

**DUYGUSAL ZEKÂ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİ:
PAÜ HASTANESİ ÖRNEĞİ**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi
İŞletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı**

Ramazan ÖZTÜRK

Danışman: Prof. Dr. Esin BARUTÇU

**Temmuz 2022
DENİZLİ**

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

İmza

Ramazan ÖZTÜRK

ÖN SÖZ

Yüksek lisans tezi çalışması sırasında her türlü desteği veren kıymetli hocam Prof. Dr. Esin Barutçu' ya, tez jürisinde bulunan değerli hocalarım Prof. Dr. Celalettin Serinkan ve Doç. Dr. İbrahim Durak'a, araştırmayı yaptığım Pamukkale Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan değerli yöneticilerine ve çalışanlarına, bu süreçte yanımda olan çok değerli aileme teşekkür ederim.

ÖZET

DUYGUSAL ZEKÂ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİ: PAÜ HASTANESİ ÖRNEĞİ

ÖZTÜRK, Ramazan

Yüksek Lisans Tezi

İşletme ABD

Yönetim ve Organizasyon Bölümü

Tez Yöneticisi: Prof. Dr. Esin BARUTÇU

Temmuz 2022, x+86 sayfa

Duygusal zekâyla çok yakından ilişkili olduğu düşünülen duygusal emek, insanların çalışma yaşamında duygusal rollerini yerine getirmek amacıyla kendi duygularını yönetebilmeleri işidir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki ve bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde görev yapan 326 sağlık çalışanı çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmada Atilla (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan Duygusal Zekâ ölçeği ile Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlayan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Çalışma sonucunda; duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Duyguların kullanılması alt boyutu ile doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutunun yaş, eğitim durumu ve mesleğe göre anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların kullanılması alt boyutunun eğitim durumu ve mesleğe göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin başkalarının duygularının değerlendirmesi alt boyutunun yaşa göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutunun cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, aylık gelir düzeyine ve mesleğe göre anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Duygusal emek ölçeğinin doğal duygular alt boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Duygusal zekâ ile duygusal emek arasında anlamlı ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanı, Duygusal Zekâ, Duygusal Emek, Üniversite Hastanesi

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EMOTIONAL LABOR: THE EXAMPLE OF PAU HOSPITAL

ÖZTÜRK, Ramazan

Master Thesis

Department of Business Administration

Department of Management and Organization

Thesis Advisor: Prof. Dr. Esin BARUTÇU

July 2022, x+86 page

Emotional labor, which is considered to be very closely related to emotional intelligence, is the work of people to be able to manage their own emotions in order to fulfill their emotional role in working life. In this study, it was aimed to determine the relationship between emotional intelligence and emotional labor levels of health workers and their differences according to some demographic variables. 326 healthcare professionals working at Pamukkale University Health Research and Application Center were included in the study. In the study, the Emotional Intelligence scale adapted to Turkish by Atilla (2012) and the Emotional Labor Scale adapted to Turkish by Basım and Begenirbaş (2012) were used. As a result of the study, low level of significant relationship was determined between the emotion regulation sub-dimension of the emotional intelligence scale and the natural emotions sub-dimension. Low level of significant relationship was found between the sub-dimension of evaluating the feelings of others and the sub-dimensions of deeply acting and natural feelings. Low level of significant relationship was found between the use of emotions sub-dimension and the natural feelings sub-dimension. It has been determined that the emotional intelligence scale's emotion regulation sub-dimension differs significantly according to age, educational status and profession. It has been determined that the emotional intelligence scale's emotional intelligence sub-dimension differs according to educational status and profession. It has been found that the evaluation sub-dimension of the emotional intelligence scale of others' emotions differs according to age. It has been determined that the deeply role-playing sub-dimension of the emotional labor scale differs significantly according to gender, marital status, educational status, monthly income level and profession. It has been found that the natural feelings sub-dimension of the emotional labor scale differs according to gender. A significant relationship was found between emotional intelligence and emotional labor.

Keywords: Health Worker, Emotional Intelligence, Emotional Labor, University Hospital

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKÂ

1.1. Duygu Kavramı	3
1.2. Zekâ Kavramı	4
1.3. Duygusal Zekânın Tanımı ve Tarihsel Gelişimi	5
1.4. Duygusal Zekâ Modelleri	7
1.4.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli	8
1.4.2. Reuven Bar-On Modeli	9
1.4.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli	11
1.4.4. Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli	12
1.5. Duygusal Zekânın Boyutları	12
1.5.1. Kendi Duygularını Değerlendirme (Öz-denetim) Boyutu	12
1.5.2. Başkalarının Duygularını Değerlendirme (Empati) Boyutu	13
1.5.3. Duyguların Kullanılması (Özbilinç) Boyutu	13
1.5.4. Duyguların Düzenlenmesi Boyutu	14
1.6. Duygusal Zekayla İlgili Yapılmış Çalışmalar	14
1.6.1. Duygusal Zeka ile İlgili Yurtiçinde Yapılmış Çalışmalar	14
1.6.2. Duygusal Zeka ile İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar	17

İKİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL EMEK

2.1. Emek ve Emek Süreci	18
2.2. Duygusal Emek Tanımı	19
2.3. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler	20
2.3.1. Bireysel Faktörler	20
2.3.2. Örgütsel Faktörler	21
2.4. Duygusal Emek Yaklaşımları	22
2.4.1. Hochschild'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	24
2.4.2. Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Yaklaşımı	26
2.4.3. Moris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı	27
2.4.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı	28
2.5. Duygusal Emegin Boyutları	30
2.5.1. Yüzeysel Rol Yapma	30
2.5.2. Derinden Rol Yapma	31
2.5.3. Doğal Duygular	31
2.5. Duygusal Emegin Sonuçları	31
2.5.1. Duygusal Emegin Olumlu Sonuçları	32
2.5.2. Duygusal Emegin Olumsuz Sonuçları	32
2.6. Duygusal Emekle İlgili Yapılmış Çalışmalar	34
2.6.1. Duygusal Emek ile İlgili Yurtiçinde Yapılmış Çalışmalar	34

2.6.2. Duygusal Emek ile İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar	36
2.7. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki.....	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	40
3.2. Çalışmanın Evreni ve Örneklemi.....	41
3.3. Araştırmanın Hipotezleri	41
3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı ve Ölçekler	42
3.5. Araştırmanın Modeli.....	43
3.6. Verilerin Analizi	43
3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri	44
3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizleri	45
3.8.1. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik Analizi.....	45
3.8.2. Duygusal Emek Ölçeğinin Geçerlilik Analizi	47
3.9. Araştırmanın Demografik Bulguları	48
3.10. Araştırmanın Tanımlayıcı İstatistikleri	49
3.11. Araştırmanın Bulguları	52
3.11.1. Bağımsız T-Testi Analizleri.....	52
3.11.2. Tek Yönlü Anova Testi Analizleri.....	54
3.11.3. Korelasyon Analizleri	62
3.12. Araştırmanın Hipotez Tablosu	65
SONUÇ.....	67
KAYNAKLAR	71
EKLER	79
ÖZGEÇMİŞ.....	86

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	Grandey'in Duygusal Emek yaklaşımının Modeli	29
Şekil 2.	Araştırmanın Modeli	43

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. Duygusal Zekâ Modelleri	7
Tablo 2. Duygusal emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması	23
Tablo 3. Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Normal Dağılım Analizi	44
Tablo 4. Araştırma Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi	45
Tablo 5. Duygusal Zekâ Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Analizi	46
Tablo 6. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi	46
Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Analizi	47
Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi	47
Tablo 9. Katılımcılara İlişkin Demografik Bulgular	48
Tablo 10. Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	49
Tablo 11. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Tüm Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler..	50
Tablo 12. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	51
Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeğinin Tüm Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	51
Tablo 14. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T-Testi Analizi.....	52
Tablo 15. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T-Testi Analizi.....	54
Tablo 16. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin AnovaTesti Analizi	55
Tablo 17. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin AnovaTesti Analizi.....	57
Tablo 18. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin AnovaTesti Analizi.....	59
Tablo 19. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Meslekte Çalışma Yılına Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin AnovaTesti Analizi.....	60
Tablo 20. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Mesleğe Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin AnovaTesti Analizi	61
Tablo 21. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	63
Tablo 22. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	65
Tablo 23. Çalışmanın Hipotezlerinin Kabul/Red Tablosu.....	66

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

Akt.	Aktaran
DEÖ	Duygusal Emek Ölçeği
DZÖ	Duygusal Zekâ Ölçeği
EQ	Duygusal Zekâ
IQ	Bilişsel Zekâdan
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TDK	Türk Dil Kurumu
vd.	ve diğerleri

GİRİŞ

Sağlık sektörü odağında insan ve insan sağlığı vardır. İnsan sağlığını konu alan farklı alanlar olduğundan sağlık kuruluşlarında çeşitli hizmet alanları oluşmuştur. Bu durum sağlık kuruluşlarında farklı meslek dallarından kişilerin, birlikte ve uyum içinde çalışabilmelerini zorunlu hale getirmektedir. Sağlık kuruluşlarında günlük faaliyet alanı ve düzeyi net olmadığı için sağlık çalışanları oldukça dinamik ve değişken bir çalışma sistemi içerisinde faaliyet göstermektedirler. Sağlık çalışanları doktorlarından, yardımcı destek personellerine kadar çoğunlukla birebir hastalarla veya hasta yakınlarıyla iletişim kurmak durumunda kalabilmektedirler. Sağlıklı iletişim kurabilmek için duyguların ifade şekilleri ve kontrolü önemlidir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygularıyla ilişkili olarak duygusal zekâ ve duygusal emek düzeyleri konu alınmıştır.

Sosyal bir varlık olan insanın duyguları farklı zamanlarda farklı şekil ve kategoride ele alınmıştır. Teknolojik gelişmelerle birlikte beyin görüntüleme teknikleride gelişmiştir. Bununla birlikte beyindeki karmaşık hücre kütesinin, kişi düşünürken, hayal kurarken, hissederken beyindeki duygu merkezlerinin nasıl çalıştığını görünür kılmıştır. Bu nörobiyolojik veri birikimi, beyindeki duygu merkezlerinin kişiyi olumlu veya olumsuz duygu durumlarına nasıl ittiğini ve beynin kişinin duygu durumlarını nasıl yönlendirebileceğini göstermektedir (Goleman, 2016: 193-4). Kişinin kendi duygularını ve çevresindekilerin duygularını değerlendirebilmesi, kullanabilmesi ve düzenleyebilmesi duygusal zekâ kavramında toplanmıştır. Duygusal zekâyı ilk olarak, 1990 yılında Salovey ve Mayer ortaya atmıştır ve bireyin kendi duygularını ve çevresindekilerin duygularını kavrayabilmesi, değerlendirebilmesi ve bunu faaliyetlerine yansıtabilmesi olarak tanımlamıştır (Mayer ve ark., 1990: 94). Sağlık kurumlarında çalışan kişilerin hastalar veya hasta yakınlarıyla birebir iletişim kurmak zorunda olması, bunun yanısıra dinamik bir yapıya sahip çalışma ortamında grup olarak uyum içinde çalışma gerekliliğinin olması nedeniyle sağlık çalışanları için duygusal zekânın önemi ortaya çıkmaktadır. Duygusal zekânın gelişimine katkı sağlayan Goleman (1995: 160-1), duygusal zekânın, kişinin kendini motive edebilmesi, dürtülerini ve ruh halini kontrol edebilmesi, karşısındakine karşı empati kurabilmesi becerilerini kapsadığını ifade etmiştir (Akt. Ercan, 2017: 18-20).

Duygusal emek davranışı, bireyin duygularını nasıl kontrol edip, ifade edebildiği ile ilişkilidir. Duygusal emeğin sarf edilmesi çok kolay olmayabilmektedir. Duygusal emeğin sarf edilmesi için öncelikle duygusal zekâ düzeyinin yüksek olması gerekmektedir.

Duygularını anlamlandırmada, empati kurabilmede yeterli olmayan bir birey istese de duygusal emek davranışını sergilemekte başarılı olamaz (Doğan, 2019: 121). Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bir kişi iletişim halinde olduğu kişilerle daha kolay empati kurabildiğinden karşısındakinin duygularına karşı duyarlı davranabilmektedir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireyler kendi duygularını ve karşısındakilerin duygularını değerlendirebildikleri, kendi duygularını kullanabildikleri ve düzenleyebildikleri için özellikle çalışma yaşamında duygusal zekâ düzeyleri düşük olan bireylere oranla daha başarılı olabilmektedirler (Lee ve Ok, 2012: 1102).

Sağlık sektöründe çalışanlar düşünüldüğünde, duygusal zekâ kavramı, hastalar ve hasta yakınlarıyla iletişim kurmak ve ekip çalışması ile hizmet sunulması amacıyla önem taşımaktadır (Tiryaki Şen vd., 2013: 20). Sağlık çalışanlarının, duygularının farkında olan ve duygularını yöneten empati kurabilen, kendini güdüleyebilen, etkili iletişim becerisi olan, yani duygusal zekâsi gelişmiş bireyler olması gerekmektedir (Yılmaz Kuşaklı ve Bahçecik, 2012: 113-4). Bu çalışmada duygusal emek ve duygusal zekâ arasındaki ilişki düzeyi bir üniversite hastanesinde ele alınarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Hizmet sektöründe çalışanlar, diğer insanlarla birebir iletişim kurmak durumundadırlar. Bunun yanısıra dinamik bir çalışma ortamına sahip kuruluşlarda çalışanların birbirleriyle sağlıklı iletişim kurmaları sunulan hizmetin kalitesinde etkilidir. Özellikle sağlık çalışanlarının farklı kişilerle (hasta, hasta yakını, çalışma arkadaşları) kurdukları iletişimde duygusal emek ve duygusal zekâ düzeylerinin önemli olduğu görülmektedir (Çağlayan, 2019: 22; Kılıç, 2019: 23-5; Doğan, 2019: 22-3; Gök, 2022: 124; Gümüştekin, 2020: 15-6; Kilerci, 2020: 17-9; Okan, 2019: 18; Şahin, 2019: 7-9). Hizmet sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal emek davranışı sergileme düzeylerinin belirlenmesi ve buna yönelik düzenlemeler yapılması ya da çalışanlara duygularını yönetebilme konusunda destek sağlanması, çalışanların iş esnasında daha ılımlı bir ortamda faaliyet gösterebilmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Pamukkale Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 326 sağlık çalışanı çalışmaya dahil edilmiş. Çalışma verilerinin toplanmasında Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada elde edilen veriler, SPSS (22.0) programı ile analiz edilmiş ve tablollaştırılmıştır. Son olarak ulaşılan sonuçlar, alanyazında yer alan benzer çalışma sonuçlarıyla karşılaştırılmış ve çalışma sonuçlarına bağlı olarak bazı öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâ kişinin hem kendi duygularını hem de çevresindekilerin duygularını anlayıp, yorumlayıp, değerlendirip, denetlemekle ilişkilidir. Duygusal zekâ kişilerin özel yaşamında olduğu gibi iş hayatındaki başarıları üzerinde de etkilidir (Atıcı, 2021: 3). Duygusal zekânın daha iyi anlaşılması için çalışmanın devamında öncelikle duygu ve zekâ kavramları kısaca açıklanmıştır.

1.1. Duygu Kavramı

Psikolojik açıdan, duygu kavramı çok sayıda araştırmacı tarafından incelenmiştir ve psikolojide ki en önemli araştırmacı yazarlardan biri olan William James (1884) duyguyu; “heyecan verici bir olayın algılanmasını takip eden doğrudan bedensel değişimler ve bunun hislerimizde aynı değişimi göstermesidir” olarak açıklamaktadır (James, 1884: 192). Türk Dil Kurumu’nun (TDK, 2021) tanımına bakıldığında ise duygu; “belirli nesne, olay veya bireylerin, insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim; his, önsezi; kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik” olarak tanımlanmaktadır.

Farklı dönemlerde ve topluluklarda duyguların ifade edilişi yaş, cinsiyet, kültür, statü ve meslek gibi etmenlere göre farklılık gösterse de bütü kültürlerde aynı veya benzer anlamların çıkarıldığı da olur (Akçay ve Çoruk, 2012: 10). Mayer ve Salovey (1990: 187) duyguyu “fizyolojik, bilişsel, organize tepkilerdir motivasyona dayalı ve deneyimsel psikolojik sistemleri içeren uyum sağlayıcı” şeklinde tanımlamışlardır. Goleman (1995: 158) ise “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” anlamında kullanmıştır.

Genel anlamda duygularımız olumlu (aşk, sevgi, heyecan vb.) veya olumsuz (acı, nefret, öfke, korku, üzüntü vb.) hissiyatların kişinin kendisi ve çevresindeki tepkilerin tümüdür (Çolak Okumuş, 2016: 22). İnsan davranışlarının temelini oluşturan duygular soyut, süreki ve değişken olması yönünden karmaşık bir yapıya sahip olduğu gibi anlaşılması da zordur (İncebacak, 2017: 38-9). Duygular kişiyi faaliyete hazırlar, kişinin karşılaştığı zorluklarla baş edebilmesini sağlayacak şekilde davranışlarına yön verir (Çolak Okumuş, 2016: 25-7).

Duygu bireyin doğaya ve topluma uyum sağlayabilmesinde etkilidir (Dökmen, 2000: 39). İnsan hareketleri duygularla şekillenir. Duygulardan türeyen biokimyasal düzenlemeler sonucu davranışlar ortaya çıkar. Bu da duygunun maddesel yönünü oluşturur (Somuncuoğlu, 2005: 272). Duygular, kaliteli yaşam standartlarının oluşturulmasında motivasyon kaynağı olabilmektedir (Dökmen, 2004: 107-108). Duygular doğuştan sahip olunabildiği gibi sonradan da edinilebilir. Doğuştan sahip olunulan duygular, insan fizyolojisini, davranışlarını ve yaşamını etkileyerek yaşamını devam ettirmede önemli bir yere sahip olmaktadır. Sonradan edinilen duygular ise bireyin içinde bulunduğu zaman, mekan ve kültüre göre meydana çıkmakta ve bireyin çevresiyle olan ilişkisinde etkili bir rol oynamaktadır (Hacızade, 2013: 5).

İnsanı anlamlandırmada, duygu, düşünce ve davranışların rolü büyüktür. Duyguyu sadece tek bir zaman dilimi içerisinde sınırlamak doğru değildir. Duyguları geçmiş, mevcut zaman ve geleceğin unsurları birleştirerek meydana getirir. Bireyin bilinç altındaki veriler, çoğu zaman o kişiden beklenmeyen ve çevresindekiler şaşırtan tepki davranışların meydana gelmesiyle ilişkilendirilebilir (Zel, 2001: 41).

Bireyin sosyal çevresi ile uyum sağlayabilmesi ve anlamlı bir yaşam sürdürebilmesi karakter ve kişiliğine olumlu etki edecektir. Sosyal ve duygusal açıdan yetersizliği bulunanların stres, agresif, mutsuz, umutsuz gibi olumsuz çatışma davranışları sergileyebilmektedirler. Buna göre olumlu duyguların geliştirilip öğrenilebilmesi ile insan davranışlarının yönetilebilmesi ve istedik sonuçlara ulaşılması sağlanabilir (Söğüt, 2019: 32).

Duygular kişilere özgüdür, yani öznel bir yapıya sahiptir. Aynı veya benzer durumlar karşısında kişilerin farklı duygu, düşünce ve tepkilere sahip olmaları doğuştan gelen özellikler ve sonradan edinilen öğrenilmişler arasındaki farklılıklardan kaynaklıdır. Duyguların analizi yapıldığında ruh halinin ve hislerin etkisi görülenbilir. Duygular eylemlerin ve davranışların güçlü nedeni ve zihinsel faaliyetleridir. Sonuç olarak duygular düşüncel özellikleri açısından bilişsel, biyolojik özellikleri yönünden fiziksel ve davranışsal olarak eylemsel özellikleri barındırmaktadır (Topaçlı, 2022: 18-9).

1.2. Zekâ Kavramı

Bireyler, karmaşık düşünceleri anlama, koşullara uyum sağlama, deneyimlerden öğrenebilme, engellerle düşünce yoluyla baş edebilme bakımından birbirlerinden farklıdır. Zekâ kavramı da bu tür karmaşık olguları açıklığa kavuşturmak için kullanılmaktadır (Yağcı

Özen, 2020: 24-6). Zekâ, öncelikle soyut düşünceyi gerçekleştirme kapasitesi olarak bilinmesi yanında öğrenme ve çevreye uyum sağlama yeteneğini de içermektedir (Mayer, 2004: 5; Mercan, 2016: 36). Zekâ, bir kişinin hedefli olarak hareket etme, gerçekçi düşünme ve çevresindekilerle etkili bir şekilde baş edebilme olarak tanımlanabilir (Krishnan ve Awan 2020: 88).

Sternberg (1997: 1030) zekâyı, herhangi bir çevresel bağlamın şekillendirilmesi ve seçilmesinin yanı sıra adaptasyon için gerekli olan yeteneklerin bütünü olarak tanımlamıştır. Tanıma göre zekâ çevreye karşı reaktif değildir aynı zamanda onun şekillenmesinde aktif bir rol almaktadır. Bireyin çevresini şekillendirmesi veya seçebilmesi için öncelikle içinde bulunduğu çevreye nasıl uyum sağlayacağını öğrenmesi gerekmektedir. Bu görüşe göre zekâ aynı zamanda hayat boyu öğrenmenin bir anahtarını oluşturmaktadır (Sternberg, 1997: 1030).

20. yüzyılın ilk yarısına kadar yapılan çalışmaların bilişsel zekâ üzerine odaklandığı ve bu zekâ türünün başarıda öncelikli kriter olarak ele alındığı bilinmektedir (Edizler, 2010: 2981). Sonraki yıllarda yapılan çalışmalarda ise bilişsel zekânın başarıya ulaşmada tek kriter olmadığı, bu noktada duygusal zekâ konusuna duyulan ilginin artmaya başladığı görülmektedir (Eroz, 2013: 222). Son dönemlerde yapılan çalışmalarda kişinin hem özel hem de mesleki yaşantısında başarılı olabilmesinde duygusal zekânın bilişsel zekâdan daha önemli olduğu düşüncesi yerleşmeye başlamıştır (Gül vd., 2014: 34). Duygusal zekânın bilişsel zekâdan (IQ) hem birey hem de kurum açısından iki kat daha önemli olduğu söylenmektedir. Bununla birlikte duygusal zekâ (EQ) bilişsel zekâdan (IQ) daha zor bir kavram olarak görülmektedir (Mayer, 2004: 13; Cherniss, 2010: 117).

Bir kişinin genel zekâsı, bireyin entelektüel kazanım ve yeteneğinin genel seviyesini temsil etmektedir ve genellikle bir kişinin akademik ve mesleki hayatını başarılı bir şekilde tahmin etmek için kullanılmaktadır. Bununla birlikte, kişinin hayatta başarılı olabilmesinde entelektüel olmayan yeteneklerin önemli olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, bireyin genel zekâsının onu oluşturan daha spesifik zekâ türleri hakkında yeterli bilgi vermediği ortaya çıkmaktadır (Krishnan ve Awan, 2020: 91). Bu durum genel zekânın çeşitli şekillerde bölünmesini gerekli kılmaktadır.

1.3. Duygusal Zekânın Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Duygusal zekâ kavramı, önceleri başarı ölçütü olarak görülen yerleştirme sınavları ya da IQ testleri gibi testlerde başarılı olan bireylerin birçoğunun günlük yaşamında veya

meslek yaşamında başarısız ve mutsuz olabildiklerinin anlaşılmasıyla, önemi anlaşılmiş ve araştırmacıların ilgi odağı haline gelmiştir (Yüksel, 2006: 24). Alandaki araştırmaların yanında Goleman'ın "Duygusal Zekâ", "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" ve "İş Başında Duygusal Zekâ" adlı eserlerine gösterilen ilgi duygusal zekâ kavramının popülerliğinde etkili olmuştur (Doğan ve Şahin, 2007: 233). Daha önceki dönemde ilgi görmeyen duygusal zekâ kavramı Goleman'ın bu eserleri yayınlamasından sonra dergi ve makalelerde daha fazla yer alarak, bilinir hale gelmiştir. Sonraki süreçte iş yaşamındaki önemi, çalışma performansına etkisi vurgulanmış, kurum ve kuruluşlarca önem verilen bir konu haline gelmiştir (Quoidbach ve Hansenne, 2009: 23).

Goleman (1995) bireyin başarı düzeyinin %20'sini IQ ile ilişkilendirmiştir. Kitabında yer verdiği bu ifadenin geri kalan %80'lik kısım sadece duygusal zekâ ile ilişkilidir, şeklinde yorumlanmasına karşı çıkmıştır. Çünkü bireyin başarı düzeyi üzerinde; IQ ve duygusal zekâ dışında yetiştiği ortam, yetiştirilme şekli, maddi olanaklar gibi birçok etmen de bulunmaktadır. Zekâ düzeyi aynı olan iki bireyden biri başarılı ve mutlu iken, diğesinin başarısız ve mutsuz olması farklı değişkenlerin etkisi ile açıklanabilir (Goleman, 1995: 168).

