söylenebilir. 1 seneden az çalışanlar ile uzun süredir kurumda çalışanların ortalamaları aynı olsa da işe yeni başlayan kişilerin puanlarındaki değişim daha azdır. Standart sapmaları daha küçük olarak hesaplanmıştır. Bu farkların anlamlılığına bakmak için One-way Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 36**

*Kurumda çalışma sürelerine göre kişilerin aldığı puanların ortalaması ve standart sapması*

	<b>1 Seneden az</b>	<b>1-5 sene</b>	<b>6 sene ve üzeri</b>
	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>
<b>N</b>	16	51	87
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	114,81 ±12,15	113,45 ±14,59	115,08 ±13,62
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	41,56 ±11,12	38,71 ±9,30	41,56 ±9,03
<b>Öz-yeterlilik</b>	30,31 ±2,75	30,35 ±3,92	30,72 ±3,98
<b>Umut</b>	29,44 ±3,44	28,57 ±3,95	29,59 ±3,94
<b>İyimserlik</b>	25,56 ±4,50	26,04 ±4,52	25,79 ±4,14
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	29,50 ±3,88	28,49 ±4,42	28,98 ±4,04
<b>Yüzeysel Davranış</b>	17,69 ±6,91	16,94 ±6,16	16,26 ±6,27
<b>Derinlemesine Davranış</b>	12,50 ±4,60	11,76 ±5,04	13,16 ±4,19
<b>Samimi Davranış</b>	11,37 ±2,41	12,00 ±2,24	12,14 ±2,26

Yapılan test sonucunda kurumda 1 seneden az çalışmak, kurumda 1-5 sene arası çalışmak ve kurumda 6 sene ve üzerinde çalışmak arasında psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ). Kurumda çalışma sürelerine göre ayrılan üç grubun da duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ).



**Tablo 37**

*Katılımcıların kurumda çalışma süreleri açısından yapılan Anova Testi sonuçları*

	<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>					
	<b>Levene İstatistik</b>	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>Karelerin Ortalaması</b>	<b>F</b>	<b>Sig. (P)</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	86,97	2	43,48	0,22	,79
	Gruplar İçi	28821,50	151	190,87		
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	278,46	2	139,23	1,59	,20
	Gruplar İçi	13199,92	151	87,41		
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	5,51	2	2,75	0,18	,83
	Gruplar İçi	2248,46	151	14,89		
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	34,03	2	17,01	1,11	,33
	Gruplar İçi	2301,55	151	15,24		
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	3,43	2	1,71	0,09	,91
	Gruplar İçi	2786,13	151	18,45		
	<b>Toplam</b>	2789,56	153	36,75		
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar	14,70	2	7,35	0,42	,65
	14,70Arası	2616,69	151	17,32		
	Gruplar İçi	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	108,71	2	54,35	1,36	,25
	Gruplar İçi	6003,18	151	39,75		
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	62,97	2	31,49	1,53	,22
	Gruplar İçi	3104,92	151	20,56		
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	7,87	2	3,94	0,76	,46
	Gruplar İçi	780,09	151	5,16		
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

### **3.6.8.Ruh Sağlığı Alanında Toplam Çalışma Süresi**

Alanda çalışma süresi kategorik değişken olarak ele alınmadan önce sürekli bir değişken olarak açık uçlu bir şekilde katılımcılara sorulmuştur. Verilen cevaplar sene ve ay bazında yazılmış ve araştırmacı tarafından ay bazında düzenlemiştir. Bu düzenlemenin sebebi bir seneden az çalışan kişiler olması sebebiyle sene

yazamamalarıdır. Sürekli değişken olan toplam çalışma süresinin psikolojik sermaye, iyimserlik, umut, öz-yeterlilik, psikolojik dayanıklılık, duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi duygular değişkeni arasında bir ilişki olup olmadığına bakmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Toplam çalışma süresi sürekli değişkeninin, hiçbir değişken ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

**Tablo 38**

*Katılımcıların ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi ile değişken arasında yapılan Korelasyon Analizi*

	Alanda Toplam Çalışma Süresi	
	Sig (2-tailed)	Pearson Korelasyon (r)
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	,24	0,09
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	,17	-0,11
<b>Öz-yeterlilik</b>	,39	0,69
<b>Umut</b>	,24	0,09
<b>İyimserlik</b>	,59	0,04
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	,16	0,11
<b>Yüzeysel Davranış</b>	,23	-0,09
<b>Derinlemesine Davranış</b>	,17	-0,11
<b>Samimi Davranış</b>	,68	0,03

(\*)  $p<0,05$  anlamlılık derecesini belirtir

(\*\*)  $p<0,01$  anlamlılık derecesini belirtir.

Mesleğe yeni başlayan bir psikolog ile uzun süredir mesleğinin icra eden psikolog arasında psikolojik sermaye ve duygusal emek bakımından bir ilişki tespit edilememiştir. Çalışma süresi arttıkça ya da çalışma süresi azaldıkça değişkenler ile arasında bir ilişki tespit edilememesi deneyim faktörünün bağımlı değişkenler bakımından ayırt edici bir değişken olmadığını gösterebilmektedir.

### 3.6.9.Gelir

Katılımcıların gelir düzeyi üç farklı grupta incelenmiştir. 2022 yılı Asgari ücreti alt SED grubunu oluşturmaktadır. Bu grup 4500 TL ve altı olarak ele alınmıştır. İkinci grup 2022 kamu sektörü memur maaşlarına denk gelebilecek seviye olup 4501-9000 TL olarak alınmıştır. Son grup ise özel sektörde çalışan geliri yüksek kişilerin, memur statüsünde olup ek geliri (kira, mesai vb) olan kişileri kapsayan 9001 TL ve üzeri olarak alınmıştır. Orta grupta yer alan kişilerin psikolojik sermaye puanları alt ve üst sınıfa göre daha düşüktür. Alt ve üst sınıfın puanları ise birbirine oldukça yakın olarak bulunmuştur.

Alt ve orta sınıfın duygusal emek puanı çok benzer değerlere sahipken üst sınıfta yer alan kişilerin duygusal emek puanlarının daha düşük olduğu görülmektedir. Boyutlar arasında çok puan farkları görülmemekle birlikte yüzeysel davranış puanlarına bakıldığında alt grubun üst gruba göre yaklaşık 2,5 puan yüksek olarak görülmesi gelir düzeyi daha düşük olan ilk grubun daha fazla yüzeysel davranış sergilediğini göstermektedir. Bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakmak için One-way Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 39**

*Gelir düzeyine göre katılımcıların aldığı puanların ortalaması ve standart sapması*

	4500 TL ve altı	4501 – 9000 TL	9011 TL ve üzeri
<b>N</b>	6	91	57
	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>	<b>Ortalama / Standart Sapma</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	115,00±13,43	113,89±13,79	115,46±13,88
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	41,50±9,31	41,46±9,18	39,18±9,70
<b>Öz-yeterlilik</b>	30,83±4,07	3,3, ±3,89	30,95±3,75
<b>Umut</b>	28,17±3,18	29,29±3,97	29,26±3,91
<b>İyimserlik</b>	26,67±4,32	25,74±4,31	25,95±4,25
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	29,33±4,27	28,57±4,28	29,30±3,93
<b>Yüzeysel Davranış</b>	17,50±4,76	16,52±6,19	14,95±6,60
<b>Derinlemesine Davranış</b>	12,33±6,05	12,95±4,53	12,16±4,45
<b>Samimi Davranış</b>	11,67±2,33	12,00±2,20	12,07±2,39

Anova testinin sonucunda kişilerin farklı gelir düzeylerine sahip olması ile psikolojik sermaye puanları ( $p>,05$ ) ve duygusal emek puanları arasında bir fark olmadığı görülmüştür ( $p>,05$ ). Kişilerin gelir düzeyleri değişse bile psikolojik sermaye düzeyleri ve duygusal emek sergilemeleri arasında bir fark yoktur. Gelir düzeyi bu araştırmada belirleyici bir değişken olmamıştır.

**Tablo 40**

*Katılımcıların gelir düzeyi açısından yapılan Anova Testi sonuçları*

<b>Gelir Düzeyi</b>						
<b>One-way Anova</b>						
<b>Değişkenler</b>		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>F</b>	<b>Sig (P)</b>	<b>Ortalamanın Karesi</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	87,43	2	0,22	,79	43,71
	Gruplar İçi	28821,04	151			
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	188,03	2	1,06	,34	94,01
	Gruplar İçi	13290,36	151			
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	15,31	2	0,51	,59	7,65
	Gruplar İçi	2238,66	151			
	<b>Toplam</b>	7,127	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	7,12	2	0,23	,85	3,56
	Gruplar İçi	2328,45	151			
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	5,71	2	0,15	,85	2,89
	Gruplar İçi	2783,84	151			
	<b>Toplam</b>	2789,56	153			
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	19,85	2	0,57	,56	9,92
	Gruplar İçi	2611,54	151			
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	100,82	2	1,26	,28	50,41
	Gruplar İçi	6011,06	151			
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	22,26	2	0,53	,58	11,13
	Gruplar İçi	3145,63	151			
	<b>Toplam</b>	3167,90	153			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	,92	2	0,08	0,91	,46
	Gruplar İçi	787,05	151			
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

### 3.6.10. Yaş

Yaş değişkeni katılımcılardan sürekli değişken olarak açık uçlu biçimde sorulmuştur. Elde edilen sürekli yaş değişkeninin araştırılan psikolojik sermaye ve alt boyutları, duygusal emek ve alt boyutları ile arasında ilişki olup olmadığına bakmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizinde yaşın umut değişkeni haricinde hiçbir değişken ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür ( $p>,05$ ). Yaş ve umut arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ( $p<0,05$  ve  $r=0,19$ ). Katılımcıların yaşı arttıkça umut düzeyleri de artmaktadır.

**Tablo 41**

*Katılımcıların yaşları ile değişkenler arasında yapılan Korelasyon Analizi sonuçları*

	Yaş	
	Sig (2-tailed)	Pearson Korelasyon (r)
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	,06	0,15
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	,87	-0,1
<b>Öz-yeterlilik</b>	,43	0,06
<b>Umut</b>	,01	<b>0,19*</b>
<b>İyimserlik</b>	,53	0,15
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	,23	0,09
<b>Yüzeysel Davranış</b>	,27	-0,08
<b>Derinlemesine Davranış</b>	,76	0,02
<b>Samimi Davranış</b>	,06	0,14

(\*)  $p<0,05$  anlamlılık derecesini belirtir

(\*\*)  $p<0,01$  anlamlılık derecesini belirtir.

Sürekli yaş değişkeni araştırmacı tarafından kategorik hale getirilmiştir. Beş kategoriden oluşan yaş değişkeni için betimleyici istatistik tablosu hazırlanmıştır. Gruplar arasında psikolojik sermaye puanı en yüksek olan grup yaşça en büyük olan gruptur. Duygusal emek kullanımının en düşük olduğu grup ise 30-37 yaş grubudur. Öz-yeterlilik puanı en yüksek olan grup yaşça en büyük olan 53 yaş ve üzeri gruptur. Yaklaşık üç puanlık bir fark olduğu görülmektedir.

**Tablo 42***Katılımcıların yaşlarına göre aldıkları puanların ortalaması ve standart sapması*

	<b>22-29</b>	<b>30-37</b>	<b>38-45</b>	<b>46-53</b>	<b>54 +</b>
	<b>Ort. / SS</b>	<b>Ort. / SS</b>	<b>Ort. / SS</b>	<b>Ort. / SS</b>	<b>Ort. / SS</b>
<b>N</b>	16	41	63	30	4
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	110,38 ±15,44	112,240 ±14,48	114,86 ±12,82	118,470 ±13,48	119,25 ±11,84
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	42,060 ±5,59	39,980 ±9,41	40,25 ±10,42	41,40 ±8,70	41,25 ±12,25
<b>Öz-yeterlilik</b>	30,000 ±3,18	30,200 ±3,90	30,68 ±3,90	30,77 ±3,98	33,00 ±4,08
<b>Umut</b>	28,310 ±4,07	28,290 ±4,38	29,33 ±3,52	30,57 ±3,66	31,00 ±3,65
<b>İyimserlik</b>	24,440 ±6,31	25,270 ±4,79	25,87 ±4,01	27,30 ±3,69	26,25 ±2,63
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	27,630 ±3,86	28,490 ±4,27	28,97 ±4,01	29,83 ±4,40	29,00 ±4,24
<b>Yüzeysel Davranış</b>	16,810 ±5,28	16,930 ±5,71	15,16 ±7,04	16,03 ±5,920	15,25 ±8,22
<b>Derinlemesi ne Davranış</b>	13,560 ±3,98	11,680 ±5,27	12,81 ±4,35	12,90 ±4,24	13,75 ±4,71
<b>Samimi Davranış</b>	11,690 ±2,79	11,370 ±2,15	12,29 ±2,18	12,47 ±2,33	12,25 ±0,50

Beş kategoriden oluşan yaş değişkenini bakımında psikolojik sermayenin düzeylerinde ve duygusal emek düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için One-way anova testi yapılmıştır. Yapılan anova testinde

psikolojik sermaye düzeylerinin ve duygusal emek kullanım düzeylerinin, yaş değişkenini ile arasında fark bulunamamıştır ( $p>,05$ ).

**Tablo 43**

*Katılımcıların yaşlarına göre yapılan Anova Testi sonuçları*

<b>One-way Anova</b>						
<b>Değişkenler</b>		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>df</b>	<b>F</b>	<b>Sig (P)</b>	<b>Ortalamanın Karesi</b>
<b>Psikolojik Sermaye Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	1051,23	2	1,40	,23	262,80
	Gruplar İçi	27857,24	151			186,96
	<b>Toplam</b>	28908,47	153			
<b>Duygusal Emek Toplam Puanı</b>	Gruplar Arası	78,59	2	0,21	,92	19,64
	Gruplar İçi	13399,80	151			89,93
	<b>Toplam</b>	13478,39	153			
<b>Öz-yeterlilik</b>	Gruplar Arası	36,51	2	0,61	,65	9,12
	Gruplar İçi	2217,45	151			14,88
	<b>Toplam</b>	2253,97	153			
<b>Umut</b>	Gruplar Arası	116,29	2	1,95	,10	29,07
	Gruplar İçi	2219,29	151			14,89
	<b>Toplam</b>	2335,58	153			
<b>İyimserlik</b>	Gruplar Arası	109,54	2	1,52	,19	27,38
	Gruplar İçi	2680,02	151			17,98
	<b>Toplam</b>	2786,56	153			
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	Gruplar Arası	59,30	2	0,85	,49	14,82
	Gruplar İçi	2572,09	151			17,26
	<b>Toplam</b>	2631,40	153			
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Gruplar Arası	92,57	2	0,57	,68	23,13
	Gruplar İçi	6019,34	151			40,39
	<b>Toplam</b>	6111,89	153			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Gruplar Arası	59,92	2	0,71	,58	414,98
	Gruplar İçi	3107,98	151			20,85
	<b>Toplam</b>	3167,90	1531			
<b>Samimi Davranış</b>	Gruplar Arası	29,95	2	1,47	,21	7,48
	Gruplar İçi	758,02	151			5,08
	<b>Toplam</b>	787,97	153			

Demografik özellikler ile değişkenler arasında yapılan T-Testi, Tek Yönlü Anova Testi ve Pearson Korelasyon analizi sonuçlarına göre hipotez takımı aşağıda verilmiştir.

**Tablo 44**

*Demografik değişkenler ile ilgili hipotezlerin kabul ve ret durumu*

Hipotezler ve Alt Hipotezler	Kabul ve Ret Durumu	Hipotezler ve Alt Hipotezler	Kabul ve Ret Durumu
H3	Reddedildi	H4	Reddedildi
H3a	Reddedildi	H4a	Reddedildi
H3b	Reddedildi	H4b	Reddedildi
H3c	Reddedildi	H4c	Reddedildi
H3d	Reddedildi	H4d	Reddedildi
H3e	Reddedildi	H4e	Reddedildi
H3f	Reddedildi	H4f	Reddedildi
H3g	Reddedildi	H4g	Reddedildi
H3h	Reddedildi	H4h	Reddedildi
H3 <sub>1</sub>		H4 <sub>1</sub>	
H5	Reddedildi	H6	Reddedildi
H5a	Reddedildi	H6a	Reddedildi
H5b	<i>Kısmen Kabul Edildi</i>	H6b	Reddedildi

### 3.7. Değişkenlerin Tanımlayıcı Değerleri

Değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri tablo 45'te gösterilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin ortalamaya çok yakın cevaplar aldığı görülmektedir. Psikolojik sermaye ölçeğinin ortalama puanının, ölçekten alınabilecek ortalama değerden 1,27 puan üstünde olduğu görülmektedir. En yüksek puan ortalamasına sahip psikolojik sermaye alt boyutunun öz-yeterlilik olduğu görülmektedir. En yüksek puan ortalamasına sahip duygusal sermaye alt boyutu ise samimi davranışlar boyutudur. Yüzeysel davranış boyutu, ortalama puanın altında yer almaktadır. Diğer alt boyutlardan hiçbirini ortalama değerin altında bir ortalamaya sahip olmadığı görülmektedir.



**Tablo 45***Değişkenlere ait ortalama değerler ve değişkenlere ait standart sapma değerleri*

	Sayı	Genişlik	En Küçük	En Büyük	Ort.	Ort. (Likert tipi)	Std. Sapma
<b>Psikolojik Sermaye</b>	154	60	83	143	114,51	4,77	13,74
<b>Öz-Yeterlilik</b>	154	15	15	36	30,56	5,09	3,83
<b>Umut</b>	154	17	17	36	29,23	4,87	3,90
<b>İyimserlik</b>	154	23	23	36	25,85	4,30	4,27
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	154	18	18	36	28,87	4,81	4,14
<b>Duygusal Emek</b>	154	47	47	65	40,62	3,12	9,38
<b>Yüzeysel Davranış</b>	154	24	24	30	15,97	2,66	6,32
<b>Derinlemesine Davranış</b>	154	16	16	20	12,63	3,15	4,55
<b>Samimi Davranış</b>	154	10	10	15	12,01	4,00	2,26

#### 4.TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde çalışmada yer alan bulgular ve literatürde yer alan bulgular karşılaştırılmıştır. Bulgular arasındaki benzerlikler ve farklılıklara değinilecek ve araştırma bulguları yorumlanacaktır. Bu çalışmada ruh sağlığı çalışanlarının psikolojik sermayelerinin, duygusal emek davranışları arasındaki ilişki ve psikolojik sermayenin, duygusal emek üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu çalışma, Samsun ili merkez ilçelerinde çalışan kamu ve özel kurumlarda çalışan ruh sağlığı çalışanları ile online (çevrimiçi) anket yöntemi kullanılarak yürütülmüştür.

Elde edilen niceliksel veriler arasındaki ilişki pearson korelasyon analizi, değişkenlerin birbirine etkisi ise regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Sayısal olan verilerden 2 grubun verilerinin karşılaştırılması bağımsız t-testi, üç veya daha fazla grubun verilerinin karşılaştırılması durumunda One-way (Tek yönlü) Anova testi kullanılmıştır.

Araştırmaya dahil edilen demografik özellikler ise cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, meslek, kurum, kurumda çalışma süresi, ruh sağlığı alanında çalışma süresi ve gelir olarak sorulmuş ve kaydedilmiştir.