Salovey ve Mayer (1990: 187) duygusal zekayı bilimsel anlamda ilk olarak kullanmışlardır. Sonrasında da diğer araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Salovey ve Mayer duygusal zekayı dört temel beceri kapsamında tanımlamışlardır. Bu beceriler; duyguların doğru şekilde algılanması, anlaşılması, kullanılması ve yönetilmesidir. Yazarlara göre bu becerilere sahip kişilerin duygusal zekâ düzeyleri yüksek olur (Akt. Gürel ve Tat, 2010: 345). Duyguların düşünmeye yardım etmesini sağlama, gelişime katkı sağlama yönünde duyguların düzenlenmesi, duygularla akıl yürütme ve problem çözme becerileri de duygusal zekâ kapsamında sayılmıştır (Quoidbach ve Hansenne, 2009: 23; Mayer vd., 2000: 267).

Goleman (1995: 52) duygusal zekâyı, bireyin kendi duygularını tanınması, bunlarla baş edebilmesi, ayrıca başkalarının duygularını yönetebilme yeteneği veya kapasitesi olarak tanımlamıştır. Mayer ve Salovey' in (1990) modelini temel alan Goleman geliştirdiği modelde duygusal zekayı beş ana başlık altında toplamıştır. Bunlar; öz denetim, duygusal farkındalık, motivasyon, sosyal ilişki ve empatidir (Çakar ve Arbak, 2003: 88).

Reuven Bar-On'a göre duygusal zekâ bireyin karşılaştığı problemlerin üstesinden gelebilmesi için ihtiyaç duyduğu sosyal, kişisel ve duygusal becerilerin tümüdür (Doğan ve

Şahin, 2007: 234). Araştırmalarda duygusal zekanın bireysel başarılar kadar grup başarılarında da önemli katkıya sahip olduğu kanıtlanmıştır. Yapılan bir araştırmada duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bir grubun daha iyi organize olarak doğru karar alıp, zamanlarını etkili ve verimli bir şekilde kullanabildiklerini ortaya koyulmuştur (Ashkanasy ve Daus, 2005: 441-452).

Dolayısıyla bireysel performans yanında takım performansının da çok önemli olduğu sağlık kurumlarında ve özellikle hemşirelerde, yüksek IQ'nun yanı sıra duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlara sahip olmak, hastaneler için önemli bir avantaj kaynağı olacaktır. Bunun yanında, hastalarla birebir iletişimde olan ve hastanede en fazla sayıda insan gücünü oluşturan hemşirelerin, hastalarla iyi iletişim kurabilmeleri, onların beklentilerini anlayabilmeleri, empati yapabilmeleri, sorunlara hızlı ve etkili çözümler bulabilmeleri açısından duygusal zekânın önemi yadsınamaz (Nazlı, 2013: 13). Sonuç olarak, hastaneler gibi hizmet üretim ve tüketiminin bir arada olduğu kurumlarda, hastaların beklentilerini anlayabilen ve bu beklentilere anında yanıt verebilen duygusal zekâsı yüksek personellerin varlığı bu kurumlar için önemli bir rekabet avantajı sağlayacaktır.

1.4. Duygusal Zekâ Modelleri

Alanyazında duygusal zekânın farklı şekillerde ele alındığı görülmektedir. Farklı duygusal zekâ modellerinden en çok bilinenlere yer verilmiştir. Bunlar içerisinde Peter Salovey ve John Mayer, Daniel Goleman, Reuven Bar-On'ın geliştirdiği modellerdir (Tetik ve Açıkgöz, 2013: 89). Bu modeller aşağıdaki tabloda bir arada gösterilmiştir.

Tablo 1. Duygusal Zekâ Modelleri

Mayer ve Salovey Yetenek Modeli	Bar-On Karma Modeli	Goleman Karma Modeli
➤ Duygusal algı	➤ Kişisel beceriler	➤ Duygularının farkında olma
➤ Duygusal kolaylaştırma/uyum	➤ Kişilerarası ilişkiler	➤ Duygularını yönetme
➤ Duygusal anlama	➤ Stres yönetimi	➤ Kendini motive etme
➤ Duygusal yönetim	➤ Uyumluluk	➤ Empati
	➤ Genel ruh hali	➤ Sosyal beceri

Kaynak: Güzel, 2020: 60.

Mayer ve Salovey yetenek modelinde duygusal algı, duygusal kolaylaştırma/ uyum, duygusal anlama ve duygusal yönetimi gibi kavramlara yer verilmiştir. Bar-on karma modelinde, duygusal zekâ; kişisel beceriler, kişilerarası ilişkiler, stres yönetimi, uyumluluk ve genel ruh hali başlıkları altında incelenmiştir. Goleman'ın karma modelinde ise duygularının farkında olma, duygularını yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceri gibi kavramlar üzerinde durulmuştur.

1.4.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli

1990 yıllarında Mayer ve Salovey sosyal zekânın içinde değerlendirdikleri duygusal zekâyı daha sonra 1997 yılında sosyal zekâdan ayırarak başlı başına bir zekâ tipi olarak açıklamışlardır. Bireyin kendi ve başkalarının duygularını anlama, ifade etme, analiz etme, duygularıyla düşüncelerini yönlendirebilen, duyguları algılayabilme, kendi ve başkalarının duygularını düzenleme ve yönetme becerileri duygusal zekâyı göstermektedir (Mayer ve Salovey, 1993: 442; 1997: 12). Bu modelde duyguları tanıma ve yönetmeyle ilgili zihinsel yetenekler üzerinde durulmuş böylece duygusal zekânın kişilik, karakteristik vb. eğilimlerle ilişkilendiren diğer karma modellerden ayrılmıştır.

Tanımdan da anlaşılacağı üzere bu modelde yetenek önemli bir unsurdur. Bu yetenekler alt basamaktan üst basamağa doğru şekillenmektedir. İlk basamakta duyguları anlama yeteneği son basamakta da duyguları yönetme bulunmaktadır. Bu basamaklardan yukarı doğru çıktıkça duygusal zekâ seviyesi de yükselmektedir. Bu basamaklarda ki yetenekler erken yaşlarda gelişmeye başlayıp yaşam boyu gelişmeye devam etmektedir (Mayer vd., 2000: 288). Bu basamaklar kısaca aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

Duyguları algılama, ifade edebime ve gösterebilme: Bu basamak kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını sözel ve sözel olmayan ifadelerde anlama, zihin ve bedene yansıyan duyguları fark edebilme; dilde, şiirde, sanatta yani estetik eserlerde ki duyguları anlama yeteneğini barındırmaktadır (Mayer ve Salovey, 1997: 11).

Duyguları düşüncelere yön verecek şekilde kullanma: Duygular doğrudan ya da dolaylı olarak düşünceleri etkileyebildiği gibi düşüncelerin olumlu ya da olumsuz olmasını da etkileyebilir. Mesela kişi kendisi için hoş olmayan bir ruh halinde ise olaylara da negatif yaklaşabilir. Bu kişinin olaylara bakışını etkilemekte ve daha yaratıcı ve üretken olmasına imkân sağlamaktadır. Bu basamakta insan zihniyle duygular arasında güçlü bir ilişki olduğu üzerinde özellikle durulmaktadır (Mayer ve Salovey, 2004: 199). Duygularda ki bu değişimler bilişsel farkındalığın artmasını ve daha iyi odaklanma için hafızanın işleyişini değiştirmeye yardımcı olur. Bu aşamayla birlikte kişinin problem çözme, yargılama yapma,

tercihte bulunma vb. yaşam olaylarında bilişsel düzeyde farklı bakış açısı kazandırır (Mayer ve Salovey, 1997: 12).

Duyguları anlama: Basamağın isminden de anlaşılacağı üzere duyguları anlama; duyguların neden kaynaklandığını, benzer duyguların neler olduğunu, hangi anlamları taşıdıklarını, duygular arasındaki ilişkiyi kavrayabilmedir. Duyguların ilişkisini anlayabilmek için kompleks yapıların üzerinde düşünebilme ve duyguların zamanla nasıl geliştiği üzerinde akıl yürütmedir. Örneğin sevilen birinin kaybından sonra hissedilen acının daha sonra üzüntüye dönüşmesini ve bunun sebebinin anlama becerisidir. Duyguların ne olduğunu anlamının yanı sıra hissedilen duyguyu isimlendirmekte oldukça önemlidir ve bu yüzden yüksek duygusal zekâya sahip kişilerin güçlü ve zengin duygusal kelime hazineleri vardır (Casey vd., 2008: 266; Mayer ve Salovey, 1997: 12).

Duyguları yönetme: Son basamak olan duyguları yönetme kişinin hoşuna giden ya da gitmeyen duygulara karşı açık olması, olumsuz duyguların kendi içinde düzenlenmesini yapabilmesi ve olumlu duyguya geçişi sağlayabilmesi yeteneklerini içerir. Aynı zamanda bu yetenek diğerlerinin duygularını yönlendirme ve yönetme içinde geçerlidir (Mayer vd., 2000: 109). Bu son basamaktaki kişiler kendilerine karşı yapılan düşmanca ve kötü hareketlere karşı bile sakinliğini koruyabilen, vereceği tepkiyi bilişsel düzeyde değerlendirebilen ona göre hareket eden kişilerdir (Mayer vd., 2009: 250).

1.4.2. Reuven Bar-On Modeli

Reuven Bar-On duygusal zekâ alanında araştırmalar yapan ve bu konuda model geliştiren önemli araştırmacılardan biridir. Araştırmacı bazı bireylerin niye daha başarılı olabildiği sorusuna yanıt aramaya çalışmıştır. Modelinde performans ve başarıyı bir potansiyel olarak görmüştür. Modelinde duygusal model beş boyutta ele almıştır. Bunlar; kişisel beceriler, stres yönetimi, kişilerarası ilişkiler, çevreye ve şartlara uyum ve genel ruh halidir (Gürsoy, 2014: 93-95).

Kişisel Beceriler: Bireyin kendi duygularını ve becerilerini doğru bir şekilde algılayabilmesi kişisel becerilerindedir. Bunun yanı sıra kendi seçimlerini yapabilmesi, mevcut potansiyelinin farkında olması da bu beceriler arasında sayılabilir. Özbilince sahip birey gelişmiş ve geliştirilmesi gereken yönlerinin farkındadır (Doğan ve Demiral, 2007: 212). Kişisel beceriler; kararlılığı, bağımsızlığı, kendine güveni, kendini gerçekleştirilebilmeyi ve saygıyı kapsamaktadır. Kişisel beceriye sahip bireyler çevrelerindeki düşüncelerden bağımsız, kararlı, duygu ve düşüncelerini ifade edebilen ve eylemlerinin arkasında olup, pozitif yaklaşımda bulunanlardır (Gürsoy, 2014: 94).

Kişiler Arası İlişkiler: Bu tür ilişkiler genel olarak karşıdaki kişiyi anlayabilmekle ilişkilidir. Bireyin konu ve olayları karşısındakinin açısından bakabilmesi, onlar gibi düşünebilmesi, empati kurabilmesi kişiler arası ilişkiyi desteklemektedir. Sosyal sorumluluk sahibi, gerektiğinde kendini karşısındakinin yerine koyabilen bireyler kişiler arası ilişkilerde daha başarılı olacaktırlar (Gümüş Bilim, 2018: 88). Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin empatik davranışlar geliştirdikleri ve kişiler arası ilişkilere yönelik beceriye sahip oldukları söylenebilir (Gümüş Bilim, 2018: 72).

Stres Yönetimi: Bireyin olumsuz koşullarda, problemle karşı karşıya geldiğinde oluşan strese karşı duygu ve tepkilerini kontrol edebilmesi stres yönetimi yapabildiğini göstermektedir. Stres yönetimi becerisi gelişmiş olan bireyler, olumsuz koşullar karşısında umutsuzluğa düşmez ve kendi duygularını düşüncelerini kontrol edebilirler. Bu kişiler genel itibarıyla sakin mizaçlı, genellikle soğukkanlı ve sabırlıdırlar (Mumcuoğlu, 2002: 49). Özellikle, sağlık işletmelerinde hizmet veren hemşireler, hastanelerin sahip olduğu kompleks yapı özelliği, hastalarla birebir iletişimde olmaları, sorunlara anında ve doğru çözüm bulma gereksinimi, onların ne istediğini anlayabilme, empati kurabilme gibi faktörler nedeniyle sürekli bir baskı ve stres altındadırlar. Bu nedenle hastane personellerinin özellikle de hemşirelerin stres kontrolü konusunda çok yetenekli olması gereklidir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireyler stres yönetimi konusunda daha başarılıdır ve bunu risk değil, bir gelişim aracı olarak görmektedirler (Deniz vd., 2013: 410).

Çevre ve Şartlara Uyum: Farklı beklenti ve taleplerin üstesinden gelebilme becerisidir. Bu beceriye sahip bireyler problemlerle baş etmede zorlanmazlar. Duygularını, düşüncelerini, davranışlarını durum, olay ve koşullara kolaylıkla ayak uydurabilirler (Gürsoy, 2014: 100).

Genel Ruh Hali: Bireyin yaşama bakış açısını, hayata karşı genel duygu durumu, hayattan aldığı keyif ve mutlu olma durumunu konu alan boyuttur. Genel ruh hali güçlü olan bireyler, yaşama bakış açıları genel olarak pozitif yöndedir. Olay ve durumlara karşı olumlu yaklaşımda bulunurlar. Genel ruh hali zayıf olan bireyler ise genel olarak endişeli ve karamsardırlar. Olaylara yaklaşımları negatif yönlü olduğunda, yaşamdan da keyif aldıkları söylenemez. Bu kişiler kendilerini toplumdaki soyutlamış ve içe dönük bir kişilik yapısı geliştirirler (Gürsoy, 2014: 102).

1.4.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

Goleman duygusal zekayı; kendi duygularının farkında olma, kendi duygularını yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler olmak üzere beş boyutta ele almıştır. Bu boyutlar çalışmanın devamında kısa kısa açıklanmıştır (Özdemir ve Özdemir 2007: 397).

Kendi Duygularının Farkında Olma: Kişilerin kendi duygularının farkında olmaları için kendileri ile diyalog içinde olmaları gerekmektedir. Kişinin kendisini anlayabilmesi, karşısındakini de doğru anlayabilmesini böylelikle sağlıklı bir iletişim kurabilmesini olanaklı hale getirmektedir (Kasatura, 2003: 44). Kişinin kendi güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması demektir. Kendi duygularının farkında olan kişiler kendine güvenen bir yapıya sahip olurlar, ayrıca sabırlı, soğukkanlı, neşeli ve bağımsız çalışabilirler (Somoncuoğlu, 2005: 279).

Kendi Duygularını Yönetme: Kişinin duygularını kontrol edebilmesidir. Karşılaşılan durumlar karşısında kişinin başkalarının etkisi altında kalmadan en doğru tepkiyi verebilmesi durumudur. Buna göre duygular insanı değil, insan duygularını yönetebilmelidir (Tetik ve Açıkgöz, 2013: 91).

Kendini Motive Etme: Kişinin kendini motive edebilmesi, karşılaştıkları zorluklar karşısında güçlü bir duruş sergileyebilmelerini sağlamaktadır (Akkoç 2007: 22). İçsel motivasyonunu sağlayabilen biri, hedeflerini gerçekleştirebilir, mücadelecidir. Bu kişiler kendi yetenek ve becerilerine güvenmekte ve başarabileceklerine yönelik güçlü inanaçlara sahiptirler (Somoncuoğlu, 2005: 281).

Empati: Kişinin karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmesi ve karşısındakine duygusal olarak destek olabilmesi demektir. Bu beceriye sahip bireyler kendilerini karşısındakilerin yerine koyarak onları anlayabilmektedirler. Empati becerisine sahip kişiler, yardım severdirler ve genel olarak çevrelerine olumlu katkıda bulunurlar (Dökmen, 2009: 34).

Sosyal Beceriler: Kişilerin çevreleri ile etkili iletişim kurabilme becerileridir. Sosyal becerileri gelişmiş kişiler etkili iletişim kurabilirler, grup çalışmasına uyumlu ve iş birlikçi çalışma yürütebilirler, iyi ilişki kurma ve yürütme gibi özelliklere sahiptirler (Somoncuoğlu, 2005: 283). Bu kişiler iletişim kurmada ve grup çalışmalarında başarılı oldukları ve pozitif ilişkiler kurabildikleri görülmektedir. Sosyal becerileri zayıf olan kişiler kendi başlarına

daha verimli çalışabilmekte ve sosyal ortamlardan uzak durmaktadırlar (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 187).

1.4.4. Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli

Cooper ve Sawaf, duygusal zekâ kavramının liderlikle ilişkisini araştırmışlardır. “Emotional Intelligence in Leadership/Liderlikte Duygusal Zekâ” isimli kitaplarında; duygusal zekâ ve liderlik ilişkisini, “Dört Köşe Taşı” adını vermiş oldukları model ile açıklamışlardır (Kahraman, 2013: 18-9). Bu model duygusal zekâyı felsefi ve psikolojik analizden çıkarmıştır. Bunun yerine doğrudan keşfe, bilime ve uygulamaya odaklanmıştır. Dört Köşe Taşı modelinde duygusal zekâ; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simya alanlarında ele alınmıştır (Cooper ve Sawaf, 1997: 225).

Duygularını öğrenme alt boyutu; enerji, farkında olma, sezgi, duygusal dürüstlük, sorumluluk, ilişki aracılığı ve geribildirim ile kişisel etkinlik ve güven ortamı inşa etmiş olan duygulardır. Duygusal zindelik; içtenlik, inanırlılık ve esneklikten yararlanarak güven çemberini genişletip, çatışmaları dinleme ve yönetebile yeteneğinin artırılması ile ilişkilidir. Duygusal derinlik; yaşamı ve işi, potansiyel ve amacı uyumlu hale getirip ve bunu doğruluk, adanmışlık ve sorumluluk ile desteklemek için yollar önermektedir. Duygusal simyaya geçer; sorun ve baskılar ile birlikte yaşama ve (fırsatları yakalamak, önceden göremediğiniz çözüm yöntemlerini ortaya çıkarmak ve yeteneklerinizi kullanmak suretiyle) gelecek için rekabet etme gücünü artır, yaratıcı güdülerini geliştirir (Cooper ve Sawaf, 1997: 226-7; akt. Şahin, 2019: 8).

1.5. Duygusal Zekânın Boyutları

Duygusal zekâda öncelikle kişi kendi duygularını anlayabilme yeteneğine sahip olmalıdır. Kişinin kendi duygularını anlayamadan, başkalarının duygularını anlayabilmesi oldukça güçtür. Başkalarının duygularını anlayabilme ve değerlendirebilme yeteneğine empati denir. Kişinin kendi duygularını ve çevresindekilerin duygularını anlayabilmelerinden sonra kendi duygularını kullanabilme yeteneği gelmektedir. Kişi duygularını kullanabildiği gibi onları düzenleyebilmelidir. Duygusal zekada; kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi olmak üzere dört boyuttan söz edilebilir.

1.5.1. Kendi Duygularını Değerlendirme (Öz-denetim) Boyutu

Öz-denetim, kendi duygularınızı yönetme yeteneğidir. İnsan çevresindeki olay ve durumlar karşısında farklı tepkiler gösterebilirler. Kişi olaylar karşısında gösterdiği

tepkilerini sonrasında değerlendirebilmelidir. Kişi verdiği tepkileri değerlendirip, tekrar benzerbir durumla karşılaştığında, duygu ve düşüncelerini kontrol edip, aşırıya kaçmayan uygun tepkileri gösterebilmesi öz denetimi yapabildiğini göstermektedir (Goleman, 2016: 198-9). Kendi duygularını değerlendirme, kıskırtma veya çatışma durumlarında sakin tepkiler verebilme becerisidir (Doğan ve Oğuzhan, 2015: 10).

Her bireyin öz denetime sahip olma düzeyleri farklıdır. Bireyin öz denetim düzeyinin yüksek olması daha mütlü ve sağlıklı bir hayata sahip olmasını sağlar. Öz denetim düzeyi yüksek olan bireylerin, öz denetimi düşük olanlara oranla akademik başarıları daha yüksek olabilmektedir. Ayrıca öz denetim düzeyi, dürtü kontrolüyle, olumlu psikolojik uyumla, olumlu psikolojik uyumla ve kişilerarası olumlu ilişkilerle de bağlantılıdır (Tangney vd., 2004). Öz denetimi düşük olan bireyler suça daha yatkındır. Bağımlılık yapan ürünlere daha fazla meyilli olabilmektedirler (Gottfredson ve Hirschi, 1990). Ayrıca düşük öz denetim ergenlik dönemindeki yeme bozukluğuyla ilişkilendirilebilmektedir (Zhu vd., 2014).

1.5.2. Başkalarının Duygularını Değerlendirme (Empati) Boyutu

Empati, duyguları okuyabilme becerisidir. Empati sahibi bireyler; başkalarının bakış açısından görebilir, karşısındakinin hislerine karşı hassasiyet geliştirebilir, iyi bir dinleyicidirler (Gümüş Bilim, 2018: 88). Haynes ve Avery (1979: 527) empatiyi, karşıdaki kişinin algılarını ve duygularını anlayabilme ve bunu karşıdaki kişiye belli edebilme yeteneği olarak tanımlamışlardır.

Salovey ve Mayer'e (1990) göre duygusal zekanın gereklerinden olan başkalarına duygusal ve empatik tepkiler verme başkalarını duygularını değerlendirme becerisidir. Bireyin karşısındaki kişinin tepkilerinin doğru bir şekilde değerlendirip, buna göre davranış oluşturulması, diğer kişiler üzerinde etki oluşturmayı, uyumlu davranışlar geliştirmeyi ve sosyal iletişimi sağlayacaktır. Empati becerisi gelişmiş bireyler çevreleri tarafından samimi ve gerçek olarak algılanırken, bu beceriye sahip olmayan veya empati becerisi zayıf olan bireyler soğuk ve kaba olarak değerlendirilmektedir (Salovey ve Mayer, 1990: 185-90). Empati, karşısındakini anlayabilme, kişileri gelişime ve hizmete yöneltebilme, farklı görüşlerden yararlanma, politik bilince sahip olma gibi becerileri kapsamaktadır (Goleman, 2016: 127).

1.5.3. Duyguların Kullanılması (Özbilinç) Boyutu

Salovey ve Mayer'e (1990: 93) göre kişinin duygularını doğru bir şekilde değerlendirmesi ve bunu karşısındakilere ifade edebilmesi duygusal zekanın bir

göstergesidir. Duyguların iyi bir şekilde anlaşılması onların rahat bir şekilde dışa vurulmasını sağlayacaktır (Salovey ve Mayer, 1990: 193).

Goleman'a (2000: 254) göre öz bilinç kendini tanıma becerisidir. Özbilinç boyutu, kişinin hissettiği duyguyu tanıyabilme ve kararlarında bundan yararlanabilme becerisini içerir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireyler, duygularını daha iyi bir şekilde anlayabilmekte ve tanıyabilmektedirler. Bunun yanı sıra hızlı bir şekilde kendilerini motive edebilmektedirler (Mayer ve Salovey, 1995: 199).

1.5.4. Duyguların Düzenlenmesi Boyutu

Duyguların düzenlenmesi başka bir deyimle öz denetim kişinin kendi duygularını yönetme becerisidir. Yıkıcı duyguları kontrol altına alırken, çevresine karşı olumlu tepkiler verebilir. Böylece kişi olumsuz duygularını bastırıp veya olumlu yönde değiştirerek ve olumlu duygularını destekleyerek içsel motivasyonu da sağlayabilmektedir. Duyguların düzenlenmesi becerisi ile karşılaşılan olaylarda en uygun tepkinin, en doğru şekilde sergilenmesi sağlanabilir (Mayer vd., 2009: 250; Yazıcı, 2019: 9).

Duygular, insanların davranışlarını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir. Mesela kişilerin kendilerini biraz rahatsız ve motivasyonlarının düşük olduğunu hissettikleri durumlarda bu hal onları olumsuz etkileyerek istedikleri sonuçların elde edilmesini zorlaştırmaktadır. Aksine kişinin kendini iyi hissetmesi durumunda ise bu hal onun verimli sonuçlar almasına sebep olabilir (Aslan, 2009: 91-92).

1.6. Duygusal Zekayla İlgili Yapılmış Çalışmalar

Duygusal zeka; duyguları anlayabilme, ifade edebilme, duyguları bilişsel aşamaya uyarlayabilme, duyguları doğru anlatma ve duyguların olay ve durumlar üzerindeki etkisini anlayabilme gibi yetenekleri içerir (Law, Wong ve Song, 2004: 485). Son zamanlarda yüksek duygusal zekanın, kişisel ve kurumsal açıdan öneminin anlaşılmasıyla personel alımlarında önemli bir etken olduğu gözlemlenmektedir. Duygusal zekâ, performans değerlendirme ve görevde yükselmede fiziksel ve teknik yeterliliklerin yanı sıra dikkate alınması gereken bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum araştırmacıların duygusal zekâ üzerine çalışmalar yürütmelerinde etkili olmuştur.