Sağlık çalışanlarının hasta ile iletişimlerinde sıklıkla empati yapması ama duygularını etik çerçeveleri aşmadan göstermesi gerekmektedir. Bu dengeyi sağlamak her zaman kolay olmamakla beraber dikkat edilmesi gereken bir husustur. Mesleklerini icra eden çalışanların belli kurallara uyması gerekmesi, duygusal emek kullanımının da olacağını düşündürmüştür. Danışan/hasta ilişkilerini etik kurallar çerçevesinde sürmeleri gerekir. Duygusal emek ve psikolojik sermaye kavramları sağlık çalışanları ile çalışılsa da ruh sağlığı çalışanları gibi özel bir bir branş ile çok çalışılmamış bir konudur. Bu nedenle çalışmada evren olarak ruh sağlığı çalışanları seçilmiştir.

Duygusal emek kavramı, literatüre bakıldığında genellikle olumsuz kavramlarla ilişkilendirilmiştir. Özellikle tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi kişisel ve örgütsel olumsuz sonuçlara neden olabileceği tartışılmıştır. Bu çalışmada, kişilerin olumlu yanlarına odaklanmak ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının haricinde duygusal emeğin etkilendiği faktörlere odaklanılmıştır. Bu sebeple psikolojik sermaye kavramı ele alınmıştır. Kişilerin psikolojik olarak olumluya yakın bir pozisyonda bulunmasının onları pek çok olumsuz faktörden koruyucu bir etki yaratabileceği, bu olumsuz etkiyi minimal düzeyde tutabileceği düşünülmüştür. Bu iki değişkenin çalışıldığı ulusal ve uluslararası

çalışmalara rastlanmıştır. Özellikle toplulukçu bir kültüre sahip Asya lkelerinde daha sık çalışıldığı grlmştir. Ülkemizde bu etkileşimi inceleyen çalışma sayısı değişkenlerin uzun bir geçmişe sahip olmamasının da etkisiyle nispeten daha azdır. Araştırmanın bu anlamda literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın birinci ana hipotezi psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin olacağıdır. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında yapılan korelasyon analizinde anlamlı ve pozitif ilişkiler grlmştir. Yzeyssel davranış hariç derinlemesine davranış, samimi davranış ve duygusal emek toplam puanı psikolojik sermaye ve alt boyutları ile ilişkili bulunmuştur. Yzeyssel davranışın derinlemesine davranış ile pozitif ilişkisi bulunurken doğal davranış ile arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında bir ilişki bulunduğu için H1 hipotezi kabul edilmiştir. Alt hipotezlere baktığımızda yzeyssel davranışın, psikolojik sermayenin hiçbir alt boyutu ile ilişkili bulunamaması sebebiyle H1a, H1b, H1c ve H1d kabul edilmemiştir. H1e, H1f, H1g, H1h, H1ı, H1j, H1k, H1l hipotezleri kabul edilmiştir.

Değişkenler arasındaki ilişkilerin zayıf olması ya da ilişki olmamasının bir sebebinin sosyal istenirlik olduğu düşünülmektedir. Sosyal istenirlik kavramı Grimm (2010)'e göre bir araştırmaya katılan kişilerin kendi duygu düşüncelerini yansıtan cevaplar vermek yerine kabul görmüş, sosyal olarak istenen ve inanmadıkları cevapları vermeleridir (akt. Kalburan ve ark. 2021). Psikolojik sermaye leğine verilen cevapların ortalaması 1-6 Likert puanlamasında 4,77 değerindeyken 1-5 Likert puanlamasına sahip duygusal emek leğine verilen cevaplar 3,12 değerindedir. Ortalaması 3,50 olan psikolojik sermaye ölçeğinde 1,27 puanlık bir fark görülmektedir. Bu değer, 3 ortalamaya sahip duygusal emek ölçeğinde 0,12 puandır. Ortalamaya bu kadar yakın cevaplar verilmesi sosyal istenirlik yanlılığını düşündürmektedir. Kendi duygu ve düşüncelerini yansıtmak yerine kabul görebilecek cevaplar vermeyi tercih etmiş olabilirler. Katılımcılar ortalama cevaplar vermiş, olumlu ya da olumsuz bir yığılmaya sebep olmamışlardır. Karasızım (3) seçeneği en çok tercih edilen seçenek olmuştur. Benzer bir araştırmanın nitel yöntemler kullanılarak yapılması ve elde edilen verilerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi önerilmektedir.

Ortalama cevaplar, istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar çıkmasını güçleştirmektedir. Duygusal emek leğinin alt boyutlarında da benzer ortalama cevaplar verildiği görülmektedir. Yzeyssel davranış alt boyutunun cevap ortalaması 2,66 ve derinlemesine

davranışın cevap ortalaması 3,40 olarak ölçülmüştür. Sağlık çalışanları için “rol yapma” davranışı etik bulunmamış olabilir. Duygusal emek ölçeğinde en yüksek puan ortalamasına sahip boyutun samimi davranış olduğu görülmüştür. 4,00 ortalamaya sahip olan alt boyut, diğer boyutlara göre nispeten daha belirleyici bir değere sahiptir. Katılımcılar rol yapmak yerine doğal duygularını sergilemeyi tercih etmektedir. Benzer sonuçlar Sönmez’in (2019: 40) tez çalışmamasında da görülmektedir. Beşli Likert tipi olarak kullanılan ölçekte; duygusal emek ortalaması 3,19 puan, yüzeysel davranış 2,61 puan, derinlemesine davranış 3,51 puan ve gerçek oyunculuk 3,92 puan olarak ölçülmüştür.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında pozitif bir ilişki bulunması ruh sağlığı çalışanlarının mesleklerini yaparken bu iki değişkenden de faydalanabildiğini göstermektedir. Psikolojik sermayenin artırılması çalışanların duygularını sergileme davranışlarını da artıracaktır. Ruh sağlığı çalışanları için mesleki anlamda önemli bir bulgu olabilmektedir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkinin pozitif olduğu araştırmalar (Sönmez, 2019; 41) olduğu gibi psikolojik sermaye ve duygusal emeğin ilişkili bulunmadığı araştırmalar (Goto, 2014: 47, Bo-Ram ve Kyoung-Mi, 2019; Tokmak, 2014) ve psikolojik sermayenin duygusal emek ile negatif ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar (Jang ve Choi, 2018) da bulunmaktadır. Bu fark yaratan, araştırmanın yapılış şekli, desene, analizleri ve en önemlisi katılımcılarıdır. Literatür, çeşitli sonuçlar gösterebilmektedir

Araştırmanın ikinci ana hipotezi psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisinin olacağıdır. İlişkiler doğrultusunda yapılan regresyon analizi sonucunda psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu etki her ne kadar açıklayıcılık bakımından düşük bir değere sahip olsa da ( $R^2= 0,076$  ve  $\beta=0,286$ ) H2 hipotezi kabul edilmiştir. Psikolojik sermaye düzeyinin artırılması Psikolojik sermayenin tüm boyutlarının duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu hatta psikolojik sermaye ve duygusal emeğin karşılıklı olarak birbirlerinin etkilediği sonucuna ulaşan (Koç ve Keklik,2018) ya da bu etkinin kısmı bir etki olduğu sonucuna ulaşan çalışmalar mevcuttur (Medet Bukni, 2019).

Araştırmanın üçüncü ve dördüncü hipotezleri değişkenlerin, demografik özellikleri göre anlamlı bir farka sahip olacağıdır. H3 hipotezi ve tüm alt hipotezler reddedilmiştir. Cinsiyet değişkeni ele alındığında kadınların duygularını erkeklerden daha rahat

yansıtılabildiği, duygusal zeka puanlarının daha yüksek olması (Erdoğdu, 2008; Edizler, 2010) sebebiyle duygusal emek puanlarının da daha yüksek olması beklenmektedir. Benzer sonuçlara ulaşan, cinsiyet ile psikolojik sermaye (Yetgin, 2017; Demir E., 2019: 35; Yıldız ve Örücü, 2016), cinsiyet ile duygusal emek arasında anlamlı fark bulunamayan çalışmalar literatürde mevcuttur (Güler ve Marşap, 2018; Nam ve Noh, 2021). Literatürdeki çeşitlilik sebebiyle cinsiyetin, psikolojik sermaye (Koç, 2019: 113; Aslan, 2018: 147) ve duygusal emek (Yücebalkan ve Karasakal; Bıyık ve Aydoğan, 2014) düzeylerine göre farklılaştığı ulusal çalışmalara literatürde rastlamak mümkündür. Medet Bukni (2019: 61-71), psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeyleri ile cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, yapılan görev arasında anlamlı bir fark olmadığını; derinlemesine davranış düzeyinin, yaş ve çalışma süresi ile arasında anlamlı bir fark olduğunu bulmuştur. Aslan (2018: 141-162), yaptığı çalışmada çalışılan pozisyon ile duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir. Duygusal emek düzeyinin, tecrübeli olup olamamak ile arasında bir fark olmadığını ama psikolojik sermayenin, tecrübeli ve tecrübesiz çalışanlar arasında farklı seviyelerde olduğunu bildirmiştir. Umut, psikolojik dayanıklılık ve samimi davranış düzeyleri daha tecrübeli çalışanlarda daha yüksek seviyelerdedir. Koç (2019: 99-106), duygusal emeğin eğitim düzeyine göre farklı seviyelerde olduğunu ama psikolojik sermaye ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığını bulmuştur. Lise mezunları, en yüksek duygusal emek sergileyen grup olmuştur. Tecrübenin, öz-yeterlilik, yüzeysel davranış ve samimi davranış düzeylerinde anlamlı bir farkı olmadığını sonucuna ulaşmıştır. Tekin (2018: 155-163), kamu kurumda çalışan kişiler ile özel kurumda çalışan kişilerin psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığını bulmuştur. Çalışma süresi ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmasa da 20 yıl ve üzerinde çalışan kişilerin anlamlı olarak daha yüksek psikolojik sermaye düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Mamacı (2019: 87-89), ruh sağlığı çalışanları ile yürüttüğü çalışmada psikiyatristlerin psikologlardan anlamlı bir şekilde daha yüksek yüzeysel davranış sergilediğini; psikolojik danışmanların, hem psikologlardan hem de psikiyatristlerden anlamlı şekilde daha yüksek psikolojik sermaye düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Fark bulunan araştırmalara baktığımızda ortak özelliklerinin katılımcı sayısının 350'den fazla olmasıdır. Hesaplanan örneklem büyüklüğünden oldukça fazladır. Benzer ortalama puanlar alınmasına rağmen fark bulunan çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu

araştırmaya dahil edilen evren ve örneklem belli bir sektörü, özel bir branş dalını temsil etmektedir. Bu alanda daha fazla araştırmanın yapılması literatürdeki farklılıkların azalmasını sağlayabilir.

Araştırmaya dahil edilen son hipotez; değişkenler ile sürekli değişken olarak katılımcılardan toplanan ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresinin ve yaşın anlamlı bir ilişkiye sahip olacağıdır. Ruh sağlığı alanında toplam çalışma süresi ile değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Yaş ile psikolojik sermayenin umut boyutu ile arasında düşük ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Kişilerin yaşları arttıkça umutları da artmaktadır. Gençlerin umut düzeyinin daha düşük olmasının pek çok sosyal, kültürel, ekonomik sebebi olabilir. Bu ilişkiyi, çalışma hayatı olarak tek bir alan özelinde açıklamak güç olacaktır.

Psikolojik sermaye hayatın pek çok alanından etkilenebildiği gibi hayatın pek çok alanını da etkileyebilmektedir. Kişilerin psikolojik ve fiziksel sağlıklarının bu anlamda bir belirleyici ya da karıştırıcı olup olmadığının saptanması daha net sonuçlar için önemli bir faktör olarak değerlendirilebilir. Özellikle kısa semptom envanteri gibi kontrol ediciler, katılımcılara sunulabilir. Karıştırıcı değişken kontrolü için yapılacak bir ön test ile patolojik düzeyde rahatsızlık yaşanan kişiler örneklemden çıkartılabilir ya da dahil edilerek gruplar arası fark incelenebilir. Ulusal ve uluslararası literatürde psikolojik ya da fiziksel sağlık ile psikolojik sermayenin çalışıldığı bir araştırmaya rastlanmamıştır..

Bu çalışmanın Türkiye'nin farklı bölgelerindeki ruh sağlığı çalışanları ile yapılması, verilerin mümkünse yüz yüze bir şekilde toplanması ya da nitel bir araştırma olarak mülakatla toplanması önerilmektedir. Yüz yüze veri toplanması, kişilerin daha dürüst olmasında bir etken olabilir. Çalışmanın genellenebilirliği düşüktür. Sınırlı sayıda bir örneklem ile çalışılmıştır. Samsun ili ve ruh sağlığı çalışanları, özelleşmiş bir örneklemidir. Katılımcı sayısı artırılabilir.

Psikolojik sermayenin tanıtılması ve kişilerde psikolojik sermayeyi arttırıcı faaliyetlerin örgütlerce yapılması çalışanlar için koruyucu bir tedbir olabilmektedir. Günümüz çalışma hayatında pek çok kurum kendi kurallarını, vizyonlarına katmaya çalışmaktadır. Şirket içi kurallar, pazarlama politikaları, müşteri ilişkileri, satış politikaları, mesleki etik kuralları gibi örgütlerin her alanında belli başlı bir düzeni, kuralları bulunmaktadır. Duygusal emek kullanımı ve sonuçlarına dair çalışanlara eğitimler verilmesi farkındalık düzeyini artırabilir. Artan farkındalık, önleyici bir tedbir

olarak kullanılabilir. Kişilerin, kendilerini ve kavramı tanıması psikolojik, fiziksel ve iş sağlığı açısından önemli olabilmektir. Çalışanların sadece fiziksel sağlıkları değil; psikolojik sağlıkları da düzenli aralıklar ile kontrol edilmelidir. Ruhsal rahatsızlıklar da iş sağlığı ve güvenliği kapsamında incelenebilir, meslek hastalıkları kategorisine ruh sağlığı hastalıkları da eklenebilir. Bu alanda çalışmaların yapılması ya da genişletilmesi önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

- Acaray A. (2019). Pozitif Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık ve Sigortacılık Sektöründe Bir Çalışma, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (1), 73-99.
- Akçay C., Çoruk A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme, Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1), 3-25.
- Akdoğan A. ve Polatçı S. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Drgisi, 17 (1), 273-293.
- Aksoy Kürü S. (2021). Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 13(1), 150-175.
- Aktu Y. (2019). Sağlık Çalışanlarının Öğrenilmiş İyimserlik Deneyimleri. Seda Topgül (Ed.), Çalışma Yaşamında Davranış Araştırmaları içinde (33-53. ss). Iksad Publication, Ankara.
- Alev S. ve Bozbayındır F. (2018). Öğretmenlerin Genel Öz Yeterlilik Algıları, İzlenim Yönetimi Taktikleri Kullanımları ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 19(3), 1788-1807.
- Arıbaş A.N. ve Esmer Y. (2022). Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Aracılık Rolü: Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 13(33), 204-220.
- Arıcioğlu M.H. (2020). Psikolojik Sermaye, Örgütsel Sessizlik ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler [Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi].
- Arslan A. (2012). İlköğretim Öğrencilerinin Öz Yeterlilik İnancı Kaynaklarının Öğrenme ve Performansla İlgili Öz Yeterlilik İnancını Yordama Gücü. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri (Educational Sciences: Theory & Practice), 12(3), 1907-1920.



- Arslan H. ve Mert İ. S. (2019). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 11 (18), 1738-1772.
- Aslan H. (2018). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması [Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi].
- Aslaner F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin Lider-Üye Etkileşimi Vasıtasıyla Bireysel Performansı Etkilemede Örgütsel Destek İle Örgütsel Prestij Algularının Rolü: Perakende Sektöründe Bir Araştırma [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi].
- Aşık, N. A. (2017). Pozitif ve negatif duygulanım ve iş doyumunun örgütsel özdeşleşmeye etkisi: otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: an International Journal*, 5 (2), 345-362.
- Atilla Gök G. (2015). "Presentable" Duygusal Emek: İlaç Müesseslerinde Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 277- 300.
- Badak A. (2019). Pozitif Psikolojik Sermaye, Bilişsel Esneklik, Psikolojik Güvenlik ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkiler [Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi ].
- Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2008). Positive Organizational Behavior: Engaged Employees in Flourishing Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154.
- Bandura A. (1978). Reflections of Self-Efficacy. *Adv. Behuv. Res. Ther.*,1,237-269.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of Human Behavior*, 4, 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press.
- Başbuğ G., Ballı E. ve Oktuğ Z. (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.
- Başpınar T. (2020). Duygusal Emek Davranışı ve Depresyon Arası ilişkide Yaşam Doyumunun aracı Rolü: Uçuş Kabin Örnekleme [Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi].

- Beğenirbaş M. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(3), 249-263.
- Beğenirbaş M. ve Turgut E. (2014). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeginin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. "İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16(3), 131- 149.
- Biçkes D. M., Yılmaz C., Demirtaş Ö. ve Uğur A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(2), 97- 121.
- Bilmez F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin Alt Boyutlarının Görev Performansı, İş Tatmini ve Duyusal Bağlılık Üzerine Etkileri [Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniveristesi].
- Bıyık Y. & Aydoğan E. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(3), 159-180.
- Bocukcu M. ve Esen E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), 1-16.
- Bo-Ram H. & Kyoung-Mi K. (2019). Effect of Job Stress, Emotional Labor, and Positive Psychological Capital on the Job Satisfaction of Physician Assistants. Korean Journal of Occupational Health Nursing, 28(3), 176-185.
- Brook P. (2009). The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labour' Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation. Capital & Class, 33(7), 7-31. DOI: 10.1177/030981680909800101
- Brotheridge C.M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands. Psicothema, 18, 139-144
- Brotheridge C.M. ve Gradney A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". Journal of Vocational Behavior, 60, 17-39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Brotheridge C.M. ve Lee R.T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 365– 379.