1.6.1. Duygusal Zeka ile İlgili Yurtiçinde Yapılmış Çalışmalar

Özen'in (2020) Konya İli'ndeki özel ve kamu hastanelerinde görev yapan 555 sağlık çalışanını dahil ettiği çalışmada; sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyinin merhamet

yorgunluğuna etkisinde bireysel ve örgütsel faktörlerin rolü konu alınmıştır. Çalışma sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal zekâlarının toplamı ve duyguların kullanılması alt boyutu ile merhamet yorgunluğu ölçeği toplamı ve ikincil travma, tükenmişlik alt boyutları arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi alt boyutları ile merhamet yoğunluğu ölçeği toplamı ve tükenmişlik alt boyutu arasında negatif yönlü düşük düzeyde, ikincil travma alt boyutu arasında negatif yönlü çok düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile merhamet yoğunluğu ölçeği ve tüm alt boyutları arasında negatif yönlü çok düşük bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekâ ile mutluluk arasında pozitif yönde düşük, prososyal motivasyon arasında pozitif yönde orta düzeyde, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti arasında pozitif yönlü çok düşük bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Alpöz'ün (2021) sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş performanslarına etkisini konu aldığı çalışmaya, 303 sağlık personeli dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda; sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş performanslarını pozitif yönde anlamlı düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Uyumluluk alt boyutunun esneklik boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık belirlenmiş, buna göre erkek sağlık çalışanlarının kadınlara oranla daha esneklik davranabildikleri görülmüştür. Stresle başa çıkma alt boyutunun stres yönetimi boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Erkek çalışanların kadınlara oranla stres yönetiminde daha iyi olduğu belirlenmiştir. Kişisel beceriler alt boyutunun duygusal benlik bilinci boyutunda yaşa göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Buna göre 18-30 yaş aralığındaki çalışanların, 36-45 yaş aralığındakilere oranla duygusal benlik bilinci düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Kişisel beceriler alt boyutunun kişilerarası ilişkiler boyunda yaşa göre anlamlı farklılık belirlenmiş ve 31-40 yaş aralığındaki çalışanların 26-30 yaş aralığındakilere oranla kişilerarası ilişkilerde daha başarılı oldukları bulunmuştur. Uyumluluk alt boyunun sosyal sorumluluk boyutunda yaşa göre anlamlı farklılık belirlenmiş, 31-35 yaş aralığındaki çalışanların 26-30 yaş aralığındakilere oranla daha fazla sosyal sorumluluğu sahip oldukları bulunmuştur.

Atıcı'nın (2021) bankacılık sektöründe çalışanlarla yürüttüğü çalışmasında, duygusal zekâ ile dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma sonucunda çalışmaya katılan çalışanların dönüşümsel liderlik düzeylerinin üst orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ancak duygusal zekâyı kullanabilmede daha az iyi oldukları görülmüştür. Çalışanların kendi duygularını anlayabilme, açıklayabilme değerlendirme ve kollayabilme düzeylerinin,

başkalarının duygularını anlayıp değerlendirme düzeylerinden daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Dönüşümsel liderliğin en belirgin özelliğinin karizma olduğu belirlenmiştir.

Güç (2021) Düzce İlinde bulunan iki hastanede çalışmakta olan 205 hemşire ile yürüttüğü çalışmada; duygusal zekânın problem çözme becerisine ve takım performansına etkisini ele almıştır. Çalışma sonucunda duygusal zekânın problem çözme ve takım performansı üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın cinsiyete göre farklılaşmadığı; eğitim durumu ve yaşla pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir.

Ulutürk'ün (2021) organize sanayi bölgelerinde çalışanlarla yürüttüğü çalışmasında, çalışanların duygusal zekâ ile iş tatminleri ve iş performansları arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma sonucunda duygusal zekanın iş performansı ve iş tatmini üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Çalışanlarda yaş arttıkça duyguların farkında olma, duygularını yönetme ve kendini motive etme düzeylerinin arttığı belirlenmiştir. 20-30 yaş aralığındaki çalışanların daha ileri yaştaki çalışanlara oranla empati kurabilme düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Kadınların duygularını yönetebilme düzeyleri erkek çalışanlara oranla daha yüksek bulunmuştur.

Kaynak'ın (2022) okul öncesi, ilk ve orta öğretim düzeyinde eğitim veren okullarda görev yapmakta olan öğretmenlerle yürüttüğü çalışmasında, yansıtıcı düşünme eğilimi, duygusal zekâ, iş becerikliliği ve çalışan performansı arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma sonucunda, yaratıcı düşünme eğiliminin iş becerikliliği değişkeni üzerindeki etkisinde duygusal zekanın kısmı aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra çalışan performansı üzerinde yaratıcı düşünme eğiliminin etkisinde duygusal zekanı ve iş becerikliliğinin aracı rolü olduğu belirlenmiştir.

Topaçlı'nın (2022) Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi akademik ve idari çalışanlarıyla yürüttüğü çalışmasında, kamu personelinin duygusal zekâ seviyesinin, çalışan performansı ve görev motivasyonuna etkisi arasındaki ilişki konu alınmıştır. Çalışma sonucunda araştırmaya katılan çalışanların içsel motivasyon düzeyleri yüksek bulunmuştur. Kişiyi başarıya ulaştıran unsurun, yine kişinin motivasyon düzeyi olduğu görülmüştür. Çalışanların yeni çevreye uyumsağlama yeterliliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılan hem idari hem akademik personelin genel duygusal zekâ düzeyleri yüksek bulunmuştur. Ayrıca duygusal zekanın çalışanların motivasyonları üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

1.6.2. Duygusal Zeka ile İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar

Nel (2019) çalışmasında işyerinde zorbalık ve gelişme arasındaki ilişkinin doğasını ve işyerinde zorbalık-gelişme ilişkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolünü incelemeye amaçlamıştır. Çalışma verilerini, Güney Afrika'daki bir yükseköğretim kurumunda görev yapan çalışanlardan toplamıştır. Çalışma sonucunda, işyerinde zorbalık ve gelişme ilişkisinde duygusal zekanın önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İşyerinde zorbalık ve çalışan refahı arasındaki ilişki üzerinde duygusal zekanın düzenleyici bir etkisi olduğunu görülmüştür. Genel olarak, duygusal zekanın gelişme tahmininde işyeri zorbalığının etkisini azalttığı belirlenmiştir.

Nadler, Carswell ve Minda (2020) yapmış oldukları çalışmada; çevrimiçi sekiz haftalık bilinçli farkındalık temelli bir eğitim programının çalışanlar üzerindeki etkinliğini değerlendirmeye amaçlamışlardır. Verilen eğitim sonrasında; müdahale grubu, dayanıklılık ve olumlu ruh halinde istatistiksel olarak anlamlı artışlar olduğu tespit edilmiştir. Stres ve olumsuz ruh halinde ise önemli düşüşler gözlemlenmiştir. Kontrol grubunda, sekiz haftalık süre sonrasında herhangi bir olumlu gelişme bildirilmemiştir. Son olarak işyeri yetkinliklerinin hem kendi hem de iş arkadaşlarının derecelendirmelerinin yalnızca müdahale grubunda toplandığı tespit edilmiştir. Ayrıca farkındalık eğitiminin kararlılık ve yaratıcılıkla ilgili yetkinlikler de dahil olmak üzere kilit liderlik yetkinlikleri üzerindeki performansı artırdığına dair bulgular edinilmiştir.

Cui (2021) çalışmasında işyerinde şeffaflık ve açık iletişimde duygusal zekanın rolünü ele almıştır. Çalışmasında Bütünleştirici Çok Düzeyli Edebiyat Düşüncesi (IMLT) modelini kullanmıştır. Bütünleştirici Çok Düzeyli Edebiyat Düşüncesi (IMLT) modeli, duyguları değerli bilgi kaynakları olarak sosyal dünyayı anlamlandırmaya ve yönetmeye yardımcı olarak görür. Model, bireylerin duygusal işleme kapasitelerinde ve duygusal işlemeyi daha geniş bir anlayışa bağlama yeteneklerinde farklılık gösterdiğini öne sürüyor. İkna edici iletişim beceriler, daha iyi ilişkilerin bir fark yaratabileceği günlük durumlarda daha iyi çalışılmasına yardımcı olduğu belirlenmiştir. Çalışmada duygusal zekanın anahtarı verimli iletişim olarak bulunmuştur. Çalışmada, duygusal ilişkilerin akıllılık, kurumsal bağlılık ve çalışan performansı olduğu tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

Duygular insanların ortak özelliğidir. İnsanları farklılaştıran hususlardan biri duygularını ifade etme biçimidir. Özellikle sağlık sektöründe hizmet alan kişilerin duygusal hassasiyetleri düşünüldüğünde bu alanda çalışan bireylerin duygularını ifade etme şekilleri yani sarfettikleri duygusal emek düzeyleri önem arz etmektedir. Duygusal emeğin tanımı, duygusal emek ile ilgili yaklaşımlar, duygusal emeğin boyutları ve sonuçları bu bölümde ele alınmıştır.

2.1. Emek ve Emek Süreci

Emek, insanların sahip oldukları zihni ve fiziki gücü, beyni ve kasları kullanarak yaşamlarını sürdürme faaliyetleridir. Sarf edilen emeğin niteliği, içinde bulunulan zamanın ve topluluğun özelliklerinden etkilenir. Yani yaşanan toplumun sosyokültürel ve teknolojik özelliklerinde orta düzeyde beceriye sahip bir kişinin sarf ettiği emek ortalama değerdedir. Nitelikli emek ise bireyin bir işin gereklilikleri ve niteliklerine göre eğitilerek yetenek kazanması ve kazanımlarını üretmek için kullanmasıdır. Nitelikli emek sarfedenlerin ortalama emek sarfedenlere oranla daha fazla eğitim alması gerekir. Nitelikli emek, daha fazla zaman, masraf ve efor harcanmasını gerektirir. Bu süreç kişiye değer katar (Yüksel, 2014: 260-261).

Emek kavramı göçebelikten yerleşik hayata geçilmesi ve tarım devriminin yaşanması ile ortaya çıkmıştır. Sarfedilen emek tarım ile eşdeğer tutulmuştur. Böylece tarımsal üretim daha büyük ölçekli yapılmaya ve işgücü hiyerarşik olarak sınıflandırılmaya başlanmıştır (Aydoğanoglu, 2011:10-17). Zirai devrimde emek bireysel bir unsur olarak kabul görürken, Sanayi Devrimiyle birlikte yapay bir özellik kazanmıştır. Bu dönemde emekten işverenler sorumlu tutulmuştur (Yüksel, 2014:266).

Makinelerin üretime dahil olması ile çalışanlar makinelerin bir parçası haline dönüşmüştür. Üretim sürecinde çalışanların zihinsel özelliklerini kullanmalarına gerek kalmamıştır. Birçok işi makineler üstlendiği için işçilerin becerilerinin önemi azalmıştır. Teknolojik gelişmelerle birlikte üretim sürecinde yaşanan bazı problemlerin teknoloji ile çözülebilmesi, sürecin sürekli olarak değişim göstermesine neden olmuştur. Bu gelişme iş bölümlerinde değişiklikler oluşturmuştur. Teknoloji ile ilgili yeterliliğe sahip çalışanlar makinelerin kurulumu, tamiri gibi işleri üstlenirken, makinelerin yaptığı işleri destekleyen

yeni bir işçi sınıfı ortaya çıkmıştır. Hareketli montaj hattında çalışanların sürekli aynı ritimde faaliyet göstermeleri emeği sıradanlaştırmıştır. Emek sıradanlaştıkça çalışanlar yeteneklerini kaybatmaya başlamıştır (Aydoğanoglu, 2011:10-17). Bilgi toplumuyla birlikte üretilen yeni teknolojiler yeni iş kolları, uzmanlıklar ve yeni meslek alanlarına ortam oluşturmuştur. Bu çağ yoğun emeğe yönelik anlayışı farklılaştırdı. Bilgiden değer üreten çalışanlara daha fazla ihtiyaç duyulur oldu. Böylece çalışanların bir konu ile ilgili bilgisi emekle eşdeğer tutuldu (Yüksel, 2014:268).

2.2. Duygusal Emek Tanımı

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin giderek artması, kurumlarda duyguların önemini gündeme getirmeye başlamıştır. Kurumlar rekabet üstünlüğünü sağlayan hizmet faaliyetlerinden daha çok müşteri memnuniyetinin öne çıktığını fark etmiştir. Buna bağlı olarak kurumlar çalışanlarından fiziksel, bedensel emeklerinin yanısıra duygusal emek davranışlarını da sergilemelerini beklemektedirler. Sonuç olarak; duygusal emek farklı kişilik özelliklerine sahip olunmasına rağmen kişilerin olay ve durumlar karşısında uygun duygusal emek davranışını sergileyebilmeleridir (Yeni, 2015: 30).

Kişiler işlerini yönetirken duygular da işlerinden bir parça gibi düşünüldüğünde, bu kez kişinin duyguları ticari bir hâl almaktadır. İşverenlerin, iş görenlerin duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirebilme ve kontrol gayeleri, duygusal emek kavramının örgütsel davranış alanında ilgi çekmesini sağlamıştır. İş görenler, kurumun istediği davranışları gösterirken şahsi duygularını bastırma mecburiyetinde hissedebilirler. İşte bu duygu düzenlemesine bakıldığında alınan ücretin karşılığı olarak yapıldığından, duygusal emek bu kez bir ticari mal konumunda görülmektedir (Gülşen ve Özmen, 2018: 169-70).

1900'lü yılların başından bu yana duygu kavramı üzerinde durulmuştur. Çalışma yaşamında, duyguların kurumsal başarıdaki rolü ve önemi giderek artmaya başlamıştır. 1983 yılında Hochschild yayınladığı 'Yönetilen Kalp' (The Managed Heart) adlı kitabında, duygusal emek kavramından ilk kez söz etmiştir (Öztürk vd., 2015: 34). Hochschild duygusal emek davranışlarını, bütün bireyler tarafından belirlenen jest ve mimikleri oluşturma amaçlı duygu yönetimi olarak tanımlayıp; iş ortamını sahne, çalışanları aktör, müşterileri ise seyirciye benzettiği bir oyun olarak ele almaktadır. Duygu yönetiminin bir ücret karşılığında yapılmasını ise duygusal emek olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1983: 7; Akt. Şahin, 2019: 5).

Duygusal emek çalışma hayatında kişilerin kurumun çıkarlarını göz önünde bulundurarak kendisinden beklenen en uygun davranışı sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Özellikle sağlık sektöründe çalışan bir bireyin hastalara kendini iyi hissettirmesi, pozitif duyguların davranışa dönüştürülmesi çabası olarak da ortaya çıkmaktadır (Ergun Özler, 2015: 345).

Duygusal emek; sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyip, duygusal emek davranışları için; yerinde olan duyguyu sergileyebilmedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91). Duygusal emek davranışlarını Morris ve Feldman, bireylerin etkileşim sürecinde örgütün istemiş olduğu duyguları sergilemek için gösterilen çaba, plan ve kontrol etme olarak tanımlar. Duygusal emek organizasyonun amaçlarına hizmet etmek için hem duyguların hem de davranışların düzenlenmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 314).

Duygusal emek davranışı; duyguların ve duygu gösterimlerinin kurumun hedeflerine ulaşması amacıyla düzenlenmesidir (Yeni, 2015: 31). Hochschild, duygusal emek gerektiren işlerin temel özelliklerinin şu şekilde ortaya çıktığını ifade etmektedir: İlk olarak, çalışanın yaptığı görevde; hasta, müşteri, misafir, çocuk gibi diğer bireylerle olan iletişimde etkileşimleri önemli yer tutmaktadır. İkinci olarak, çalışanın duygusal gösteriminin diğer bireylerin duygularını etkilemeyi, yönlendirmeyi ve değiştirmeyi amaçlamışlardır. Üçüncü olarak da hizmet içi eğitimlerin bir parçası olarak anlatılan görev tanımları aracılığı ile resmileştirilen zorunluluklar ve duygusal davranış normları yönünden, iş görenlerin duygusal davranışlarını kurum yöneticilerince kontrol edilebilmesi ve örgüt kültüründe veya kurum misyonunda bu konuya dikkat çekilmesidir (Eroğlu, 2014: 152).

2.3. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler

Duygusal emek ile ilgili literatür incelendiğinde duygusal emeğe etki eden faktörler bireysel ve örgütsel ve etkileşim özellikler (sıklık, çeşitlilik, süre) olarak sıralanabilmektedir. Ancak genel olarak bu faktörlerin bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında toplandığı görülmüştür. Bu çalışmada da duygusal emeğe etki eden faktörler iki alt başlıkta verilmiştir.

2.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişinin kendisi ve yakın çevresiyle ilişkili faktörlerdir. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki kıdem, gelir olarak sıralanabilir. Kadın ve erkeğin fiziksel farklılıkları özel ve toplumsal hayatlarının kendilerine yüklediği rolleri

üslenmelerine neden olmuştur. Ayrıca kadın ve erkeklerin duygu ve düşüncelerinde farklılıklar olması duygusal emek davranışı sergilemelerinde de farklılıkların olduğu görülmüştür (Karakış, 2020: 43; Kaya, 2014: 46-7; Köksal, 2009: 82-4; Şahin, 2019: 62). Bazı çalışmalar kadınların duygusal emek sergileme becerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunu belirleyen çalışmaların (Karakış, 2020: 39-42; Şahin, 2019: 58-60) yanında erkeklerin duygusal emek sergileme düzeylerini daha yüksek bulan çalışmalar da mevcuttur (Kaya, 2014: 49; Köksal, 2009: 87-8). Bu farklılıklar faaliyet gösterilen alana göre farklılık gösterebilmektedir.

Yaş faktörü duygusal emek üzerinde etkilidir. Yaşça büyük olan çalışanların daha duygusal olduğu ve olaylar karşısında duygularını yönetebilmede daha başarılı olmaktadır (Hochschild, 1983: 10; Kızanlıklılı ve Ünlüönen, 2016: 505-7). Bu durum bireylerin yaşı ile deneyimlerinin de artmasıyla açıklanabilir. Buna göre mesleki kıdem de duygusal emek davranışı üzerinde etkilidir (Kaya ve Özhan, 2012: 114).

Eğitim durumu duygusal emek üzerinde etkili olabilen bir diğer faktördür. Mesleki alanda daha eğitilmiş olan çalışanların duygusal emek sergileme düzeyleri daha yüksektir. Mesleki eğitim düzeyi yüksek çalışanlar, mesleklerini icra ederken nerede, nasıl davranmaları gerektiği konusunda daha çok bilgi sahibi olmaktadır (Ünal, 2011: 26).

Kişilerin sahip oldukları empati becerisi de duygusal emek davranışı sergileme düzeylerine etki etmektedir. Empati yeteneği gelişmiş birey karşısındakinin bakış açısıyla olaylara yaklaşabili, karşısındakinin duygu ve düşüncelerini anlayabildiğinden daha sağlıklı iletişim kurabilirler. Bu kişiler çalışma arkadaşlarıyla olduğu gibi müşterilerle de iletişim kurabildiklerinden duygusal emek davranışını sergileyebilmeleri daha kolay olmaktadır (Kruml ve Goddes, 2000: 31-2).

Bireylerin özel ve sosyal yaşamlarında önemli etkilere sahip olan ekonomik durum (kazanç) iş yaşamında da çalışanların duygusal emek sergileme düzeylerine etki etmektedir. Kendi ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerin maddi gereksinimlerini karşılayabilen bir çalışan daha rahat bir psikolojiyle faaliyet göstereceğinden duygusal emek sergilemede de başarılı olabilecektir (Köse, 2019: 65).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeğe etki edebilecek örgütsel faktörler artasında örgüt içindeki etmenlerin tümü dahil edilebilir. Duygusal emeğe etki eden faktörler; çalışma ortamının fiziki koşulları, kuralları, çalışma süresi, rol belirsizliği, örgüt içindeki iletişim, ödüllendirme, otonomi, sosyal

destek ve davranış kuralları olarak örneklendirilebilir. Bu faktörlerin neden olduğu olumlu ve olumsuz durumlar doğrudan duygusal emek üzerinde etkili olabilmektedir. Örgütlerde çalışanlara verilen önemden daha ön planda olan ekonomik kaygıdır. Bu nedenle çalışan örgüt içindeki ilişkilerden önce geçimini sağlamak adına işte tutunabilmeyi ön planda tutabilmektedir. Bu durumda çalışanların duygusal emek sergileyebilmeleri üzerinde engel teşkil etmektedir (Sürgevil, 2014: 234).

Çalışanlar iletişim içerisinde bulunduğu kişilere ve örgüte karşı göstermiş oldukları duygu, düşünce ve tavırlarla karşı taraf üzerinde etki oluşturabilmektedirler. Duygusal emekte otonomi kişilerin örgütün kurallarına uyum sağlayabilmeleri ile ilişkilidir (Grandey, 2000: 95). Çalışanların örgüt kurallarını özümsemeleri için örgüt tarafından gerçekleştirilen olumlu uygulamalar ile istenilen sonuçlara ulaşılabilir. Örgüt kurallarını özümseyen çalışanlar duygusal emek davranışlarını sergilerler (Johnson ve Spector, 2007: 232).

Bireyin ailesi, çalışma arkadaşları astlarından, üstlerinden ve çevresinden aldığı pozitif desteğin tümüdür. Çalışanların almış oldukları sosyal destek, çalışma sürecinde karşılaştıkları problemlerle ve stresle baş edebilmelerini sağlamaktadır. Böylece kişi problemlerle tek başına mücadele etmemiş olur ve hem bireysel hem de örgütsel başarı sağlanmış olur (Morris ve Feldman, 1996: 1001).

2.4. Duygusal Emek Yaklaşımları

Hochschild (1983: 12) duygusal emeği tanımlamasından sonra birçok araştırmacı konu üzerine çalışmıştır. Bunun üzerine birçok yazar tarafından duygusal emek yaklaşımları ortaya atılmıştır. Bu duygusal emek yaklaşımlarından en çok bilinenler çalışmanın devamında alt başlıklarda ele alınmıştır (Akt. Köse vd., 2011: 167). Bu yaklaşımlara göre duygusal emek kavramının karşılaştırılması Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Duygusal emek Yaklaşımlarının Karşılaştırılması

Araştırmacılar	Yıl	Kavramsal Tanım	Model Türü	Boyutlar	Araştırma Sonuçları
Hochschild	1983	Herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketlerinin durum amaçlı duygu yönetimi	Duyguların yönetilmesi	*Yüzeysel davranış *Derinlemesine davranış	Duygusal emeğin parasal değişim değeri söz konusudur. Çaba meta özelliği kazanmıştır. Duygusal emek örgütler için olumlu sonuçlar sağlarken çalışanlar için ise olumsuz etkiler yaratır (iş doyum sızlığı, stres, tükenmişlik hissi).
Ashforth ve Humhrey	1993	Çalışanların sosyal algıyı etkileyecek davranışlarına yön verme çabasıdır.	Duyguların yönetilmesi	*Yüzeysel davranış *Derinlemesine davranış *Samimi davranış	Duygusal emek örgütler için olumlu sonuçlar sağlarken (müşterilerin tatmini, verimlilik ve kalite) çalışanlar için hem olumlu (özyeterlilik hissi, iletişim sorunlarının ortadan kalkması) hem olumsuz (tükenmişlik hissi) sonuçlar doğurur.
Morris ve Feldman	1996	Örgütün talep ettiği duyguların çalışanlar tarafında uygulanma çabasıdır.	Davranışların sonuçları, örgütsel ve bireysel faktörlerin etkileri	*Sarf edilen çaba *Duyguların çeşitliliği *Duygusal uyumsuzluk *duyguların gösterim sıklığı	Sarf edilen duygusal emek sunulan hizmetin bir parçasıdır. Bu sebeple parasal bir karşılığı vardır. Duygusal emek kavramında bireysel ve örgütsel faktörler önem arz eder. Bireylerin yaşayacakları duygusal çelişkiler daha fazla duygusal emek harcanmasına neden olur. Örgütler açısından olumlu sonuçları olsa da çalışanlarda iş doyum sızlığı, tükenmişlik hissi, duygusal çelişki yaşanmasına neden olur.
Grandey	2000	Bireylerin duygularını kontrol etmesi ve duruma uygun tepkiler geliştirmesi çabasıdır.	Duyguların yönetilmesi	*Yüzeysel davranış *Derinlemesine davranış	Daha önceki araştırmaların sentezini yaparak, duygusal emek kavramının çalışanlar açısından olumsuz sonuçlarının olabileceği kanısına varmıştır (Tükenmişlik, stres, duyarsızlaşma). Kavram a “duygu düzenleme” kuramını kazandırmıştır (duyguları kontrol etme, duygusal dengenin sağlanması ve doğru tepkinin verilmesi).

Kaynak: Tekçe, 2021: 14

Duygusal emek yaklaşımlarının karşılaştırılmasının verdiği tabloya göre Hochschild’ın (1983) duygusal emek modelinde duyguların yönetilmesi üzerinde durulmuştur. Duygusal

emek yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki boyutta ele alınmıştır. Duygusal emeğin çalışanların için olumsuz, örgütler için ise olumlu sonuçlar doğurduğu üzerinde durulmuştur.

Ashforth ve Humhrey'in (1993) ortaya attıkları duygusal emek modelinde Hochschild'in yaklaşımındaki gibi duyguların yönetilmesi üzerinde durulmuştur. Alt boyutlara samimi duygular da eklenmiştir. Duygusal emeğin örgütler için olumlu sonuçlar doğurduğu, çalışan için ise hem olumlu hem olumsuz sonuçları olabildiğine dikkat çekilmiştir.

Morris ve Feldman'ın (1996: 999-1003) duygusal emek modellerinde davranışların sonuçları, örgütsel ve bireysel faktörlerin etkileri ele alınmıştır. Duygusal emeği; sarf edilen çaba, duyguların çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk, duyguların gösterim sıklığı alt başlıklarına göre incelemişlerdir. Duygusal emekte bireysel ve örgütsel faktörlerin önem arz ettiği belirtilmiştir. Bireylerin yaşayacakları duygusal çelişkiler daha fazla duygusal emek sarfetmelerine neden olur. Örgütler açısından olumlu sonuçlar doğurmuş olsa da çalışanlar açısından iş doyumu, tükenmişlik hissi, duygusal çelişki yaşanmasına neden olabilir.

Grandey (2000) Hochschild (1983), Ashforth ve Humhrey'in (1993) yaklaşımlarındaki gibi duyguların yönetilmesi üzerinde durmuştur. Hochschild (1983) gibi duygusal emeği yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki alt boyutta ele almıştır. Kendisinden önce kavramla ilgili yapılmış çalışmaların bir sentezini yaparak duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlar (tükenmişlik, stres, duyarsızlaşma) doğurabileceğini ileri sürmüştür. Kavrama duygu düzenleme kuramını (duyguları kontrol etme, duygusal dengenin sağlanması ve doğru tepkinin verilmesi) kazandırmıştır.

2.4.1. Hochschild'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Duygusal emek, çalışanların duygularını düzenleyerek, herkes tarafından görülebilecek yüz ve beden hareketleri ile karşısındakilere iletebilmeleridir (Hochschild, 1983: 11). Çalışma yaşamı içerisinde sergilenen duygusal emek davranışı değişebilmektedir. Kurumlar, davranış kuralları ile çalışanlardan hangi durumlarda hangi davranışı göstermeleri gerektiğini isterler (Köse vd., 2011: 168).

Hochschild (1983: 9), duygusal emeği tiyatro benzetmesiyle açıklamıştır. Bu ifadeyle duygusal emek hizmetin sahne, işgörenlerin oyuncu, alıcıların da izleyici olarak görüldüğü tiyatro oyunu gibidir. Duygusal emeğe tiyatrol açıdan yaklaşma duygusal emeğin içsel sürecini ve duygusal emeğin kurumlar üzerindeki etkisini anlamayı sağladığından,

çalışanların motivasyon düzeyini yükseltme açısından önemlidir (Chu ve Murrmann, 2006: 1183).

Hizmetlerin artan ekonomik önemi çalışanlardan işle ilgili duygularını daha fazla kontrol etmelerini gerekli kılmıştır (Wharton, 1993: 213). Hochschild (1983: 12) çalışmalarında meslek dallarını duygusal emek kullanma seviyelerine göre sınıflandırmıştır. Çalışma sonucunda, duygusal emek gösterilmesi gereken meslek gruplarının üç özelliği vurgulanmıştır. Birincisi, işgörenlerin yüz yüze ya da telefonla iletişim kuruyor olmaları, ikincisi işgörenlerin karşı tarafın duygularını ön planda tutuyor olmaları ve üçüncüsü yöneticilerin işgörenlerin duygularını yönetme hakkına sahip olmalarıdır (Çaldağ, 2010: 7).

Hochschild (1983), belirtmiş olduğu iş grupları dışındaki mesleklerin duygusal emeğe gereksinimi olmadığını ileri sürmüştür. Hochschild bu sınıflama yüzünden araştırmacılar tarafından eleştirilmiştir. Araştırmacılar, her meslek grubunun farklı seviyede duygu alışverişi gerektirebileceğini, duygusal emek ihtiyacı olan meslek gruplarının kendi içlerinde sınıflandırılması gerektiğini ifade etmiştir (Öz, 2007: 4).

Hochschild'e göre, işgörenler tarafından sarf edilen duygusal emek yüzeysel ve derinden davranış olarak ikiye ayrılmaktadır (Kesen, 2017: 78). Yüzeysel davranış duyguyu özümsemeden, yalnızca gösterilen tepkinin ayarlanmasıdır. Derinlemesine davranışta ise bireyin hissettiği davranışları kontrol ederek sergilemesi gereken duyguları yaşarcasına ifade etmektedir (Gülova vd., 2013: 44).

Yüzeysel davranış gözlemlenebilen duyguların yönetim biçimidir. Çalışan farklı nedenlerle örgüt amaçlarının önceliği için gerçekte duyduğu hislerini engelleyerek, etrafına değişik duygusal davranışlar sergileyebilir (Doğan ve Sığırı, 2017: 114). Bu davranış şeklinde istenilen, olumlu duyguların taklit edilip olumsuz duyguların ise bastırılmasıdır (Grandey, 2002: 93). Derinden davranış, hissedilenlerin yönetim şeklidir. Kişi kendisinden beklenen rol çerçevesinde bilhassa örgüt amaçlarının öncelikleri için gayret sarf eder. Bu gayret sonucunda karşısındakine duygularını iletme ister. İçinden hissetmeyerek de olsa servisindeki hastalarına tebessüm eden hemşire yüzeysel davranış sergilerken, ölümcül bir hastalığı olan çocukla iletişiminde 'Batman' gibi davranan sağlık çalışanı ise derinden davranış göstermektedir (Doğan ve Sığırı, 2017: 114).

Kişilerin direkt olarak dışa dönük davranışlarını hedef alan yüzeysel davranış iken derinden davranış (oyunculuk) içinden gelen duygularına odaklanmasıdır. Davranışlar duyguların farklılaşması sonucunda düzenlenmiştir. Aslında davranıştaki değişiklik dolaylı

bir sonuçtur (Ünlü ve Yürür, 2011: 86). Son olarak, derinden ve yüzeysel oyunculuk kavramları çabaya veya sonuçlara değil, uygun duyguyu göstermeye çalışmaktır. Kaliteli çaba (duygunun gerçek görünürlüğü) ve bu çabanın hedef kitleye etkisi bulunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93-94).

Yüzeysel rol yapmada Hochschild, hissettiğimiz ve sergilediğimiz duygular arasında oluşan farklılığın duygusal çelişki oluşturduğunu bununda daha çok zarar verdiğini belirtmiştir (Kruml ve Geddes, 2000: 13). Uçuş görevlileri ve bilet satıcıları üzerinde yaptığı araştırmayla da bunu ispatlamıştır. Yaptığı araştırmaya göre, yöneticilerin verdikleri maaş karşılığında göstermelerini zorunlu hale getirdikleri davranış kuralları, işgörenlerin duygularını kontrol etme hakkını doğurmuştur. Bu şekilde kontrol edilmek çalışanların hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi davranmaları için gayret sarf etmelerini gerektirmiştir. Gösterilen gayret ise işgörenlerde geçmeyen baş ağrılarını meydana getirirken işe devamsızlıklarının sayıca arttığı gözlemlenmiştir (Çaldağ, 2010: 7).

2.4.2. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993: 92) duygusal emeği, çalışanların kişilerarası karşılıklı iletişimlerde oluşacak sosyal algıyı etkileyecek şekilde davranışlarına yön verme çabası olarak tanımlamış ve hizmet sektörü için çok önemli olduğuna dikkat çekmişlerdir. Onlara göre çalışan, kurumun dışı dönük tarafıdır ve kurumu temsil eder. Ayrıca Ashforth ve Humphrey, çaba sarf etmeksizin çalışanın davranışında, gösterdiği davranış ve altında yatan duyguların o an hissettiği duygulardan ileri gelebileceğini ifade ederek, Hochschild'in tanımladığı duygusal emek boyutlarına 'samimi duygular' adında bir boyut daha kazandırmıştır. Duygusal emeğin kişide uyandırdığı hislerden ziyade karşısındakine dokunan kısmına dikkat çekmiş ve çalışanların duygularını iletme şeklinin hizmetin kalitesini de etkilediğini ifade etmiştir (Öz, 2007: 5-8). Ashforth ve Humphrey (1993: 95-96)'in, Hochschild'in çalışmasına ek olarak katkıları şunlardır:

- Hizmeti alanlar tarafından, çalışanların duygusal emek sergilemelerinin istenen şekilde olup olmadığının tespit edilmesi (uçuş görevlilerinin neşeli ve arkadaş canlısı hissetmesi bekleniyor),

- Beklenen samimi davranışların, çalışanların duygusal davranış kuralları ile özdeşleşmesinin gerekliliğidir (hemşirelerin empatik ve destekleyici hissetmeleri beklenir).

Ashforth ve Humphrey (1993: 97) samimi duygular boyutunu; yüzeysel ve derinlemesine davranış gösteren işgörenlerin belirli bir süre sonunda bu davranış şekline

alışarak çaba göstermeyeceklerini yani bu davranışın alışkanlık haline getirileceğini ifade etmişlerdir. Bazı durumlarda çalışanın ne rol yapması ne de duygularını uyumlu hale getirmesine gerek olmayacağını çünkü çalışanın da gerçek duygularını yaşayabileceği ve bunun “samimi davranış” olduğunu belirtmişlerdir. Kişinin gerçek duyguları ile gösterdiği duyguları ve davranışları arasında bir uyum söz konusuysa doğal davranış türünden bahsedilmektedir (Öz, 2007: 6). Duygusal çaba gösterilirken kişilerarası ilişkilere samimiyet kazandırılmasının yolu sahici duyguların desteklenmesidir. Duygularını bu şekilde gösteren işgören karşısındaki kişilere oynamaz ve pozitif biçimde davranır (Üstün, 2017: 803).

Ashforth ve Humphrey (1993: 98), duygusal emeğin, hizmet sektörüne etkisinin neden önemli olduğunu dört faktöre bağlamaktadır. Birincisi, bir örgütte müşterilerle karşılıklı iletişim halinde olan çalışanlar, örgütle müşteriler arasında köprü görevi yapmaktadır. Yani çalışanlar örgütün dış yüzüdür ve örgütü dışarıya karşı temsil etme sorumlulukları vardır. İkincisi, hizmet aktiviteleri genelde işgörenle müşteri arasında yüz yüze iletişimi içermektedir. Duygusal emek gerektiren işler, müşterilerle yüz yüze veya sözlü iletişimi gerektiren işlerdir. Üçüncüsü, hizmet süreci, müşteriler de bu sürece dahil oldukları için belirsizlik ifade eden bir zaman dilimidir. Hizmeti veren ve alan arasındaki ilişki dinamik ve değişken bir yapıya sahiptir. Dördüncüsü ise hizmet sektöründe müşterilere sunulan şeylerin genelde soyut değerler olmaları; bu yüzden de hizmet kalitesi ölçümünün ve müşteriler tarafından değerlendirilmesinin oldukça zor olmasıdır (Çaldağ, 2010: 9).

2.4.3. Morris ve Feldman’ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği daha önceki araştırmacılardan farklı bir şekilde ele almıştır. Duygusal emeğin önceliklerin ve neden olduğu sonuçlarını inceleyen ilk kişidir. Duygusal emeğin önceliklerin ve sonuçlarını araştırarak, kavramın nicel yapısına

Morris ve Feldman duygusal emeği "hizmet işlemleri sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etme eylemi" olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Araştırmacılar duygusal emeği diğer araştırmacılardan farklı olarak dört alt boyutta ele alınması gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Bu boyutlar:

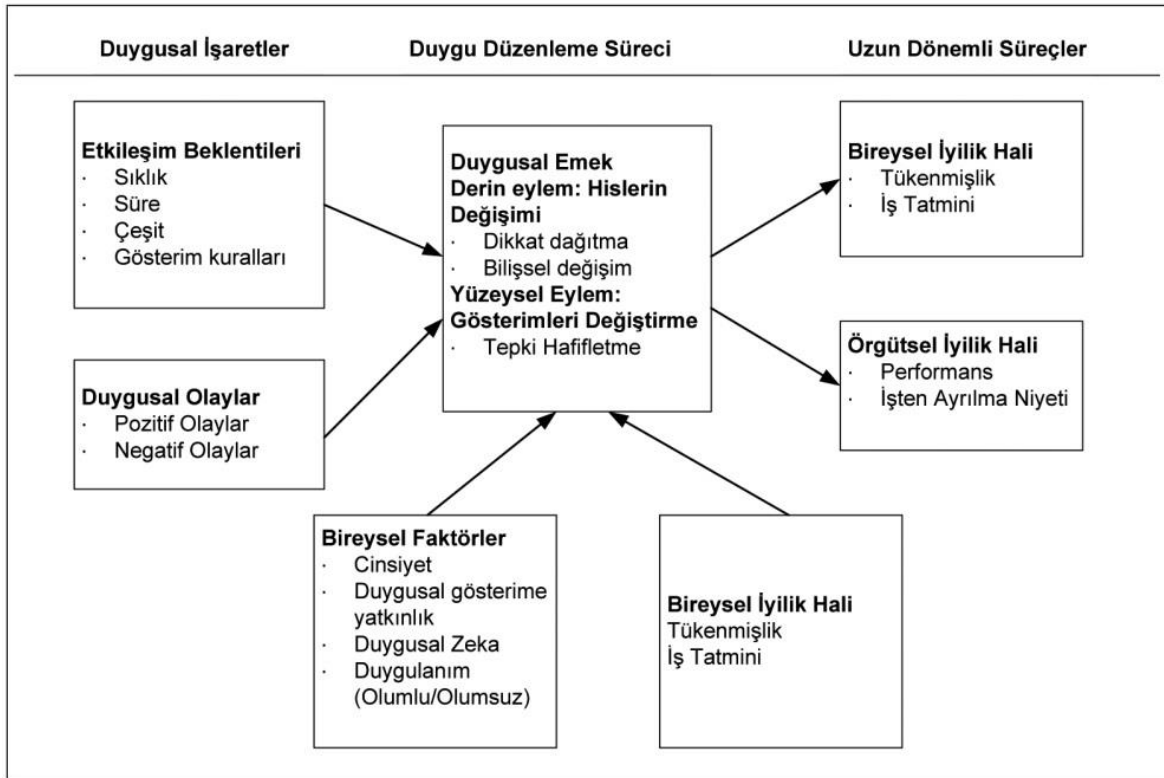
- a) Uygun duygusal hareketin sıklığı
- b) Gerekli sergileme kurallarının dikkat etme
- c) duyguların çeşitliliğinin gösterilmesi
- d) duygusal uyumsuzluktur (Akt. Kaya, 2020: 12)

Duygusal çabanın sıklığı duygusal emeğin temel unsurudur. Ancak duygusal çabanın sıklığı, duyguların kontrol düzeyini ve duygusal emeği göstermekte tek başına yeterli değildir. Bunun için duygusal emeğin yönetilmesin belirtilen diğer üç boyutunda dikkate alınması gerekir. İş yerlerinde çalışanların yerine getirmeleri gereken bazı kurallar belirlenmektedir. Bu kurallar işin, çalışanların ve ortamın özelliklerine göre her örgütte farklılık gösterir. Çalışanlar bu kurallar gereği daha fazla zihinsel ve fiziksel çaba gösterebilirler. Bu durum duygusal emeğe farklı bir boyut kazandırmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989-990).

Araştırmacılar duygu çeşitliliğinin duygusal emek için önemine de vurgu yapmışlardır. Çalışanların sergiledikleri davranışların altındaki duygular durum ve işin yapısına göre farklılık gösterebilmektedir. Çalışanların içinde buldukları durumun gerekliliğine göre farklı duygu tepkileri sergilemelilerdir. Her yeni durum yeni bir emek davranışını gerekli hale getiriyor. Böylece çalışanların psikolojik ve fiziksel girişimlerinde artış meydana geliyor (Mammadov, 2019: 9). Bazı durumlarda örgütün çalışandan istediği davranış türü ile çalışanın içinde bulunduğu duygu durumu aynı olmayabiliyor. Duygusal uyumsuzluk boyutuyla bu duruma dikkat çekilmek istenmiştir. Bu durum diğer araştırmacıların (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hochschild, 1983) belirttikleri yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma alt boyutlarıyla aynı konuyu içermektedir.

2.4.4. Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Grandey (1999: 96-7) duygusal emeği çalışanların kendilerinden beklenen duyguları düzenleyip, sergilemesi için gösterdikleri çabayı duygusal emek olarak tanımlamıştır. Grandey duyguları düzenleyerek duygusal emek gösterildiğini ifade etmiştir. Gross (1998) duyguların öncel odaklı ve tepki odaklı olarak düzenlendiğini belirtmiştir. Duyguların öncel odaklı düzenlenmesi ortam seçme, ortam değiştirme, dikkati düzenleme ve bilişsel değişim olarak dört boyutta ele alınır. Ortam seçme duyguları düzenlemek için belirli yer ve kişilere yakınlaşmak ya da uzaklaşmaktır. Ortam değiştirme istenilen ortamı oluşturmaya çalışmak olarak ifade edilir. Dikkati düzenleme farklı konuları düşünerek kötü konulardan kaçınmaktır. Bilişsel değişim kişinin düşüncelerine bir anlam yükleyip bunları davranışa dönüştürmesidir. Tepki odaklı düzenlemede ise kişi olayda ki gözlediği duygu belirtilerine göre düzenleme yapar (Gross, 1998: 278; Grandey, 2000: 102). Grandey (2000: 110) geliştirmiş olduğu duygusal emek yaklaşımına yönelik model Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Grandey'in Duygusal Emek yaklaşımının Modeli

Kaynak: Grandey 2000: 110

Grandey (2000: 93-95) derinlemesine davranışı öncel odaklı, yüzeysel davranışı ise tepki odaklı duygu düzenlemesi ile bağdaştırmıştır. Grandey'in duygusal emek modeli etkileşim beklentileri, duygusal durumlar, kişisel faktörler, örgütsel faktörler, örgütsel etkiler ve bireysel etkileri içermektedir. Etkileşim beklentilerini süre, sıklık, çeşitlilik ve davranış kuralları olarak ele almıştır. Hizmet alan kişilerin ne kadar süre ve ne sıklıkla görüldüğü etkileşimi artıracığından farklı beklentiler oluşturur. Farklı beklentiler farklı davranışlar gerektirir. Grandey duygusal durumları ise olumlu ve olumsuz durumlar olarak incelemiştir. Olumsuz olayların kişiyi strese götürebileceği belirtilmiştir. Modelde kişisel ve örgütsel faktörler ele alındığında, kişisel faktörlerin cinsiyet, duygusal ifade, duygusal zekâ ve duygulanım olarak incelendiği görülür. Örgütsel faktörler ise otonomi, yöneticilerin desteği ve iş arkadaşlarının desteği olarak incelenmiştir. Grandey otonomisi olmayan çalışanların olumsuz durumlar yaşayacağını, iş arkadaşlarından ve yöneticilerinden destek gören çalışanların ise örgüt olarak olumlu netice göreceğini savunmuştur. Modelde uzun dönem sonuçlarına bakıldığında bireysel etkiler tükenmişlik ve iş doyumunu olarak karşımıza çıkar. Örgütsel etkiler ise performans ve işten uzaklaşma olarak belirtilmiştir (Kaya, 2021: 36-7).

2.5. Duygusal Emeğin Boyutları

Hochschild (1983: 13) duygusal emeği, yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki boyut şeklinde ifade etmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993: 82) ise bu iki boyuta gerçek duyguların ifade edildiği doğal davranış boyutunu da eklemiştir. Grandey (1999: 96) duygusal emek alanındaki yaklaşımları bütünleştirerek, duygu düzenlemesi kavramını yüzeysel ve derin davranış olarak ele almıştır. Aşağıda duygusal emek boyutları; yüzeysel, derin ve doğal davranışlar olmak üzere sınıflandırılmıştır (Akt. Okan, 2019: 16).

2.5.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma, örgütün çalışandan istediği, ancak çalışanın içinden gelmeyen davranışı sergileme durumudur (Kaya ve Sereçoğlu, 2013: 318). Benzer bir tanımla, yüzeysel rol yapma, çalışanın iş yaşamında farklı duygular hissetmesine rağmen yalnızca kendinden beklenen ve istenen duyguları sergilemesi, müşteriyi olumsuz etkileyecek olan duyguları sergilememesidir (Beğenirbaş, 2015: 256-7).

Yüzeysel rol yapma davranışında, çalışanın kurum politikası ve mesleki davranış kuralları gereği hissetmediği duyguyu sergilemesi, hissettiği duyguyu ise bastırması ya da yansıtmaması vardır (Çukur, 2009: 534; Hochschild, 1983: 37). Yüzeysel davranış boyutunda, çalışanın gerçekte duygu hissetmediği söylenemez yalnızca hissettiği ile sergilediği duygular farklıdır (Can-Yalçın, 2012: 7). Yüzeysel rol yapma boyutunda, beden dili göstergeleri dikkat çekmektedir. Bu davranış boyutu çalışanın gülümsemesi, vücut hareketleri, ses tonu gibi davranışlarıyla kendini gösterir (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış, iş görenin hissettiği duygudan bağımsız olarak sadece verdiği tepkiyi ayarlama işidir. Çalışanın gerçekte hissettiği duygu çok farklıdır. Ancak çalışan işinin gereği öznel duygularını değil sadece tutumlarını değiştirir, düzenler ve karşı tarafa gösterir (Dağ, 2021: 19).

Yüzeysel rol yapmada, iş görenin gerçekte ne hissettiği önemsenmez. Bu boyutun odağında yalnızca müşterinin beğenisine uygun olan davranışın sergilenmesi söz konusudur (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Yüzeysel davranışın temel vurgusu, iş görenin sergilediği duygu ile hissettiği duygunun birbirinden tamamen farklı olması üzerinedir (Alemdar, 2019: 62). Örneğin; bir hostesin uçuş esnasında kaygılanmasına rağmen işi gereği gerçek duygularını bastırıp, soğukkanlı davranışlar sergilemesi yüzeysel rol yapmadır. Hostesin gerçek duygusu ile gösterdiği duygu birbirinden tamamen farklıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92; Hochschild, 1983: 107).

Alemdar'a (2019: 63) göre çalışanın iç dünyasındaki duygu ile dışa yansıttığı duygunun bu derece farklı olması hatta arada uçurum olması nedeniyle çalışanda duygusal uyumsuzluğun, kendi içinde bir çelişkinin meydana gelmesi kaçınılmazdır. Çalışan kişi, içinde bulunduğu bu durumu bir nevi samimiyetsizlik veya ikiyüzlülük şeklinde algılayabilir (Grandey, 2003: 87). Daha önce yapılan araştırmalarda, çalışan bireylerde, yüzeysel rol yapma davranışının iş doyumunu ve memnuniyet düzeyini azalttığı; stres ve tükenmeyi artırdığı sonucunda elde edilmiştir (Becker, Cropanzano, Wagoner ve Keplinger, 2018: 9).

2.5.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma, kişinin hissettiği ve örgütün kendisinden beklediği duyguları arasında uyumsuzluk var olduğunda kişinin çaba sarf etmesi, hatta anılarından ve deneyimlerinden yardım alarak beklenen şekilde düzenlemesidir (Lin-Chu ve Hei, 2002: 19-20). Derinden rol yapmayla kişi asıl duygularını kendisinden istenen davranışlarla bütünleştirmeye çabalamaktadır. Kısacası çalışan, sergilemek zorunda olduğu duyguyu kendisi deneyimlemeye, yaşamaya, içselleştirmeye uğraşmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 226).

Kişilerin çalışma sahasındaki davranışları her zaman yüzeysel değildir. Çalışan derinden rol yaparak bir oyuncudan da ileri yani karakterin aslı gibi davrandığında etrafına gerçek duygular (coşku, sevinç, mutluluk vb.) yaşadığını yansıtabilir (Öngöre, 2016: 1164). Bu durum karşısındaki samimi görünmesini sağlayacaktır.

2.5.3. Doğal Duygular

Ashforth ve Humphrey'e (1993: 94) göre samimi davranış duyguların içinden geldiği gibi ifade edilmesidir. Doğal duygular, çalışanların işleri gereği sergilemek durumunda olduklarını gerçekten hissediyor olmalarıdır. Bireyin her daim rol yapmalarına gerek olmalıdır. Bazı zamanlarda gerçek duygular ile sergilenmesi gerekenler aynı olabilmektedir.

Çalışanın işi gereği sergilemek zorunda olduğu durumun, gerçek duygularıyla örtüşmesinde fazladan çaba harcamayacaktır. Örneğin ürettiği üründen veya sunduğu hizmetten emin olan bir kişi bunu sunmada zorlanmayacaktır. Ancak sunduğu ürün veya hizmetten emin olmayan bireylerin doğal duyguları ile sergiledikleri roller arasında farklılıklar olacağından zorluk yaşayacaklardır (Chu, 2002: 20; Yetim ve Erigüç, 2019: 227).

2.5. Duygusal Emegin Sonuçları

Ashforth ve Humphrey (1993: 89) duygusal emek için, "iki tarafı keskin kılıç" olarak ifade eder. Bir yandan işgörenlerin örgütçe belirlenen davranış çerçevesi içerisinde

davranmasının görev performansını arttırması diğer yandan örgütlerin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla çalışanlardan beklenmedik taleplerde bulunması görev performansını olumsuz etkilemektedir (Kocabaş, 2014: 20). Duygusal emek davranışının olumlu ve olumsuz sonuçları aşağıda açıklanmıştır.

2.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Derinden rol yapma çalışanların performanslarını arttırmakta, çalışanlar ile hizmet alanlar arasında olumlu bir iletişimin oluşmasını sağlamaktadır. Derinden rol yapma yüzeysel rol yapmaya oranla daha fazla çaba gerektirmesine karşın, derinden rol yapan çalışanların ifade ve davranışları hizmet alanlar tarafından daha gerçekçi olarak algılanmaktadır (Grandey, 2000: 103).

Ashforth ve Humphrey tarafından ortaya atılan doğal duyguların sergilenmesi derinden veya yüzeysel rol yapmaya oranla daha az çaba gerektirmektedir. Duygusal emek karşılıklı ilişkileri düzenleyerek, kişiler arası sorunların çözümünde rol oynamaktadır. Kişinin kendine olan güveninin sağlanması, korunması ve arttırılmasını sağlayabilmektedir. Yani kişinin öz yeterlilik kazanmasını desteklemektedir. Duygusal emek davranışları, kurumlar ile ilgili olumlu imajın oluşmasını sağlarken, hizmet alanlarda da olumlu duygu ve düşüncelerin oluşmasına da olanak sağlamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Buna göre doğal davranışlar ve derinden rol yapma davranışlarının hem çalışanlar hem de hizmet alanlar üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu söylenebilir.

2.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları

Araştırmacılar daha çok duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkisiyle ilgilenmişlerdir. Duygusal emeğin kişide neden olduğu olumsuz sonuçlar olarak; özsaygıda azalma, depresyon, sinizm, işe yabancılaşma, bireyin kendine yabancılaşması şeklinde sıralanmıştır (Kocabaş, 2014: 20). Tükenmişlik, daha çok kişilerarası ilişkilerin çokça yaşandığı iş ortamlarında görülmektedir. İlk olarak sağlık ve sosyal hizmet sahalarında dikkat çekmiştir. Freudenberg, sağlık profesyonellerinde yaşanan stres, yorgunluk, mutsuzluk gibi iş den ayrılmaya kadar götüren durumu ifade etmek için tükenme kavramına dikkat çekmiştir. Maslach ve Jackson (1981)' da bu kavramı geliştirmiştir. Enerji düşüklüğü, motivasyon eksikliği, etrafındakilere karşı negatif düşünceler tükenmişliğin en belirgin özelliklerindedir (Çaldağ, 2010: 44).

Tükenmişlik, özellikle işi gereği yüz yüze çalışmak zorunda olanlarda meydana gelen sinizm ya da duygusal tükenme kaynaklı bir sendromdur. Çalışanın duygusal tükenmişlik hissinin baş göstermesi, müşterilere negatif, dalgacı tavırlar sergileme,

mutsuzluk, işinde kendini yetenekli ve yeterli görememe düşüncesinin oluşması ile karakterize bir durumdur (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 167).

Duygusal tükenmişlik, oldukça komplike bir sürecin dikkat çeken ve en çok araştırılan tükenmişlik boyutudur. Duygusal tükenme “kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı” ifade etmektedir. Tükenmişliğin stres boyutunu yansıtmaktadır (Bozkurt ve Gürel, 2016: 137).

Tükenmişlik, iş ortamından uzaklaşılmasına yönelik iş sahasında bulunmama, görevden ayrılma düşüncesi ve işten ayrılma davranışı gibi pek çok davranışla bağdaştırılmaktadır. Çalışanlar için tükenmişlik üretkenliğin ve verimin azalmasına sebep olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, tükenmişlik iş tatminsizliği, çalışma ve örgüte bağlılığın azalması gibi sonuçları doğurmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011: 187).

Hochschild (1983: 23), duygusal emeğin kişinin stresini arttırdığını bunu da tükenmişliğin takip edeceğini belirtmiştir. Totterdell ve Holman (2003) gerçekleştirdikleri araştırmada duygusal emeğin, kişilerde hissizleşmeyi meydana getirdiğini bununda duygusal tükenmeye sebep olduğunu saptamışlardır. Morris ve Feldman (1996: 997) ile Abraham (2000) yaşanan bu duygusal çelişkinin tükenmişliği artırdığına, iş tatmininin ise azalmasına yol açtığını saptamışlardır (Bozkurt ve Gürel, 2016: 137).

İş doyumunu, bireyin yapmış olduğu işine karşı pozitif duygu ve düşüncelere sahip olmasıdır. Çalışanlar, iş sahasında zamanla şahsi birtakım duygu ve tutumlar geliştirirler. İşgörenlerin yaşadıkları tecrübeler sonucunda işlerine karşı ruhsal durumu pozitif ise işten doyum sağladığını; olumsuz ise doyum sağlayamadığını ifade edebiliriz. Örgütsel birtakım etmenlerde iş doyumunu etkilemektedir. Bunlar; ücret, fiziksel çalışma koşulları, terfi koşulları, yönetici ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler, iş güvenliği şeklinde sıralanabilir (Köksel, 2009: 48-49).

Hochschild (1983: 24-5), kişilerin hissettiğinden başka davranmasının iş doyumunu olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmiştir. Bu görüşü destekleyen araştırmacılar da olmuştur. Morris ve Feldman (1996: 996), yüzeysel rol yapmanın iş doyumunu düşürdüğünü tespit etmişlerdir. Grandey (1999: 98-101), yüzeysel ve derinlemesine davranışın iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Ruther ve Fielding (1998)'in gardiyanlar ile gerçekleştirdiği çalışmada, yüzeysel davranışın iş doyumunu olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır (Kocabaş, 2014: 21).

Çalışanların hizmet kalitesini arttırmak için standart davranış kalıpları içerisinde davranmasının örgütün işgörenleri rahatça denetleyebilmesi açısından kolaylık sağlamaktadır. Fakat işgörenlerin sürekli tekdüze davranış modeli sergilemek zorunda kalması, kişinin doğal davranmasını engellemektedir. Yapılmış olan çalışmalar, kişinin gerçekte hissettiğinden farklı davranması nedeniyle bir süre sonra kişinin gerçekte hissettiği duygulardan uzaklaştığını ve yabancılaştığını göstermektedir. Kendisine ve mesleğine yabancılaşan kişilerin bir süre sonra depresyona girdikleri, uyuşturucu ve alkol bağımlısı oldukları gözlenmiştir (Kocabaş, 2014: 22).

Hizmet çalışanları, işin gereklerini yerine getirirken daha fazla duygusal emek davranışı gerektirdiği düşüncesiyle ve duygusal davranış kurallarının da baskıcı etkisiyle yüzeysel davranma yolunu seçecektir. Bu da çalışanlarda fiziksel ve ruhsal olumsuzlukları beraberinde getirecektir. Böyle bir çalışma ortamında iş yapma istekleri azalacak ve bu yüzden kurumdan ayrılma niyetleri artacaktır (Ayana, 2016: 29).

2.6. Duygusal Emekle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Duygusal emek bireylerin iş yaşamında duygusal anlamda sarf ettikleri çabadır. Bu çaba kişinin, işin, çalışma ortamının ve çalışma grubunun özelliklerinden etkilenir ve farklılık gösterir (Ashford ve Humprey, 1993). Literatürde duygusal emek kavramı farklı açılardan değerlendirilmiş ve ilişkili olduğu alanlar incelenmiştir. Duygusal emekle ilgili yapılmış olan çalışmalar çalışmanın devamında verilmiştir.

2.6.1. Duygusal Emek ile İlgili Yurtiçinde Yapılmış Çalışmalar

Çağlayan'ın (2019) Yalaova İli'ndeki sağlık kuruluşlarında görev yapan 232 sağlık personeliyle gerçekleştirdiği çalışmasında; sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin ve demografik değişkenlere göre farklılık gösterme durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda sağlık çalışanlarının çoğunun duygusal emek davranışını sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının duygusal emeğin alt boyutlarından olan samimi davranışı daha fazla sergiledikleri belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin çalışılan kurum, medeni durum değişkenlerine anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış alt boyutun da anlamlılık bulunmuş ve bu farklılığın 41-45 yaş aralığındaki çalışanlar ile 56-60 yaş aralığındaki arasında olduğu görülmüştür. Derinlemesine davranış alt boyutunda anlamlılık tespit edilmiş ve bu farklılığın 36-40 yaş aralığındaki çalışanlar ile 51-55 yaş aralığındaki yaş grupları arasında olduğu görülmüştür. Samimi davranışta anlamlı farklılık oluşmuş ve buna göre

kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha samimi davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Yüzeysel rol yapma alt boyutunda meslekte çalışma süresine göre anlamlı farklılık bulunmuş ve 15-20 yıldır meslekte çalışanların 1 yıldan az çalışanlara oranla yüzeysel rol yapma düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Okan'ın (2019) hemşireleri dahil ettiği çalışmasında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'ndeki hemşirelerin duygusal emek algılarının örgütsel sinizmlerine etkisini konu almıştır. Çalışma sonucunda, hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin örgütsel sinizme anlamlı etkisinin olmadığını saptanmıştır. Ancak duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutunun örgütsel sinizmi pozitif yönde, anlamlı düzeyde etkilediği belirlenmiştir. Doğal duygular alt boyutu ise örgütsel sinizmi negatif yönde, anlamlı düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Derinden rol yapma alt boyutu ile örgütsel sinizim arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin demografik değişkenlerine (cinsiyet, yaş, çalışma yılı, aylık gelir, haftalık çalışma süresi ve idari görev) göre farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Kaya'nın (2020) Kayseri Erciyes Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 274 hemşireyi dahil ettiği çalışmasında; örgütsel sessizlik düzeyinin duygusal emek üzerine etkisini konu alınmıştır. Çalışma sonucunda; hemşirelerin duygusal emek sergileme düzeylerinin cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, yaşa, çalışılan bölüme, çalışma şekline, mesleğini isteyerek seçme durumuna, nöbet tutma sıklığına, meslekte çalışma süresine ve kurumda çalışma süresi değişkenlerine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış ve duygusal çaba alt boyutlarında bugün olsa bu mesleği tekrar seçmezdim diyenlerin puanları, seçmezdim diyenlere oranla daha yüksek bulunmuştur. Mesleği bırakmayı düşünen hemşirelerin, bırakmayı düşünmeyenlere oranla yüzeysel davranış, duygusal çaba ve gerçek duyguları bastırma alt boyutlarında daha yüksek puana sahip oldukları tespit edilmiştir.

Kilerci (2020) İstanbul'daki yoğun bakım servislerinde görev yapan 200 sağlık çalışanını dahil ettiği çalışmasında; çalışanların çalışan benlik saygısı, tükenmişlik ve duygusal emek düzeylerini belirlemeyi ve aralarındaki ilişkiyi belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda, sağlık çalışanlarının yüksek benlik saygısına sahip olduğu görülmüştür. Özgüvene sahip çalışanlarda, benlik saygısı daha fazla bulunmuştur. Yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının benlik saygısına sahip olması, gerekli kararların alınmasında önem arzettiği ifade edilmiştir. Benlik saygısı ile tükenmişlik hissi arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlılık tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik hisleri ve benlik

saygısı düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını ancak erkek sağlık çalışanlarının kadınlara oranla duygusal emek sergileme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının duygusal emek ve benlik saygılarının yaşa göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve duygusal emek düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik, duygusal emek ve benlik saygılarının eğitim düzeyi, kıdem ve aylık gelir düzeyine göre farklılaşmadığı bulunmuştur.

Kaya (2021) İstanbul'da bir eğitim araştırma hastanesinde yataklı servislerde görev yapan 166 hemşirenin dahil ettiği çalışmada; hemşirelerin duygusal emek düzeylerini etkileyen bireysel ve mesleki faktörleri incelemeyi amaçlanmıştır. Çalışmada hemşirelerin duygusal emek düzeyleri yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin duygusal emek sergileme düzeyleri cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi bireysel faktörlere göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Hemşirelerin duygusal emek sergileme düzeyleri kadro durumu, çalışma yılı, mesleği seçme durumu, işten memnun olma durumu, birimi seçme durumu, çalışma şekli gibi mesleki faktörlere göre de farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Urnek (2021) Konya İli'ndeki Meram ve Selçuk Tıp Fakültesi Hastanelerinde görev yapan 493 hemşireyi dahil ettiği çalışmada, merhamet yorgunluğunu ve duygusal emek ilişkisini konu almıştır. Çalışma sonucunda, duygusal emek ile merhamet yorgunluğu arasında pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Duygusal emek ve merhamet yorgunluğu düzeyleri cinsiyet, medeni durumu, çalışılan kurum, çalışma statüsü, yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu, hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Duygusal emeğin ve alt boyutlarının çalışma pozisyonuna göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Merhamet yorgunluğu ve ikincil travma alt boyutlarında sorumlu hemşirelerin servis hemşirelerine oranla puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmişken, tükenmişlik alt boyutunda anlamlı farklılık belirlenmemiştir. Sadece gündüz çalışanların, vardiyeli çalışanlara oranla duygusal emek ve yüzeysel rol yapma ve doğal duygu sergileme düzeyleri daha yüksek bulunmuşken, derinden rol yapma alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmamıştır. Duygusal emek ölçeği ve doğal duygu alt boyutu çalışılan birime göre anlamlı farklılık göstermiştir.

2.6.2. Duygusal Emek ile İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar

Jeung, Kim ve Chang'in (2018) yapmış oldukları çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik ile ilgili bir literatür taramasını amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda duygusal

emeğin çalışanlarda tükenmişliğe neden olan bir iş stresi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ile tükenmişlik, psikolojik sıkıntı ve depresyon gibi sağlık sonuçları arasındaki ilişkileri anlamak için öz-yeterlik gibi kişilik özelliklerinin daha fazla incelenmesi gerektiği önerilmiştir.

Kim'in (2020) çalışmasında, duygusal emek stratejileri, duygusal emekten kaynaklanan stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi konu almışlardır. Çalışma sonucunda yüzeysel rol yapmanın stres ve tükenmişlik ile pozitif, derinden rol yapmanın tükenmişlik ile negative, doğal duyguların stress ve tükenmişlik ile negative ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış, tükenmişlik ile doğrudan ilişkili olmasa da, stres yoluyla dolaylı olarak ilişkilendirilmiştir. Yüzeysel davranışların hemşirelerin tükenmişliğine katkıda bulunabileceği ve doğal olarak hissedilen duyguların hemşirelerin tükenmişliğini azaltacağı tespit edilmiştir.

Zaghini ve diğ.'nin (2020) yapmış oldukları çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide mesleki stresin rolünü konu almışlardır. Çalışmada yüksek düzeyde duygusal emek ve işle ilgili stresin hemşirelerde tükenmişlik sendromuna neden olduğu tespit edilmiştir. Onkoloji bölümünde çalışan hemşirelerin diğer alanlarda çalışanlara oranla duygusal emek davranışı sergilemede daha fazla baskı hissettikleri belirlenmiştir. Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide işle ilgili stresin aracı rol üstlendiği görülmüştür.

2.7. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki

Mammadov'un (2019) Samsun ilindeki restoranlarda çalışanlarla yürüttüğü çalışmasında, çalışanların duygusal zekâ davranışlarının ve duygusal emek davranışlarının demografik özelliklerine göre farklılaşma durumunu konu almıştır. Çalışma sonucunda; duygusal zekânın alt boyutları olan kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi alt boyutları ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Özel sektör çalışanlarının duygusal zekâ boyutlarını algılama düzeyleri duygusal emek algılarının %29,8'lik kısmını açıklayabildiği tespit edilmiştir. Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi boyutlarında cinsiyete göre farklılık bulunmuştur ve erkek çalışanların puanları, kadınlara oranla daha yüksek bulunmuştur. Başkalarının duygularını değerlendirmede de anlamlı farklılık bulunmuştur ve kadınların başkalarının duygularını değerlendirme de iyi oldukları görüşüne erkeklerden daha fazla

katılımları tespit edilmiştir. Duygusal emek algılarında cinsiyete, medeni duruma, yaşa, eğitim durumuna ve mevcut çalışılan işletmede çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur. Duygusal emek algısı meslekte çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiş. Buna göre bir yıldan az süredir meslekte çalışanların duygusal emek puanlarının, 10 yıldan daha fazla süredir meslekte yer alanlardan anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir.

Şahin'in (2019) İstanbul'daki 10 kamu hastanesinde görev yapan 343 hemşire ile gerçekleştirdiği çalışmasında; hemşirelerin duygusal emek ve duygusal zekâ düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışanların yaşlarına göre duygusal emek ile rol yapma ve derinlemesine davranma alt boyutlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bastırma alt boyutunda ise genel olarak yaş arttıkça duyguların daha çok bastırıldığı tespit edilmiştir. Çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal emek ve rol yapma ile derinlemesine davranma alt boyutlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bunun yanısıra erkek çalışanların kadınlara oranla duygularını bastırmaya daha çok yatkın oldukları tespit edilmiştir. Eğitim durumu ve birimde çalışma süresi değişkenlerine göre duygusal emek ve tüm alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Çalışanların medeni durumlarına göre duygusal emek ve rol yapma ile derinlemesine davranma alt boyutlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir. Ayrıca bekarların evlilere oranla duygularını bastırmaya daha yatkın oldukları bulunmuştur. Çalışanların mesleki deneyim sürelerine göre duygusal emek ve rol yapma ile derinlemesine davranma alt boyutlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir. Duygularını bastırma alt boyutunda 6-10 yıl ve 16 yıl ve daha fazla çalışma süresine sahip çalışanların, 1-5 yıl ve 11-15 yıl arası çalışma süresine sahip çalışanlara oranla puanları daha düşük bulunmuştur. Çalışanların mesleki deneyim sürelerine göre duygusal emek ve derinlemesine davranma alt boyutunun farklılaşmadığı belirlenmiştir. Acil serviste çalışanların, cerrahi birimlerde ve diğer birimlerde çalışanlara oranla duygularını bastırmaya daha yatkın oldukları tespit edilmiştir.

Akın-Karabulut (2021) Giresun ilindeki özel bir hastanede görev yapan yardımcı sağlık personeliyle yapmış olduğu çalışmasında, duygusal zekânın duygusal emek davranışlarına etkisini konu almıştır. Çalışma sonucunda Duygusal zekânın tüm altboyutlarının duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu duygusal emeğin derinden davranma alt boyutuna anlamlı düzeyde etki ettiği belirlenmiştir. Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutunun duygusal emeğin doğal davranışa anlamlı düzeyde etkilediği bulunmuştur.

Gösterit'in (2022) Karadeniz Ereğli Devlet Hastanesi'nde çalışan hemşirelerle yürüttüğü çalışmada; duygusal emek, duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma sonucunda hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri yüksek bulunmuştur. Duygusal emek olarak duygusal çaba gösterdikleri belirlenmiştir. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin düşük, kişisel başarı algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Erkeklerin kadın çalışanlara oranla kişisel başarı düzeylerini daha yüksek algıladıkları görülmüştür. Genel olarak çalışanlarda yaş arttıkça duygusal emek davranışını daha fazla sergiledikleri ve duygusal tükenmişlik düzeyinin düştüğü belirlenmiştir. Lise ve önlisans mezunlarının lisans mezunlarına oranla kendi duygularını değerlendirebilme de daha iyi oldukları bulunmuştur. Eğitim düzeyi arttıkça çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını kontrol düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünyada hizmet sektörünün payı giderek artmaktadır. Sağlık alanı da hizmet sektörünün bir parçasıdır. Son yıllarda çalışanların iş yaşamlarına etki eden etmenlerden birisi de duygusal zekâ olmuştur (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174). Duygusal zekâ, bireyin sahip olduğu zekâ potansiyelinin farkında olarak bunu ortaya çıkarabileceğini ve doğru şekilde nasıl kullanabileceğini gösteren, duygularını anlama, tanıma ve duygularını etkili bir şekilde kontrol edebilme yeteneğidir (Arslan vd., 2013: 169).

Birey duygusal zekâsı ile kendi duygularını ve karşısındaki kişilerin duygularını anlayarak, onları yön verebilmektedir. Başarılı bir grup çalışmasında duygusal zekadan yararlanılmaktadır. Duygusal zekâ çalışma yaşamında üzerinde durulması gereken ve çalışanların bu konuda eğitilmesi gereken bir etmendir (Doğan ve Şahin, 2007: 225). Duygusal zekâsı gelişmiş kişiler iş yaşamlarında daha yaratıcı, çözüm odaklı ve başarılıdır.

Duygusal zekâ, çalışma ortamında moral ve motivasyonu artırarak kaliteli hizmetin ortaya çıkmasını ve çalışma ortamında oluşacak problemlerin en aza inmesini sağlar. Kişiler duygusal zekayla, güçlü ilişkiler kurabilmekte, kariyerlerini geliştirmekte ve kişisel hedeflerine ulaşabilmektedir. Çoğu hizmet sektörlerinde olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanlar, çalışırken bedensel, duygusal ve zihinsel olarak enerji harcamaktadırlar. Bu nedenle sağlık alanında çalışanlar duygusal emeğini yansıtır. Sağlık çalışanlarının kendilerinden istenilen duyguları ortaya koyması diğer bir ifadeyle duygusal emek göstermesi istenmektedir. Sağlık hizmetleri bağlamında duygusal emek, şefkatli bakım sunmanın doğası ve etkisine ilişkin fikir edinmek için kullanılmıştır. Sağlık hizmetlerinde çalışmak ödüllendirici ve tatmin edici olsa da duygusal olarak zorlu ve stresli olabilmektedir. Sağlık sektöründe çalışanların duygusal zekâ kavramı ile ilişkilendirildiğinde hastalar ile iletişim kurmak ve ekip çalışması ile hizmet sunulması nedeni ile önem arz etmektedir. Sağlık çalışanlarının, duygularının farkında olan ve duygularını yöneten, empati gösteren, kendi kendini motive eden kişiler olması gerekmektedir. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılması önem taşımaktadır.

Çalışmanın konusu; duygusal memek ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu konu çerçevesinde duygusal zekâ ile duygusal emek kavramları ilişkilendirilecektir. Bu çalışma, sağlık sektöründe çalışanların görevlerini yerine getirirken gösterdikleri duygusal emek ile duygusal zekâları arasındaki ilişki düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma yapılacaktır. Bu çalışma sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki durumunu belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

3.2. Çalışmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan bu çalışmanın evrenini Pamukkale Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesi'nde görev yapan sağlık çalışanları (2862) oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini belirlemede kolayda örneklem metodu kullanılmıştır. Dijital ortamda hazırlanan anket formları, sosyal mecralar kullanılarak sağlık çalışanlarına ulaştırılmıştır. Geri dönüş sağlayan 356 katılımcıdan 30 tanesi standart hataya neden olmasından dolayı (tamamı 1, tamamı 5 gibi cevaplar verdikleri için) çalışma dışı bırakılmıştır. Geri kalan 326 katılımcıdan elde edilen veriler değerlendirmeye alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezleri ilgili çalışmalar incelenerek hazırlanmış ve alternatif hipotezler aşağıdaki gibi kurulmuştur (Akın-Karabulut, 2021: 44-54; Karakış, 2020: 46-47; Mammadov, 2019: 57-60; Şahin, 2019: 62-63).

H₁: Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₂: Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₃: Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₄: Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₅: Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₆: Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₇: Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₈: Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₉: Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₁₀: Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₁₁: Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₁₂: Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

H₁₃: Duygusal zeka ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

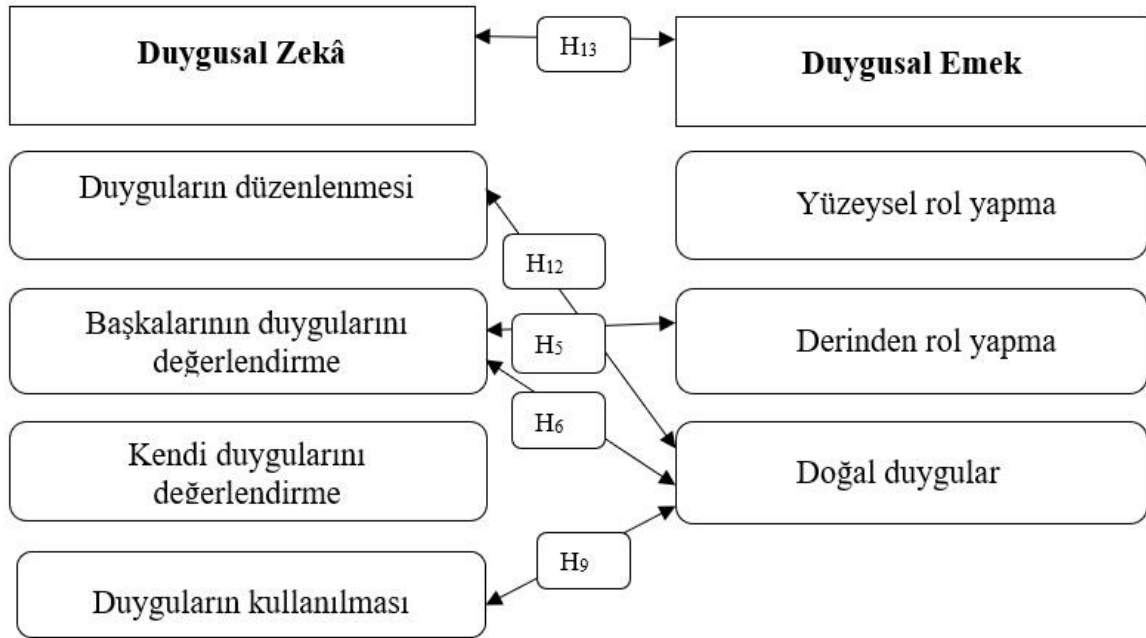
Çalışmada nicel bir yöntem olan anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın katılımcıları Pamukkale Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan sağlık personellerinden oluşmaktadır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik sorular, ikinci bölüm duygusal zekâ ve üçüncü bölüm duygusal emektir. Araştırma kapsamında Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen ve Atilla (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan ölçek tercih edilmiştir. Bu ölçek 16 madde ve dört boyuttan oluşmaktadır. Duygusal Zekâ Ölçeğinde (DZÖ) yer alan boyutlar şunlardır. Kendi duygularını değerlendirme boyutu, başkalarının duygularını değerlendirme boyutu, duyguların kullanılması boyutu, duyguların düzenlenmesi boyutudur. Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) olarak Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003: 91) ve Kruml ve Geddes'in (2000: 42) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek, yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal (samimi) davranış olmak üzere üç boyutu ve 13 maddeyi içermektedir. Analizler istatistiksel bir değerlendirme programı olan SPSS ile yapılmıştır.

Güvenirlilik ve geçerlilik analizi yapılacak ve demografik değişkenler ile verilen cevaplar arasında anova ve t testi, sonrasında boyutlar arası ilişki için korelasyon analizi yapılmıştır.

Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılacaktır. Çalışma için Pamukkale Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu ile Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Müdürlüğü'nden 15.11.2021-E-129292 tarihli ve sayılı izin alınmıştır (Ek 2).

3.5. Araştırmanın Modeli

Sağlık çalışanlarından toplanan verilere göre oluşturulan model aşağıda verilmiştir. Modelde Duygusal zekâ alt boyutları ile duygusal emek alt boyutları arasındaki ilişki yer almaktadır.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

3.6. Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen veriler, SPSS (22.0) (Statistical Package for Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Çalışma verilerinin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için normal dağılım analizi yapılmış ve Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Normal Dağılım Analizi

		n	Skewness	Kurtosis
Duygusal Zekâ	Duyguların Düzenlenmesi boyutu	326	-0,390	-0,154
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	326	-0,210	0,087
	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	326	-0,639	1,023
	Duyguların Kullanılması boyutu	326	-0,452	0,327
Duygusal Emek	Yuzeysel Rol Yapma	326	0,218	-0,713
	Derinden Rol Yapma	326	-0,252	-0,628
	Doğal Duygular	326	-0,631	0,454

Tablo 3'e göre elde edilen sonuçlara bakıldığında skewness (basıklık) ve (kurtosis) çarpıklık değerlerinin "+- 2" aralığında olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara bağlı olarak parametrik analizlerinin yapılmasına karar verilmiştir (George ve Mallery, 2019: 114).

- Duygusal Zekâ ve alt boyutları ile duygusal emek ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır.

- Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal amak alt boyutlarının cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterme durumunu incelemek için T Testi, yaş, eğitim düzeyi, maaş, meslekte çalışma yılı ve meslek değişkenine göre farklılaşma durumlarını incelemek için Tek Yönlü Varyans (Anova) test kullanılmıştır. Bu test sonucu anlamlı farklılık olduğu durumlarda anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğu belirlemek için Tukey HSD testinden yararlanılmıştır.

3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri

Bir ölçek yardımı ile toplanan verilerin güvenirliliği, ölçmek istenilen verilerin tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçülebilmesidir. Ölçek güvenirlilik düzeyinin yüksek olması, ulaşılan sonuçların o düzeyde güvenilir olduğunu gösterir. Cronbach alfa likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır. Bu çalışmada da ölçeğin Cronbach alfa değerlerine bakılmış ve Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Araştırma Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi

		Soru sayısı	Chronbach Alfa
Duygusal Zekâ	Duyguların Düzenlenmesi boyutu	4	0,850
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	4	0,730
	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	4	0,809
	Duyguların Kullanılması boyutu	4	0,761
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	6	0,893
	Derinden Rol Yapma	4	0,886
	Doğal Duygular	3	0,762

Duygusal Zekâ ölçeğinin Duyguların düzenlenmesi (0,850) ve kendi duygularını değerlendirme (0,809) alt boyutlarının yüksek seviyede güvenilir, başkalarının duygularını değerlendirme (0,730) ve duyguların kullanılması (0,761) alt boyutlarının oldukça güvenilir olduğu belirlenmiştir. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma (0,893) ve derinden rol yapma (0,886) alt boyutlarının yüksek seviyede güvenilir, doğal duygular alt boyutunun (0,762) ise oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizleri

Geçerlilik analizi bir ölçeğin veya testin ölçmek istenilen veriyi ölçme derecesini gösterir. Geçerlilik analizi ile ölçekte yer alan maddelerin, amaçlanan sonuçların elde edilip edilemeyeceğini ortaya çıkarır. Sistemik ve tesadüfi hata minimum durumdaysa, ölçek geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir (Çoşkun vd., 2017: 130). Verilerin faktör analizine uygunluğunu bakmak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem testi ile Bartlett küresellik testleri yapılmıştır. Bu testler sonucunda her iki ölçeğin faktör analizi yapılmaya uygun olduğu belirlenmiştir. Faktör analizinde ölçeğin maddelerinin aldığı değer 0,30'un üzerinde olması beklenir. Eğer değer 0,30'un altında çıkarsa maddenin ölçekten çıkarılması gerekir (Şencan, 2005: 112).

3.8.1. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik Analizi

Duygusal Zekâ Ölçeğine uygulanan KMO ve Bartlett analizleri sonrasında KMO değeri 0,808 ve Bartlett küresellik testinin anlamlılık düzeyi (Sig./p) 0,000 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre duygusal zekâ ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Ölçeğin KMO ve Bartlett testlerinin analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Duygusal Zekâ Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Analizi

Duygusal Zekâ Ölçeği		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,808
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1976,056
	df	120
	Sig. (p)	,000

Duygusal zekâ ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin dört faktörde ayrıştığı görülmüştür. Ölçeğin açıklayıcı faktör analizi Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Duygusal Zekâ Ölçeği	1	2	3	4
1. Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.		0,776		
2. Duygularımı iyi anlayabilirim.		0,800		
3. Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.		0,820		
4. Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.		0,719		
5. Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.				0,689
6. Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.				0,755
7. Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır.				0,701
8. Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.				0,749
9. Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.			0,682	
10. Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.			0,671	
11. İç motivasyonum yüksektir.			0,733	
12. En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.			0,822	
13. Sınırlarıma hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.	0,821			
14. Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.	0,817			
15. Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.	0,796			
16. Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.	0,811			
Açıklanan Toplam Varyans	3,245	3,115	2,908	2,894

Tablo 6'daki değerlere göre tüm maddelerin faktör değerlerinin 0,30'un üzerinde olduğu görülmüştür. Analiz sonucunda açıklama varyans toplamı düzeyinin %63 olduğu tespit edildiğinden ölçeğin geçerli olduğu görülmüştür.

3.8.2. Duygusal Emek Ölçeğinin Geçerlilik Analizi

Duygusal Zekâ Ölçeğine uygulanan KMO ve Bartlett analizleri sonrasında KMO değeri 0,827 ve Bartlett küresellik testinin anlamlılık düzeyi (Sig./p) 0,000 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre duygusal emek ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Ölçeğin KMO ve Bartlett testlerinin analiz sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeğinin KMO ve Bartlett Testi Analizi

Duygusal Emek Ölçeği		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,827
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2310,585
	df	78
	Sig. (p)	,000

Duygusal emek ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin üç faktör çıktığı görülmüştür. Ölçeğin açıklayıcı faktör analizi Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Duygusal Emek Ölçeği	1	2	3
1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	0,788		
2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	0,813		
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	0,788		
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranırım.	0,806		
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,810		
6. Hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,763		
7. Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.		0,799	
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		0,872	
9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.		0,895	
10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.		0,830	
11. Hastalara sergilediğim duygular samimidir.			0,811
12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.			0,845
13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.			0,779
Açıklanan Toplam Varyans	4,769	3,396	2,435

Tablo 8’deki değerlere göre tüm maddelerin faktör değerlerinin 0,30’un üzerinde olduğu görülmüştür. Analiz sonucunda açıklama varyans toplamı düzeyinin %69 olduğu tespit edildiğinden ölçeğin geçerli olduğu görülmüştür.

3.9. Araştırmanın Demografik Bulguları

Bu çalışmada kullanılan demografik değişkenler cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, aylık gelir düzeyi, meslekte çalışma yılı ve meslekten oluşmaktadır. Kullanılan demografik değişkenlerin dağılımını belirlemek için frekans analizi yapılmıştır ve Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Katılımcılara İlişkin Demografik Bulgular

Demografik değişkenler	n	%	
Cinsiyet	Kadın	216	66,3
	Erkek	110	33,7
Yaş	27 yaş ve altı	83	25,5
	28-35 yıl arası	87	26,7
	36-41 yaş arası	71	21,8
	42 yaş ve üstü	85	26,1
Medeni Durum	Bekâr	118	36,2
	Evli	208	63,8
Eğitim Durumu	Lise	51	15,6
	Önlisans	61	18,7
	Lisans	127	39,0
	Lisansüstü	27	8,3
Aylık gelir düzeyi	Doktor	60	18,4
	2.500- 4.000 TL	115	35,3
	4.001- 6.000 TL	118	36,2
	6.001- 10.000 TL	32	9,8
Meslekteki Çalışma Yılı	10.000 TL üzeri	61	18,7
	3 yıl ve altı	84	25,8
	4-10 yıl arası	95	29,1
	11-16 yıl arası	65	19,9
Meslek	17 yıl ve üstü	82	25,2
	Destek Personeli	51	15,6
	Tıbbi Sekreter	81	24,8
	Hemşire	103	31,6
Meslek	Doktor	61	18,7
	Sağlık Teknikeri	30	9,2
Toplam	326	100,0	

Tablo 9’daki bulgular incelendiğinde; katılımcıların %66,3’ünün kadın, 33,7’si erkektir. Katılımcıların %36,2’si bekar, %63,8’si evlidir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında; %25,5’inin 27 yaş ve altı, %26,7’sinin 28-35 aralığı, %21,8’inin 36-41 yaş aralığında, %26,1’inin 42 yaş ve üstü olduğu görülmüştür. Katılımcıların %15,6’sının lise,

%18,7'sinin önlisans, %39'unun lisans, %8,3'ünün lisansüstü ve %18,4'ünün doktora düzeyinde eğitime sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların aylık gelir düzeyi değişkenlerine bakıldığında; %35,3'ünün 2,500-4000 TL, %36,2'sinin 4001-6000 TL, %9,8'inin 6001-10000 TL ve %18,7'sinin 10001 TL ve üstü olduğu bulunmuştur. Katılımcıların %25,8'inin 3 yıl ve altı, %29,1'inin 4-10 yıl arası, %19,9'unun 11-16 yıl arası, %25,2'sinin 17 yıl ve üstü yıldır meslekte çalıştıkları belirlenmiştir. Katılımcıların meslek grubu dağılımlarına bakıldığında; %15,6'sının destek personeli, %24,8'inin tıbbi sekreter, %31,6'sının hemşire, %18,7'sinin doktor ve %9,2'sinin sağlık teknikeri olduğu görülmüştür.

3.10. Araştırmanın Tanımlayıcı İstatistikleri

Bu çalışmanın verilerinin toplanmasında kullanılan ölçeklerin ve maddelerinin aritmetik ortalama değerlerini ve standart sapmalarına ilişkin analiz sonuçları bu başlık altında verilmiştir. Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin tanımlayıcı analiz sonuçları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Zekâ Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Alt Boyutları	n	\bar{X}	s.s.
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	326	3,60	0,82
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	326	3,89	0,61
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	326	4,07	0,67
Duyguların Kullanılması boyutu	326	3,78	0,70

Tablo 10'daki verilere göre sağlık çalışanlarının kendi duygularını değerlendirmeye ($\bar{X}=4,07$) yönelik duygusal zekâlarını diğer alt boyutlara oranla daha iyi buldukları belirlenmiştir. En düşük puan ortalamasının duyguların düzenlenmesi alt boyutuna ait olduğu görülmüştür ($\bar{X}=3,60$). Duygusal zekâ ölçeği alt boyutlarının maddelerine ilişkin tanımlayıcı analiz sonuçları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Tüm Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Kendi Duygularımı Değerlendirme boyutu	n	\bar{X}	s.s.
1. Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.	326	4,03	4,03
2. Duygularımı iyi anlayabilirim.	326	4,17	4,17
3. Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.	326	4,03	4,03
4. Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.	326	4,06	4,06
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	n	\bar{X}	s.s.
5. Arkadaşlarımda duygularını davranışlarından her zaman anlarım.	326	3,81	3,81
6. Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.	326	3,90	3,90
7. Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır.	326	3,92	3,92
8. Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.	326	3,94	3,94
Duyguların Kullanılması boyutu	n	\bar{X}	s.s.
9. Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.	326	3,91	3,91
10. Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.	326	3,63	3,63
11. İç motivasyonum yüksektir.	326	3,63	3,63
12. En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.	326	3,94	3,94
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	n	\bar{X}	s.s.
13. Sınırlarıma hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.	326	3,67	3,67
14. Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.	326	3,72	3,72
15. Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.	326	3,41	3,41
16. Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.	326	3,59	3,59

Tablo 11'e göre kendi duygularını değerlendirme boyutunda "Duygularımı iyi anlayabilirim" maddesi 4,17 ortalama ile en yüksek ortalama sahip olduğu ve bu alt boyuttaki maddeler sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde katılım sağladığı görülmüştür. Başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutunda "Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir" maddesi 3,94 ortalama puan ile en yüksek, "Arkadaşlarımda duygularını davranışlarından her zaman anlarım" maddesi 3,81 ortalama puan ile en düşük puana sahip olduğu belirlenmiştir. Duyguların kullanılması alt boyutunda "En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim" maddesi 3,94 ortalama puan ile en yüksek puana sahip olduğu tespit edilmiştir. Duyguların düzenlenmesi alt boyutunda "Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim" maddesi 3,72 ortalama puan ile en yüksek, "Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim" maddesi 3,41 ortalama puan ile en düşük puana sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Duygusal Emek Ölçeği	n	\bar{X}	s.s.
Yüzeysel Rol Yapma	326	2,61	0,97
Derinden Rol Yapma	326	3,10	0,96
Doğal Duygular	326	3,97	0,73

Tablo 12’deki verilere göre duygusal emek ölçeğinin doğal duygular alt boyutu 3,97 ortalama puanla en yüksek, yüzeysel rol yapma alt boyutu ise 2,61 ortalama puanla en düşük puana sahip olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeği alt boyutlarının maddelerine ilişkin tanımlayıcı analiz sonuçları Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeğinin Tüm Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Yüzeysel Rol Yapma	n	\bar{X}	s.s.
1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	326	2,93	2,93
2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	326	2,93	2,93
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	326	2,29	2,29
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	326	2,41	2,41
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	326	2,48	2,48
6. Hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	326	2,60	2,60
Derinden Rol Yapma	n	\bar{X}	s.s.
7. Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	326	2,94	2,94
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	326	3,01	3,01
9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	326	3,33	3,33
10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	326	3,10	3,10
Doğal Duygular	n	\bar{X}	s.s.
11. Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	326	4,10	4,10
12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	326	3,96	3,96
13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	326	3,84	3,84

Tablo 13’e göre yüzeysel rol yapma alt boyutunda “Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” ve “Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım” maddeleri 2,93 ortalama puan ile en yüksek; “Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” maddesi 2,29 ortalama puan ile en düşük puana sahip

olduğu tespit edilmiştir. Derinden rol yapma alt boyutunda “Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım” maddesi 3,33 ortalama puan ile en yüksek, “Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım” maddesi 2,94 ortalama puan ile en düşük puana sahip olduğu belirlenmiştir. Doğal duygular alt boyutunda “Hastalara sergilediğim duygular samimidir” maddesi 4,10 ortalama puan ile en yüksek, “Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” 3,84 ortalama puan ile en düşük puana sahip olduğu tespit edilmiştir.

3.11. Araştırmanın Bulguları

Çalışmada belirlenmiş olan hipotezlerin analizi için yapılan bağımsız T-Testi analizleri, tek yönlü anova testleri ve korelasyon analizine ilişkin bulgular bu başlık altında verilmiştir.

3.11.1. Bağımsız T-Testi Analizleri

Duygusal zekâ ölçeği alt boyutları ve duygusal emek ölçeği alt boyutlarının cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre farklılaşma olup olmadığını belirlemek için Bağımsız T-Testi analizi yapılmıştır. Yapılan T-Testi analizi bulguları bu başlık altında yer almaktadır. Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete göre farklılaşma durumuna ilişkin T-Testi analizi Tablo 14’de verilmiştir.

Tablo 14. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T-Testi Analizi

		Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s.	t	p
	Duyguların Düzenlenmesi boyutu	Kadın	216	3,61	0,80	0,469	0,639
		Erkek	110	3,57	0,86		
Duygusal zekâ	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	Kadın	216	3,94	0,60	1,821	0,070
		Erkek	110	3,81	0,63		
	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	Kadın	216	4,09	0,63	0,425	0,671
		Erkek	110	4,05	0,74		
	Duyguların Kullanılması boyutu	Kadın	216	3,76	0,73	0,701	0,484
		Erkek	110	3,81	0,65		
Yuzeysel Rol Yapma		Kadın	216	2,58	0,97	0,602	0,548
		Erkek	110	2,65	0,97		
Duygusal Emek	Derinden Rol Yapma	Kadın	216	3,20	0,96	2,886	0,004
		Erkek	110	2,88	0,93		
	Doğal Duygular	Kadın	216	4,04	0,70	2,465	0,019
		Erkek	110	3,83	0,78		

Tablo 14’deki verilere göre duygusal zekâ ölçeğinin tüm alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre kadın ve erkek

sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin benzer düzeyde olduğu görülmüştür. Alanyazındaki bazı çalışma sonuçları, ulaşılan bu sonuçları destekler niteliktedir (Mammadov, 2019: 67).

Mammadov'un (2019: 68) çalışmasında erkeklerin kendi duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Kadınların başkalarının duygularını değerlendirme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Duyguların kullanılması alt boyutunda ise anlamlı farklılık oluşmadığı belirlenmiştir.

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma alt boyutu puanlarının cinsiyete göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma ($p=0,004$) ve doğal duygular ($p=0,019$) alt boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmıştır. Kadınların erkeklere oranla derinden rol yapma ve doğal duygular konusunda daha iyi olduklarını düşündükleri belirlenmiştir.

Akın-Karabulut (2021: 66) yardımcı sağlık personeliyle yapmış olduğu çalışmasında erkek çalışanların kadınlara oranla yüzeysel davranış düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Derin ve doğal davranış düzeylerinin ise cinsiyete göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bu sonuç, yaptığımız çalışma sonuçlarıyla uyuşmamaktadır. Bunun sebebi olarak çalışmaların farklı sağlık kurumlarında gerçekleştirilmesi gösterilebilir.

Karakış'ın (2020: 49) çalışmasında erkeklerin yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması düzeylerinin kadınlara oranla daha yüksek bulunmuştur. Derin davranışta ise cinsiyete göre farklılık belirlenmemiştir. Şahin'in (2019: 64) hemşirelerle yaptığı çalışmasında erkeklerin duygularını bastırmaya daha çok meyilli olduğu tespit edilmiştir. Rol yapma ve derinlemesine davranma düzeylerinde cinsiyete göre farklılık bulunmamıştır.

Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının medeni duruma göre farklılaşma durumuna ilişkin T-Testi analizi Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin T-Testi Analizi

	Medeni Durum	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Zekâ	Duyguların Düzenlenmesi boyutu	Bekâr 118	3,52	0,78	1,239	0,216
		Evli 208	3,64	0,84		
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	Bekâr 118	3,82	0,61	1,722	0,086
		Evli 208	3,94	0,60		
	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	Bekâr 118	4,05	0,72	0,477	0,634
		Evli 208	4,09	0,63		
	Duyguların Kullanılması boyutu	Bekâr 118	3,72	0,71	1,062	0,289
		Evli 208	3,81	0,69		
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	Bekâr 118	2,57	0,95	0,523	0,601
		Evli 208	2,63	0,97		
	Derinden Rol Yapma	Bekâr 118	2,96	0,91	1,980	0,045
		Evli 208	3,17	0,98		
	Doğal Duygular	Bekâr 118	3,92	0,71	0,790	0,430
		Evli 208	3,99	0,74		

Tablo 15'teki verilere göre duygusal zekâ ölçeğinin tüm alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna göre evli ve bekar sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin benzer düzeyde olduğu görülmüştür. Ulaşılan bu sonuçlar alanyazınla uyumaktadır (Mammadov, 2019: 68-9).

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının puanlarının medeni duruma göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutunun medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaştığı ($p=0,045$) ve evli sağlık çalışanlarının bekarlara oranla derinden rol yapma becerilerinin daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Şahin'in (2019: 67) çalışmasında bekar hemşirelerin evlilere oranla duygularını bastırmaya daha fazla meyilli oldukları bulunmuştur. Alanyazında bazı çalışmalarda, yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış düzeyine medeni durumun etki etmediği tespit edilmiştir (Akın-Karabulut, 202: 69; Karakış, 2020: 56; Mammadov, 2019:77).

3.11.2. Tek Yönlü Anova Testi Analizleri

Duygusal zekâ ölçeği alt boyutları ve duygusal emek ölçeği alt boyutlarının yaş, eğitim düzeyi, aylık gelir düzeyi, meslekte çalışma yılı ve meslek değişkenlerine göre farklılaşma olup olmadığını belirlemek için Tek Yönlü Anova Testi analizi yapılmıştır. Yapılan Tek Yönlü Anova Testi analizi bulguları bu başlık altında yer almaktadır. Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının yaşa göre farklılaşma durumuna ilişkin Anova analizi Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin Anova Testi Analizi

		n	\bar{X}	s.s.	F	p	Fark
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	27 yaş ve altı (1)	83	3,44	0,78	3,180	0,024	1-3
	28-35 yaş arası (2)	87	3,50	0,79			
	36-41 yaş arası (3)	71	3,78	0,84			
	42 yaş ve üstü (4)	85	3,70	0,85			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	27 yaş ve altı (1)	83	3,83	0,62	4,287	0,006	2-4, 3-4
	28-35 yaş arası (2)	87	3,99	0,55			
	36-41 yaş arası (3)	71	4,04	0,54			
	42 yaş ve üstü (4)	85	3,74	0,67			
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	27 yaş ve altı	83	3,96	0,69	2,175	0,091	-
	28-35 yaş arası	87	4,16	0,68			
	36-41 yaş arası	71	4,19	0,56			
	42 yaş ve üstü	85	4,01	0,70			
Duyguların Kullanılması boyutu	27 yaş ve altı	83	3,77	0,70	0,600	0,616	-
	28-35 yaş arası	87	3,73	0,67			
	36-41 yaş arası	71	3,87	0,66			
	42 yaş ve üstü	85	3,74	0,78			
Yüzeysel Rol Yapma	27 yaş ve altı	83	2,51	0,96	2,252	0,082	-
	28-35 y yaş arası	87	2,83	0,90			
	36-41 yaş arası	71	2,60	1,02			
	42 yaş ve üstü	85	2,49	0,97			
Derinden Rol Yapma	27 yaş ve altı	83	3,03	0,97	1,347	0,259	-
	28-35 yaş arası	87	2,97	0,96			
	36-41 yaş arası	71	3,17	0,95			
	42 yaş ve üstü	85	3,23	0,96			
Doğal Duygular	27 yaş ve altı	83	3,96	0,72	0,776	0,508	-
	28-35 yaş arası	87	3,95	0,80			
	36-41 yaş arası	71	3,88	0,83			
	42 yaş ve üstü	85	4,06	0,56			

1= 27 yaş ve altı; 2= 28-35 yıl arası; 3= 36-41 yaş arası; 4= 42 yaş ve üstü

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p= 0,024$). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey HSD testi sonucunda; 36-41 yaş aralığındaki sağlık çalışanlarının 27 yaş ve altı sağlık çalışanlarına oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutunun yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p= 0,006$). 42 yaş ve üstü yaşta olan sağlık çalışanlarının 28-41 yaş aralığındakilere oranla başkalarının duygularını değerlendirme becerilerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve duyguların kullanılması alt boyutlarının yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit

edilmiştir ($p>0,05$). Mammadov'un (2019: 87-8) çalışmasında yaşın kendi duygularını ifade etme düzeyi üzerinde etkili olmadığı bulunmuştur. 41 yaş üstü olan katılımcıların başkalarının duygularını değerlendirme ve duygularını kullanma düzeylerinin 20 yaş ve altı ile 26-31 yaş aralığındaki katılımcılara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. 41 yaş üstü olan katılımcıların duygularını düzenleme düzeylerinin 21-31 yaş aralığındakilere oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Duygusal emek ölçeğinin tüm alt boyutlarının yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Alanyazında bulunan bu sonuçları destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır (Karakış, 2020: 53-4; Mammadov, 2019: 77-78).

Akın-Karabulut'un (2021: 62) çalışmasında yüzeysel davranış ve derin davranış düzeylerinin yaşa göre farklılaştığı, doğal davranış düzeyinin farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Şahin'in (2019: 54-5) çalışmasında ise 30 yaş ve altı yaştaki hemşilerin 41 yaş üstü yaştakilere orana duygularını daha fazla bastırdıkları belirlenmiştir. Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının eğitim düzeyine göre farklılaşma durumuna ilişkin Anova analizi Tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin Anova Testi Analizi

		n	\bar{X}	s.s.	F	p	Fark
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	Lise	51	3,86	0,81	2,470	0,045	1-4
	Önlisans	61	3,68	0,86			
	Lisans	127	3,56	0,81			
	Lisansüstü	27	3,54	0,81			
	Doktor	60	3,40	0,77			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	Lise	51	3,90	0,64	0,739	0,566	-
	Önlisans	61	3,89	0,65			
	Lisans	127	3,94	0,60			
	Lisansüstü	27	3,72	0,49			
	Doktor	60	3,87	0,62			
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	Lise	51	4,04	0,63	0,836	0,503	-
	Önlisans	61	4,06	0,71			
	Lisans	127	4,15	0,59			
	Lisansüstü	27	3,98	0,58			
	Doktor	60	3,99	0,85			
Duyguların Kullanılması boyutu	Lise	51	4,03	0,71	3,375	0,010	1-2, 1-4
	Önlisans	61	3,58	0,86			
	Lisans	127	3,80	0,62			
	Lisansüstü	27	3,84	0,58			
	Doktor	60	3,67	0,69			
Yuzeysel Rol Yapma	Lise	51	2,65	1,14	0,124	0,974	-
	Önlisans	61	2,57	1,00			
	Lisans	127	2,64	0,96			
	Lisansüstü	27	2,62	0,76			
	Doktor	60	2,55	0,89			
Derinden Rol Yapma	Lise	51	3,46	1,04	4,959	0,001	1-4, 3-4
	Önlisans	61	3,09	0,88			
	Lisans	127	3,14	0,94			
	Lisansüstü	27	3,13	0,97			
	Doktor	60	2,68	0,89			
Doğal Duygular	Lise	51	4,07	0,83	1,346	0,253	-
	Önlisans	61	3,82	0,84			
	Lisans	127	4,02	0,71			
	Lisansüstü	27	4,06	0,44			
	Doktor	60	3,88	0,66			

1= lise, 2= önlisans, 3= lisans, 4= lisansüstü, 5= Doktor

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p=0,045$). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey HSD testi sonucunda; lise düzeyinde eğitim alan sağlık çalışanlarının, lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların kullanılması alt boyutunun eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde

farklılaştığı tespit edilmiştir ($p= 0,010$). Lise düzeyine eğitime sahip olan sağlık çalışanlarının önlisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla duygularını kullanma beceri düzeylerini daha yüksek buldukları belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Alanyazında duygusal zekâ alt boyutları üzerinde eğitim düzeyinin etkili olmadığı sonucuna ulaşan çalışmalar mevcuttur (Mammadov, 2019:78).

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutu eğitim düzeyine göre farklılaşmış ($p=0,001$) ve lise düzeyinde eğitim almış olan sağlık çalışanlarının lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla derinden rol yapma beceri düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Akın-Karabulut'un (2021:61-63) çalışmasında, yüzeysel ve derin davranış düzeylerinin eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı, doğal davranış düzeylerinin eğitim düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir. Alanyazında bazı çalışmalarda, duygusal emeğe eğitim durumunun etki etmediği tespit edilmiştir (Mammadov, 2019: 79-82; Şahin, 2019:57-9). Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre farklılaşma durumuna ilişkin Anova analizi Tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 18. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin Anova Testi Analizi

		n	\bar{X}	s.s.	F	p	Fark
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	2.500- 4.000 TL	115	3,66	0,89	1,245	0,293	-
	4.001- 6.000 TL	118	3,64	0,76			
	6.001- 10.000 TL	32	3,57	0,83			
	10.001 TL üzeri	61	3,42	0,80			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	2.500- 4.000 TL	115	3,94	0,66	0,554	0,646	-
	4.001- 6.000 TL	118	3,86	0,53			
	6.001- 10.000 TL	32	3,93	0,68			
	10.001 TL üzeri	61	3,85	0,63			
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	2.500- 4.000 TL	115	4,06	0,70	0,612	0,608	-
	4.001- 6.000 TL	118	4,12	0,55			
	6.001- 10.000 TL	32	4,13	0,61			
	10.001 TL üzeri	61	3,99	0,84			
Duyguların Kullanılması boyutu	2.500- 4.000 TL	115	3,81	0,81	1,876	0,133	-
	4.001- 6.000 TL	118	3,74	0,64			
	6.001- 10.000 TL	32	4,00	0,53			
	10.001 TL üzeri	61	3,66	0,68			
Yüzeysel Rol Yapma	2.500- 4.000 TL	115	2,63	1,08	0,129	0,943	-
	4.001- 6.000 TL	118	2,59	0,86			
	6.001- 10.000 TL	32	2,67	1,07			
	10.001 TL üzeri	61	2,57	0,90			
Derinden Rol Yapma	2.500- 4.000 TL	115	3,28	0,96	6,034	0,001	1-4, 2-4, 3-4
	4.001- 6.000 TL	118	3,10	0,92			
	6.001- 10.000 TL	32	3,27	1,05			
	10.001 TL üzeri	61	2,66	0,88			
Doğal Duygular	2.500- 4.000 TL	115	3,97	0,84	2,014	0,112	-
	4.001- 6.000 TL	118	3,94	0,68			
	6.001- 10.000 TL	32	4,25	0,60			
	10.001 TL üzeri	61	3,87	0,65			

1= 2.500 TL- 4 000 TL; 2=4001 TL- 6000 TL; 3= 6001- 10000 TL; 4= 10001 TL ve üstü

Duygusal zekâ ölçeğinin tüm alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Buna göre aylık gelir düzeyi farklı olsada sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin benzer aralıkta olduğu söylenebilir.

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutu aylık gelir düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey HSD testi sonucunda; genel olarak aylık gelir düzeyi arttıkça derinden rol yapma beceri düzeylerinin düştüğü tespit edilmiştir. Duygusal zekâ alt boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumuna ilişkin Anova analizi Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Meslekte Çalışma Yılına Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin Anova Testi Analizi

		n	\bar{X}	s.s.	F	p	Fark
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	3 yıl ve altı	84	3,46	0,75	1,723	0,162	-
	4-10 yıl arası	95	3,55	0,89			
	11-16 yıl arası	65	3,71	0,83			
	17 yıl ve üstü	82	3,70	0,80			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	3 yıl ve altı	84	3,87	0,62	0,880	0,451	-
	4-10 yıl arası	95	3,90	0,63			
	11-16 yıl arası	65	3,99	0,54			
	17 yıl ve üstü	82	3,83	0,62			
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	3 yıl ve altı	84	4,03	0,73	0,566	0,637	-
	4-10 yıl arası	95	4,03	0,68			
	11-16 yıl arası	65	4,15	0,61			
	17 yıl ve üstü	82	4,10	0,64			
Duyguların Kullanılması boyutu	3 yıl ve altı	84	3,76	0,74	0,432	0,730	-
	4-10 yıl arası	95	3,73	0,73			
	11-16 yıl arası	65	3,86	0,65			
	17 yıl ve üstü	82	3,78	0,68			
Yuzeysel Rol Yapma	3 yıl ve altı	84	2,56	0,90	1,107	0,346	-
	4-10 yıl arası	95	2,75	1,06			
	11-16 yıl arası	65	2,59	0,88			
	17 yıl ve üstü	82	2,50	0,98			
Derinden Rol Yapma	3 yıl ve altı	84	2,97	0,94	0,761	0,516	-
	4-10 yıl arası	95	3,18	1,06			
	11-16 yıl arası	65	3,14	0,88			
	17 yıl ve üstü	82	3,10	0,93			
Doğal Duygular	3 yıl ve altı	84	3,97	0,73	0,607	0,611	-
	4-10 yıl arası	95	3,95	0,83			
	11-16 yıl arası	65	3,88	0,77			
	17 yıl ve üstü	82	4,04	0,55			

Duygusal zekâ ve duygusal emek ölçeklerinin tüm alt boyutlarının meslekte çalışma yılına göre farklılık göstermediği bulunmuştur ($p>0,05$). Meslekteki çalışma yılları farklı olsa da çalışmaya dahil olan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin benzer aralıkta olduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan bu sonuçları destekleyen çalışmalar mevcuttur (Akın-Karabulut, 2021: 57-8).

Mammadov (2019:61-2)'un çalışmasında 10 ve üzeri yıldır çalışmakta olan katılımcıların 1 yıl altı ve 4-6 yıl arası meslekte çalışanlara oranla kendi duygularını değerlendirme ve duyguyu düzenleme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguları kullanma alt boyutlarında ise çalışma yılında anlamlı farklılık oluşmadığı görülmüştür. Şahin (2019: 69-70)'in çalışmasında 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip olan hemşirelerin 16 yıl ve üstü yıldır meslekte bulunanlara oranla duygularını bastırmaya daha fazla eğilimli oldukları tespit edilmiştir. Duygusal zekâ alt

boyutları ve duygusal emek alt boyutlarının meslek değişkenine göre farklılaşma durumuna ilişkin Anova analizi Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. Duygusal Zekâ Alt Boyutları ve Duygusal Emek Alt Boyutlarının Mesleğe Göre Farklılaşma Durumuna İlişkin Anova Testi Analizi

		n	\bar{X}	s.s.	F	p	Fark
Duyguların Düzenlenmesi boyutu	Destek Personeli	51	3,85	0,92	2,492	0,043	1-4
	Tıbbi Sekreter	81	3,49	0,87			
	Hemşire	103	3,62	0,76			
	Doktor	61	3,42	0,80			
	Sağlık Teknikeri	30	3,73	0,69			
Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	Destek Personeli	51	3,97	0,67	2,102	0,080	-
	Tıbbi Sekreter	81	3,85	0,65			
	Hemşire	103	3,99	0,54			
	Doktor	61	3,85	0,63			
	Sağlık Teknikeri	30	3,66	0,51			
Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	Destek Personeli	51	4,09	0,68	0,422	0,793	-
	Tıbbi Sekreter	81	4,13	0,66			
	Hemşire	103	4,06	0,59			
	Doktor	61	3,99	0,84			
	Sağlık Teknikeri	30	4,12	0,57			
Duyguların Kullanılması boyutu	Destek Personeli	51	4,03	0,75	3,136	0,015	1-2, 1-4
	Tıbbi Sekreter	81	3,64	0,75			
	Hemşire	103	3,83	0,62			
	Doktor	61	3,66	0,68			
	Sağlık Teknikeri	30	3,75	0,69			
Yüzeysel Rol Yapma	Destek Personeli	51	2,70	1,15	0,539	0,707	-
	Tıbbi Sekreter	81	2,49	1,00			
	Hemşire	103	2,67	0,92			
	Doktor	61	2,57	0,90			
	Sağlık Teknikeri	30	2,62	0,87			
Derinden Rol Yapma	Destek Personeli	51	3,47	1,00	5,542	0,000	1-4, 2-4, 5-4
	Tıbbi Sekreter	81	3,19	0,84			
	Hemşire	103	3,07	1,02			
	Doktor	61	2,66	0,88			
	Sağlık Teknikeri	30	3,16	0,88			
Doğal Duygular	Destek Personeli	51	4,15	0,83	2,136	0,076	-
	Tıbbi Sekreter	81	3,89	0,79			
	Hemşire	103	4,05	0,64			
	Doktor	61	3,87	0,65			
	Sağlık Teknikeri	30	3,77	0,79			

1= destek personeli; 2= tıbbi sekreter; 3= hemşire; 4= Doktor; 5= sağlık teknikeri

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutunun mesleğe göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p=0,043$). Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey HSD testi sonucunda; destek personellerinin doktora oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların kullanılması alt boyutunun mesleğe göre

anlamli düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir ($p= 0,015$). Destek personellerinin duygularını düzenleme beceri düzeyleri, tıbbi sekreter ve doktorlara oranla daha yüksek bulunmuştur.

Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutlarının mesleğe göre anlamli düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının mesleğe göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Duygusal emek ölçeğinin derinden rol yapma alt boyutu mesleğe göre farklılaşmış ($p=0,000$). Buna göre destek personellerin, tıbbi sekreterlerin, sağlık teknikerlerinin derinden rol yapma davranışını sergileme düzeyleri doktorlara oranla daha yüksek bulunmuştur.

3.11.3. Korelasyon Analizleri

Duygusal zekâ ölçeği alt boyutları (duyguların düzenlenmesi, başkalarının duygularını değerlendirme, kendi duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması) ile duygusal emek ölçeği alt boyutları (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular) arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon Testi sonucunda korelasyon katsayısı $\pm 0.00- \pm 0.29$ aralığında ise düşük, $\pm 0.30- \pm 0.69$ aralığında ise orta, $\pm 0.70- \pm 1.00$ aralığında ise yüksek ilişki olduğu biçiminde yorumlanması gerektiğini ileri sürülmektedir (Büyüköztürk vd., 2012: 29-33). Yapılan bu analiz sonuçları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

		Duygusal zekâ ölçeği				Duygusal emek ölçeği		
		Duyguların Düzenlenmesi boyutu	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	Duyguların Kullanılması boyutu	Yuzeyssel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular
Duygusal zekâ ölçeği	Duyguların Düzenlenmesi boyutu	r p	1					
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme boyutu	r p	,226** 0,000	1				
	Kendi Duygularını Değerlendirme boyutu	r p	,266** 0,000	,260** 0,000	1			
	Duyguların Kullanılması boyutu	r p	,378** 0,000	,342** 0,000	,308** 0,000	1		
Duygusal emek ölçeği	Yuzeyssel Rol Yapma	r p	-0,024 0,664	0,030 0,596	0,000 0,994	-0,076 0,170	1	
	Derinden Rol Yapma	r p	0,098 0,076	,174** 0,002	-0,025 0,657	0,095 0,086	,285** 0,000	1
	Doğal Duygular	r p	,128* 0,021	,224** 0,000	0,067 0,229	,190** 0,001	-,243** 0,000	,124* 0,025

Tablo 21'e göre duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile başkaların duygularını değerlendirilmesi ($p=0,000/r=0,226$) ve kendi duygularını değerlendirme ($p=0,000/r=0,266$) alt boyutları arasında düşük, duyguların kullanılması ($p=0,000/r=0,378$) alt boyutu arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile kendi duygularını değerlendirme alt boyutu arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($p=0,000/r=0,260$), duyguların kullanılması alt boyutu arasında orta düzeyde ilişki belirlenmiştir ($p=0,000/r=0,342$). Kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duyguların kullanılması alt boyut arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür ($p=0,000/r=0,308$).

Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin tüm alt boyutları arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Ulaşılan bu sonuca göre H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri reddedilmiştir. İzci'nin (2021: 78-80) çalışmasında

duygusal zekâ ölçeğinin tüm alt boyutları ile derin davranış ve samimi davranış arasında pozitif yönde orta düzeyde, yüzeysel davranış arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmuştur. Karakış (2020:72-74) çalışmasında kendi duygularını değerlendirme ile yüzeysel davranış arasında anlamlı ilişki bulunmamış, duyguların bastırılması alt boyutu arasında düşük düzeyde, derin davranış arasında orta düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Mammadov'un (2019:81) hizmet sektörü çalışanları ile yürüttüğü çalışmasında duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek davranışları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Bu sonuca göre H_4 hipotezi reddedilmiştir. Akın-Karabulut'un (2021:51-58) çalışma sonuçları ulaşılan bu sonuçları destekler niteliktedir.

Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma ($p=0,002/r=0,174$) ve doğal duygular ($p=0,000/r=0,224$) alt boyutları arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Buna göre H_5 ve H_6 hipotezleri kabul edilmiştir. Akın-Karabulut'un (2021:52) yardımcı sağlık personeliyle yürüttüğü çalışmasında da duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutunun, duygusal emeğin derin davranışlar alt boyutunu etkilediği tespit edilmiştir. Mammadov'un (2019: 82-84) çalışmasında duygusal zekânın başkaların duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlenmiştir.

Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Ulaşılan bu sonuçlara göre H_7 ve H_8 hipotezleri reddedilmiştir. Ulaşılan bu sonuçlarla örtüşen çalışma sonuçları mevcuttur (Akın-Karabulut, 2021: 54- 57)

Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular ($p=0,001/r=0,190$) alt boyutları arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Bu sonuca göre H_9 hipotezi kabul edilmiştir. Ulaşılan bu sonuç alanyazında yer alan bazı çalışma sonuçlarıyla uyuşmaktadır (Akın-Karabulut, 2021; 58-9-60; Mammadov, 2019: 86-90).

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları arasında anlamlı ilişki

bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{10} ve H_{11} hipotezleri reddedilmiştir. Akın-Karabulut'un (2021) ve Mammadov'un (2019) çalışma sonuçları ulaşılan bu sonuçları destekler niteliktedir.

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki belirlenmiştir ($p=0,021/r=0,128$). Ulaşılan bu sonuca göre H_{12} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 22. Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	Duygusal emek ölçeği	
Duygusal zekâ ölçeği	r	,797**
	p	0,000

Sağlık çalışanlarının duygusal zeka ölçeği ile duygusal emek algıları arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ulaşılan bu sonuca göre H_{13} hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre duygusal zeka algı düzeyleri yüksek olan çalışanların duygusal emek düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilir. Bu sonuç Akın-Karabulut'un (2021: 62-64) çalışma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

3.12. Araştırmanın Hipotez Tablosu

Çalışma başında belirlenmiş olan araştırma hipotezlerine yönelik toplanan verilerin istatistiki analizleri sonucunda, hipotezlerin kabul ve red edilme durumları Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23. Çalışmanın Hipotezlerinin Kabul/Red Tablosu

	HİPOTEZLER	Kabul/ Red
H ₁ :	Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₂ :	Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₃ :	Duygusal zekânın kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₄ :	Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₅ :	Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H ₆ :	Duygusal zekânın başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H ₇ :	Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₈ :	Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₉ :	Duygusal zekânın duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H ₁₀ :	Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₁₁ :	Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Red
H ₁₂ :	Duygusal zekânın duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H ₁₃ :	Duygusal zeka ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.	Kabul

SONUÇ

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve bazı demografik değişkenlere göre farklılaşma durumunu belirlemenin amaçlandığı bu çalışmada elde edilen sonuçlar bu bölümde verilmiştir. Çalışma sonuçlarına, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışmakta olan 326 sağlık personelinin toplanan veriler değerlendirilerek ulaşılmıştır. Çalışmada Atilla (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan Duygusal Zekâ ölçeği ile Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlayan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Yarısından fazlası kadın ve evli olan katılımcıların yarısına yakını lisans düzeyinde eğitim durumuna sahiptirler. Katılımcıların 83'ü 27 yaş ve altı, 87'si 28-35 yaş aralığında, 71'inin 36-41 yaş aralığında, 85'i de 42 yaş ve üstüdür. Katılımcıların yarısından fazlasının aylık gelirinin 6000 TL ve altı olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların, 84'ü 3 yıl ve altı, 95'i 4-10 yıl arası, 65'i 11-16 yıl arası, 82'si 17 yıl ve üstü meslekte çalıştıkları bulunmuştur. Katılımcıların 103'ü hemşire, 81'i tıbbi sekreter, 61'i doktor, 51'i destek personeli ve 30'u sağlık teknikeridir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin tüm alt boyutlarında cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna göre kadın veya erkek sağlık çalışanlarının kendi duygularını ve başkalarının duygularını değerlendirme, duygularını düzenleme ve kullanma düzeylerinin benzer olduğu anlaşılmaktadır. Duygusal emekte, kadınların erkeklere oranla derinden rol yapma ve doğal duygu düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Evli ve bekar sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin benzer düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının puanlarının medeni duruma göre farklılaşmadığı görülmüştür. Evli sağlık çalışanlarının bekarlara oranla derinden rol yapma becerilerinin daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Evli bireyler yaşamlarını paylaştıkları kişi ve hatta onun ailesiyle ilişkilerini dengede tutabilmek için derinden rol yapma davranışını sergilemek zorunda kaldıklarından bu davranışı çalışma hayatlarında da sergiledikleri söylenebilir.

36-41 yaş aralığındaki sağlık çalışanlarının 27 yaş ve altı sağlık çalışanlarına oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yetişkinlerin genç yetişkinlere oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha gelişmiş olmaları yaşam deneyimlerine bağlanabilir. 42 yaş ve üstü yaşta olan sağlık çalışanlarının 28-41 yaş

aralığındakilere oranla başkalarının duygularını değerlendirme becerilerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durum, belirli bir yaştan sonra (42 ve üstü) kişilerin zamanın akıp gidişini düşünerek, başkalarının duygu ve düşüncelerine daha az önem vermeye başlamalarıyla açıklanabilir. Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve duyguların kullanılması alt boyutlarının ise yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin tüm alt boyutlarının yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur.

Lise düzeyinde eğitim alan sağlık çalışanlarının, lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Yine lise düzeyine eğitime sahip olan sağlık çalışanlarının önlisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla duygularını kullanma beceri düzeylerini daha yüksek buldukları belirlenmiştir. Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur. Lise düzeyinde eğitim almış olan sağlık çalışanlarının lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara oranla derinden rol yapma beceri düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip bireylerde eğitim durumunun verdiği bir özgüven sebebi ile lise mezunlarına oranla derinden rol yapma davranışını daha az sergiledikleri söylenebilir.

Duygusal zekâ ölçeğinin tüm alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının yüzeysel rol yapma ve doğal duygular sergileme düzeylerinin aylık gelir düzeyinden etkilenmediği belirlenmiştir. Aylık gelir düzeyi arttıkça derinden rol yapma beceri düzeylerinin düştüğü tespit edilmiştir. Aylık gelir düzeyi düşük olan bireylerin icra ettikleri iş genellikle herkesin yapabileceği nitelikte olması nedeniyle ve işlerini kaybetmek için derinden rol yapma davranışını daha fazla sergileyebilmektedirler.

Duygusal zekâ ve duygusal emek ölçeklerinin tüm alt boyutlarının meslekte çalışma yılına göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Buna göre mesleki deneyimin sağlık çalışanlarının hem duygusal zekâ düzeyleri hem de duygusal emek davranışları üzerinde etkili olmadığı görülmüştür.

Destek personellerinin doktora oranla duygularını düzenleme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Destek personellerinin duygularını kullanma beceri düzeyleri, tıbbi sekreter ve doktora oranla daha yüksek bulunmuştur. Sağlık kuruluşlarında bazı meslek gruplarının mevcut konumlarını koruyabilme veya çalışma grubu içerisinde yer edinebilme adına duygularını düzenleme ve kullanma konusunda daha itinalı davranabildikleri söylenebilir. Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutlarının mesleğe göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının mesleğe göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Destek personellerin, tıbbi sekreterlerin, sağlık teknikerlerinin derinden rol yapma davranışını sergileme düzeyleri doktora oranla daha yüksek bulunmuştur. Doktorlar mesleklerinden almış oldukları özgüvenin etkisi ile derinden rol yapma davranışını sergilemeye daha az meyilli oldukları söylenebilir.

Duygusal zekâ ölçeğinin duyguların düzenlenmesi alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları arasında anlamlı ilişki belirlenmezken, doğal duygular alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Buna göre duygularını düzenleyebilen sağlık çalışanlarının doğal duygular içeren davranış sergileyebildikleri söylenebilir.

Başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında anlamlı ilişki belirlenmezken, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Karşısındaki kişinin duygularını değerlendirebilen sağlık çalışanlarının derin rol yapma ve doğal duygular sergileme davranışlarında daha başarılı olabildikleri söylenebilir.

Duygusal zekâ ölçeğinin kendi duygularını değerlendirme alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin tüm alt boyutları arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Duyguların kullanılması alt boyutu ile duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları arasında anlamlı ilişki belirlenmezken, doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki belirlenmiştir. Duygularını kullanma duygusal zekâ düzeyleri yüksek sağlık çalışanlarının doğal duygularını sergilemede başarılı oldukları söylenebilir. Son olarak sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzey algıları ile duygusal emek sergileme düzeyleri arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre duygusal

zekâ düzeyi yüksek olan sağlık çalışanlarının duygusal emek sergileme düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Ulaşılan bu sonuçlara bağlı olarak geliştirilen öneriler aşağıda verilmiştir.

- Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri belirlenerek, duygusal zekâ alanlarına ilişkin belirlenen eksiklerin giderilmesi için çalışmalar yürütülebilir. Örneğin bir bölümde çalışan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzey testleri sonucunda başkalarının duygularını değerlendirme alanlarının geliştirilmesi gerektiği yani empati kurabilme yeteneklerinin geliştirilmesi gerektiği belirlendiğinde çalışanların bu alandaki eksikliklerini gidermek adına bazı hizmet içi eğitimler düzenlenebilir.
- Hasta ve hasta yakınları ile birebir iletişim halinde olabilen sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını sergileyebilmeleri önem arz etmektedir. Sağlık çalışanlarının, duygusal emek davranışlarını nerelerde, nasıl sergileyebilecekleri hususunda bilgilendirilmeleri için çeşitli etkinlikler düzenlenebilir.
- Bu çalışma, Pamukkale Üniversitesi Araştırma Hastanesi sağlık çalışanları ile yürütülmüştür. Farklı kamu, özel ve araştırma hastanesi sağlık çalışanlarının dahil edilmesi ile çalışma tekrarlanabilir.
- Sağlık kuruluşları oldukça stresli ve dinamik çalışma ortamlarıdır. Bunun için sağlık kuruluşlarında görev yapan kişilerin profesyonel desteğe ihtiyaç duyabilirler. Sağlık çalışanlarının ihtiyaç duyduklarında destek alabilecekleri bir birim oluşturulmalı ve çalışanların ihtiyaçları gecikmeden yerine getirilmelidir.

KAYNAKLAR

- Abraham, R. (2000). "Organizational Cynicism: Bases and Consequences". *Generic, Social and General Psychology Monographs*, 126(3): 269–292.
- Akçay C. ve Çoruk A. (2012). "Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme". *Eğitimde Politika Analizi Derg.*, 1(1): 3-25.
- Akın-Karabulut, N. (2021). *Özel hastane yardımcı sağlık personelinde duygusal zekânın duygusal emek davranışına etkisi: Giresun ili örneği*. Yüksek lisans tezi. Avrasya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Akkoç Z, (2007). *Duygusal zekâ*. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Alemdar, M. (2019). *Sosyal sermayenin eğitim öğretim süreçlerine yansımaları: Duygusal okuryazarlık ve duygusal emek bağlamı* Doktora tezi, Osmangazi Üniversitesi-Eskişehir.
- Alpar Reha; (2013), *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Yöntemler*, Detay Yayıncılık Ankara.
- Arslan R., Efe D. ve Aydın E. (2013). "Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-170.
- Ashforth, B. E, Humphrey, R. H. "Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity". *Academy Of Management Review*, 1993, 18 (1): 88– 115.
- Ashkanasy, N. M. and Daus, C. (2005). "Rumors of the Death of Emotional Intelligence in Organizational Behavior are Vastly Exaggerated". *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 441–452.
- Atıcı, S. (2021). *Duygusal zekâ ve dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkinin niteliği: Bankacılık sektörü örneği*. Yüksek lisans tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Atıcı, S. (2021). *Duygusal zekâ ve dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkinin niteliği: Bankacılık sektörü örneği*. Yüksek lisans tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Atila G. (2012). *Hastanelerde Duygusal Zekâ Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Ayana, Ç. (2016). *Duygusal Zekâ ve Duygusal Emekğin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Aydoğanoglu. E. (2011). *Emek Sürecinin Dönüşümü*, Kültür Sanat Sen Yayınları, Ankara.
- Basım H. ve Beğenirbaş M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 77-90.
- Becker, W. J., Cropanzano, R., Van Wagoner, P. and Keplinger, K. (2018). "Emotional labor within teams: Outcomes of individual and peer emotional labor on perceived team support, extra-role behaviors, and turnover intentions". *Group & Organization Management*, 43(1), 1-34. <https://doi.org/10.1177/1059601117707608>
- Beğenirbaş, M. (2015). "Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: Sağlık sektöründe bir araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). "İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*, 4(2): 223–46.

- Boncukçu 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.
- Bozkurt, Ç. ve Gürel, E. (2016). “Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 133-147.
- Can-Yalçın, R. (2012). *Bazı öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek: Görgül bir araştırma*, Doktora tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Casey, J., Garrett, J., Brackett, A. and Rivers, S. (2008). Emotional Intelligence, Relationship Quality and Partner Selection”, *Mating Intelligence: Sex, Relationships and The Mind's Reproductive System*. Taylor and Francis Group.
- Cherniss C, 2010. “Emotional İntelligence: Toward Clarification of a concept”. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 110-26.
- Chu, K. H. L. and Murrmann, S. K. (2006). “Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale”. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chu, Kay Hei-Lin (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes*. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organisations*, Grosset/Putnum, New York, NY.
- Cui, Y. (2021). “The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication”. *Aggression and Violent Behavior*, 101602.
- Çağlayan, S. (2019). *Sağlık sektöründe duygusal emeğin gösterimi Yalova İli örneği*. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Çakar, Y. ve Arbak, U. (2003). “Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zekâ Gerektirir Mi? Yöneticiler Üzerinde Örnek Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 83–98.
- Çaldağ, M. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çolak Okumuş D. (2016). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bakım Davranışlarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çukur, C. Ş. (2009). “Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527-574.
- Deniz, M. E., Özer, E. ve Işık, E. (2013). “Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form: Validity and Reliability Studie”, *Education and Science*, 38(169), 407–419.
- Dirican, A. H. ve Erdil, O. (2020). “The influence of ability-based emotional intelligence on discretionary workplace behaviors”, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 30(3), 369-382.
- Doğan, S. ve Oğuzhan, YS. (2015). “Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi üzerine bir çalışma”, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2015, 1-12
- Doğan, A. ve Sığırı, Ü. (2017). “Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma”, *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2):113–26
- Doğan, M. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma davranışlarının incelenmesi*. Yüksek lisans tezi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 209–230.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). “Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1), 231–252

- Dökmen, Ü. (2009). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. Remzi Kitabevi, Ankara.
- Dökmen, Ü. (2000). *Varolmak Gelişmek Uzlaşmak*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Dökmen, Ü. (2004). *Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak* (11. Basım), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Edizler, G. (2010). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zekâ Ölçüm Modelleri”, *Journal of Yasar University*, 18(5), 2981.
- Ercan, S. (2017). *Duygusal Zekâ ile Girişimcilik Arasındaki İlişki: Karabük Üniversitesi Girişimcilik Bölümü Öğrencileri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük, 2017
- Ergun Özler, D. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Bursa.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Eroz SS. (2013). “Örgütlerde duygusal zekâ”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 16, 213- 242.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- George, D. and Mallery, P. (2019). *Adım adım IBM SPSS istatistikleri 26: Basit bir kılavuz ve başvuru*. Routledge.
- Goleman, D. (1995). *Duygusal Zekâ Neden IQ dan Daha Önemlidir?* (Çev. Osman Deniztekin) (34. Basım), Varlık Yayınları İstanbul.
- Goleman, D. (2000). *İş Başında Duygusal Zekâ*. (2). İstanbul: Varlık.
- Goleman, D. (2016). *Duygusal Zekâ: Neden IQ'dan daha önemlidir?* Yüksel Banu. Seçkin. (Çev.), Varlık Yayınları, İstanbul.
- Gök, G. (2022). “Sağlık personelinde duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi”, *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 9(2). 120-8.
- Gösterit, D. (2022). *Hemşirelerde duygusal zekâ, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi*. Yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Grandey, A. A. (2003). “When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery”. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.2307/30040678>.
- Grandey, A.A. (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Unpublished Doctoral Dissertation, Colorado State University, Colorado.
- Grandey, A.A. (2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Grandey, A.A. (2002). “Emotional Regulation as Emotional Labor: A Test of Framework”, *Symposium Presentation for the 17th Annual Meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology*, Toronto, Ontario.
- Gross, J. J. (1998). “The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review”, *Review of General Psychology*, 2(3): 271-299.
- Gül, H. İnce, M. ve Korkmaz, O. (2014). “Çalışma yaşamında duygusal zekâ ve bireylerin duygusal zekâ düzeylerini kullanabilme becerileri üzerine bir araştırma”, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 30-49.
- Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 5(2), 7-29.

- Gülova, A.A., Palamutçuoğlu, B.T. ve Palamutçuoğlu, A.T. (2013). “Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2): 41-74.
- Gülşen M. ve Özmen D. (2018). Yönetilen Duygular: Hemşirelikte Duygusal Emek, *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 13: 165-184.
- Gümüş Bilim, H. G. (2018). *Yöneticilerin Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekâları ile Çatışma Yönetim Stillerini Kullanımları Arasındaki Etkileşime Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Gümüştekin, Ö. (2020). *Hemşirelik öğrencilerinde duygusal zekâ ile öz duyarlılık arasındaki ilişki*, Yüksek lisans tezi. Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kars.
- Gürbüz S. ve Yüksel M. (2008). “Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190
- Gürel, E. ve Tat, M. (2010). “Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına”, *The Journal of International Social Research*, 3(11), 35–37.
- Gürsoy, A. (2014). *Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü*, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güzel, Ş. (2020). *Sağlık çalışanlarının iş becerikliliği ile çalışmaya tutkunluk ilişkisinde örgütsel erdemliliğin, öz yeterliğin ve duygusal zekânın aracılık rolü*. Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Hacızade, N. (2012). *Bilişsel Dilbilim Açısından Duyguların Dili*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Haynes, L. A. and Avery, A. W. (1979). “Training adolescents in self-disclosure and empathy skills”, *Journal of Counseling Psychology*, 26(6), 526-30.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Management Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and Los Angeles.
- İncebacak G. (2017). *Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- James, W. (1884) “What is an Emotion?” *Mind*, 9(34): 188-205.
- Jeung, D. Y., Kim, C. and Chang, S. J. (2018). “Emotional labor and burnout: A review of the literature”, *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Johnson, H. and Spector, P. (2007). “Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process”? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (4), 319-333
- Kahraman N. (2013). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerilerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Programı, Ankara.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35: 165-174.
- Karakış, K. (2020). *Duygusal Zekânın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi*. Yüksek lisans tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.
- Karaman, N. (2017). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek”, *Gazi Üniversitesi, İş ve Hayat Dergisi* (5): 30-56.
- Kasatura, İ, (2003). *Heyecansal kontrol* (1. Baskı), Altı Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Kaya U. ve Serçeoğlu, N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(36), 311-345.
- Kaya, B. (2020). *Hemşirelerde örgütsel sessizlik düzeyinin duygusal emek üzerine etkisinin araştırılması*. Yüksek lisans tezi. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kayseri.

- Kaya, U. ve Özhan, K. (2012). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.
- Kaynak, S. (2022). *Yansıtıcı düşünme eğilimi, iş becerikliliği, duygusal zekâ ve çalışan performansı arasındaki ilişkiler: Eğitim sektöründe bir araştırma*. Doktora tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Kesen, M. (2017). “Birey Örgüt Uyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Hemşireler Üzerine Görgül Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(8): 75–89.
- Kılıç, G. (2019). *Duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinin duygusal emeğin aracılık etkisi bağlamında okunması: Elâzığ sağlık çalışanları örneği*, Yüksek lisans tezi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Elazığ.
- Kızanlıklılı, M. ve Ünlüöner, K. (2016). Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi, *Ege Akademik Bakış*, 16(3): 503-518,
- Kilerci, S. (2020). *Yoğun bakım sağlık çalışanlarının benlik saygısı, tükenmişlik ve duygusal emek düzeyi arasındaki ilişki*. Yüksek lisans Tezi, Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Kim, J. S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: a path analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 105-112.
- Kocabaş, D. (2014). *Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Köse, S., Oral, L. and TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma.
- Krishnan, H. and Awan, SR, (2020). Role of Emotional Intelligence in Teaching, *Jurnal Kemanusiaan*, 18, 87-92.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). “Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild’s work”, *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Law, K.S., Wong, C. and Song, L.J. (2004). “The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies”, *Journal of Applied Psychology*, 89: 485
- Lee, FM. (2003). *Conflict management styles and emotional intelligence of faculty and staff at a selected college in Southern Taiwan*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, The University of South Dakota, South Dakota.
- Lin-Chu, Hei, K. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee. Work Outcomes, Unpublished*, PHD Teheis, Virginia Polytechnic Institute and State University, USA
- Mammadov, O. (2019). *Çalışanların duygusal zekâları ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişki: hizmet sektöründe bir araştırma*, Yüksek lisans tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon
- Mayer, JD. (2004). “What is emotional intelligence?”, *UNH Personality Lab*, 8, 1-13.
- Mayer, JD. DiPaolo, M. and Salovey P. (1990). “Perceiving Affective Content İn Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence”, *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4): 772-781, 1990
- Mayer, JD. and Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*, 22, 89-13.
- Mayer, JD. and Salovey P. (1993). “The intelligence of emotional intelligence”, *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, JD. and Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence. In: Salovey P, Sluyter D, Emotional development and emotional intelligence: Educational implications”, *New York, Basicbooks, Inc*, 3-34

- Mayer, J. D., Salovey, P. and Caruso, D. R. (2000). *Models of emotional intelligence*. W: R. Sternberg (red.), *Handbook of intelligence* (s. 396-420).
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. and Salovey, P. (2000). "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", *Intelligence*, 27(4), 267–298.
- Mayer, J. D., Salovey, P. and Caruso, D. R. (2004). "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications", *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. and Yoo, S. H. (2009). *The positive psychology of emotional intelligence*. S. J. Snyder içinde, *Oxford library of psychology*. Oxford handbook of positive psychology (s. 237-248). Oxford University Press.
- Mercan, N. (2016). "Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürlerarası Farklılıkları Yönetme Sanatı: Kültürel Zekâ", *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2, 32-49.
- Middleton, D. (1989). "Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions", *Ethos*, 17 (2), 199.
- Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996). "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002). Bar-On Duygusal Zekâ Testi (Bar-On Emotional Quotient Inventory- Bar-On EQ-i)'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması (s: 1–125).
- Nadler, R., Carswell, J. J. and Minda, J. P. (2020). "Online mindfulness training increases well-being, trait emotional intelligence, and workplace competency ratings: A randomized waitlist-controlled trial", *Frontiers in Psychology*, 11, 255.
- Nazlı, S. (2013). *Hemşirelerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konya İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Nel, E. C. (2019). "The impact of workplace bullying on flourishing: The moderating role of emotional intelligence", *SA Journal of Industrial Psychology*, 45(1), 1-9.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). "Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.265476>
- Okan, T. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi*, Yüksek lisans tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Öngöre, Ö. (2016). "Çalışma yaşamında duygusal emeğin yeri ve değeri üzerine kuramsal bir çalışma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1161–1177.
- Öz Ünler E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, Beta, İstanbul.
- Özçelik Z. (2019). *Diş Hekimlerinde Duygusal Emek ile Tükenmişlik İlişkisi: Adana Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özdemir, A. Y. ve Özdemir, A. (2007). "Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 393-410.
- Özen, M. Y. (2020). *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü*, Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Öztürk H, Bahçecik N, Özçelik S ve Sarıoğlu Kemer A. (2015). Emotional Labor Levels Of Nurse Academicians, *Social And Behavioral Sciences*, 190: 32-38.

- Polat A. (2020). *Duygusal Zekâ ve Saldırganlık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Hemşirelerde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Quoidbach, J. and Hansenne, M. (2009). "The Impact of Trait Emotional Intelligence on Nursing Team Performance and Cohesiveness", *Journal of Professional Nursing*, 25(1), 23–29.
- Rahim, MA. Minors, P. (2003). "Effects of Emotional Intelligence On Concern For Quality and Problem Solving", *Managerial Auditing Journal*, 18(2), 150-155.
- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Somuncuoğlu, D. (2005). "Duygusal zekâ yeterliliklerinin kuramsal çerçevesi ve eğitimdeki rolü", *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (11), 269-293
- Söğüt, D. A. (2019). "Okul Öncesi Dönemde Sosyal Beceri ve Problem Davranışlara İlişkin Tezler", *International Journal of Learning Sciences in Education (IJLSE)* 1(1), 29-62.
- Sternberg, R. J. (1997). "The concept of intelligence and its role in lifelong learning and success", *American psychologist*, 52(10), 1030.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nomel Akademik Yayınları, İzmir.
- Şahin, S. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zekâ Düzeyleri*, Yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- TDK, (2021). "Duygu" <https://sozluk.gov.tr/> adresinden 16.20.2021 tarihinde alınmıştır.
- Tekçe, F. B. (2021). *Duygusal emek kavramının işgören performansı üzerindeki etkileri: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik nitel bir uygulama*, Yüksek lisans tezi, Beykoz Üniversitesi, Lisansüstü Programlar Enstitüsü, İstanbul.
- Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2013). "Duygusal Zekâ Düzeyinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama", *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 3(4), 87-97.
- Tiryaki Şen, H. Taşkın Yılmaz, F. Özcan, D. ve Bahçecik N. (2013). "Kamu Hastanelerinde Görev Yapan Başhekim ve Başhemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Etik Muhakeme Yetenekleri ve Etkileyen Faktörler", *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 10(3): 18-26.
- Topaçlı, H. (2022). *Kamu personelinin duygusal zekâ seviyelerinin çalışan performansı ve görev motivasyonu düzeylerine etkisi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde bir araştırma*, Yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Totterdel, P. and Holman, D. (2003). "Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1): 55-73.
- Ulutürk, F. (2021). *Çalışanların duygusal zekâ seviyeleri ile iş tatminleri ve iş performansları arasındaki ilişki: Ankara OSB'lerinde bir araştırma*. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul
- Urnek, S. (2021). *Merhamet Yorgunluğu ve Duygusal Emek İlişkisi: Konya İlinde Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). "Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi", *İş, Güç'Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2): 81-104.

- Ünal, A. (2011). *Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşmiş Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Üstün, F. (2017). “Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi, sağlık çalışanları üzerine bir araştırma”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4): 802-818.
- Weiss, M., and Cropanzoni, R. (1996). “Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of The Structure, Cause and Consequences of Affective Experience at Work”, *Research in Organizational Behavior*, (18), 1-74.
- Wharton, A. S. (1993). “The affective consequences of service work: Managing emotions on the job”, *Work And Occupations*, 20(2), 205-232.
- Yağcı Özen, M. (2020). *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü*. Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Yazıcı A, 2019. Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekâ Modelleri. In: *Erken Çocukluk Döneminde Duygusal Zekâ: Kuramdan Uygulama ve Değerlendirmeye*. Eds: Ulutaş İ, Ömeroğlu E. 1. Basım, Pegem Akademi, Ankara.
- Yeni Z. (2015). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Yetim, B. ve Erigüç, G. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2): 225-40.
- Yılmaz, G. ve Durmaz G. B. (2019). “Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki”, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 92-100.
- Yılmaz Kuşaklı B. ve Bahçecik N. A. (2012). “Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Liderlik Davranışları”, *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 20, 2: 112-119.
- Yüksel, M. (2006). *Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yüksel, H. (2014). “Emek Kavramının Ortaya Çıkışında Rol Oynayan Tarihi Dönüm Noktalarının Süreç Merkezli Değerlendirilmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2). (257-273).
- Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J. and Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54, 151277.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik, Evrensel Boyutlarıyla Yönetimsel Açından Araştırmalar, Teoriler ve Yorumlar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

EKLER

Ek-1 Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 27.10.2021-E.122796

T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

SAYI: 68282350/22021/G019

Toplantı Tarihi : 27.10.2021

Toplantı Sayısı : 19

Toplantı Saati : 15:00

192.168.147.182
13.12.2021

KARAR 18- Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Öğrencisi Ramazan ÖZTÜRK'ün "**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ İLE DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ÜNİVERSİTE HASTANESİ ÖRNEĞİ**" başlıklı tezinin tez çalışmasına yönelik başvuru formunun usul ve etik açıdan verdiği beyan ve ekler tetkik edilmiş olup; proje sahibinin, başvurusunda yer alan bilgi, belge ve taahhütnamelere uygun bilimsel davranışlar sergileyeceği kanaati oluşmuştur. İş bu karar oy birliği ile alınmıştır.

ASLI GİBİDİR
27.10.2021

Prof. Dr. Ertuğrul İŞLER
Başkan

Evrak Tarih ve Sayısı: 27.10.2021-E.122796



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu

Sayı : E-93803232-622.02-122796
Konu : Etik Kurul Kararı

27.10.2021

DAĞITIM YERLERİNE

192.168.147.182

İlgide kayıtlı başvurunuz 27/10/2021 tarih ve 192/168/147/182 toplantı/karar nolu etik kurul toplantısında görüşülmüş olup, alınan karar ekte sunulmuştur.

Gereği için bilgilerinize arz ederim.

Prof. Dr. Ertuğrul İŞLER
Kurul Başkanı

Ek: Karar (1 sayfa)

Dağıtım:
Gereği:
Sosyal Bilimler Enstitüsüne

Bilgi:
Sayın Prof. Dr. Esin BARUTÇU

Ek-2 Anket Uygulanmasına Yönelik Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Tarafınca Uygun Görülen Birimlere İlişkin Yazılar

Evrak Tarih ve Sayısı: 15.11.2021-E.129292



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi



Sayı : E-65124556-044-129292
Konu : Ramazan ÖZTÜRK Anket Çalışması

15.11.2021

Sayın Ramazan ÖZTÜRK

İlgi : 28.10.2021 tarihli ve - sayılı yazı

İlgide kayıtlı dilekçenize istinaden "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka İle Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Üniversite Hastanesi Örneği" konulu anket çalışmasını yapma talebiniz ile ilgili olarak uygun görülen bölümlere ait yazılar ekte sunulmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Selçuk YÜKSEL
Merkez Müdürü

Ek: Yazı (20 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSLNZA733F Pin Kodu :06842
Adres:Pamukkale Üniversitesi Hastaneleri
20070 Kınıklı, DENİZLİ
Telefon:0 (258) 296 60 00 Faks:0 (258) 296 60 01
e-Posta:infohastane@pau.edu.tr Elektronik Ağ:infohastane@pau.edu.tr
Kep Adresi: paurektorluk@hs01.kep.tr

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/pau-ebys>

Bilgi için: Meral KAPLAN
Unvanı: Büro Personeli



Tel No: 2966000-4879

Bu belge,güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek-3 Anket Formu

A. Demografik Bilgi Formu

Sayın katılımcı;

Bu anket formu Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı'nda hazırlanmakta olan “Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki: PAÜ Hastanesi Örneği” adlı tez çalışması için oluşturulmuştur. Ankette yer alan ifadelerin seçeneklerden size en uygun olanını, objektif olarak işaretlemeniz, çalışmada nitelikli sonuçlara ulaşılmasında önem taşımaktadır. Bu veriler bilimsel amaçlar amacıyla toplanmaktadır, başka hiçbir kişi veya kuruluşla paylaşılmayıp, gizli tutulacaktır.

Cinsiyetiniz	Kadın () Erkek ()
Yaşınız	27 yaş ve altı
	28-35 yıl arası
	36-41 yaş arası
	42 yaş ve üstü
Medeni durumunuz	Evli () Bekar ()
Eğitim durumunuz	Lise
	Önlisans
	Lisans
	Lisansüstü
	Doktor
Aylık Gelir düzeyiniz	2.500- 4.000 TL
	4.001- 6.000 TL
	6.001- 10.000 TL
	10.000 TL üzeri
Meslekteki çalışma yılı	3 yıl ve altı
	4-10 yıl arası
	11-16 yıl arası
	17 yıl ve üstü
Meslek	Destek Personeli
	Tıbbi Sekreter
	Hemşire
	Doktor
	Sağlık Teknikeri

B. Duygusal Zekâ Ölçeği

		1.Kesimlikle Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Kararsızım	4.Katılıyorum	5.Kesimlikle Katılıyorum
1	Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.					
2	Duygularımı iyi anlayabilirim.					
3	Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.					
4	Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.					
5	Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.					
6	Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.					
7	Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır.					
8	Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.					
9	Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.					
10	Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.					
11	İç motivasyonum yüksektir.					
12	En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.					
13	Sinirlerime hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.					
14	Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.					
15	Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.					
16	Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.					

C. Duygusal Emek Ölçeği

		1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
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 hissediyormuş 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 hissettiklerimle aynıdır.					