- Büyükyılmaz O. ve Özer H. G. (2021). Restoran Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışı Üzerinde Örgütsel Desteğin Etkisi ve Örgütle Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 28(2), 355-375.
- Cameron, K. S. (2003). Organizational virtuousness and performance. In Cameron, K. S., Dutton, J. E., and Quinn, R. E., editors, *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*, 48–65. BerrettKoehler Publishers Inc., San Francisco, CA.
- Cameron K.S. ve Caza A. (2004). Introduction: Contributions to the Discipline of Positive Organizational Scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47, 731-739. DOI: 10.1177/0002764203260207
- Caza, B.B. & Milton, L. (2012). Resilience at work: Building capacity in the face of adversity. *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*. K. Cameron & G. Spreitzer (Eds). New York: Oxford University Press. DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199734610.013.0068
- Cheung Y.F. ve Tang C.S. (2009). The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies at Work. *Journal of Individual Differences* 2009; Vol. 30(2):75–86.
- Cheung, Francis, Tang, So-kum C. ve Tang, Shuwen (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China, *International Journal of Stress Management*, Vol 18(4), 348-371
- Choi Y.G., Kim K.S. ve Kim S.J. (2014). A Study on the Concept, Dimensions and Consequences of Emotional Labor, *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM)*, 2(3), 77-81.
- Çalı S. (2019). Algılanan Etkileme Taktiklerinin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Çetin F. (2011). Örgüt İçi Girişimcilikte Öz Yeterlilik Algısı ve Kontrol Odağının Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 69-85 ISSN: 1309-2448
- Çetin F. Ve Varoğlu A.K. (2015). Psikolojik Sermaye, Performans, Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini Etkileşimi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113. doi: 10.18394/iid.61996 e-ISSN 2148-967X

- Dahling J.J. Ve Perez L.A. (2010). Older Worker, Different actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies. *Personality and Individual Differences*, 48,574–578.
- Değirmenci Öz S., Baykal Ü. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 4(3), 143-147.
- Demir E. (2019). Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ve Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi].
- Demir G. (2019). Kişilerarası İletişimde Duygu Yönetiminin Rolü: Öğretmen-Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma. *Journal of International Management and Social Researches, Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(1), 153-167.
- Dewey, J. (1895). The theory of emotion. *Psychological Review*, 2(1), 13-32. <https://doi.org/10.1037/h0070927>
- Diefendorff J.M., Croyle M.H. ve Gosserand R.H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339–357.
- Diefendorff J.M. and Gosserand R.H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959. URL: <http://www.jstor.org/stable/4093748>
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(03).
- Duke A.D., Goodman J.D., Treatway D.C., Breland J.B. (2009). Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(5), 1013–1034.
- Edizler G. (2010). Karizmatik Liderlikte Duygusal Zeka Boyutuyla Cinsiyet Faktörüne İlişkin Literatürel Bir Çalışma, *Selçuk İletişim*, 6(2), 138-150.
- Efendioğlu B. (2021). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sergilediği Duygusal Emek Davranışları ile Mesleğe Yabancılaşma Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi]
- Eisenberger R., Huntington R., Hutchison S. ve Sowa D. (1986). Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Erdoğan P. (2021). Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Sinizme Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(37), 4232-4252. DOI: 10.26466/opus.849324

- Erdoğdu M. Y. (2008). Duygusal Zeka'nın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23), 62-76.
- Ergül Bayram P. (2020). The Relationship Between The Emotional Labor and Burnout Levels of Efl Teachers Working at University Preparatory Schools. Yeditepe University, İstanbul, Master Thesis.
- 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. ISSN: 1303-1732
- Eroğlu, E. (2013). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi . *Selçuk İletişim* , 6 (3) , 18-33 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/josc/issue/19021/200614>
- Erol Korkmaz H.T. (2021). Sağlık Sektöründe Duygusal Emegin Kişilik ve Psikolojik Esenlikle İlişkileri, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergisi*, 5(1), 59-83.
- Ertürk E. (2021). İş-aile Yaşam Çatışması ile Duygusal emek Arasındaki İlişi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *International European Journal of Managerial Research Dergisi (EUJMR)*, 5(1), 49-63. ISSN: 2602 – 4179
- Ezilmez B. (2018). Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 282), 185-210.
- Ezilmez B. ve Eroğlu U. (2021). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Gösterimlerine İlişkin Çok Değişkenli Bir Araştırma: Bursa Örneği. *Troyacademy*, 6 (3), 888-911. DOI: <https://doi.org/10.31454/troyacademy.999530>
- Freudenberger H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*, 90(1), 159-165.
- Gosserand R.H. ve Diefendorff J.M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Fu C. S. (2015). The Effect of Emotional Labor on Job Involvement in Preschool Teachers: Verifying the Mediating Effect of Psychological Capital, *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 14(3), 145-156.
- Goto, P. (2014). The Moderating Effect of Psychological Capital on the Relationship Between Emotional Labour and Burnout [Doctoral dissertation, University of Zimbabwe].

- Gökmen G. (2017). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi].
- Grözinger A.C., Wolff S., Ruf P.J. ve Moog P. (2021). The Power of Shared Positivity: Organizational Psychological Capital and Firm Performance During Exogenous Crises. *Small Business Economics*, 58(2), 689-716.
- Gün Ö., Acar-Şeşen B., Akbulut C., Çetin-Dindar A. ve Molu Z. (2021). Fen Bilimleri ve İlköğretim Matematik Öğretmen Adaylarının Öz-Yeterlik İnançları ile Öz-Yeterlik Kaynaklarının İncelenmesi. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi (YYU Journal of Education Faculty)*, 18(1), 47-69. doi:10.33711/yyuefd.859382 ISSN: 1305-2020
- Güneri B. ve Arslan A. (2018). Öz Yeterlik İnancı Kaynaklarını Belirleme Ölçeğinin Ortaöğretim Öğrencilerine Uyarlanması. *Karaelmas Journal of Educational Sciences*, 6, 256-268.
- Gülaydın M. (2019). Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Gülaydın M. ve Aytaç G. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin Duygusal Emek Davranışları Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3433-3450.  
<https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1050>
- Güler H.N.& Marşap A. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 488-507.
- Gürsoy G. (2016). Yalova Aile Sosyal Politikalar İlk Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi].
- Guy M.E. ve Newman M.A. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3), 284-298.
- Gradney A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

- Gross, J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Işık Z. (2015). Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi. [Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi].
- Jang J. & Choi Y. (2018). The Influence of Role Ambiguity, Emotional Labor and Positive Psychological Capital on Job Stress of Nursing Assistants. *International Journal of Advanced Nursing Education and Research*, 3(1), 93-98.  
<http://dx.doi.org/10.21742/ijaner.2018.3.1.16>
- Johnson H.A.M. (2007). *Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies*. University of South Florida, Florida. Master Thesis.
- Kalburan Ç., Aydın O., Gürkaynak Gürbüz Ş. & Haşiloğlu S.B. (2021). Pazarlama Araştırmalarında Sosyal İstenirlik Yönünde Cevap Verme Eğilimi ve Cevaplama Tarzı. 25. Pazarlama Kongresi içinde (s. 1-8). Ankara Üniversitesi.
- Kanbur E., Canbek M. ve Özyer K. (2016). Örgütlerde Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Çalışanların Öz-Yetersizlik Algıları Üzerindeki Etkisi. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi (The Journal Of Organizational Behavior Research)*, 1(1),16 – 34.
- Kalay Ü. (2021). Aktif Çalışma Yaşamı Olan Psikolojik Danışmanların Duygusal Emek Düzeyleri ve Tükenmişlik Seviyeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kent Üniversitesi].
- Kaplan N. (2019). Hekimlerin Duygusal emek Davranışları ve Tükenmişlikleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Isparta İli Örneği [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi].
- Kapu H., Yıldız S. ve Medet Bukni T. (2020). Pozitif Psikoloji Bağlamında Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi KAÜİİBFD*, 11 (22), 790-815. ISSN: 1309 – 4289 E – ISSN: 2149-9136

- Karacaoğlu K. ve İnce F. (2013). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(1), 181-202.
- Karim J. ve Weisz R. (2011). Emotional Intelligence as a Moderator of Affectivity/Emotional Labor and Emotional Labor/Psychological Distress Relationships. *Psychol Stud*, 56(4), 348–359. DOI 10.1007/s12646-011-0107-9
- Kaya Ş. (2021). Hemşirelerin Duygusal Emek Düzeylerini Etkileyen Bireysel ve Mesleki Faktörlerin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi].
- Kaya U. ve Serçeoğlu N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 2013/1, 311-346.
- Keklik Okul F. (2019). Pozitif Psikolojik Sermayenin Duygusal Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Klimakterin Dönem ve Yaş Faktörünün Düzenleyici Rolü: Özel Hastane Sektöründe Kadın Çalışanlar ile Bir Uygulama [Doktora Tezi, Çağ Üniversitesi ].
- Kim H.J. (2008). Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151–161.
- Kılıç B. ve Baş M. (2015). Engelli Turistlerin Duygusal Emek Algısının Müşteri Memnuniyetine Etkisi. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, *International Journal of Social and Economic Sciences*. 5 (1): 15-24. ISSN: 1307-1149, E-ISSN: 2146-0086
- Kılınç S. (2018). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Adalet Algısının duygusal Emek Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama [Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi].
- Koç A.D. (2019). Pozitif Psikolojik Sermaye ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma[Doktora Tez, Süleyman Demirel Üniversitesi].
- Koç. A.D. & Keklik B. (2019). Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Pozitif Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ile Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24(4), 1045-1066.
- Korkmazer F., Ekingen E. ve Yıldız A. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3): 271-281.



- Köksel L. (2009). İş Yaşamın Duygusal emek ve Ampirik Bir Çalışma [Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi].
- Köse G. (2019). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi].
- 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.
- Kutunis R.Ö. ve Oruç E. (2014). Pozitif Örgütsel Davranış ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2014, 2(2), 145-159.
- Kümbül Güler B. ve Emeç H. (2006). Yaşam Memnuniyeti ve Akademik Başarıda İyimserlik Etkisi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(2), 129-149.
- Larson M. ve Luthans F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 75–92. doi 10.1177/10717919070130020601
- Lee Y.H. ve Chelladuria P. (2015). Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence in Coaching, *Journal of Applied Sport Psychology*, 22(25), 1-16. DOI: 10.1080/10413200.2015.1092481
- Lu Y., Wu. W., Mei G., Zhao S., Zhou H., Li D., Pan D. (2019). Surface Acting or Deep Acting, Who Need More Effortful? A Study on Emotional Labor Using Functional Near-Infrared Spectroscopy, *Frontiers in Human Neuroscience*, . 13:151. doi: 10.3389/fnhum.2019.00151
- Luthans F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72
- Luthans, F. (2011). *Organizational behaviour: An evidence-based approach*. New York: McGraw Hill.
- Luthans F. (2002b). The Need For and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695–706. DOI: 10.1002/job.165
- Luthans F., Luthans K.W. ve Luthans B.C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.

- Luthans F. Ve Youssef-Morgan C.M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. Published in Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior , 4(17),1-.28. doi 10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324
- Luthans, F. Youssef C.M., Avolio B.J. ve Norman S.M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement And Relationship With Performance And Satisfaction. Published in Personnel Psychology (60), 541-572.
- Luhar S.S., Cicchetti D. Ve Becker B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. Child Development, 71(3), 543–562.
- Lv Q., Xu S. ve Ji H. (2012). ) Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: An Empirical Study of Chinese Hotel Employees, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 11(2), 87-105. DOI: 10.1080/15332845.2012.648837
- Mallak L. (1998). Putting Organizational Resilience to Work. Management-Chicago Then Atlanta, 8-13.
- Mamacı M. (2019). Duygusal Emek ve İyi Oluş Modeli Perma Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü [Doktora Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi].
- Mankin B. (2019). Duygusal Emek ve İçsel Motivasyonun Çalışanın Yaratıcılığı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi].
- Maslach C. ve Jackson S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal Of Occupational Behaviour, 2, 99-113.
- Masten A.S. (2001). Resilience Processes in Development. American Psychologist, Vol. 56, No. 3, 227-238. DOI: 10.1037//0003-066X.56.3.227
- Medet Bukni T. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek ve İş Performansına Etkisi: Finans Sektörü Örneği [Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi]
- Mert İ.S., Bekmezci M. ve Eroğlu K. (2018). İş Bağımsızlığının İşin Kendisinden Duyulan Tatmin Üzerindeki Etkisinde Gelişime Açıklık Kişilik Özelliğinin Aracılık Rolü: Özel Sektörde Bir Uygulama. Savunma Bilimleri Dergisi, The Journal of Defense Sciences, 17(2), 1-18. ISSN (Basılı) : 1303-6831 ISSN (Online): 2148-1776

- Mesmer-Magnus J.R., DeChurch L. A., Wax A. (2011). Moving Emotional Labor Beyond Surface and Deep Acting: A Discordance - Congruence Perspective, *Organizational Psychology Review* 2(1) 6–53.
- Middleton, D. R. (1989). Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions. *Ethos* 17(2): 187-201.
- Morris L. A. ve Feldman D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nam M. & Noh Y. (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.
- Narcıkara E. (2017). Increasingly Ascending Positivity in Organizations: Positive Organizational Scholarship Perspective. *Journal Behavior at Work*, 2(1), 20-33.
- Nixon A.E., Yang L., Spector P.E. ve Zhang X.(2011). Emotional Labor in China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate the Process?. *Stress and Health*, 27, 289–305.
- Oğuzhan T., Beğenirbaş M. ve Topçu M.K. (2017). İş Tatminin Belirleyicileri Olarak Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Business and Management Studies: An International Journal*, 5 (2), 330-344. ISSN: 2148-2586 / 2148-2586
- Oktuğ Z. (2013). Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 370-381. ISSN:1304-0278
- Oral L. ve Köse S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2) , 463-492.
- Özyılmaz Misican D. ve Türkoğlu N. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 173-188. <https://doi.org/10.20491/isarder.2019.591>
- Pala T. ve Tepeci M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte

- Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management 11 (1), 21-37.
- Polatçı S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış, 14(1), 115-124.
- Polatçı S. ve Özyer K. (2015). Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(3), 131-156.
- Quinn R.E ve Cameron K.S. (2019). Positive Organizational Scholarship and Agents of Change. Research in Organizational Change and Development, 27, 31-57. SSN: 0897-3016/doi:10.1108/S0897-301620190000027004
- Rafaeli A. ve Sutton R.I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role, Academy of Management review, 12(1), 23-37.
- Roberts L.M., Spreitzer G., Dutton J., Quinn R., Heaphy E. ve Barker B. (2005). How to Play to Your Strengths. Harvard Business Review, 83(1):74-80, 117.
- Salovey P. ve Mayer J.D. (1990) Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185-211.
- Savaşkan Y. (2019). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Kadın Çalışanları Üzerine Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi].
- Schabroeck J. ve Jones J.R. (2000). Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms. Journal of Organizational Behavior, 21, 163-183.
- Seligman M.E.P. (2007). Learned Optimism. Dijital Erişim Adresi: [https://archive.org/stream/MartinSeligmanLearnedOptimism/Martin%20Seligman%20Learned%20Optimism\\_djvu.txt](https://archive.org/stream/MartinSeligmanLearnedOptimism/Martin%20Seligman%20Learned%20Optimism_djvu.txt)
- Seligman M. E.P. ve Csikszentmihalyi (2000). Positive Psychology: An Introduction. American Psychologist, 55(1), 5-14.
- Seligman M. E.P., Parks A.C. ve Steen T. (2004). A Balanced Psychology and a Full Life. Philosophical Transactions of The Royal Society B Biological Sciences 359(1449):1379-81. DOI:10.1098/rstb.2004.1513
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Academic Review, 5(1), 55-64.

- Snyder C.R. (1999). *Coping: The Psychology of What Works*. Oxford University Press, New York. Dijital Erişim: Google Books  
[https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=wM\\_hBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA165&dq=martin+seligman+learned+optimism&ots=kWAb4KI5xQ&sig=l4rapxKZB3BKI5yufX4QNDEhScc&redir\\_esc=y#v=onepage&q=martin%20seligman%20learned%20optimism&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=wM_hBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA165&dq=martin+seligman+learned+optimism&ots=kWAb4KI5xQ&sig=l4rapxKZB3BKI5yufX4QNDEhScc&redir_esc=y#v=onepage&q=martin%20seligman%20learned%20optimism&f=false)
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249–275. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1304\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1304_01)
- Snyder, C. R., Irving, L. M., ve Anderson, J. R. (1991). Hope and health. In C. R. Snyder ve D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective* (285–305). Pergamon Press.
- Snyder C.R. (1995). Conceptualizing, Measuring, and Nurturing Hope. *Journal of Counseling & Development*, 73, 355-360.
- Sönmez S. (2019). The Effect of Psychological Capital and Emotions on Emotional Labor: AA Study on Hotel Employees. [Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi].
- Süzer B. (2019). Fen Bilimleri Öğretmenlerinin Öz-Yeterlik İnançları ile Öz-Yeterlik Kaynakları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Tokat İli Örneği [Yüksek Lisans Tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi].
- Tamer İ. (2015). The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Labor, *International Journal of Research in Business and Social Science IJRBS*, 4 (2), 20-34. ISSN: 2147-4478
- Tekin D. (2021). İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Sinizmin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi [Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi].
- Tekin O. Duygusal Emek ile İş Doyumu Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Finans Sektörü Örneği [Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi].
- Tokmak İ. (2014). The Moderating Effect of Psychological Capital In The Relation Between Emotional Labor And Work Alienation. *Journal of Business Research Turk*, 6(3), 134-156.
- Topaloğlu, T. ve Özer, P. S. (2014). Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 156-171 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/oybd/issue/16343/171152>

- Tosten R. Ve Toprak M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations. *Cogent Education* 4(1).  
<http://dx.doi.org/10.1080/2331186X.2017.1301012>
- Türkay O., Ünal A. ve Aşar O. (2011). Motivasyonel Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Uğurlu Kara A. ve Beğenirbaş M. (2016). Çalışanların Psikolojik Sermaye Algıları Onların Duygusal Rol Davranışlarını Etkiler Mi? : Turizm Sektöründe Bir Araştırma., *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 50-66.
- Ulutaş Ö (2015). Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi].
- Uslu M. (2019). Duygusal Zekâ ve Psikolojik Sermaye İlişkisi [Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi].
- Uzakgiden A.M. ve Erözkan A. (2019). Duygusal Emegin Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 34-46.
- Uzun H. (2021). Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişki [Yüksek Lisan Tezi, İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi]
- Uzuntarla Y. (2015). Kişilik Özellikleri ile Empatik Özellikler arasındaki İlişkide Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Hekimler Üzerine Bir Araştırma [Doktora Tezi, Genel Kurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Komutanlığı].
- Ünler Öz E. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi].
- Ünlü O. ve Yürür S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 183-207.
- Yanar R. (2018). Duygusal emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Ege Bölgesi'nde Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi].

- Yeğin S. (2019). The Moderating Role of Humor Styles on the Relationship Between Emotional Labor and Burnout. Marmara Üniversitesi, İstanbul. Master Dissertation.
- Yeke S. (2020). İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zeka: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma [Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi].
- Yetgin M. A. (2017). Çalışanların Cinsiyet ve Eğitim Düzeyinin Psikolojik Sermaye Algıları Üzerine Yönelik Görgül Bir Araştırma. Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi, 52(2), 120-139.
- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: moderation of emotional intelligence. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 21, 789–810. doi:<https://doi.org/10.1080/13540602.2014.995482>, 7.
- Yin H., Wang W., Huang S. ve Li H. (2018). Psychological Capital, Emotional Labor and Exhaustion: Examining Mediating and Moderating Models, *Curr Psychol* (2018) 37:343–356.
- Yıldız H. & Örucü E. (2016). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 169-185.
- Yılmaz E. (2016). Dahili Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Duygusal Emek Davranışı İlişkisi [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Yılmaz M. (2019). Pozitif Psikolojik Sermaye ile Mesleki Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Analizi: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi].
- Yu Y., Kim H., Qu H. (2020). A deep acting perspective generation Y hotel employees' workplace deviance, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 835-852
- Yücebalkan B. & Karasakal N. (2016). Akademisyenlerde Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 188-200. Doi Number :<http://dx.doi.org/10.21733/ibad.26>
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070.

- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74. Stamford: Jai Press Inc.
- Wen J., Huang S. ve Hou P. (2019). Emotional Intelligence, Emotional Labor, Perceived Organizational Support, and Job Satisfaction: A Moderated Mediation Model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120–130.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>
- Wharton A.S. ve Erickson R.J. (1993). Managing emotions on the job and at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management* 18(3): 457-486.
- Zaganjori O. (2016). An Empirical Research On The Relationship Between Emotional Labor and Work Alienation. Selçuk University, Konya. Master Thesis.
- Zhao X. ve You X. (2019). The impact of psychological capital on vocational well-being: The mediation effect of emotional labor and its invariance across ethnicities, *Current Psychology* (2021) 40:102–112 (Published online: 20 May 2019).  
<https://invest.fonbulucu.com/yardim-merkezi/sermaye-nedir-126#:~:text=Bir%20ticaret%20giri%C5%9Fiminin%20ger%C3%A7ekle%C5%9Ftirilmesi%20ve,ve%20paraya%20%C3%A7evrilebilecek%20mallar%C4%B1n%20t%C3%BCm%C3%BC>
- <https://sozluk.gov.tr/>



## EKLER

## Ek 1: Tez Etik Anket İzin İstek Formu

T.C	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURULU İZİNİ TALEP FORMU VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	
ADI VE SOYADI	İlayda Boru
ÖĞRENCİ NO	2020011010
TEL. NO.	
E - MAIL ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	Psikoloji
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	Tez
İSTEKDE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLİK KAYDININ YAPILIP-YAPILMADIĞI	2021 - 2022 GÜZ DÖNEM KAYDIMI YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	RUH SAĞLIĞI ÇALIŞANLARINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ
TEZİN AMACI	Tezin amacı, duygusal emeğin psikolojik sermayeden etkilenip etkilenmediğini araştırmaktır. Pandemi sürecinde örgütlere yeni kurallann da eklenmesiyle birlikte duygusal emek önemli bir konu haline gelmiştir. Daha önce yapılan çalışmalara bu açıdan da yeni bir yorum getirmeyi amaçlar. Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini ve psikolojik sermaye, duygusal emek ilişkisini araştırmak için planlanmıştır. Ayrıca cinsiyet, medeni durum, yaş, meslek grubu, gelir durumu gibi demografik özelliklere göre değişkenler arasında fark olup olmadığına bakmaktır. Bu ilişkiler çerçevesinde koruyucu tedbirleri ve bu ilişkilerin olası sonuçlarını tartışmaktır.
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Bu çalışmada ruh sağlığı çalışanlarının psikolojik sermayelerinin duygusal emek boyutları üzerindeki etkisi incelenecektir. Ayrıca duygusal emeğin ve psikolojik sermayenin cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, gelir durumu, eğitim durumu, çocuk sayısı, kurumda ve ruh sağlığı sektöründe çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılacaktır. Araştırmanın örneklemini Samsun merkez ilçelerinde çalışan ruh sağlığı çalışanları oluşturacaktır. Çalışmada toplam 47 soruluk 3 anket kullanılacaktır. Bunlar demografik bilgi formu, duygusal emek ölçeği ve psikolojik sermaye ölçeğidir.

	<p>Ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik testleri yapılacaktır. Elde edilen verilerin istatistiksel olarak anlamlılıklarına bakılacaktır.</p> <p><b>Anahtar Kelimeler:</b> duygusal emek, psikolojik sermaye, ruh sağlığı çalışanları</p>
<p><b>ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI</b></p>	<p>Sağlık (Hizmet) Sektörü Ruh sağlığı çalışanları Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi Samsun il merkezinde bulunan Özel Ruh Sağlığı Merkezleri</p>
<p><b>İZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI-ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)</b></p>	<p>Samsun İl Sağlık Müdürlüğü Samsun ili İlkadım ilçesi Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi</p>
<p><b>YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNE/ HANGİ KURUMUNA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAGI GİBİ AYRINTILI BİLGİLER</b></p>	<p>Samsun ilinde çalışan ruh sağlığı çalışanları ile yapılacaktır. Etik kurul izni alındıktan sonra Samsun İl Sağlık Müdürlüğü 'nden gerekli izin alınacaktır. Merkez ilçelerden Canik, İlkadım ve Atakum ilçelerinde bulunan özel ruh sağlığı merkezleri ve Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi araştırmaya dahil edilmiştir. Psikiyatristler, psikologlar, hemşireler ve diğer personellerin çalışmaya katılması planlanmıştır. Duygusal emek ölçeği ve psikolojik sermaye ölçeği değişkenleri ölçmek için kullanılacaktır. Betimleyici değişkenler için demografik bilgi formu kullanılacaktır. Yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim durumu, kurumda ve sektörde çalışma süreleri, medeni durum, çocuk sayısı gibi sorular bulunmaktadır. Çalıştıkları hasta grubunun gereksinimleri doğrultusunda duygusal emek gösteriminin yüksek olacağı düşünüldüğü için ruh sağlığı çalışanları seçilmiştir.</p> <p><u>Demografik Bilgi Formu:</u> Katılımcılara sorulan yaş, cinsiyet, çalışma süresi, eğitim durumu, medeni durum, çalıştıkları pozisyon, çalıştıkları hastane, aylık gelir, çocuk sayısı gibi bölümlerin olduğu ve araştırmacı tarafından oluşturulan bir formdur. Grup karşılaştırmaları ve betimleyici istatistikler için bilgi sağlaması amaçlanmıştır.</p> <p><u>Psikolojik Sermaye Ölçeği:</u> Luthans ve arkadaşları tarafından 2007 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe' ye uyarlamasını Çetin ve Basım (2012) yapmıştır. Orijinal ölçekte iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık ve öz-yeterlilik olmak üzere dört boyut vardır. Her boyut 6 maddeden oluşmaktadır ve toplam 24 madde vardır. Bu maddelerden iyimserlik boyutundaki 1. ve 11. madde, psikolojik dayanıklılık boyutundaki 8. madde ters puanlanan maddelerdir. Ölçeğin güvenilirlik katsayı umut boyutu için <math>\alpha = 0,88</math>, psikolojik dayanıklılık boyutu için <math>\alpha = 0,89</math>, öz-yeterlilik boyutu için <math>\alpha = 0,89</math> ve iyimserlik boyutu için <math>\alpha = 0,89</math> olarak bildirmiştir (Luthans ve ark. 2007). Çetin ve Basım (2012) ise güvenilirlik katsayılarını umut boyutu için <math>\alpha = 0,81</math>, psikolojik dayanıklılık boyutu için <math>\alpha = 0,68</math>, öz yeterlilik boyutu için <math>\alpha = 0,85</math> ve iyimserlik boyutu için <math>\alpha = 0,67</math> olarak bildirmiştir. Ölçek, 5'li Likert tipi bir ölçektir (1=Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum).</p>
<p><b>UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN/ ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN - ÖLÇELERİN UYGULANACAGI</b></p>	

	<p><u>Duygusal Emek Ölçeği</u>: Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış sergileme ile ilgili 6 ifade, derinlemesine davranış sergileme ile ilgili 4 ifade ve samimi davranışlar ile ilgili 3 ifade olmak üzere toplamda 13 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi bir ölçektir. Katılımcılar ölçekte yer alan sorulara 1 "hiçbir zaman" ve 5 "her zaman" şeklinde olmak üzere ne derece katıldıklarını belirtir. Diefendorff ve arkadaşları (2005) ölçeğin Cronbach alfa katsayısını yüzeysel davranış boyutu için <math>\alpha = 0,92</math>, derinlemesine davranış boyutu için <math>\alpha = 0,85</math> ve samimi davranış için <math>\alpha = 0,83</math> olarak bildirmişlerdir. Türkçeye uyarlama çalışmasını yapan Basım ve Beğenirbaş (2012) ise Cronbach alfa katsayılarını sırasıyla <math>\alpha = 0,87</math>, <math>\alpha = 0,82</math> ve <math>\alpha = 0,80</math> olarak bildirmişlerdir. Yaptıkları ikinci örneklemede ise bu katsayılar sırasıyla <math>\alpha = 0,86</math>, <math>\alpha = 0,86</math> ve <math>\alpha = 0,80</math> olarak bildirilmiştir. Aslan'ın (2018: 129) yapmış olduğu çalışmada "doğrulayıcı faktör analizi sonucunda yüzeysel davranış boyutunun faktör yükleri 0,79 ile 0,84; derinlemesine davranış boyutunun faktör yüklerinin 0,63 ile 0,96 ve samimi davranış sergileme boyutunun faktör yüklerinin ise 0,83 ile 0,97 aralığında değer aldığı görülmüştür".</p>		
<p><b>EKLER</b> (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, .... V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUKLARINA AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)</p>	<p>1) ..... (1) Sayfa Duygusal Emek Ölçeği</p> <p>2) ..... (2) Sayfa Psikolojik Sermaye Ölçeği</p> <p>3) ..... (1) Sayfa Demografik Bilgi Formu</p>		
<p><b>ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI:</b> İlayda Boru</p>	<p><b>ÖĞRENCİNİN İMZASI:</b> Eastitü müdürlüğünde evrak ash imzalıdır. <b>TARİH:</b> 12/11/2021</p>		
<b>TEZ/ ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME SONUCU</b>			
<p><b>1. Seçilen konu Bilim ve İş Dünyasına katkı sağlayabilecektir.</b></p>			
<p><b>2. Anılan konu</b> ..... faaliyet alanı içerisine girmektedir.</p>			
<p><b>1.TEZ DANIŞMANIN İN ONAYI</b></p>	<p><b>2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)</b></p>	<p><b>ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI</b></p>	<p><b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI</b></p>
<p>Adı - Soyadı: Cem Gökçen</p>	<p>Adı - Soyadı: ..... ...</p>	<p>Adı - Soyadı: Şükrü Uğuz</p>	<p>Adı - Soyadı: Murat Koç</p>

Unvanı: Profesör Doktor	Unvanı: .....	Unvanı: Profesör Doktor	Unvanı: Doçent Doktor			
İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: .....	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.			
12/11/2021	.... / .... / 20....	10/11/2021	16/11/2021			
<b>ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER</b>						
Adı - Soyadı: <b>Şehnaz ŞAHİNKARA KAŞ</b>	Adı - Soyadı: <b>Yücel ERTE KİN</b>	Adı - Soyadı: <b>Deniz Aynur GÜLER</b>	Adı - Soyadı: <b>Mustafa BAŞARAN</b>	Adı - Soyadı: <b>Mustafa Tevfik ODMAN</b>	Adı - Soyadı: <b>Hüseyin Mahir FİSUNO ĞLU</b>	Adı - Soyadı: <b>Jülide İNÖZÜ</b>
Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.
İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.
16/11/2021	16/11/ 2021	16/11/2021	16/11/2021	16/11/2021	16/11/2021	16/11/2021
<b>Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>	<b>Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi</b>

**Ek 2: Anketler ve Formlar****Demografik Bilgi Formu****1. Yaşınız:****2. Cinsiyetiniz:** Kadın  Erkek**3. Medeni Durumunuz:** Evli  Bekar  Boşanmış**4. Çocuk Sayısı:** 1  2  3  4 ve üzeri**5. Eğitim Durumunuz:** İlköğretim  Lise  Önlisans  Lisans  Yüksek Lisans-Doktora**6. Mesleğiniz:****7. Çalıştığınız Kurum:****8. Şu Anda Çalıştığınız Kurumda Toplam Çalışma Süreniz:** 1 yıldan az  1-5 yıl arası  5 yıl ve üstü**9. Ruh Sağlığı Alanında Toplam Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz:****10. Aylık Geliriniz (TL):** 4500 ve altı  4501-9000  9001 ve üstü

**Psikolojik Sermaye Ölçeği**

	Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyiniz.	Hiç katılmıyorum					Tamamen katılıyorum
1	Bu iş yerinde, 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 arkadaşıma 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 sakın 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

### Duygusal Emek Ölçeği

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



**Ek 3: Tez Etik İzin İstek Yazısı**

 **T.C.  
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
ÇAĞ UNIVERSITY**

Sayı : 23867972/ *57* 16.11.2021  
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Kararı Alınması Hk.

**REKTÖRLÜK MAKAMINA**

**İlgi:** 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.

İlgi tarihli yazınız kapsamında Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesindeki Lisansüstü Programlarda halen tez aşamasında kayıtlı olan **Duygu Üvey, İlayda Boru, Yasemin Ertürk, Fatma Kayıklık** isimli öğrencilerimize ait tez evraklarının "Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere Ek'te sunulmuş olduğunu arz ederim.

Doç. Dr. Murat KOÇ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır

Eki: 4 Adet öğrenciye ait tez evrakları.

## Ek 4.Çağ Üniversitesi Rektörlüğünün Tez Etik İzin Yazısı



T.C.  
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2100008681

02.12.2021

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği  
Kurul İzni Hk.

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

- İlgi : a) 24.11.2021 tarih ve 23867972/65 sayılı yazınız.  
b) 24.11.2021 tarih ve 23867972/66 sayılı yazınız.  
c) 16.11.2021 tarih ve 23867972/57 sayılı yazınız.  
ç) 26.10.2021 tarih ve E-23867972-050.01.04-2100008866-44 sayılı yazınız.  
d) 25.10.2021 tarih ve E-23867972-050.01.04-2100008827-45 sayılı yazınız.  
e) 28.10.2021 tarih ve E-23867972-050.01.04-2100008956-46 sayılı yazınız.  
f) 12.11.2021 tarih ve 23867972/48 sayılı yazınız.  
g) 12.11.2021 tarih ve 23867972/47 sayılı yazınız.  
ğ) 26.11.2021 tarih ve 23867972/76 sayılı yazınız.

İlgi yazılarda söz konusu edilen Can Toraman, Meltem Bulut Korkmaz, Duygu Üvey, İlayda Boru, Yasemin Ertürk, Fatma Kayıklık, İlmittin Taşdemir, Yakup Başak, Polen Boyacı, Bahar Aksoy Göğüs, Hilal İçen, Esra Çetinkaya, Ayşe Duman ve Merih Özbayrak isimli öğrencilerimizin tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ünal AY  
Rektör



## Ek 6: Samsun İl Sağlık Müdürlüğü Tez Anket İzin Yazısı (Eki Dahil)



T.C.  
SAMSUN VALİLİĞİ  
İl Sağlık Müdürlüğü

SAMSUN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - SAMSUN İDARI  
HİZMETLER BİRİMİ

08/03/2021 12:17 - E-26521195 - 004.01.02 - 432



00160562604

Sayı : E-26521195-604.01.02  
Konu : İlayda BORU'nun Yüksek Lisans  
Tez Onayı

### DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Çağ Üniversitesi'nin 10/12/2021 tarihli ve 37106781-2100009982 sayılı yazısı.

İlgi sayılı yazıya istinaden; Çağ Üniversitesinde Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında kayıtlı öğrenci olan İlayda BORU'nun, İstanbul Sağlık Bilimleri Üniversitesi öğretim üyesi Prof. Dr. Cem GÖKÇE danışmanlığında yürüteceği "**Ruh Sağlığı Çalışanlarında Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi**" konulu yüksek lisans tez çalışmasını yapması Müdürlüğümüz "Bilimsel Araştırmaları Değerlendirme Komisyonu" tarafından uygun görülmüştür.

Müdürlüğümüz ile imzalanan "Araştırma İzinleri İşbirliği Protokolü" yazımız ekinde sunulmuştur.

Gereğini bilgilerinize arz/rica ederim.

Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Ali ORUÇ  
İl Sağlık Müdürü

Ek: Araştırma İzinleri İşbirliği Protokolü

Dağıtım:  
Çağ Üniversitesi Rektörlüğü  
Samsun Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı  
Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti Elektronik İmzalıdır

**SAMSUN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ**  
**ARAŞTIRMA İZİNLERİ İŞBİRLİĞİ PROTOKOLÜ**

**Taraflar:**

Bu protokol Samsun İl Sağlık Müdürlüğü ile Çığ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Yüksek Lisans Öğrencisi İlayda BORU arasında düzenlenmiştir.

**Çalışmanın Gerçekleştirileceği Yer ( Kurum/Kuruluşlar)**

Samsun Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi

**Çalışmanın Adı:**

Ruh Sağlığı Çalışanlarında Psikolojik Sermayenin Duyusal Emek Üzerindeki Etkisi

**Bu çalışmayı yürütecek kişi/kişiler:**

Prof. Dr. Cem GÖKÇEN, Psikolog İlayda BORU

**Protokolün Hükümleri**

a) Bu protokol ilimiz sınırları içinde Samsun İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda verilen hizmetleri, yapılan koruyucu sağlık hizmeti çalışmalarını ya da yapılan kayıtlar sonucu elde edilen istatistik verileri içeren ve kurum personeli ve/veya kuruma başvuran kişilerle yapılacak bilimsel çalışmaları kurala bağlamak amacı ile düzenlenmiştir.

b) Yapılacak bilimsel çalışmalar veri toplama aşamasında iken hastanelerdeki uygulanabilirliği Samsun İl Sağlık Müdürlüğü tarafından takip edilecektir.

c) Çalışma uygulanırken kapsam dışı hiçbir veri toplanmayacaktır.

d) Veri toplama sırasında İl Sağlık Müdürlüğü Personelinin veri çalışmalarına katılması tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır.

e) Çalışma onaylandıktan sonra 3 ay içerisinde bir nüshası dosya halinde Samsun İl Sağlık Müdürlüğüne teslim edilecektir.

f) Çalışmayı yapacak olan kişi/kişiler e) maddesini yerine getirmediği takdirde kurumumuza ait veriler yayın/proje/tez vs. gibi bilimsel bir çalışmada kullanılmayacaktır.

g) Çalışma sürecinde her tür ilaç uygulaması veya girişimsel işlem yapılacak ise ya hastanın kendisi ya da yasal vasisinden ve etik kuruldan onay alınacaktır.

h) Saha çalışmasına katılan ve protokolle tespit edilen kişide değişiklik yapılması ya da yeni kişinin ihtiyaç halinde çalışmaya dâhil edilmesi durumunda Samsun İl Sağlık Müdürlüğü bilgilendirilecektir.

**Protokolün süresi:**

a) Araştırma Başlangıç Tarihi: 14/02/2022

Bitiş Tarihi: 27/05/2022

b) Veri Toplama Başlangıç Tarihi: 15/02/2022

Bitiş Tarihi: 15/03/2022

c) Protokol, çalışmanın taraflarca planlanan ve kabul edilen süresi ile sınırlıdır. Uzatılması ancak yeni bir protokole bağlıdır.

**Sözleşme Şartlarına Aykırılık:**

İlgili hükümler ihlal edildiğinde, protokolle imzası ve beyanı bulunan ilgili kişiler hakkında Samsun İl Sağlık Müdürlüğünce; kamu kurumlarının çalışmalarına ait verilerin kamudaki gizlilik ilkelerine ve resmi işleyiş esaslarına aykırı davranıldığı gerekçesiyle adli merciler nezdinde yasal işlemler başlatılacaktır.

**İhtilafların çözümü:**

Protokolün uygulanması ile ilgili çıkabilecek sorunların çözümü konusunda Samsun ilindeki idari yargı mercileri yetkilidir.

İlgili protokol hükümlerini ve cezai müeyyidelerini okudum ve kabul ettim.

.../.../2022  
Psk. İlayda BORU  
Çığ Üniversitesi

.../.../2022  
Dr. Hatice ÖZ  
Halk Sağlığı Hizmetleri Başkanı

**OLUR**

.../.../2022

Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Ali ORUÇ  
Samsun İl Sağlık Müdürü

Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır