



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Klinik Psikoloji Bilim Dalı

**DUYGUSAL EMEĞİN TÜKENMİŞLİK, DEPRESİF BELİRTİLER  
VE ÇATIŞMA ÇÖZME EĞİLİMLERİ İLE İLİŞKİSİ: BU  
İLİŞKİLERDE TÜKENME DUYARLIĞININ DÜZENLEYİCİ  
ROLÜ**

Sinem AYDIN

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2023



DUYGUSAL EMERİN TÜKENMİŞLİK, DEPRESİF BELİRTİLER VE ÇATIŞMA  
ÇÖZME EĞİMLERİ İLE İLİŐKİŐİ: BU İLİŞKİLERDE TÜKENME  
DUYARLIĞININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Sinem AYDIN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Klinik Psikoloji Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2023

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca, ders dönemiyle başlayıp tez hazırlığıyla devam eden bu süreçte kendisinden pek çok şey öğrendiğim, akademik alandaki düzeni ve disiplini, ilgili, öğretmeye istekli, anlayışlı ve destekleyici tutumuyla bana çok şey katan değerli tez danışmanım Doç. Dr. Pınar BIÇAKSIZ'a en içten teşekkürlerimi sunarım. Bu süreçte benim için hep ulaşılabilir oldunuz, en başından en sonuna dek, en yoğun zamanlarınızda bile vakit ayırıp ilgilendiniz. Bilginiz, desteğiniz, enerjiniz ve motivasyonunuzla bu süreci sizin rehberliğinizle tamamladığım için kendimi çok şanslı hissediyorum. Her şey için çok teşekkür ederim.

Tez jürimde olmayı kabul ederek vakit ayıran, kıymetli geribildirimleri ve yorumlarıyla tez çalışmama katkıda bulunan Prof. Dr. Müjgan İNÖZÜ MERMERKAYA ve Prof. Dr. Özlem BOZO'ya çok teşekkür ederim.

Çocukluğumdan bu yana hep sıcaklığımı hissettiren, hayatımın her alanında yanımda olan canım annem Sevil AYDIN ve canım babam Süleyman AYDIN'a tüm emekleri için çok teşekkür ederim. Bugünlere sizin sayenizde geldim, her daim hissettiğim desteğiniz ve sevginiz için, benim için yaptığınız fedakarlıklar için, sevinçlerimi ve üzüntülerimi paylaştığınız için ve daha niceleri için... Ne söylesem eksik kalır, çok teşekkürler. Sizi çok seviyorum.

Son olarak, 2210-A Genel Yurt İçi Yüksek Lisans Burs Programı ile lisansüstü eğitimime destek veren TÜBİTAK'a teşekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

AYDIN, Sinem. *Duygusal Emegın Tükenmişlik, Depresif Belirtiler ve Çatışma Çözme Eğilimleri ile İlişkisi: Bu İlişkilerde Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2023.

Araştırmada, hastanelerin danışma ve hasta kayıt-kabul görevlilerinin duygusal emek seviyelerinin tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme eğilimleri üzerindeki yordayıcı etkisi incelenmiştir. Çalışmanın örneklemini 185 kişiden oluşmuştur ve araştırmanın amaçları doğrultusunda ölçümler, Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Çatışma Çözme Ölçeği ve mevcut araştırmada çevirisi yapılmış olan Tükenme Duyarlılığı Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Çalışmanın sonucunda, yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik ve depresif belirtiler arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler bulgulanmıştır. Öte yandan, derinden rol yapma ile tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere ulaşılamamıştır. İlaveten bu çalışmada, Benlik Kontrolü Güç Modeli temel alınarak oluşturulan tükenme duyarlılığı kavramının bahsedilen ilişkilerdeki düzenleyici rolü test edilmiştir. Düzenleyici değişken analizleri sonucunda, derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının istatistiksel olarak anlamlı bir düzenleyici rolü olduğu saptanmıştır. Ayrıca, yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide, tükenme duyarlılığının istatistiksel anlamlılığa yaklaşan düzenleyici etkisi gözlenmiştir. İlişkiler tükenmişliğin ve çatışma çözmenin tüm alt boyutları için tek tek incelenmiş, ulaşılan sonuçlar alanyazındaki bulgular ışığında tartışılmıştır. Yürütölen çalışma sonucunda, alanyazındaki derinden rol yapma-tükenmişlik ilişkisine dair karmaşık bulguların netleştirilmesi adına önemli bulgulara ulaşılmakla beraber Türkiye’de daha önce çalışılmamış olan bir örnekleme grubunun iş yaşantılarında başvurduğu duygu düzenleme stratejileri ve bu stratejilerin yol açtığı psikolojik sıkıntılara ilişkin bilgiler de elde edilmiştir. Ulaşılan sonuçlarla birlikte, araştırmanın önemi ve bulguların klinik alanda

kullanılabilirliği üzerinde durulmuş, ayrıca, araştırmanın kısıtlılıkları ve gelecek araştırmalar için önerilere yer verilmiştir.

### **Anahtar Sözcükler**

*Duygusal emek, tükenmişlik, depresif belirtiler, çatışma çözme, tükenme duyarlığı*

## ABSTRACT

AYDIN, Sinem. *The Relationship Between Emotional Labor and Depressive Symptoms, Burnout, Conflict Resolution: Moderator Role of Depletion Sensitivity in These Relations*, Master's Thesis, Ankara, 2023.

In this study, the predictive effect of emotional labor strategies of participants working as hospital receptionists and information desk staff at hospitals on their burnout, depressive symptoms and conflict resolution tendencies was examined. Sample of the study consisted of 185 people. For the purposes of the study, Emotional Labor Scale, Shirom-Melamed Burnout Measure, Beck Depression Inventory, Conflict Resolution Scale and Depletion Sensitivity Scale which has been translated into Turkish in this study, was used. Results showed that there is statistically significant positive relationship between surface acting and burnout and depressive symptoms whereas there is significant negative relationship between surface acting and conflict resolution. On the other hand, there was no significant relationship between deep acting and burnout, depressive symptoms, and conflict resolution. In addition, the moderator role of depletion sensitivity, which is a concept proposed based of The Strength Model of Self-Control, was tested. Results of the moderation analysis indicated that depletion sensitivity has statistically significant moderator role on deep acting-burnout relationship. Also, depletion sensitivity has marginally significant moderator effect on the relationship between surface acting and depressive symptoms. Moderator effects were close to significance only for surface acting-depressive symptoms relationship among the relationships for surface acting. Also, there was significant moderation of depletion sensitivity on the relationship between deep acting and burnout. Mentioned relationships were examined for all dimensions of burnout and conflict resolution and discussed in the light of literature findings. As a result of the study, important evidence was reached to clarify the complex findings about the deep acting-burnout relationship in the literature. Also, information about the emotional labor strategies of a non-studied group and the psychological problems caused by these strategies were also obtained. The importance and clinical

implications of the research as well as the limitations of current research and suggestions for future research were emphasized.

**Keywords**

*Emotional labor, burnout, depressive symptoms, conflict resolution, ego depletion*



## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	i
<b>YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI</b> .....	ii
<b>ETİK BEYAN</b> .....	iii
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	iv
<b>ÖZET</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	ix
<b>TABLOLAR DİZİNİ</b> .....	xiii
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	xiv
<b>GİRİŞ</b> .....	1
<b>1.BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	4
<b>1.1. DUYGUSAL EMEK</b> .....	4
1.1.1. Duygusal Emek Kavramının Tanımı.....	4
1.1.1.1. Ashforth ve Humphrey.....	7
1.1.1.2. Morris ve Feldman (1996).....	9
1.1.1.3. Grandey (2000).....	10
1.1.2. Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular.....	12
<b>1.2. TÜKENMİŞLİK</b> .....	15
<b>1.3. DEPRESİF BELİRTİLER</b> .....	20
<b>1.4. ÇATIŞMA ÇÖZME</b> .....	21
<b>1.5. BENLİK KONTROLÜ GÜÇ MODELİ</b> .....	24
1.5.1. Benlik Kontrolü Güç Modelinde Bireysel Farklılıklar.....	25

1.5.2. Benlik Kontrolü Güç Modeli ve Duygusal Emek.....	27
1.5.3. Benlik Kontrolü Güç Modeli ve Kişiler Arası İlişkiler.....	29
<b>1.6. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLER.....</b>	<b>30</b>
<b>2. BÖLÜM: YÖNTEM.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1. ÖRNEKLEM.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....</b>	<b>37</b>
2.2.1. Demografik Bilgi Formu.....	37
2.2.2. Duygusal Emek Ölçeği.....	38
2.2.3. Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği.....	38
2.2.4. Beck Depresyon Envanteri.....	39
2.2.5. Çatışma Çözme Ölçeği.....	40
2.2.6. Tükenme Duyarlılığı Ölçeği.....	41
<b>2.3. İŞLEM.....</b>	<b>42</b>
<b>2.4. VERİLERİN ANALİZİ.....</b>	<b>42</b>
<b>3. BÖLÜM: BULGULAR.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1. TÜKENME DUYARLIĞI ÖLÇEĞİNİN PSİKOMETRİK ÖZELLİKLERİ.....</b>	<b>44</b>
3.1.1. Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin Faktör Yapısı.....	44
3.1.2. Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin Geçerliliğine ve Güvenirliğine İlişkin Değerler.....	45
<b>3.2. ÇALIŞMANIN TEMEL DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN BETİMLEYİCİ İSTATİSTİKLER.....</b>	<b>48</b>
<b>3.3. ÇALIŞMADAKİ DEĞİŞKENLERİN BİRBİRLERİ İLE İLİŞKİLERİ.....</b>	<b>48</b>
<b>3.4. DOĞRUDAN İLİŞKİLERE DAİR HİPOTEZ TESTLERİ.....</b>	<b>54</b>
3.4.1. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	54
3.4.2. Duygusal Emek ile Depresif Belirtiler Arasındaki İlişki.....	54
3.4.3. Duygusal Emek ile Çatışma Çözme Arasındaki İlişki.....	55

<b>3.5. TÜKENME DUYARLIĞININ DÜZENLEYİCİ ROLÜNE İLİŞKİN HİPOTEZ TESTLERİ.....</b>	<b>56</b>
3.5.1. Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutunun Gösterdiği İlişkilerde Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolü.....	56
3.5.2. Derinden Rol Yapma Alt Boyutunun Gösterdiği İlişkilerde Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolü.....	59
<b>4. BÖLÜM: TARTIŞMA.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1. ÇALIŞMANIN BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....</b>	<b>63</b>
4.1.1. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi.....	63
4.1.2. Duygusal Emek ile Depresif Belirtiler Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi.....	68
4.1.3. Duygusal Emek ile Çatışma Çözme Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi.....	70
<b>4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE KLİNİK DOĞURGULAR.....</b>	<b>73</b>
<b>4.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER.....</b>	<b>80</b>
<b>SONUÇ.....</b>	<b>84</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>87</b>
<b>EK 1: GÖNÜLLÜ KATILIM VE BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU.....</b>	<b>103</b>
<b>EK 2: DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU.....</b>	<b>104</b>
<b>EK 3: DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>106</b>
<b>EK 4: SHIROM-MELAMED TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>107</b>
<b>EK 5: BECK DEPRESYON ENVANTERİ.....</b>	<b>108</b>
<b>EK 6: ÇATIŞMA ÇÖZME ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>112</b>
<b>EK 7: DEPLETION SENSITIVITY SCALE.....</b>	<b>115</b>

<b>EK 8: TÜKENME DUYARLIĞI ÖLÇEĞİ .....</b>	<b>116</b>
<b>EK 9: ETİK KOMİSYON İZİNİ.....</b>	<b>118</b>
<b>EK 10: ORJİNALLİK RAPORU.....</b>	<b>119</b>

**TABLolar DİZİNİ**

<b>Tablo 1.</b> Örneklemin Demografik Özellikleri.....	35
<b>Tablo 2.</b> Tükenme Duyarlığı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	47
<b>Tablo 3.</b> Çalışmada Kullanılan Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri.....	48
<b>Tablo 4.</b> Çalışmanın Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Değerleri.....	52

## ŞEKİLLER DİZİNİ

- Şekil 1.** Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü.....58
- Şekil 2.** Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü.....59
- Şekil 3.** Derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü.....60
- Şekil 4.** Derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü.....61

## GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, eğitim, eğlence, gıda veya alışveriş gibi pek çok alanın dahil olduğu ve maddi olmayan ürün ve hizmetlerin takası şeklinde tanımlanan hizmet sektörü, günümüzde iş kolları arasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu sektörün gittikçe gelişmesi ve yaygınlaşması ile birlikte her geçen gün daha fazla kişinin bu sektörde görev aldığı açıkça görülmektedir. Hizmet sektörü içerisinde çalışan bu kişiler, günlerinin büyük kısmını geçirdikleri işlerinde, müşteriler ile bireysel temaslar kurabilirler ve işleri gereği bu temasların farklı rolleri ve amaçları olabilmektedir. Sıklıkla insanlarla iletişim halinde olan ve bu iletişimleri işlerine uygun şekilde sürdürmeleri gereken hizmet sektörü çalışanlarının psikolojik durumları, işlerinin bu gereklerini yerine getirme ile ilgili kapasitelerini etkileyebileceği gibi, işleri sürecindeki deneyimlerinin de psikolojik durumlarını kolaylıkla etkileyebilmesi kaçınılmazdır. Öyle ki çalışanlar işlerini kaybetmemek için işlerinin gerektirdiği, bağlama uygun olan ve toplum tarafından kabul gören, beklenen veya istenilen duyguların ifadelerini sergilemek zorunda kalabilirler. Bu duyguların sergilenmesi veya sergilenme yöntemi ise kişilerin psikolojik durumlarını farklı şekillerde etkileyebilir. Tersine şekilde, çalışanlar psikolojik durumları nedeniyle veya başka nedenlerden dolayı kendilerinden beklenen duygu ifadelerini sergile(ye)medikleri zaman iş performansları düşebilir, üstleri ile ilişkileri etkilenebilir ve bu durum da döngüsel olarak onların psikolojik iyi oluş halleri üzerinde etki sahibi olabilir.

Duygusal emek, özellikle insanlarla yoğun iletişim halinde çalışan kişilerin, işleri gereği diğerleri ile iletişimlerinde belirli duygusal tepkileri ve ifadeleri sergilemesi olarak tanımlanır (Hochschild, 1983). Psikoloji alanyazınında, hizmet sektörü çalışanlarını konu alan birtakım araştırmalar yapılmıştır ve bu çalışmalarda duygusal emeğin ne şekilde ortaya konulduğu ve ne gibi sonuçları beraberinde getirdiği sorgulanmıştır. Bu bağlamda duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olmak üzere iki farklı yöntemle gerçekleştirilebileceğine değinilmektedir (Hochschild, 1983). Yüzeysel rol yapma davranışında bireyler, gerçek duygularında herhangi bir değişim olmazken işlerinin gerektirdiği duygusal ifadeleri sergilerler. Derinden rol yapmada ise çalışanlar,

kendilerinden beklenen duygusal ifadeleri sergileyebilmek için gerçek duygularını değiştirmeye çabalamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu yöntemlerin etkilerine bakıldığında ise araştırmalar; duygusal emeğin stres, depresif belirtiler, tükenmişlik, kendine yabancılaşma gibi birtakım olumsuz psikolojik sonuçlar ile ilişkili olabileceğini vurgulamaktadır (Chong, 2009; Hülsheger ve Schewe, 2011; Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Suh ve Punnett, 2020). Elbette ki bireylerin sahip olduğu birçok özellik bu olumsuz sonuçların etkileri ile ilişkili olabilmektedir. Bazı kişiler duygusal emeğin beraberinde getirdiği bu zorlukları derinden hisseder ve etkilenirken, bazı kişiler bu zorlukları daha kolay atlatabilir ve olumsuz sonuçlardan daha az etkilenebilmektedir. Bu noktada tükenme duyarlığı kavramı öne çıkmaktadır. Tükenme duyarlığı, *Benlik Kontrolü Güç Modeline* (Baumeister ve ark., 1994) dayanarak Salmon ve arkadaşları (2014) tarafından ileri sürölmüş bir kavramdır ve öz kontrolün bireyin sahip olduğu sınırlı kaynaklara bağlı olduğuna değinir. Modele göre, birey öz kontrol gerektiren işleri yerine getirdiğinde bu kaynakları tükenir ve birtakım olumsuz sonuçları deneyimleyebilir, ardından gerçekteşirmesi gereken öz kontrol gerektiren işlerde daha başarısız olabilir (Baumeister ve ark., 2007). Tükenme duyarlığı ise bireyin bahsedilen bu tükenmeye karşı ne kadar hassas veya dirençli olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla, önemli ölçüde öz kontrol gerektiren duygusal emek işinin ardından çalışanların bu etkileri deneyimlemesi olasıdır ve bireyler sahip oldukları tükenme duyarlığı seviyelerine göre bu deneyimler konusunda farklılıklar gösterebilirler.

Mevcut çalışmada, duygusal emeğin yoğun olarak gözlemlenebileceği bir çalışma grubu olan hastanelerin danışma, hasta kayıt-kabul ve sekreterlik bölümlerinde çalışan kişiler dahil edilmiştir. Bu kişilerin sergilediği duygusal emek seviyeleri ile deneyimledikleri depresif belirtiler ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Öte yandan, bu çalışanların mesai saatleri süresince duygusal emek göstermelerinin ardından sosyal çevrelerinde ve kişiler arası ilişkilerinde yaşadıkları çatışmalara nasıl yaklaştıkları ele alınarak bireylerin çatışma çözüme eğilimleri dikkate alınmaktadır. Bu ilişkileri daha iyi anlamlandırabilmek adına, duygusal emek kavramına uygulanması elverişli olan Benlik Kontrolü Güç Modeli (Baumeister ve ark., 1994) temel alınarak, çalışanların sergilediği duygusal emek ile deneyimlediği bu zorluklar arasındaki ilişkilerin, kişilerin tükenme duyarlığı seviyelerine bağlı olarak ne şekilde değiştiği incelenmektedir. Ayrıca



bahsedilen tüm bu ilişkiler duygusal emeğin yüzeysel ve derinden rol yapma boyutları için ayrı ayrı test edilecektir.

# 1. BÖLÜM

## KURAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. DUYGUSAL EMEK

#### 1.1.1. Duygusal Emek Kavramının Tanımı

Duygusal emek kavramı ilk olarak, bir sosyolog olan Arlie Russell Hochschild tarafından ileri sürülmüştür. Hochschild (1983) “Yönetilen Kalp” (The Managed Heart) adlı kitabında bu kavramı, “işini severek yapıyormuş gibi görünmenin” ve “gülümsemenin” de işin bir parçası olduğu durumlardaki emeği tanımlamak için kullanmıştır. Örneğin, bir havayolu şirketinde çalışan host ve hosteslerin görevinin, yalnızca müşterilere servis yapmak veya ihtiyaçları ile ilgilenmek olmadığını, bu çalışanlardan aynı zamanda güler yüzlü olmalarının ve olumlu duygularını yansıtarak sunulan hizmeti müşteriler için olabildiğince keyifli hale getirmelerinin de beklendiğini vurgulamaktadır. Özetle duygusal emek, kişilerin iş yaşamındaki rolleri gereğince bazı duygu ifadelerini göstermesi durumunu tanımlamaktadır ve bu davranış işin amacına ulaşılmasını sağlar. Bir mağaza görevlisinin ürün satışı yapabilmek için güler yüzlü ve mutlu görünmesi, bir psikoloğun veya hâkimin işlerinin doğası gereği nötr bir duygu sergilemesi veya icra memurlarının daha katı bir duruş göstermesi buna birer örnek oluşturabilir (Grandey, 2000).

Hochschild duygusal emeğin yüzeysel rol yapma (*surface acting*) ve derinden rol yapma (*deep acting*) olmak üzere iki farklı şekilde ortaya çıkabileceğini vurgulamıştır (1983). Yüzeysel rol yapma kavramı ile, kişilerin sahnedeki bir aktör gibi yalnızca bedeni ile kendisinden beklenen duyguları yansıttığı bir davranışa işaret eder. Yani, yüzeysel rol yapma, kişilerin aslında hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davrandığı durumları kapsamaktadır. Çalışanlar, gerçek duyguları değişmemesine rağmen, işleri gereği

sergilemeleri gereken ve aslında hissetmiyor oldukları bu duyguları, bir maske takıyormuşçasına, yüz ifadeleri, mimikleri, bedenleri ve davranışları ile sergilerler. Gösterilen bu duygular samimi değildir ve gerçek duygular gizlenmektedir. Derinden rol yapma olarak adlandırılan ikinci boyut ise, kişinin kendisini gerekli duyguları hissetmek için motive ettiği, yani gerekli duyguları içsel olarak hissetmeye çalıştığı durumu ifade etmektedir (1983, s. 38-39). Bu yöntemde yüzeysel rol yapmanın aksine, kişi karşısındakine gösterdiği olumlu duyguları gerçekten hissedebilmek için çaba harcamaktadır ve Hochschild'a (1983) göre derinden rol yapma yöntemi iki farklı şekilde kullanılabilir. İlk olarak, kişi gerçekte hissettiği duyguyu bastırmaya uğraşır ve gerekli olan duyguyu hissedebilmek için kendisini ikna etmeye çabalar. Örneğin, korkan bir çalışan bu korkudan kurtulabilmek için korkulacak bir şey olmadığına dair kendine telkinlerde bulunarak bu duyguyu uzaklaştırmaya çalışır. Bir diğer yöntem ise gerekli duyguyu hissedebilmek için hayal gücünün kullanılmasıdır. Kişi hissetmeye çalıştığı duyguyla ilişkili düşüncelerini, anılarını veya hayallerini aktif hale getirmeye çalışır. Örneğin mutlu görünmesi gereken bir çalışan evlendiği günü hayal edebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Hochschild duygusal emek kavramını ele alırken, duyguların nasıl deneyimlendiği ve nasıl gösterildiği üzerinde durarak bunun belirli bir psikolojik çaba gerektirdiğine önemli bir vurgu yapmaktadır. Paralel şekilde, duygusal emek ile birlikte kişilerin duygu düzenleme çabasına, zihin ve duygu bütünlüğüne ve çalışanların kendilerinden beklenen duyguları sergileyebilmek için bazı duygularını bastırma veya devam ettirme uğraşlarına değinmektedir.

Hochschild (1983), kurumların çalışanlardan samimi ifadeler sergilemelerini istediğini ve iş rolleri ile çalışanların benliklerinin bir bütün olmasını beklediklerini vurgulamaktadır. Örneğin havayolu çalışanları için, uçağı evlerinin salonları, müşterileri ise evlerine gelen misafirler gibi görmelerinin beklendiğine değinmiştir. Böylece çalışanların gösterdikleri duygu ve ifadelerde samimi ve içten olmalarının önemi vurgulanmaktadır. Hochschild'a göre ise bu durum beraberinde birtakım sorunları ortaya çıkarmaktadır. İlk olarak, bireylerin hissettiği duygular ile gösterdikleri/sergiledikleri duygular birbirinden farklı

olduğu durumda duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır ve bu çalışanların asıl “benlik”lerinin hangisi olduğu konusunda birtakım çelişkiler yaşamalarına neden olur. Örneğin, kişi kötü hissettiği durumlarda da müşterilere karşı güler yüz ve olumlu duygu ifadeleri sergiler ancak burada biri gerçekte hissettiği duyguların ait olduğu, diğeri ise iş yaşamında sergilediği kişi olmak üzere iki farklı benlikten bahsedilebilir. Bu da birey için birtakım karışıklıklara ve strese neden olmaktadır. Hochschild (1983), bu noktada otantik benlikten bahsetmektedir. Otantik benlik, kişinin gerçek benliği şeklinde tanımlanabilir ve kişinin kendisini olduğu gibi, dürüstçe ifade edebilmesini içermektedir. Hochschild (1983), kişilerin otantik/gerçek benliklerinde olmak istediklerini vurgular. Bu gerçeklik/otantiklik hissinden uzaklaşmanın ise kendine yabancılaşmaya neden olabileceğini söylemektedir.

Çalışanların kendilerinden beklenen duyguları gösterme çabalarıyla birlikte, sergilediği kişinin ne kadar samimi ve “kendisi” olduğu konusunda da kafası karışmaktadır, bu ise beraberinde bir sahtelik hissini ortaya çıkarmaktadır. İlâveten Hochschild (1983), gösterilmesi gereken duygusal emek, zaman kısıtlamaları nedeniyle iyi bir şekilde sergilenemediğinde ve derinden rol yapma yerine yüzeysel rol yapma yöntemleri kullanıldığında; müşterilerin çalışanları, çalışanların birbirlerini ve dahası çalışanların kendilerini sahte olmakla itham ettiklerinden bahsetmektedir. Ve bu sahtelik, yanlış hatta utanılacak bir şey olarak bile görülebilmektedir (Hochschild, 1983: 132-134). Derinden rol yapmanın ise bu sahtelik hissini ve yabancılaşmayı azaltabileceğine değinilmiştir.

Hochschild duygusal emeğin çeşitlerinden ve bunların farklı etkileri olabileceğinden şu şekilde söz etmiştir: birtakım çalışanlar işlerine içtenlikle bağlı olurlar, işlerini kişiselleştirirler ve bu durumda duygusal emek tükenmişlik riskini ortaya çıkarabilir. Bazı çalışanlar, benlikleri ile işlerini net bir şekilde ayırıştırır ve böyle durumlarda kendilerini samimi olmamakla suçlayabilirler. Bazıları ise, benlikleri ile davranışlarını ayırıştırır, bu durumdan dolayı suçluluk hissetmez ve işlerinin rol yapmayı gerektirdiğini düşünür ancak bu da davranışlarına karşı tümüyle bir yabancılaşmayı ortaya çıkarabilir. (1983: 187).

Hochschild'ın ortaya attığı duygusal emek kavramı ve geliştirdiği detaylı yaklaşımın ardından çeşitli araştırmacılar da bu kavram üzerinde durmuş, bazı kısımlarda paralel düşünceler öne sürmelerinin yanı sıra birtakım yeni bakış açıları da getirmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996). Takip edilen bölümlerde bu araştırmacıların yaklaşımları ele alınacaktır.

#### 1.1.1.1. Ashforth ve Humphrey (1993)

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'a benzer şekilde duygusal emek kavramını; servis hizmetlerinde beklenen duyguların gösterilmesi, yani, bağlama uygun duyguların ifade edilmesi olarak tanımlamıştır. Hatta daha geniş bir ifade ile, toplumda belirli durumlarda kabul gören/gösterilmesi beklenen duyguların, bazı kurallar çerçevesinde sergilenmesine vurgu yapmışlardır. Ancak Hochschild'dan farklı olarak, “gösterilen duyguların altında yatan gerçek duygu”nun üzerinde durmak yerine, gözlenebilen duyguya ağırlık vermeyi tercih etmektedirler. Bu tercihin nedeni olarak, gösterilen duygunun önemine vurgu yapmış ve duygusal emeğin çaba veya duygusal düzenleme gerektirmeden de ortaya koyulabileceğini öne sürmüşlerdir. Yüzeysel ve derinden davranışların zamanla rutin haline gelerek artık efor sarf etmeden sergilenebileceğine değinmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Böyle durumlarda kişinin iş yaşamında samimi duygularını anlık olarak ifade ettiğine ve duygusal emeğin bir stres kaynağı olmayacağına, işaret etmektedirler. Bu doğrultuda duygusal emeğe, “doğal duygular” olmak üzere üçüncü bir alt boyut eklemişlerdir ve bu alt boyutta kişinin anlık olarak sahip olduğu duyguları samimi bir şekilde ifade ettiği durumlara değinmişlerdir.

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'a paralel olarak duygusal emeğin yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarında kişilerin çabalarına ve bunun birtakım sonuçlarına değinmişlerdir. Araştırmacılara göre, yüzeysel rol yapmada duygusal emek direkt olarak davranış üzerindeki değişim ile kendini gösterirken, derinden rol yapmada davranış değişimi dolaylı yoldan gerçekleşmektedir. Ancak her iki yöntem için de aktif bir çabadan

söz edilebilir: yüzeysel rol yapma alt boyutunda, kişi hissettiği duyguyu baskılayarak hissetmediği bir duyguyu fiziksel ifadeleriyle sergilemek için çaba gösterirken derinden rol yapma alt boyutunda hissetmediği bir duyguyu hissedebilmek (ve ardından sergileyebilmek) için uğraşmaktadır. Buna karşın doğal duygular alt boyutunda, çalışanların sürekli aynı rolü oynaması ve bunun bir rutine dönüşmesi nedeniyle bunun artık çaba gerektirmeyen bir yönteme dönüştüğü vurgulanmaktadır. (Ashforth ve Fried, 1988; Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin ne gibi sonuçlarla ilişkili olabileceğine dair de bazı açıklamalar getirmiş, duygusal emeğin hem işlevsel hem işlevsel olmayan yönleri üzerinde durmuşlardır. Özellikle kurumsal alanda işlevsel olabileceğine değinerek görev etkinliğini (*task effectiveness*) kolaylaştırabileceğini söylemişlerdir. Kişilerin iş yaşamlarındaki bu görevleri ve gereklilikleri yerine getirmelerinin öz yeterlilik hissini de artıracığına değinmişlerdir. Ayrıca, duygusal emeğin kişiler arası iletişimleri daha tahmin edilebilir kılarak düzenlediğini ve bu iletişimlerde ortaya çıkabilecek sorunları önlediğini belirtmişlerdir. Bunların yanı sıra, duygusal emeğin çalışanlara gerekli duyguları ifade edebilecekleri bir alan bırakması durumunda, bunun bireylerin rollerini kişiselleştirerek kendilerini ifade etmelerini kolaylaştırabileceğini vurgulamışlardır. Ancak bu işlevsel yönlerin daha kısa vadede gözlenebileceğine, uzun vadede ise birikimsel olarak olumsuz etkilerin ortaya çıkabileceğine değinmektedirler.

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin iş yaşamında beklenen ve karşılanması mümkün olmayan standartlar nedeniyle duygusal uyumsuzluğu tetikleyebileceğine ve kişinin otantik benliğini zedeleyebileceğinde değinmektedir. Öyle ki, kişilerin otantik benlikleriyle olan teması kaybetmelerinin, en nihayetinde kendine yabancılaşmaya neden olabileceği ve kişinin duygularını tanıma, hatta deneyimleme becerilerine zarar verebileceği belirtilmektedir (Ashforth, 1989, akt. Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashfort ve Humphrey'e (1993) göre, duygusal emeğin yol açtığı bir diğer olumsuzluk ise deneyimlenen duygu ile beklenen duygunun uyumsuzluğundan kaynaklanmaktadır.

Duyguların istem dışı ve aniden ortaya çıktığına değinirken, sergilenen davranışlar değışse bile gerçek duygu deneyimlerinin değışmesinin zor olabileceği üzerinde de durmuşlardır. Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutunun, kişinin deneyimlediği duygular ile sergilediği duygular arasında bir uyumsuzluk/çelişki oluşturmaları ve ardından gelen sahtelik hisleri sebebiyle işe yabancılaşma, depresyon, düşük öz saygı ve kuşkuçuluk gibi, gerek işle ilgili gerekse kişisel boyutta bazı sorunlarla ilişkili olabileceğini vurgulamaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu duygusal uyumsuzluğu sosyal kimlik yaklaşımı ile geliştirerek şu vurguyu yapmışlardır: çalışanlar kendilerini iş yaşamındaki rollerden daha farklı, daha uzak bir sosyal gruba ait olarak tanımlıyorsa ve duyguları sergileme konusundaki yaklaşımları farklıysa duygusal uyumsuzluk ve kendine yabancılaşma riski daha fazladır.

Ashforth ve Humphrey'nin (1993) sosyal kimlik yaklaşımına göre, duygusal emek aracılığıyla beklenen duyguların sergilenmesi, zamanla sergilenen rol ile (veya o role ait değerler ve normlar ile) özdeşime ve ardından hissedilen duygu ile sergilenen duygu arasında da bir bütünlük oluşmasına yol açar. Bu noktada, derinden rol yapma davranışı bu özdeşimin daha hızlı ve daha güçlü olmasını sağlar. Ancak bu özdeşim tükenmişlik gibi birtakım olumsuzlukların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Aynı zamanda, kişinin ait olduğu gruptan ayrılarak yeni bir özdeşim kurması nedeniyle öz saygının zayıflamasına yol açabilir ve iş rolü ile özdeşim kurduğu için işin gereklilikleri yerine getirememesi konusunda daha büyük bir kaygıyla beraber, daha fazla strese maruz kalmaya ve işte performans düşüklüğüne neden olabilir. Özetle, özdeşim kurulmadığında, duygusal uyumsuzluk ve kendine yabancılaşma gibi sorunlar ortaya çıkabilirken, özdeşim kurulduğunda da tükenmişlik, düşük öz saygı ve performans kaybı gibi problemler gözlenebileceğinden bahsedilmektedir.

#### 1.1.1.2. Morris ve Feldman (1996)

Morris ve Feldman da duygusal emek kavramını daha önceki kuramcılarla paralel olarak ele almıştır. Ancak daha önce ilişkili olarak ele alınan birtakım koşulları da bu yapıya

dahil ederek, duygusal emeği daha ilişkisel bir bağlamda ve dört farklı boyut üzerinden incelemiştir. İlk boyut olan duygu gösteriminin sıklığı, çalışanların hizmet verdikleri kişiler ile iletişimlerinin ne kadar fazla olduğu üzerinde durur ve iletişim sıklığı arttıkça duygusal emeğin, yani gösterilen çabanın da arttığını vurgular. Gerekli sergileme kurallarına özen gösterilmesi olarak ifade edilen ikinci boyut, iletişimin uzunluğu ve yoğunluğunu kapsar. Uzun iletişimlerde ve yoğun duyguların sergilenmesinde daha fazla çaba ve duygusal emek gerekli olduğunu belirtmektedirler. Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği olan üçüncü boyut ile; pozitif, negatif ve nötr duygular olmak üzere, çeşitli duygu gösterimlerinde bulunmaları gereken kişilerin daha yüksek duygusal emek harcayacağından bahsedilmektedir. Son olarak duygusal uyumsuzluk boyutunda ise, gerçekte hissedilen duygu ile gösterilmesi gereken duygu farklı olduğunda bunun daha büyük bir kontrol, çaba ve beceri gerektirdiğine değinilmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

Morris ve Feldman (1996), Ashforth ve Humphrey'den (1993) farklı olarak, hissedilen duygu ile beklenen duygu aynı olsa dahi bunun belli bir ölçüde çaba ve duygusal emek gerektirdiğini belirtir. Hissedilen ve gösterilmesi gereken duygu farklı olduğunda bu çaba daha büyük olsa da, bu duygular tutarlı olduğunda yani kişi gerçek duygularını yansıtıyor olduğunda da belli bir uğraş olduğunu ifade ederler. Çünkü gerçek duygunun, kişinin kendi doğal duygu ifadesi yerine, kurum ve çevre tarafından uygun ve kabul edilebilir bir duygu ifadesi aracılığıyla yansıtılması gerektiğini vurgularlar (örneğin mutluluğun, gülümseme ve selamlama yoluyla ifade edilmesi).

#### 1.1.1.3. Grandey (2000)

Grandey (2000); Ashforth ve Humphrey'nin gözlemlenebilen davranışa yaptığı vurguya duygusal emeğin nihai hedefi olarak yaklaşırken, Morris ve Feldman'ın (1996) üzerinde durmuş olduğu "iş yaşamındaki koşullar"ın ise duygusal emeği ortaya çıkaran durumlar olduğunu ileri sürmüştür. Aynı zamanda Hochschild'ın (1983) çalışanların olumsuz



tutum ve kötü sağlık durumlarına odaklanan yaklaşımını da göz ardı etmemiş ve tüm bunları kapsayan, bütünleştirici bir modele ihtiyaç olduğunu belirtmiştir.

Grandey (2000), duygusal emeği duygu ve ifadelerin iş yaşamındaki amaç doğrultusunda düzenlenmesi şeklinde tanımlamıştır. Yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarını desteklemiş ve bu kavramları duygu düzenleme kuramları ile bütünleştirerek ele almıştır. Duygu düzenleme kuramında ifade edilen “bireylerin hangi duygulara sahip olacaklarını, bu duygulara sahip olacakları zamanı, onları nasıl deneyimleyeceklerini ve hangi şekilde yansıtacaklarını etkileme süreçleri” (Gross, 1998a) tanımlamasının duygusal emek kavramı için de faydalı bir rehber olacağını belirtmiştir. Belirli duyguların, belirli duygusal ifadeleri ve davranışları beraberinde getirdiğini vurgulamaktadır. Ancak iş yaşamında kişilerin kendilerinden beklenen duygusal ifadeleri sergileyebilmek adına yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarına başvurduklarından bahsetmektedir. Yani, kişiler duygu düzenlemeye başvurarak ya gerekli duyguları hissetmeye çabalar ya da duygusal ifadelerini baskılar ve/veya gerekli duygusal ifadeleri taklit eder. Ayrıca Grandey (2000), Gross (1998a, 1998b) tarafından ortaya atılan duygu düzenleme kuramını duygusal emek kavramı ile birleştirmiştir.

Gross’un duygu düzenleme kuramına göre kişiler duygu düzenlemeyi öncül odaklı ve tepki odaklı olmak üzere iki farklı şekilde gerçekleştirir (Gross, 1998a, 1998b). Öncül odaklı duygu düzenlemede kişi duygularını değiştirebilmek için duyguyu ortaya çıkaran çevresel faktörleri veya algısını değiştirir. Örneğin, içinde bulunacağı duruma dair seçim yapabilir, içinde bulunduğu duruma ait koşulları değiştirebilir, dikkatini başka yöne çevirebilir veya bilişsel değişime başvurabilir. Grandey (2000), bireyin iş koşullarını değiştirmesinin zor olduğundan bahsederek özellikle algının değiştirilmesi üzerinde durmaktadır. Bu noktada, kişinin iyi hissedebilmek için kendisini iyi hissettirecek uyarıcılara odaklanması veya olumsuz duygularına engel olabilmek adına durumlara farklı bilişsel yorumlamalar getirmesi duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu ile paralellik göstermektedir. Öncül odaklı duygu düzenleme derinden rol yapma ile benzeşirken, tepki odaklı duygu düzenleme yüzeysel rol yapma ile uyuşmaktadır. Tepki

odaklı duygu düzenlemede ise kişi, çevresel koşullar ve hissettiği duygu ayrıyken fiziksel ve davranışsal tepkilerini kontrol ederek bir duygusal yanıtı ortaya koyar.

Grandey'in (2000) duygu düzenleme kuramlarını temel alarak ortaya atmış olduğu modele göre, duygusal emeğin çaba gerektiren yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma süreçleri, çalışanların stres düzeyleri ve sağlık durumlarıyla ilişkili olabileceği gibi tükenmişliğe de yol açabilmektedir. Bununla beraber Grandey (2000), kişilerin yüzeysel rol yapmayla birlikte hissettiği "sahtelik"ten genel olarak hoşnut olmadığından, uzun vadede ise gerçek duyguları bastırarak farklı duygular sergilemenin stres sonuçlarıyla ilişkili olabileceğinden bahsetmektedir.

Grandey (2000), Gross'un (1998b) yapmış olduğu araştırmaya vurgu yapmıştır. Bu çalışmaya göre, yüzeysel rol yapma davranışında kişilerin duygu ifadeleri değişse bile, hissettikleri duygunun ve bu duygunun getirdiği fiziksel uyarılmışlığın değişmediği belirtilmiştir. Derinden rol yapma için de benzer bir şekilde, ifadeler ve hatta duygularda bir değişim gözlenirken fiziksel uyarılmışlıkta bir değişim olduğuna dair net bir kanıt ulaşılamamıştır. Bu bulgular ışığında ve duygu düzenleme kuramı çerçevesinde Grandey (2000), bireylerin iş rolleri nedeniyle başvurduğu duygusal emeğin, belirli bir duygu düzenleme gerektirmesi ve bunun fizyolojik gereksinimleriyle birlikte stres ile ilişkili olabileceğine ve sağlıklarına zarar verebileceğine vurgu yapmaktadır (Gross, 1998a, 1998b, Lazarus, 1999).

### **1.1.2. Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular**

Psikoloji alan yazınındaki çalışmaların birçoğunda duygusal emeğe dair ilişkiler yüzeysel ve derinden rol yapma boyutları için ayrı ayrı incelenmiştir. Bu çalışmaların bazıları yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma için benzer sonuçlar ortaya koyarken bir kısmında ise farklı ilişkiler rapor edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutları için benzer bulgular ortaya koyan çalışmalar sayıca daha kısıtlı olmakla birlikte, bu çalışmaların bir

örneği Chong (2009) tarafından hazırlanmış olan derleme çalışmasıdır. Chong (2009), duygusal emeğin her iki alt boyutu için de olumsuz etkilerin kaçınılmaz olduğunu, kişinin yüzeysel rol yapmasının olumsuz getirilerine ek olarak, gerekli duygu ve davranışları içselleştirme çabasının da uzun vadede sorun yaratacağını vurgulamaktadır. Benzer şekilde, Kaya ve Serçeoğlu (2013) çalışmalarında duygusal emeğin her iki alt boyutunun da işe yabancılaşma ile pozitif yönlü ilişkiler gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır ve bunu, duygusal emeğin işin gerektirdiği roller ve kişinin özü arasında bir uyumsuzluk oluşturmasıyla açıklamışlardır.

Duygusal emeğin alt boyutlarının benzer sonuçlar gösterdiğini öne süren çalışmaların yanı sıra, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın birbirinden farklı sonuçlar gösterdiğini destekleyen çalışmalar alanyazında geniş yer kapsamaktadır. Yüzeysel rol yapmanın gösterdiği ilişkiler incelendiğinde, yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki pozitif yönlü ilişkinin pek çok farklı çalışma tarafından desteklendiği görülmektedir (Cheung ve ark., 2001; Chou ve ark., 2012; Hülshager ve Schewe, 2011; Kim, 2008; Park ve ark., 2014; Theodosius ve ark., 2020). İlâveten, yüzeysel rol yapma alt boyutu depresif belirtiler ile de ilişkili bulunmuştur (Kim ve Choo, 2017; Yoon ve Kim, 2013). Suh ve Punnett'in (2020) yürüttüğü iki yıllık bir takip çalışmasının sonucunda, yüzeysel rol yapmayı daha fazla deneyimleyen kişilerin, iki yıl sonrasında depresif belirtiler geliştirme riskinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutuna yönelik araştırmalar, olumsuz sonuçlara ilişkin daha tutarlı bulgular gösterirken derinden rol yapma alt boyutu için farklı çalışmalar farklı bulgular ortaya koymaktadır. Bahsedildiği gibi bazı çalışmalar derinden rol yapmanın, yüzeysel rol yapmaya benzer şekilde olumsuz etkilerinden söz ederken (Chong, 2009; Hülshager ve Schewe, 2011; Kaya ve Serçeoğlu, 2013), bazı çalışmalar derinden rol yapma davranışının anlamlı ilişkiler göstermediğini vurgular (Brotheridge ve Grandey, 2002; Chou ve ark., 2012; Grandey, 2003; Oral ve Köse, 2011; Park ve ark., 2014; Totterdell ve Holman, 2003), bazı çalışmalar ise ters yönlü ve olumsuz etkileri azaltan/koruyucu bir rolü olduğuna değinir (Brotheridge ve Lee, 2002; Deng, Walter ve ark., 2016; Johnson, 2007; Kaya, 2014; Serin, 2014; Yalçın, 2010). Örneğin, Kaya ve

Serçeoğlu (2013), duygusal emeğin hem yüzeysel rol yapma hem de derinden rol yapma alt boyutlarının gerçek duygulardan uzak olduğuna bu yüzden de işe yabancılaşma ile ilişkili olduklarına değinmiştir. Paralel olarak Hülshager ve Schewe (2011) tarafından yapılan meta analiz çalışmasında, iyi oluş hali daha genel kapsamda incelenmiş, hem yüzeysel hem derinden rol yapmanın iyi oluş halinin bozulması ile ilişkili olduğu ancak bu ilişkinin yüzeysel rol yapma için daha güçlü olduğu görülmüştür. Öte yandan, Qi ve arkadaşları (2017) tarafından yürütülen çalışma, yüzeysel rol yapmanın artan kortizol seviyeleri ve stres tepkileriyle ilişkili olduğunu gösterirken derinden rol yapma için bu ilişkilerin anlamlı seviyede olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Brotheridge ve Grandey'e ait çalışmada (2002), derinden rol yapma ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ve aynı bulgular Yılmaz ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında da ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, Kim ve Choo (2017) tarafından yürütülen çalışmada yüzeysel rol yapma depresif belirtiler ile ilişkili bulunurken, derinden rol yapma alt boyutu için anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Derinden rol yapmanın olumsuz etkileri olduğu ya da anlamlı sonuçlar göstermediği sonucuna ulaşan çalışmaların aksine olumlu sonuçlarından bahseden çalışmaların da sayısı yadsınamaz. Zhang ve Zhu (2008) ve Serin (2014) yaptıkları çalışmalarda yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ile pozitif, derinden rol yapmanın ise negatif yönlü ilişkisi olduğu sonucuna ulaşırken, daha zorlayıcı işlerde derinden rol yapmanın düşük duygusal tükenme ile ilgili olduğu da görülmüştür (Huang ve ark., 2015). Brotheridge ve Grandey (2002) ise, yüzeysel rol yapmanın kişisel başarı hissini azalmasıyla ilişkili olduğunu, derinden rol yapmanın ise tersi şekilde kişisel yeterlilik hissini artmasını desteklediğini belirtir. Denizli'de yürütülmüş olan bir diğer araştırmada (Eroğlu, 2014) da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Yüzeysel rol yapmanın, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile ilişkili olduğu görülürken, derinden rol yapmanın duygusal tükenme ile ters yönlü, kişisel başarı ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Yani, derinden rol yapma davranışını benimseyen kişilerin kendini daha başarılı olarak ifade ettiği ve duygusal tükenmelerinin daha az olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca bir diğer çalışma, yüzeysel rol yapmanın iş sonundaki yenilenme ihtiyacını dolaylı yoldan artırdığı, derinden rol yapmanın ise bu yenilenme ihtiyacını dolaylı olarak azalttığı yönünde bulgulara ulaşmıştır (Xanthopoulou ve ark., 2018). Bahsedilen kişisel veya psikolojik olumlu sonuçlara ek olarak, çeşitli çalışmalarda yüzeysel rol yapma daha düşük

iş performansı ile ilişkiliyken derinden rol yapmanın daha iyi bir performans ile ilgili olduğu da görülmüştür (Grandey, 2003; Hülsheger ve Schewe, 2011; Lo ve Huang, 2017).

## 1.2. TÜKENMİŞLİK

Gerek günlük hayatta gerekse iş yaşantılarında sıklıkla karşılaşılan bir kavram haline gelen tükenmişlik, ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmıştır ve ağırlıklı olarak çalışanların yaşadığı tükenmeden söz edilmiştir. Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik, sözlük anlamıyla birlikte, enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı talep nedeniyle başarısız olmayı, yıpranmayı veya yorgun düşmeyi ifade etmektedir. Brockman (1978) ise tükenmişliği; kişinin kaynaklarının sonuna geldiğini, enerjisinin tükendiğini hissetmesi; günlük, sıradan olaylar karşısında süregiden çaresizlik ve karamsarlık gibi duygulara maruz kalması şeklinde tanımlamaktadır (akt. Dolan, 1987). Tükenmişlik nedeniyle kişi; kolaylıkla ağlayabilir, çabuk öfkelenebilir, bağırabilir, ve bu öfkesi şüpheci bir yaklaşımla beraber paranoyaya dönüşebilir; tümgüçlülük ve hatta psikotik sorunlara varan problemler ortaya çıkabilir (Freudenberger, 1974). Bunların yanı sıra, inatçılık, değişmezlik, ilerleme ve gelişime karşı direnç gibi birtakım sorunlar, kişinin yeni bir girişim için fazla yorgun olması dolayısıyla kendini gösterebilir.

Hem bireysel deneyimleri hem de çalıştığı klinikteki gözlemlerinden yola çıkarak tükenmişlik kavramını pek çok açıdan sorgulayan Freudenberger (1974) sonraki çalışmalar için de bir fikir kaynağı olmuştur. Ardından pek çok araştırmacı tükenmişlik üzerine açıklamalar getirmeye çalışmış, araştırmalarda bulunmuş ve çeşitli modeller ileri sürmüşlerdir (Cherniss, 1980; Edelwich ve Brodsky, 1980; Maslach, 1982; Perlman ve Hartman, 1982; Pines, 1993; Shirom, 1989).

Cherniss (1980), kapsamlı bir tükenmişlik modeli öne sürmüştür ve tükenmişliği zaman içinde gelişen bir süreç olarak ele almıştır. Bu modele göre; iş yükü, kurumun hedefleri, müşterilerle kurulan iletişimin kapsamı, otonomi gibi iş yaşamındaki koşullar ile birlikte

kariyer planları, iş dışındaki beklentiler ve destekler gibi bireysel değişkenler, bireyde olumsuz tutum değişikliklerine neden olmaktadır. Bu tutum değişiklikleri; iş hedeflerinin ve alınan bireysel sorumlulukların azalması, müşterilerden duygusal anlamda bir uzaklaşma veya işe yabancılaşma gibi durumları içermektedir. İş koşulları ve bireysel değişkenler bu olumsuz tutumları direkt olarak etkileyebildiği gibi, bazı stres kaynaklarının ortaya çıkmasına neden olarak dolaylı yoldan da etkileyebilmektedir. Bu stres kaynakları arasında, yeterlik konusunda şüphelerin oluşması, müşterilerle problemler, çalışanlar arasındaki dayanışmanın yetersizliği gibi bileşenlerden de bahsedilebilir. Cherniss'e (1980) göre, bu olumsuz tutum değişiklikleri aslında bireyin baş etme çabasının bir çeşit göstergesidir ve olumsuz baş etme yöntemlerinin kullanılmasının bir sonucu şeklinde de ifade edilebilmektedir (akt. Burke ve Greenglass, 1995).

Edelwich ve Brodsky (1980) ise, tükenmişliği dört evrede ortaya çıkan bir sendrom olarak açıklamışlardır. Bunlardan ilki idealistik coşku evresidir ve kişilerin hevesli ve motive oldukları dönemi ifade etmektedir. Bu evrede kişi işine karşı büyük bir ilgi duymaktadır ve olumsuz koşullar ile karşılaşsa dahi işini ön planda tutmaktadır. İkinci evre durgunluk evresi olarak tanımlanmıştır ve bu evrede iş, kişinin beklentilerini karşılamamaya başlamıştır. Bununla birlikte hayal kırıklığı ortaya çıkar, motivasyon azalır ve kişiler işlerini eskisi gibi severek yapmamaya başlarlar. Üçüncü evre olan engellenme evresinde, bireyler iş yaşamındaki sıkıntılarının aşılmasının zor olduğunu düşünerek kendilerini engellenmiş hissederler; kendi ihtiyaçlarını karşılayamadıklarını veya işlerinde başarılı olamayacaklarını düşünmektedirler. Dördüncü ve son evre olan duygusuzluk, kişilerin istek ve motivasyonlarının son bulduğu evredir. Bireyler minimum düzeyde efor sarf ederek işine karşı bir umursamazlık göstermeye başlarlar (Edelwich ve Brodsky, 1980; akt. Özkanan, 2021; Aba, 2022). Bireylerin istekli olarak başladıkları işlerinde, sırasıyla bu dört evreyi deneyimleyerek tükenmişlik yaşadığına vurgu yapmışlardır.

Perlman ve Hartman (1982), o zamana kadar tükenmişlikle ilişkili olarak yapılmış birçok çalışmayı gözden geçirmiş, karşılaştırmış ve bir sentez ortaya koymuşlardır. Bu modele göre tükenmişlik; kronik duygusal strese karşı, duygusal/fiziksel yorgunluk, düşük iş

üretkenliği ve aşırı duyarsızlaşma şeklinde verilen tepki olarak tanımlanmıştır (Perlman ve Hartman, 1982). Tükenmişliğin bu üç boyutunun, fiziksel (fiziksel yorgunluk), duygusal (duygusal yorgunluk, aşırı duyarsızlaşma) ve davranışsal (aşırı duyarsızlaşma, düşük iş üretkenliği) olmak üzere stresin üç büyük semptom grubunu yansıttığını söylemişlerdir.

Perlman ve Hartman (1982), ileri sürdükleri modelde bilişsel bir yaklaşımı temel almışlardır ve kişinin çevresini nasıl yorumladığıyla birlikte bireysel değişkenleri de göz önünde bulundurmuşlardır. Onlara göre, bireysel değişkenler, iş ve sosyal çevre kişinin nasıl yorumlamalar yaptığı konusunda önemlidir ve stresi ve tükenmişliği de etkiler. Perlman ve Hartman'ın modeli (1982), dört aşamalı bir modeldir ve ilk aşamada durumun stres yaratma derecesinden söz edilir. Kişinin performansı veya iş deneyimleri, kurumun ondan beklediklerine (bu bireyin algıladığı beklenti de olabilir) kıyasla yetersiz kaldığında veya kişinin kendisinden beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamadığında stres ortaya çıkar. Yani, iş yaşamı ile birey arasında bir uyumsuzluk veya ayrılık olduğunda stres oluşması da muhtemeldir. İkinci adım, algılanan strese vurgu yapar çünkü stres yaratan durumlara maruz kalınması her zaman ve herkesin stresi deneyimlediği anlamında gelmez. Bu noktada, kişilik özellikleri ve bireysel farklılıklar devreye girer. Üçüncü basamakta, stresin bahsedilen fiziksel, duygusal ve davranışsal üç belirti kümesine vurgu yapılır. Dördüncü ve son aşamada ise, stresin sonuçları, yani tükenmişlik deneyiminden bahsedilir.

Maslach'ın yaklaşıma göre tükenmişlik, insanlarla/yüz yüze çalışan kişilerde yaygın olarak görülen ve kişiler arası stres etkenlerine sürekli olarak maruz kalmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan, üç boyutlu bir sendrom olarak tanımlanmıştır (Maslach, 1982; Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve ark., 2001). Bu üç boyut, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalmış kişisel başarı olarak belirlenmiştir. Temelde duygusal tükenmeye vurgu yapılarak, çalışanların duygusal kaynaklarının azalması nedeniyle psikolojik olarak kendilerinden bir şey vermelerinin mümkün olmadığı bir seviyeye gelmelerinden bahsedilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Duyarsızlaşma boyutu, tükenmişliğin kişiler arası etkilerine vurgu yapar ve iş yaşamında diğer insanlara karşı

fazlasıyla uzak, olumsuz, sinik bir tutumu ifade eder (Maslach, 1998). Bu tutumun duygusal tükenme ile bağlantılı olabileceğine de değinilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Üçüncü boyut olan azalmış kişisel başarıda ise, bireylerin kendilerini özellikle işleri konusunda başarısız görmelerine, olumsuz değerlendirmeler yapmaya yatkın olmalarına dikkat çekilmektedir. Bunlara ek olarak yetkinliklerinin ve üretkenliklerinin azaldığını hissetmekle birlikte düşük öz yeterlilik hislerine de işaret edilmektedir (Maslach, 1998; Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach ve Leiter (1997), tükenmişliğin bireylerin kim oldukları ve ne yapmak zorunda oldukları arasındaki ayrılma olduğunu da belirtir. Bununla birlikte, insanların değerleri, onurları ve ruhlarında bir erozyonun ortaya çıkışından bahsederler. Bu erozyonun kişilerin sağlıkları ve baş etme becerileri için zararlı olabileceğinden, iş performansını zedeleyebileceğinden söz edilir. Ayrıca tükenmişliğin baş ağrısı, sindirim problemleri, yüksek tansiyon gibi fiziksel sorunların yanı sıra kaygı, depresyon, uyku bozuklukları gibi psikolojik etkilerinin de olabileceğini vurgulamışlardır.

Maslach'ın bu modeli pek çok alanda en çok kabul gören ve en yaygın olarak kullanılan yöntem olmuştur. Öyle ki, yazılan makalelerde tükenmişliği ölçmek için, yaklaşık %90 oranında Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach ve Jackson, 1981) kullanılmaktadır (Shirom, 2006).

Shirom (1989) tükenmişliği, bireylerin içsel enerji kaynaklarındaki azalmayla beraber duygusal, fiziksel ve bilişsel yorgunluklarına yol açan, süregelen bir strese verilen tepki olarak tanımlar. Bu yaklaşım Hobfoll'un (1989, 1998) Kaynakların Korunması Kuramına dayanmaktadır. Kaynakların Korunması Kuramı (Hobfoll, 1989), stresi açıklayabilmek adına ortaya atılmış bir kuramdır ve buna göre, insanların sahip oldukları birtakım kaynaklar vardır. Bu kaynaklar kişilerin işleri, öz saygıları, sosyoekonomik statüleri, becerileri, inançları veya enerjileri şeklinde örneklendirilebilir. Kişiler bu kaynaklarını kaybetmemek, korumak ve geliştirmek için çaba harcamaktadırlar. Kaynakların Korunması Kuramına göre (Hobfoll, 1989), kişiler sahip oldukları kaynakları



geliştirebilmek için de ellerindeki kaynakları kullanmaktadırlar ve stres üç farklı durumda ortaya çıkmaktadır: (a) kişilerin sahip oldukları kaynakları kaybetmesi, (b) sahip olunan kaynakların kaybedilme riski ve (c) sahip olunan kaynaklardan yapılan yatırımın ardından beklenen kaynak kazanımının sağlanamaması. Shirom'un (1989), Kaynakların Korunması Kuramı ile harmanlayarak oluşturduğu tükenmişlik modeline göre, kişiler duygusal, fiziksel ve bilişsel kaynak kaybını belirli bir süre boyunca deneyimlediğinde ve bu kaynaklar yenilenemediğinde tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir.

Shirom ve Melamed (2006), tükenmişliğin ölçümünde ağırlıklı olarak Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığına dikkat çeker. Bunun, alanyazında tükenmişlik kavramının Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile eş anlamlı gibi görülmesine ve diğer tüm tükenmişlik yaklaşımlarının göz ardı edilmesine yol açtığını vurgularlar. Bununla birlikte, Shirom (2003), Maslach'ın üç kümeli yaklaşımını heterojen bulmaktadır ve bu yaklaşıma birtakım eleştiriler getirmektedir. Duyarsızlaşma ve azalmış kişisel başarı boyutlarının yeterli kuramsal altyapı ile desteklenmediğine ve bu üç alt boyut için ortak olan etiolojinin tatmin edici olmadığına işaret eder (Shirom, 2003). İlâveten, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin yaklaşımına göre, tükenmişlik üç farklı bileşeni olan bir sendromdur; sendrom kavramı ise psikolojide ağırlıklı olarak, birlikte ortaya çıkan ve belirli bir sapmayı niteleyen belirtiler grubunu tanımlamak için kullanılmaktadır (Shirom ve Melamed, 2006). Yani, tükenmişliğin bir sendrom olarak tanımlanmasıyla birlikte, bu boyutlar birer belirti kümesi şeklinde ele alınabilir. Shirom ve Melamed (2006), Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kılavuzunda (Maslach ve ark., 1996), bahsedilen bu üç boyutun ayrı ayrı ölçülmesi ve tek bir ölçüm şeklinde birleştirilmemesi gerektiğini belirtildiğini söyler. Bunun, her bir bileşenin başka bir bağımsız değişkeni ifade ettiği anlamına geldiğini de vurgulamaktadırlar. Shirom'a (2003) göre ise tükenmişliğe dair ilişkiler şu şekilde açıklanabilir: kişiler sahip oldukları duygusal, fiziksel ve bilişsel enerji kaynaklarının sürekli bir tükenimini yaşadıklarında, hala var olan kaynaklarını kullanarak veya genişleterek bu kaybı telafi etmek ister, ancak yapamazlar ve bu durum bir kayıp spirale dönüşür. Ardından tükenmişliğin ilerlemesi ile birlikte kişinin depresif belirtileri baskın bir hale gelir, müşterilere karşı bir uzaklaşma, sinik tavır ve duyarsız bir yaklaşım ortaya çıkar (Hobfoll ve Shirom, 2000).

Maslach (1980) tükenmişlik yaklaşımı ve ölçümüne getirilen eleştiriler dikkate alındığında ve yaklaşımların dayandırıldığı kuramsal altyapılara bakıldığında, Shirom (2003) yaklaşımının ve Shirom ve Melamed (2006) tarafından geliştirilen ölçümün mevcut çalışma için daha uygun olduğu düşünülmüştür. Böylece bu araştırmada, önceki çalışmalardan farklı bir tükenmişlik yaklaşımı ve yeni bir tükenmişlik ölçümü kullanılacaktır.

### **1.3. DEPRESİF BELİRTİLER**

Depresyon sözlük anlamıyla birlikte bunalım, çökkünlük şeklinde tanımlanabilirken, depresif belirtiler ise kısaca bu bunalım durumunda ortaya çıkan birtakım bulgular şeklinde ifade edilebilir. Depresyon veya depresif bozukluklar, DSM-5'te detaylı olarak tanımlanmış ve belirtilerinin neler olduğuna yer verilmiştir. DSM-5'e göre depresyonun belirtileri, yani depresif belirtiler olarak şunları sıralanmaktadır: herhangi bir fizyolojik nedeni olmaksızın, ağırlıklı olarak çökkün duygudurum içerisinde bulunma, birçok etkinliğe karşı ilginin azalması ve/veya zevk alamama, böyle bir çaba olmaksızın çok kilo verme veya alma, uykusuzluk veya aşırı uyuma gibi uyku problemleri, davranışlarda yavaşlama, enerjisiz ve bitkin hissetme, değersizlik veya suçluluk duyguları, düşünme veya odaklanmada güçlük çekme, yineleyici ölüm düşünceleri ve intihar riski (APA, 2013).

Tarihçesi çok eskilere dayanan depresyon, günümüzde de geçerliğini korumaktadır ve psikolojik rahatsızlıklar arasında prevalansı en yüksek olanlardan birisidir (Kafes, 2021). Depresyonun ortaya çıkışında genetik ve nörobiyolojik faktörlerin yanı sıra bireysel deneyimler de oldukça önemlidir (Kring ve ark., 2015). Stresli yaşam olayları depresyonun önemli bir yordayıcısıdır, öyle ki, yıl içinde depresyonun ortaya çıkışından önce, bireylerin %42-67'sinin çok ağır yaşam olaylarına maruz kaldığı belirtilmiştir (Brown ve Harris, 1989). Özellikle kayıp ve aşağılama içeren yaşam olayları depresif belirtilerle ilişkili bulunurken, kronik strese neden olan ve uzun süreli olarak deneyimlenen zorlukların da depresyonla bağlantılı olduğu vurgulanmıştır (King ve ark.,

2015). Bu nedenlerin yanı sıra, depresyonun ortaya çıkışına zemin hazırlayan birtakım risk faktörleri veya bunu engelleyen koruyucu faktörlerden de söz edilebilir. Örneğin, bireyin çevresinden aldığı sosyal destek strese karşı koruyucu ve hafifletici bir rol oynarken, bu desteğin olmaması/alınmaması kişinin stresli olaylarla baş etme becerilerini azaltarak depresyon riskini artırabilir (King ve ark., 2015). Yüksek duygusal çatışmaların yaşanması depresyon riskini etkileyebildiği gibi, özellikle aile içi çatışmalar da depresyonun başlaması veya tekrarlayan depresyon dönemleri ile bağlantılı olabilmektedir (Butzlaff ve Hooley, 1998; Whisman ve Bruce, 1999). Aynı zamanda kişiler arası ilişkiler de depresif belirtilerin ortaya çıkması bakımından önem arz etmektedir. Bu yaşantılar depresyonun bir tetikleyicisi olabilmektedir ve diğer insanlardan gelen olumsuz tepkilerin depresif belirtilerin ortaya çıkmasına neden olabileceği de vurgulanmaktadır (Coyne, 1976). Bütün bunlar göz önüne alındığında, depresif belirtilerin nörobiyolojik sebeplerin yanı sıra, psikolojik ve çevresel faktörler ile de ilişkili olduğu söylenebilmektedir.

#### 1.4. ÇATIŞMA ÇÖZME

Çatışma, uzun yıllardır ele alınan, gerek bireysel olarak kişinin iç çatışmaları gerekse kişiler arası boyuttaki sosyal çatışmalar üzerinden araştırılan bir kavram olmuştur. İç çatışmalar bireyin birbirinden farklı dürtüleri, istekleri veya amaçları sonucu ortaya çıkan içsel uyumsuzluklar olarak tanımlanabilirken kişiler arası çatışmaların ise iki veya daha fazla taraf arasındaki anlaşmazlıklar nedeniyle ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Mevcut çalışmada ise kişiler arası boyuttaki çatışmalar ele alınmaktadır. Bu bağlamda çatışmanın en yaygın tanımlamalarından biri Deutsch (1973) tarafından yapılmıştır ve Deutsch çatışmayı bireylerin beklentileri, çıkarları, istekleri ve değerleri arasındaki uyumsuzluklar olarak tanımlamaktadır (akt. Akbalık, 2001). Wall ve Callister (1995) ise birçok çalışmayı gözden geçirdikten sonra çatışma için genel bir tanımlama yapmış ve çatışmanın, bireyin çıkarlarının diğerleri tarafından olumsuz etkilendiğini veya karşı çıkıldığını algılaması olduğunu ifade etmişlerdir. Barki ve Hartwick (2004), kapsamlı incelemeleri sonucu çatışmayı bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç bileşenli olarak ele almışlardır. Çatışmanın bireylerin algıladığı uyumsuzluk (bilişsel), engellenme

(davranışsal) ve olumsuz duygusal tepkiler (duygusal) ile birlikte ortaya çıkan bir süreç olduğunu vurgularlar. Çatışma, sosyal bir varlık olan insan için yaşamın kaçınılmaz bir parçasıdır ve kişilerin yaşantılarını devam ettirebilmesi ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesi adına bu çatışmalarla başa çıkabilmesi ve onları organize edebilmesi gereklidir. Bu nedenle bireyler çatışma çözme seçeneğine yönelmektedirler. Çatışma çözme genel kapsamıyla, tarafların aralarında yaşanan çatışmalar için uzlaşma yoluyla ve iş birliği içerisinde çözüm üretme süreci olarak ifade edilmektedir (Akbalık, 2001). Arslan (2005) ise çatışmanın temelde bir problem durumu olduğunu, çatışma çözmenin de problem çözme ile benzerlik gösterdiğini vurgular. Çatışma çözme konusunda bireylerin birçok farklı yönteme başvurduğunu söylemek mümkündür ve şimdiye kadar bazı çalışmalar çatışma çözme yöntemlerini tanımlama ve sınıflandırma üzerinde durmuştur (Goldstein, 1999; Johnson ve Johnson, 1995; Moore, 2003). Bireylerin sahip olduğu kişisel özellikler, deneyimleri, eğilimleri, kültür gibi çeşitli nedenlerle kişiler birbirinden farklı çatışma çözme yöntemlerine başvurabilmektedir (Basım ve ark., 2009).

Çatışma çözme yöntemlerinin çeşitliliğinin yanı sıra, çatışmaların en iyi şekilde nasıl çözümlenebileceği üzerinde de durulmuş ve çatışmaların en başarılı şekilde çözümlenmesinin tarafların ilişkilerini sürdürülebilmesi ve aralarındaki barışın korunması ile anlaşıldığı belirtilmiştir (Wagner-Pasifici ve Hall 2012). Böylece ideal çatışma çözmenin nasıl ve hangi yolla olması gerektiğine dair açıklamalar getirilmeye çalışılmıştır (Taştan, 2010; Weitzman ve Weitzman, 2000: 198-2000). Weitzman ve Weitzman (2000), çatışma çözme için problem çözme ve karar verme süreçlerini bütünleştiren bir model ortaya koymuşlardır. Bu modele göre çatışma çözmenin ilk adımı çatışmanın tanımlanmasıdır. Bu noktada kişi ne tür bir çatışmanın içinde olduğunu, kendisinin ve karşısındakinin isteklerini, beklentilerini, ihtiyaçlarını tanımlamaya odaklanır ve ilgi ve endişeleri üzerinde durur. Ardından bunların nasıl çözümlenebileceğine dair gerek bireysel gerekse birlikte atılabilecek adımlar sorgulanır, her iki tarafın da ihtiyaçlarına cevap verebilecek alternatif çözümler üretilir, üçüncü bir tarafa ihtiyaç olup olmadığı düşünülür. En uygun alternatifin seçilmesiyle uygulama kısmına geçilir ve bu aşamada da bireysel ve ortaklaşa karar verme süreçlerine değinilir. İhtiyaç duyulması halinde ise bir önceki adıma geri dönülür. Nihai kararla birlikte seçilen ve üzerinde anlaşılacak çözüm hayata geçirilir. Bir diğer yaklaşım Taştan (2010) tarafından

ortaya atılmıştır ve çatışma çözme için sekiz basamaktan söz eder (akt. Akdoğan, 2017). İlk basamak etkili ve olumlu ortamın oluşturulması olarak adlandırılmıştır ve pozitif bir çevre yaratmaya vurgu yapılır. Bunun için uygun yer ve zaman seçilmeli, uygun bir açılış cümlesi oluşturulmalı ve konuşma hazırlığı yapılmalıdır. İkinci basamak, algıların netleştirilmesidir ve bu noktada taraflar kendilerini açık bir şekilde ifade ederler, ulaşılmak istenen sonuç ve uyuşmazlıklar netleştirilir. Üçüncü basamak olan kişisel ve paylaşılan gereksinimlere odaklaşmada tarafların duygu, düşünce ve isteklerini anlamaya çalışmasına değinilmektedir. Bireyler yalnızca kendi ihtiyaçlarını değil aynı zamanda karşı tarafın da duygu, düşünce ve isteklerini göz önünde bulundururlar. Dördüncü adım, olumlu bir bakış açısının oluşturulması, tarafların karşılıklı olarak sorunun çözülmesi konusunda istekli olduklarını göstermesi, pozitif enerji ve olumlu bir bakış açısı ile daha kolay bir iş birliği kurulmasını vurgular. Beşinci basamak, “önce geleceğe yönelik çalışma, sonra geçmişte neler olduğunun anlaşılması” şeklinde isimlendirilmiştir ve burada çatışmanın çözümü için “şimdi ve burada”ya odaklanmaktan bahsedilir. Altıncı adım olan seçeneklerin gelişmesi, her iki tarafın da istek ve ihtiyaçları doğrultusunda alternatif çözümler üretilmesini ifade eder. Yedinci basamak üretilen bu alternatifler içerisinden uygun ve uygulanabilir olanların seçilmesini vurgular. Son basamak ise, her iki tarafa da uyum sağlayacak adil anlaşmaların yapılmasıdır. Bu basamak tarafların orta noktada buluşmalarına ve alınan bu kararın uygulanması konusunda özverili davranmalarına işaret eder. Sonuç olarak, tüm bu tanımlamalar, yaklaşımlar ve çatışma çözme modelleri doğrultusunda çatışma çözmenin; bir ölçüde kendi isteklerinden ödün vererek uzlaşmaya çalışmayı, diğerlerinin ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmayı, başkalarının gözünden bakmayı ve empati yapmayı, bencil ve agresif dürtülerini kontrol altında tutmayı gerektiren bir süreç olduğunu söylemek mümkündür. Kısacası, çatışma çözme süreci belirli bir oranda öz kontrol, çaba ve emek gerektiren kişiler arası bir süreç olarak ifade edilebilir. Farklı araştırmacıların öne sürdüğü çatışma çözme yaklaşımları dikkate alındığında paylaştıkları birçok ortak nokta olduğu görülmektedir. Mevcut çalışmada ise, bireylerin çatışma çözme süreçlerinde ne kadar aktif olduğu ve bu basamaklarda belirtilen adımlara ne ölçüde başvurduğunun incelenmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda, Akbalık (2001) çatışma çözmeye dair kullanılan ölçümleri incelemiş ve bunların bazılarının çatışma çözme biçimlerini, bazılarının ise değerleri ölçtüğünü ancak çatışma çözme aşamalarını ele alan ölçeklerin yetersiz olduğunu vurgulayarak, çatışma çözme

aşamalarına dayalı, bu süreçteki davranışları ele alan yeni bir ölçek oluşturmuştur. Mevcut araştırmada kullanılan Akbalık'a (2001) ait bu ölçüm yöntemi, bahsedilen çatışma çözme basamaklarına dair birçok maddeyi kapsamaktadır.

### **1.5. BENLİK KONTROLÜ GÜÇ MODELİ**

Benlik Kontrolü Güç Modeli (Baumeister ve ark., 1994), öz kontrolü temel alarak oluşturulmuş bir modeldir ve bu modele göre öz kontrol bireyin sahip olduğu sınırlı kaynaklara bağlı, aktif çaba gerektiren bir süreçtir (Baumeister ve ark., 2007). Bu noktada öz kontrolü, kişilerin davranışlarını ve tepkilerini; sosyal kurallara uygun davranma, değerler, beklentiler, uzun vadeli hedeflere ulaşma gibi çeşitli amaçlarla değiştirmesi şeklinde tanımlanmışlardır ve bireylerin günlük hayatlarında sıklıkla öz kontrole başvurduklarını söylemektedirler. Zararlı yiyecekleri yememeye çalışma, uyumaya karşı direnme, sevdiklerimize kızdığımızda kırıncı şeyler söylememeye dikkat etme, uygunsuz cinsel davranışlar veya şiddet eylemlerinde bulunmama gibi birçok davranış, öz kontrole örnek olabilir. Kısaca öz kontrol, kişinin bir tepkisini engelleyerek yeni bir yanıtın mümkün hale gelmesini sağlar (Baumeister ve ark., 2007).

Benlik Kontrolü Güç Modeline (Baumeister ve ark., 1994) göre, öz kontrol için bireylerin sahip olduğu, sınırlı kaynaklar vardır. Benlik kaynakları olarak adlandırdıkları bu kaynakları bir çeşit güç veya enerjiye benzetirler. Kişi, benlik kaynaklarını veya gücünü öz kontrolü için kullanır, böylece bu kaynaklar kısa süreliğine azalır veya tükenir, yani, ardından gerçekleştireceği işlerde kullanabileceği kaynakları azalır. Dolayısıyla öz kontrolü zayıflayarak bu işlerde daha başarısız sonuçlar elde edebilir. Bu süreci kasların işleyişine benzetmektedirler, nasıl ki kullanılan kaslar bir süre sonra bu çabadan yorulursa öz kontrol için kullanılan benlik kaynakları da benzer şekilde kısa süreli olarak tükenmektedir (Baumeister ve ark., 2007).

Benlik Kontrolü Güç Modeli (Baumeister ve ark., 2004), özellikle deneysel çalışmalar yoluyla birçok kez test edilmiştir (Baumeister ve ark., 1998; DeWall ve ark., 2007; Fennis, 2011; Finkel ve ark., 2009; Muraven ve Slessareva, 2003; Vohs ve ark., 2008; Zyphur ve ark., 2007). Bu çalışmalarda ana hatlarıyla katılımcılara art arda iki farklı görev verilir. Deney grubu ilk görevde benlik kaynaklarını kullanması gereken (öz kontrol gerektiren) bir duruma maruz kalırken veya öz kontrol gerektiren bir işi yaparken, kontrol grubuna öz kontrol gerektirmeyen bir görev verilir. Ardından her iki gruptan da öz kontrol gerektiren ikinci görevi yerine getirmeleri istenir. İlk görevinde öz kontrol gerektiren işi yapan katılımcıların, ikinci görevde kontrol grubuna kıyasla daha az başarılı olması ise benlik kaynaklarının tükenmesi yaklaşımı ile açıklanır.

Benlik Kontrolü Güç Modeli doğrultusunda bahsedildiği üzere, benlik kaynaklarının tükenmesi sonucu kişilerin öz kontrolü bir süreliğine azalmaktadır ve azalan öz kontrol, sonraki öz kontrol gerektiren işleri zayıflattığı gibi çeşitli birtakım sonuçları da beraberinde getirmektedir. Örneğin, Baumeister ve arkadaşları (2007), yetersiz öz kontrolün; dürtü kontrol sorunları, okulda başarısızlık, duygusal sorunlar veya kişiler arası problemler gibi sıkıntılarla ilişkili olduğunu belirtmektedir. Aynı zamanda zayıf öz kontrolün artan psikopatolojik şikayetler (somatizasyon, kaygı ve depresif belirtiler, obsesif kompulsif şikayetler vb.), madde bağımlılığı ve yeme bozuklukları ile ilgili olduğu da bulunmuştur (Tangney ve ark., 2004). Remster (2014) ise, ergenlerle yaptığı çalışmanın sonucunda düşük öz kontrolün hırsızlık, kavga, yaralama, haneye tecavüz gibi çeşitli suçlarla ilişkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu çalışmalardan çıkarımla, zayıflayan öz kontrolün bazı psikolojik sıkıntılarla ilişkili olduğunu söylemek mümkün olmakla birlikte, her bireyin öz kontrol kaynaklarının tükenme seviyesi veya bu tükenmeden ne ölçüde etkileneceği farklı değişkenlere bağlı olarak çeşitlilik gösterebilmektedir.

### **1.5.1. Benlik Kontrolü Güç Modelinde Bireysel Farklılıklar**

İnsanlar çeşitli durumlarda, farklı motivasyonlarla, kişilik özellikleriyle, beceri veya eğilimleriyle birlikte birçok farklı davranış biçiminde bulunabilir. Ancak toplumsal

standartlara uygun veya kabul gören davranış biçimleri daha sınırlıdır. Bu yüzden kişiler, toplum tarafından kabul görme isteği, uzun vadeli hedefleri, sosyal ilişkilerini koruma amacı, cezalandırılma, zarar görme veya yalnız kalma korkusu, başarılı olabilme gibi onlarca farklı amaçla bu tepkilerini öz düzenleme ile birlikte kontrol altında tutarak uygun davranışlarda bulunmaya çabalarlar. Öz kontrol kişilerin bu amaçlarına ulaşmasına yardımcı olurken, bireyin benlik kaynakları tükendiğinde bu kontrol zayıflayarak doğal tepkiler ön plana çıkmaktadır. Baumeister ve arkadaşları (2006), bireysel özellikler ve doğal tepkiler arasında öz düzenleme tarafından bastırılmakta olan bağın, benlik kaynakları tükendiğinde güçlü bir şekilde kendini gösterdiğini belirtir.

Bireylerin beraberinde getirdikleriyle birlikte bazı durumlarda belirli biçimlerde davranma eğilimleri olabildiği gibi, bu eğilimlerini bastırma veya kontrol etme konusundaki istek ve becerileri de farklılık göstermektedir. Baumeister ve arkadaşları (2006), bazı kişilerin benlik kaynaklarının tükenmesini daha güçlü şekilde deneyimlerken bazılarının buna daha hafif olarak maruz kalabileceğini, yani kişisel özelliklerin benlik kaynaklarının tükenmesine dayalı etkileri düzenleyebileceğini belirtmektedirler. Örneğin, günlük hayatında kısıtlamalara daha çok başvuran ve daha yatkın olan insanlar benlik kaynaklarının tükenmesini daha güçlü şekilde deneyimleyebilir (Baumeister ve ark., 2006). Benzer şekilde, öz kontrol üzerine yapılan çeşitli çalışmalara bakıldığında, bireylerin benlik kaynaklarının tükenmesi durumu konusunda değişken duyarlıklar gösterdiklerini söylemek mümkündür (Hagger ve ark., 2010). Öyle ki, bireylerin öz kontrol kapasitesi, inançları, motivasyonu, kişilik özellikleri veya eğilimleri gibi çeşitli değişkenlerin, bireyin benlik kaynaklarının daha az veya daha fazla tükenmesini sağlayabileceğine değinilmektedir (Balliet ve Joireman, 2010; Deng, Walter ve ark., 2016; Hagger ve ark., 2010; Sato ve ark., 2010; Seeley ve Gardner, 2003; Tangney ve ark., 2004). Aynı zamanda Deng, Walter ve arkadaşları (2016), bireyin yeterli içsel telafi kaynaklarına sahip olabilmesi halinde benlik kaynaklarının tükenmesi durumundan daha az etkilenebileceğini belirtmektedir.

Salmon ve arkadaşları (2014), Benlik Kontrolü Güç Modelini temel alarak bireysel farklılıklara vurgu yapmışlardır. Bireylerin benlik kaynaklarının tükenme seviyelerinin



farklı olduğunu ve tükenmeye karşı hassasiyetlerinin değişkenlik gösterdiğini belirtmişlerdir. Araştırmacılara göre, bazı kişilerin benlik kaynakları daha hızlı tükenirken bazı kişiler bu tükenmeye karşı daha dirençlidir ve kaynakları diğerlerine kıyasla daha yavaş tükenmektedir. Tükenme duyarlılığı olarak adlandırdıkları bu özellik, bireylerin benlik kaynaklarının ne kadar hızlı tükendiğini ifade eder ve tükenme duyarlılığının benlik kaynaklarının tükenmesine dayalı etkileri düzenlediğini ileri sürmüşlerdir. Bu durumu kas metaforu üzerinden örneklendirerek tükenme duyarlılığının, kasların direncine veya dayanıklılığına benzediğini ifade etmektedirler.

Özetle, kişiler duygularını, dürtü ve davranışlarını kontrol etme konusunda birbirlerinden farklı kapasitelere sahip olabilirler ve bu, bazı kişilerin öz kontrol gerektiren iş yaşantılarının (örn. duygusal emek) benlik kaynaklarını tüketici etkilerinden daha az muzdarip olmalarını sağlayabilir (Diestel ve ark., 2015; Salmon ve ark., 2014; Schmidt ve ark., 2012; Yam ve ark., 2016).

### **1.5.2. Benlik Kontrolü Güç Modeli ve Duygusal Emek**

Çalışanlar işleri sürecinde sıklıkla öz kontrole başvururlar. Örneğin bazı isteklerini, amaçlarını baskılamak veya ertelemek zorunda kalabilirler, odaklarını kurumsal hedeflere yönlendirmeleri gerekebilir (Dahm ve ark., 2015; Deng, Wu ve ark., 2016). Ayrıca çalışanlar iş standartlarını minimum düzeyde de olsa yerine getirmeye çalışırlar bu yüzden buna engel olabilecek arzularını kontrol altında tutabilmek için öz denetime başvururlar (Wehrt ve ark., 2020). Bu durum pek çok iş kolunda geçerli olmasına karşın, özellikle insanlarla yüz yüze ilişkiler kuran hizmet sektöründe daha yaygın olduğu söylenebilir. Özellikle duygusal emek gerektiren mesleklerde bunu oldukça baskın şekilde görmek mümkündür.

Duyguları kontrol etme, bastırma veya duygu düzenleme, gerek tanımsal olarak gerekse Benlik Kontrolü Güç Modeline göre (Baumeister ve ark., 1994) öz düzenleme gerektiren

bir iş olarak belirtilmektedir ve çeşitli çalışmalarda da öz kontrol gerektiren bir görev olarak ele alınmakta ve kullanılmaktadır (Baumesiter ve ark., 1998; Goldberg ve Grandey, 2007; Hagger ve ark., 2010; Schmeichel ve ark., 2003; Vohs, 2006; Zyphur ve ark., 2007). Örneğin, Zyphur ve arkadaşları (2007) gerçekleştirdikleri iki farklı deneysel çalışmada, birisi katılımcıların zorlu bir müşteri ile kurgusal bir senaryo oynaması olmak üzere, iki farklı duygu düzenleme koşulu kullanmışlardır. Bu duygu düzenleme koşullarının ardından katılımcıların öz kontrol gerektiren ikinci görevde, kontrol grubuna kıyasla daha başarısız olduğu görülmüştür. Yani, duygusal emek, duyguların bastırılması, kontrol edilmesi veya taklit edilmesiyle beraber benlik kaynaklarını tüketen, öz kontrol gerektiren bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Robinson ve Demaree, 2007; Schmeichel ve ark., 2006).

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutunda devamlı olarak gerçekte hissedilen ve dışarıdan beklenen duyguların takibi söz konusudur ve duyguların yüzeysel rol yapma yöntemi ile düzenlenmesi kişinin zihinsel kaynaklarını tüketebilecek, çaba gerektiren bir eylemdir (Hülshager ve Schewe, 2011). Baumeister ve Vohs (2007), bireylerin tutarlı olma yönündeki motivasyonlarına vurgu yaparak, kişilerin davranışları ile inançları arasında tutarsızlık oluştuğunda bunun benlik kaynaklarının tükenmesine neden olduğunu söylemektedir. Diestel ve arkadaşları (2015) ise hissedilen ve beklenen duygular arasındaki uyumsuzluğun öz kontrole olan ihtiyacı artırdığından söz eder. Benzer şekilde Deng, Walter ve arkadaşları (2016), derinden rol yapmaya kıyasla yüzeysel rol yapmada daha fazla olan duygusal uyumsuzluğun benlik kaynaklarının tükenmesine yol açtığını vurgulamaktadır. Duygusal uyumsuzlıkla benzer şekilde özgünlük de benlik kaynaklarının tükenmesi konusunda önemli bir faktördür, kişiler özgün benliklerini sergileyebildiğinde, duygusal emek gösterenlere kıyasla daha az kaynak tükenmesi yaşarken bu tükenme yüzeysel rol yapmada derinden rol yapmaya kıyasla daha fazladır (Goldberg ve Grandey, 2007). Ayrıca Schmeichel ve arkadaşları tarafından (2003, 2006) gerçekleştirilen çalışmalar da duyguları bastırmanın ve duygusal durum ile yansıtılan davranış arasındaki uyumsuzluğun benlik kaynaklarını tüketen bir durum olduğunu ve ardından gelen görevlerdeki başarıyı olumsuz yönde etkilediğini desteklemektedir. Böylece yüzeysel rol yapmanın yalnızca bireyin iyi oluş halini değil aynı zamanda performansını da olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Ayrıca, Grandey'in (2000) öne

sürdüğü üzere yüzeysel rol yapma ile paralel olan tepki odaklı duygu düzenleme ve derinden rol yapma ile paralel olan öncül odaklı duygu düzenleme yöntemleri de birbirleriyle kıyaslanmıştır. Bu noktada, tepki odaklı duygu düzenlemenin daha fazla çaba gerektirdiği ve zihinsel performansı daha olumsuz yönde etkilediği belirtilmektedir (Richards ve Gross, 2000; Wallace ve ark., 2009). Totterdell ve Holman (2003) ise duygu düzenleme yöntemlerini kıyaslayan bu yaklaşımı duygusal emekle birlikte ele almıştır ve bu sonuçları desteklerler. Araştırmacılar şunu savunur: yüzeysel rol yapmada duyguların devamlı olarak takibi, bastırılması ve taklit edilmesiyle birlikte sürekli bir kaynak tüketimi varken, derinden rol yapma yönteminde yalnızca duygunun üretilmesi veya başlangıcı sürecinde bir zihinsel kaynak tüketimi vardır, böylece duygusal gerçeklik değişmiş olur ve bu durumda bilişsel çabaya duyulan ihtiyaç çok daha azdır (Richards ve Gross, 2000; Totterdell ve Holman, 2003; Wallace ve ark., 2009).

### **1.5.3. Benlik Kontrolü Güç Modeli ve Kişiler Arası İlişkiler**

Sağlıklı sosyal ilişkiler kurabilmek için bireylerin bencil veya antisosyal dürtülerini kontrol edebilmeye, yani öz kontrole ihtiyaçları vardır (Finley ve ark., 2016). Öz kontrolün faydalı kişiler arası iletişim kurabilme konusundaki rolü oldukça önemlidir ve güçlü bir öz kontrol, kişilerin agresif davranışlarının veya öfke patlamalarının azalmasına katkı sağlayabileceği gibi, öfkelendiklerinde ise daha yapıcı bir öfke yönetimine ve öfkelerinin kaynağı olan kişi ile iletişim kurmalarına, rasyonel tartışmalar yapmalarına yardımcı olur (Tangney ve ark., 2004). Ayrıca öz kontrol; daha az aile içi çatışmanın yanı sıra, başkalarının gözünden bakabilme, diğerlerinin endişelerini anlayabilme ve empati yapabilme becerileri ile de pozitif yönlü ilişkiler göstermektedir (Tangney ve ark., 2004). Başkalarının gözünden bakabilme becerisi ise, sosyal ilişkilerde önemli bir rol oynamaktadır ve benlik kaynaklarını tüketen bir süreç olduğu belirtilmektedir. (Vorauer ve ark., 2009). Fennis'in (2011) gerçekleştirdiği çalışmanın sonucunda, başkalarının gözünden bakma ile olumlu davranışlar arasındaki ilişkinin, benlik kaynaklarının tükenmesi duruma göre şekillendiği görülmüştür. Rizkalla ve ark., (2008) ise, başkasının gözünden bakmanın problem çözme, affedicilik ve çatışmaları kendi çıkarlarını ön planda tutmak yerine uyma yöntemini kullanarak (çatışmayı

karşısındakinin ihtiyaçlarını karşılayarak) çözüme gibi durumlarla ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Öte yandan, öz kontrol yetersiz olduğunda veya zayıfladığında ise ilişkileri zedeleyebilecek olumsuz tepkiler ortaya çıkabilmektedir. Örneğin Finley ve arkadaşları (2016), benlik kaynakları tükenmesi yaşayan kişilerin olumsuz duygu ifadelerini daha sık sergilediğini belirtmişlerdir. İlâveten, benlik kaynaklarının tükenmesi kişiler arası çatışmaların daha fazla olmasına yol açmaktadır (Chen ve ark., 2022). Önemli bir diğer vurgu ise benlik kaynaklarının tükenmesinin agresyonla ilişkili olduğuna dairdir (Osgood ve Muraven, 2016; Stucke ve Baumeister, 2006; Tangney ve ark., 2004). Denson ve ark., (2012) çalışmasında, farklı yaklaşımlar ve çeşitli araştırmalar gözden geçirilmiş, öz kontrolün düşük olduğu durumlarda saldırganlık artarken yüksek olduğu durumlarda saldırganlığın daha az olduğu belirtilmiştir. Benzer bir vurgu DeWall ve arkadaşları (2007) tarafından da yapılmış, öz kontrolün yetersiz hale gelmesiyle birlikte agresyonun arttığına; yüksek olduğu durumlarda ise saldırgan tepkilerin daha az görüldüğüne değinilmiştir. Ayrıca, benlik kaynaklarının tükenmesinin başkalarını daha az düşünen, benmerkezci davranışlarla ilişkili olduğu da vurgulanmaktadır (Balliet ve Joireman, 2010; Osgood ve Muraven, 2015). Osgood (2018) tarafından yürütülen çalışma bu bulguyu destekleyerek benlik kaynaklarının tükendiği durumda kişilerin daha bencil kararlar verdiğini ancak sonrasında bu kararlardan pişmanlık duyduğunu belirtmiştir. Tüm bu bulgulardan çıkarımla ve genel bir ifade ile, benlik kaynaklarının tükenmesinin öz kontrol gerektiren başkalarının gözünden bakma, empati yapma, agresyonu kontrol etme veya çatışma çözüme gibi işlerde başarısız olmakla beraber birtakım sosyal sorunlar ile ilişkili olduğu söylenebilir.

## **1.6. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLER**

Hizmet sektörü günümüz iş dünyasında önemli bir yer tutmaktadır ve bu sektörde çalışan pek çok insan, işinde yalnızca fiziksel çabasını değil duygusal emeğini de ortaya koymaktadır. Günün büyük bir bölümünü insanlarla yüz yüze iletişim kurarak geçiren ve bu iletişimlerde kurumun ve diğerlerinin kendisinden beklediği duygu ifadelerini sergilemesi gereken hizmet sektörü çalışanları, alanyazında görüldüğü üzere hem fiziksel hem de psikolojik olarak olumsuz etkilenme riski altındadır. Bu kapsamda, sağlık sektörü

günümüzde en yoğun çalışılan hizmet sektörlerinden biridir ve hastanelerde danışma, hasta kayıt-kabul gibi bölümlerde çalışan bireyler her gün onlarca hastayla iletişim kurmakta, kayıtlarını yapmakta ve onları yönlendirmektedir. Hastanelerin yoğunluk oranları göz önünde bulundurulduğunda, bu çalışanların iş yaşantılarında zorluklar yaşamaları ve bu zorlukların günlük hayatlarına yansımaları da kaçınılmazdır. Bu nedenle mevcut çalışmada hastanelerin danışma ve hasta kayıt-kabul görevlilerinin duygusal emek davranışlarının ve psikolojik deneyimlerinin ele alınması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, çalışanların hangi duygusal emek yöntemine daha yatkın oldukları ve bu yöntemlerin tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme eğilimleri ile ilişkilerinin incelenmesi hedeflenmiştir. Özetle araştırmanın amaçlarından biri, Türkiye’de yeni yeni ele alınmaya başlanan bir kavram olan duygusal emeği, henüz çalışılmamış bir grup olan hastane danışma ve hasta kabul-kayıt görevlileri örnekleminde incelemektir. Bunun yanı sıra mevcut araştırma, duygusal emek çalışmalarına daha önce dahil edilmemiş ölçüm, kuram ve değişkenleri de dahil ederek sahip olunan bilgi birikiminin genişletilmesini hedeflenmiştir. Bu kapsamda, duygusal emeğin sosyal iletişimlerde kullanılan bir yöntem olduğu göz önünde bulundurulmuş ve bu yöntemin çalışanların diğer sosyal ilişkilerine ne şekilde yansıdığını görebilmek adına çatışma çözme değişkeni araştırmaya dahil edilmiştir. Ayrıca, duygusal emek alanyazınındaki çalışmalarda daha önce kullanılmamış bir kuramsal yaklaşım, ölçüm ve alt boyutların da duygusal emek alanyazınına dahil edilmesi ve özellikle derinden rol yapmanın gösterdiği ilişkilere dair karmaşık bulguların bu şekilde netleştirilebilmesi hedeflenerek bu doğrultuda Shirom’un (1989) tükenmişlik yaklaşımı temel alınmıştır. İlâveten, karmaşık bulguların daha iyi anlaşılabilmesi ve yeni bir düzenleyici değişkenin etkilerinin incelenmesi amacıyla tükenme duyarlılığı kavramının düzenleyici rolünün ele alınması amaçlanmıştır. Son olarak, tükenme duyarlılığı kavramı ve Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin (Salmon ve ark., 2014) Türkçeye kazandırılması ve akademik çalışmalarda kullanılması adına ilk adımın atılması, ölçeğin çevirisinin yapılarak geçerlik ve güvenilirlik değerlerinin incelenmesi hedeflenmiştir.

Alanyazında duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ile tükenmişliğin ve depresif belirtilerin pozitif yönlü ilişkilerine dair kanıtlar bulunmaktadır (Chou ve ark., 2012; Hülshager ve Schewe, 2011; Kim ve Choo, 2017; Suh ve Punnett, 2020). Bu yüzden mevcut çalışmada da yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik ve depresif belirtiler arasında

pozitif yönde bir ilişki bulunması beklenmektedir. Ancak, derinden rol yapma boyutu ile tükenmişlik ve depresif belirtiler arasındaki ilişkilere dair çelişen bulgular göz önünde bulundurulduğunda, bu ikililer arasında anlamlı bir ilişki beklenmemektedir.

Hipotez 1 (H1): Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2 (H2): Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Ayrıca, duygusal emeğin alt boyutları ile kişiler arası çatışma çözme eğilimleri arasındaki ilişkinin incelenmesi hedeflenmiştir. Mevcut çalışmada, kişilerin iş dışındaki sosyal çevreleri ve ilişkilerindeki çatışma çözme eğilimleri ele alınacaktır. Bu bağlamda, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme eğilimleri arasında ters yönlü bir ilişki görülmesi beklenmektedir. Şöyle ki, yüzeysel rol yapmaya daha fazla başvuran kişilerin duygu ve tepkilerinde içtenlikten uzak olmasıyla beraber çatışma çözme eğilimlerinin zayıflaması, yani, iş birliği ve çaba gerektiren bu uzlaşma sürecinde daha başarısız olmaları beklenmektedir. Aynı zamanda, yüzeysel rol yapma yoğun öz kontrol ve kaynak kullanımı gerektirdiği için, ikinci öz kontrol gerektiren iş olan çatışma çözme için yeterli kaynağın kalmaması ve kişilerin çatışma çözme süreçlerinde daha başarısız olması beklenmektedir. Öte yandan derinden rol yapma alt boyutu ile ilgili olarak, alanyazında derinden rol yapmanın hem olumlu sonuçlar gösterdiğine dair hem olumsuz sonuçları olduğuna ilişkin hem de anlamlı ilişkiler göstermediği yönündeki bulgular göz önünde bulundurulduğunda ve derinden rol yapmanın yüzeysel rol yapmaya kıyasla daha az öz kontrol ve kaynak kullanımı gerektirmesi sebebiyle çatışma çözme ile arasında anlamlı bir ilişki beklenmemektedir.

Hipotez 3 (H3): Yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Mevcut çalışmada bahsedilen ilişkilerin dinamiğini daha iyi anlayabilmek amacıyla bu ilişkilerin daha detaylı olarak ele alınması hedeflenmektedir. Derinden rol yapma boyutu konusunda çelişen bulgular göz önünde bulundurulduğunda, Wang ve arkadaşları (2019) düzenleyici değişken etkilerine vurgu yapmaktadırlar. Düzenleyici değişken etkileri sebebiyle karmaşık bulgular ortaya çıkabileceğine ve toplamdaki anlamsız ilişkinin olumlu ve olumsuz etkilerin birbirini etkisiz hale getirmesinden kaynaklı olabileceğine değinmektedirler. Bu yaklaşım doğrultusunda bu çalışmada, Benlik Kontrolü Güç Modelini (Baumeister ve ark., 1994) temel alarak Salmon ve arkadaşları (2014) tarafından ileri sürülmüş olan “tükenme duyarlılığı”nın düzenleyici rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır. Yüksek tükenme duyarlılığının, yani benlik kaynakları tükenmesine daha yatkın olmanın, bir risk faktörü olarak; düşük duyarlılığın ise bir koruyucu faktör olarak kendini göstermesi beklenmektedir. Bu bağlamda, kişinin tükenme duyarlılığı daha fazla olduğu durumda, yani kişi benlik kaynakları tükenmesine karşı daha hassas olduğu durumda, yüzeysel rol yapmanın hem tükenmişlik ve depresif belirtiler ile arasındaki pozitif yönlü ilişkilerin hem de çatışma çözme eğilimleri ile arasındaki ters yönlü ilişkinin güçlenmesi beklenmektedir. Duyarlılığı daha az olan kişiler için ise, bu ilişkilerin daha zayıf olarak görüleceği beklenmektedir.

Hipotez 4 (H4): Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki pozitif yönlü ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha güçlüdür.

Hipotez 5 (H5): Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki pozitif yönlü ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha güçlüdür.

Hipotez 6 (H6): Yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme eğilimleri arasındaki negatif yönlü ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha güçlüdür.

Derinden rol yapma alt boyutu ele alındığında ise derinden rol yapma ile depresif belirtiler ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerde tükenme duyarlılığının düzenleyici bir etkisi olması

beklenmektedir. Tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için, derinden rol yapma puanları yükseldikçe depresif belirtilerin ve tükenmişliğin de artması beklenirken, tükenme duyarlılığı düşük olan grup için bu ilişkilerin istatistiksel olarak anlamsız olması beklenmektedir. Benzer şekilde, tükenmeye karşı daha hassas olan kişilerin öz kontrol gerektiren görevleri yapmalarının ardından, sonraki öz kontrol gerektiren işlerde daha başarısız olabilecekleri düşüncesi temel alınarak, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişilerde derinden rol yapma arttıkça çatışma çözme eğilimlerinin azalması; tükenme duyarlılığı düşük olan kişilerde ise anlamlı sonuçlar görülmemesi beklenmektedir.

Hipotez 7 (H7): Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Hipotez 8 (H8): Derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Hipotez 9 (H9): Derinden rol yapma ile çatışma çözme arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile çatışma çözme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.



## 2. BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 2.1. ÖRNEKLEM

Araştırmaya devlet hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan 206 kişi katılmıştır. Dahil etme kriteri olarak, katılımcıların en az 6 ay süre ile hastanelerin danışma, hasta kayıt-kabul veya sekreterlik bölümlerinde çalışmalarını beklenmiş, daha kısa süredir bu işi yapmakta olan katılımcıların anketleri analizlere dahil edilmemiştir. Bu kapsamda, 6 katılımcıya ait veriler 6 aydan kısa süredir çalışıyor oldukları için, 3 katılımcıya ait veri ise ne kadar süredir çalıştıklarını belirtmemeleri sebebiyle dışlanmıştır. İlaveten, 2 katılımcıya ait veri eğitim bilgilerinde ilkokul yazması sebebiyle ilgili iş kollarında değil hastane personeli olarak görev yaptıkları fark edildiği için dışlanırken ölçek setinin çok büyük kısmını doldurmayan 10 katılımcının verileri de değişken analizlerine katkı sağlayamayacağı için analizlerin dışında tutulmuştur. Böylece analizlerin yürütüldüğü örneklem büyüklüğü 185 olmuştur. Bu katılımcıların %74,05'i kadın, %25,95'i erkektir ve yaşları 21-52 aralığında değişmektedir ( $Ort= 34,32$ ,  $SS=7,02$ ). Örneklemin demografik özelliklerine ilişkin sıklık, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1:** Örneklemin Demografik Özellikleri (N=185)

Değişkenler	Sıklık (f)	Yüzde (%)
<b>Veri toplama yöntemi</b>		
Çevrimiçi (Google Forms)	9	4,86
Kağıt-kalem	176	95,14
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	48	25,95
Kadın	137	74,05
<b>Yaşanılan şehir</b>		
Ankara	3	1,62
Eskişehir	1	,54

İstanbul	177	95,68
Kocaeli	1	,54
Sakarya	2	1,08
Yalova	1	,54
<b>Eğitim Durumu</b>		
Ortaokul	1	,54
Lise	56	30,27
Ön Lisans	65	35,14
Lisans	54	29,19
Yüksek Lisans	8	4,32
Kayıp veri	1	,54
<b>Katılımcı kiminle yaşıyor</b>		
Yalnız yaşıyor	15	8,11
Bekar, ailesi ile yaşıyor	39	21,08
Evli, ailesi ile yaşıyor	118	63,78
Arkadaşı/ev arkadaşı ile yaşıyor	4	2,16
Akraba/bir yakın ile yaşıyor	3	1,62
Diğer	6	3,24
<b>Çocuk sayısı</b>		
Yok	75	40,54
1	44	23,78
2	56	30,27
3	7	3,78
4+	1	,54
Kayıp veri	2	1,08
<b>Çalışılan kurum</b>		
Devlet Hastanesi	171	92,43
Özel Hastane	14	7,57
<b>Katılımcı ek mesai yapıyor mu</b>		
Evet	79	42,70
Hayır	103	55,68
Kayıp veri	3	1,62
<b>Gelir Seviyesi</b>		
2500-3499	9	4,86
3500-4999	46	24,86
5000-7499	91	49,19
7500+	36	19,46
Kayıp veri	3	1,62
<b>Katılımcının psikolojik tanısı/kullandığı bir ilaç var mı</b>		
Evet	8	4,32
Hayır	175	94,59
Kayıp veri	2	1,08

	<b>Ort.</b>	<b>SS.</b>	<b>En Düşük ve En Yüksek Değerler</b>
Yaş	34,32	7,02	21-52
Katılımcı kaç aydır bu işi yapmakta	100,04	67,54	6-348
Günlük çalışma saati	8,43	,91	5-12
İşten genel memnuniyet puanı	5,92	2,22	1-10

## 2.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Katılımcılara; çalışma hakkında özet bilgiyi, araştırmacıların iletişim bilgilerini ve çalışmanın izinlerine ilişkin bilgileri, katılımcıların haklarını, toplanan verinin ne şekilde kullanılacağına dair bilgilendirmeyi içeren ve bireylerin çalışmaya gönüllü olarak katıldıklarını, belirtilen koşullara uygun olduklarını ifade etmeleri istenen bir Gönüllü Katılım ve Bilgilendirilmiş Onam Formu verilmiştir. Gönüllü Katılım ve Bilgilendirilmiş Onam Formunun bir örneği Ek 1’de yer almaktadır. Bu form ile birlikte Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Tükenme Duyarlılığı Ölçeği ve Çatışma Çözme Ölçeğinden oluşan bir ölçek seti kullanılmıştır.

### 2.2.1. Demografik Bilgi Formu

Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu ve yaşadıkları şehir gibi temel demografik bilgilerinin yanı sıra kiminle yaşadığı, çocuğu olup olmadığı ve varsa çocuk sayısı ve psikolojik tanısı olup olmadığına dair bilgiler demografik bilgi formu aracılığı ile alınmıştır. Ayrıca bu formda; katılımcıların ne kadar süredir bu işi yaptıkları, günlük çalışma süreleri, ek mesai yapıp yapmadıkları, gelir seviyeleri ve işlerinden ne kadar memnun oldukları gibi işleri ile ilgili sorular da yer almaktadır. Demografik Bilgi Formu Ek 2’de gösterilmiştir.

### 2.2.2. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emeğin ölçümü için Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiş olan Duygusal Emek Ölçeğinin Türkçe uyarlamasını kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevirisini Basım ve Beğenirbaş (2012) yapmıştır ve ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması öğretmenlerden oluşan bir örneklem ile yapıldığından bazı ölçek maddelerinde öğretmen ve öğrenci kelimeleri kullanılmıştır. Ölçek 13 maddeden oluşmaktadır ve 1= “hiçbir zaman”, 5= “her zaman” olmak üzere 5 noktalı Likert ölçeğinde bir değerlendirme gerektirmektedir. Duygusal Emek Ölçeği, yüzeysel rol yapma (örnek madde: “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.”), derinden rol yapma (örnek madde: “Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.”) ve doğal duygular (örnek madde: “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.”) olmak üzere 3 alt boyuta sahiptir. Ölçeğin özgün hali için iç tutarlılık değerleri, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları için sırasıyla  $\alpha=.92$ ,  $\alpha=.85$  ve  $\alpha=.83$  olarak bulunmuştur (Diefendorff ve ark., 2005). Ölçeğin Türkçe uyarlamasında ise iç tutarlılık katsayıları .83 ile .88 arasında değişmektedir ve toplam Cronbach alfa değeri .80 olarak bulunmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Mevcut çalışmada bu ölçek, örnekleme göre kelime uyarlaması yapılarak (öğrenci kelimesi yerine hasta kelimesi kullanılarak) kullanılmıştır. Mevcut çalışmada ulaşılan iç tutarlılık katsayıları yüzeysel rol yapma için .84, derinden rol yapma için .88 ve doğal duygular için .77 olarak bulunmuştur. Ölçekle birlikte doğal duygular alt boyutuna ilişkin verilerin de toplanmasına karşın, doğal duygular alt boyutunun herhangi bir çaba veya duygu düzenleme gerektirmemesi nedeniyle bu alt boyut hipotezler içerisinde yer almamış ve hipotez testlerine ilişkin analizlerde kullanılmamıştır. Ölçeğin bir örneği Ek 3’te sunulmuştur.

### 2.2.3. Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliği ölçmek adına Shirom ve Melamed (2006) tarafından geliştirilmiş olan Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ülbeği

ve İplik (2017) tarafından yapılmıştır ve toplam 14 maddeyi içermektedir. Ölçek 1= “kesinlikle katılmıyorum”, 5= “kesinlikle katılıyorum” olmak üzere, 5 noktalı Likert ölçeğinde bir değerlendirme gerektirmektedir. Ölçek, üç alt boyut içermektedir, bu alt boyutlar: fiziksel yorgunluk (örnek madde: “Sabahları işe gidecek enerjim olmuyor.”), bilişsel yorgunluk (örnek madde: “Konsantre olmakta zorluk çekiyorum.”) ve duygusal yorgunluk (örnek madde: “İş arkadaşlarımla (ve müşterilerimle) ihtiyaçlarıma karşı duyarlı olamadığımı hissediyorum.”) şeklinde tanımlanmıştır. Ölçeğin özgün formu için, ayırıcı geçerlik ve birleşen geçerlik değerlerinin yeterli düzeyde olduğu ifade edilmiştir. Aynı zamanda özgün ölçeğin güvenirlik değeri tüm ölçek için .92 iken, alt ölçekler için sırasıyla (bu çalışmada ölçek 2 faktörlü olarak incelenmiştir); fiziksel yorgunluk için .92 ve bilişsel yorgunluk için .87 olarak bulunmuştur (Shirom ve Melamed, 2006). Bu ölçeğin Türkçe uyarlamasının geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür ve elde edilen iç tutarlık katsayıları, fiziksel yorgunluk için .81, bilişsel yorgunluk için .95, duygusal yorgunluk için ise .92 olarak bulunmuştur. İlâveten, ölçek için yapı geçerliği ve ölçüt bağımlı geçerlik değerlerinin de uygun olduğu belirtilmiştir (Ülbeği ve İplik, 2017). Mevcut çalışmada ise iç tutarlık katsayıları fiziksel, bilişsel ve duygusal yorgunluk için sırasıyla .93, .91 ve .85 olarak bulunmuş, ölçeğin tamamı için bu değer .93 olduğu görülmüştür. Ölçeğin bir örneği Ek 4’te yer almaktadır.

#### **2.2.4. Beck Depresyon Envanteri**

Depresif belirtilerin ölçümü için Beck ve arkadaşları (1961) tarafından geliştirilmiş olan Beck Depresyon Envanteri kullanılmıştır. Ülkemizde Psikoloji alanındaki araştırmalarda yaygın olarak kullanılan bu ölçeğin Türkçe adaptasyonu, geçerlik ve güvenirlik çalışması Hisli (1988, 1989) tarafından yapılmıştır. Bu ölçek depresyonun, uyku bozulmaları, sosyal çekilme, karamsarlık gibi çeşitli alanlardaki belirtilerini tarayan 21 maddeden oluşmaktadır. Maddelerin her biri için farklı belirti seviyelerini temsil eden 0-3 (“0” en hafif, “3” en şiddetli olmak üzere) arasındaki puanlara karşılık gelen 4 ifade bulunmaktadır ve katılımcıların bunların içerisinde kendilerine uygun olan ifadeyi işaretlemesi beklenmektedir. Bireyin her bir madde için seçtiği cümlelerin puanları toplanarak depresif belirtilerin seviyesi adına bir puan oluşturulur. Beck Depresyon

Envanterinin özgün formu için iç tutarlık katsayısı .93 olarak bulunmuştur; aynı zamanda, bu envanterin klinik değerlendirmelerin sonuçları ile anlamlı ilişkiler gösterdiği, klinik değerlendirmelerdeki değişimleri yansıtmakta başarılı olduğu vurgulanmıştır (Beck ve ark., 1961). Ölçeğin Türkçe adaptasyonu için madde analizi sonucunda elde edilen Cronbach Alfa değerinin ise .80 olduğu ve birleşen geçerlik değerlerinin uygun olduğu ifade edilmiştir (Hisli, 1989). Mevcut çalışmada Beck Depresyon Envanteri için iç tutarlık katsayısı .89 olarak bulunmuştur. Beck Depresyon Envanterinin bir örneği Ek 5'te görülmektedir.

### 2.2.5. Çatışma Çözme Ölçeği

Çatışma çözme eğilimlerinin ölçülmesi adına Akbalık (2001) tarafından geliştirilmiş olan Çatışma Çözme Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada ölçek 5 noktalı Likert ölçeğinde bir değerlendirme ile kullanılmıştır ve sıralama “bana hiç uygun değil”, “bana biraz uygun”, “bana oldukça uygun”, “bana çok uygun”, “bana tamamen uygun” şeklinde yapılmıştır. Bu ölçek 55 maddeden oluşmaktadır ve 5 faktörlü bir yapıya sahiptir. Bu faktörler çatışma yaşadığı kişiyi anlamaya çalışma (AÇ) (örnek madde: “Başkasıyla sorun yaşadığımda onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.”), dinleme becerileri (DB) (örnek madde: “Çevremdekiler iyi bir dinleyici olduğumu söylerler.”), her iki tarafın da gereksinimlerine odaklaşma (GO) (örnek madde: “Sorun yaşadığım kişinin de gereksinimlerini anlamaya çalışırım.”), sosyal uyum (SU) (örnek madde: “Çevremde aranan bir kişiyim.”) ve öfke kontrolü (ÖK) (örnek madde: “Öfkemi kontrol edebilirim.”) olarak adlandırılmıştır. Ancak mevcut çalışmada, dinleme becerileri ve sosyal uyum alt boyutlarının daha çok kişilik özelliğine atfedilebilen yapısı ve aktif bir çabayı daha az gerektiren çatışma çözme yolları olmalarından dolayı bu alt boyutlar dahil edilmeden, yalnızca çatışma yaşadığı kişiyi anlamaya çalışma (AÇ), her iki tarafın da gereksinimlerine odaklaşma (GO) ve öfke kontrolü (ÖK) alt ölçekleri kullanılmıştır ve kullanılan alt ölçekler toplam 29 maddeden oluşmaktadır. Çatışma Çözme Ölçeği için iç tutarlık katsayıları, AÇ alt boyutu için .86, DB için .82, GO için .75, SU için .78 ve ÖK için .80 olarak bulunmuştur, tüm ölçeğin güvenilirlik katsayısı ise .91'dir. Ayrıca, ölçeğin yapı geçerliğinin de uygun olduğu vurgulanmıştır (Akbalık, 2001). Mevcut çalışmada iç

tutarlık katsayıları, AÇ alt boyutu için .93, GO alt boyutu için .71 ve ÖK alt boyutu için .56 olarak bulunmuş, kullanılan bu üç alt ölçeğin geneli içinse .83 olan bir iç tutarlık katsayısına ulaşılmıştır. Kullanılan ölçeğin bir örneği Ek 6'da bulunmaktadır.

### 2.2.6. Tükenme Duyarlılığı Ölçeği

Benlik kaynaklarının tükenmesine yönelik duyarlılığın ölçümü için Salmon ve ark. (2014) tarafından geliştirilmiş olan The Depletion Sensitivity Scale (Tükenme Duyarlılığı Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçek 11 maddeden oluşmaktadır ve 1= “kesinlikle katılmıyorum” ,7= “kesinlikle katılıyorum” olmak üzere 7 noktalı Likert ölçeğidir. Ölçekten örnek bir madde olarak “Bir iş gününün ardından, sıklıkla odaklanmada zorluklar yaşarım (At the end of a working day I often have difficulties staying focused)” ifadesine değinilebilir. Ölçek tek faktörlü bir yapıdadır ve ölçeğin özgün formunun .83 Cronbach Alfa değeri ile iyi bir güvenilirlik gösterdiği belirtilmiştir, aynı zamanda, ayırıcı geçerlik ve birleşen geçerlik değerlerinin de kabul edilebilir olduğu vurgulanmıştır (Salmon ve ark., 2014). Bu ölçeğin herhangi bir Türkçe uyarlaması bulunmamasından dolayı, mevcut çalışma kapsamında bu ölçek “Tükenme Duyarlılığı Ölçeği” olarak Türkçeye çevrilmiştir ve açımlayıcı faktör analizi yürütülerek sonuçları Bulgular kısmında sunulmuştur. Çeviri sürecinde ilk olarak, ölçeğin özgün maddelerin her birinin araştırmacı ve tez danışmanı tarafından ayrı ayrı çevirileri yapılmıştır. Ardından özgün maddeler ve oluşturulan çeviri maddeler ana dil seviyesinde İngilizce ve Türkçe bilen ve Psikoloji alanında doktora seviyesine sahip bir diğer araştırmacı tarafından kontrol edilmiş, araştırmacı iki çeviriden daha uygun olanı seçmiş, ancak iki çeviri de aynı anlamı yeterince karşılayamıyorsa yeni bir çeviri yapmıştır. Uygun çeviri maddelerinin seçilmesinin ve verilerin toplanmasının ardından ölçek için bir faktör analizi yapılmış ve çeviri ölçeğin de özgün hali ile paralel olarak tek faktörlü bir yapı gösterdiği görülmüş, Cronbach Alfa değeri .88 olarak bulunmuştur. Özgün ölçeğin bir örneği Ek 7’de sunulurken araştırmada kullanılan çeviri ölçeğin örneği Ek 8’de yer almaktadır.

### 2.3. İŞLEM

Veri toplama işleminden önce, araştırmanın yapılabilmesi için Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonundan gerekli izin alınmıştır (Ek 9). Katılımcılardan araştırma kapsamında, Gönüllü Katılım ve Bilgilendirmiş Onam Formunu ve sırasıyla Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Tükenme Duyarlılığı Ölçeği ve Çatışma Çözme Ölçeğine ilişkin maddeleri doldurmaları beklenmiştir. Bu doğrultuda, katılımcılara ilk olarak çevrimiçi kanallardan ulaşılmaya çalışılmış ve Google Forms üzerinden hazırlanan anketlere ilişkin bağlantı linki uygun örnekleme yöntemi ile iletilmiştir. Ancak yeterli katılımın sağlanamadığı görüldüğü için yüz yüze, kağıt-kalem formunda anket toplama yöntemine geçilmiş ve İstanbul'daki hastanelerin bir kısmı tek tek ziyaret edilerek anketler ertesi gün geri alınmak üzere katılımcılara bırakılmıştır. Böylece anketlerin 8 tanesi çevrimiçi olarak toplanırken 177 tanesi yüz yüze toplanmıştır.

### 2.4. VERİLERİN ANALİZİ

Verilerin analizi için IBM SPSS Statistics 25 programı kullanılmıştır. Hem çevrimiçi ortamda toplanan veriler hem de yüz yüze toplanan veriler tek tek kontrol edilerek SPSS programına girişi yapılmış, bu süreçte dışlama ve dahil etme kriterleri göz önünde bulundurularak ve sorunlu anketlere dikkat edilerek eleme işlemi yapılmıştır. Ardından, çevrimiçi ortamda toplanan veriler ile yüz yüze toplanan verilerin farklılaşp farklılaşmadığını kontrol edebilmek adına Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmış, istatistiksel olarak anlamlı herhangi bir farklılaşma görülmediği için her iki yöntemle de toplanan veriler birleştirilerek sonraki analizlere dahil edilmiştir. Ayrıca, psikolojik tanıya sahip olduğunu veya kullandığı bir ilaç olduğunu belirten 8 kişiye ait verilerin psikolojik bir tanısı veya kullandığı bir ilaç olmadığını belirten gruptan farklılaşp farklılaşmadığı da incelenmiş, uygulanan varyans analizi sonucunda, bu gruplar arasında herhangi bir değişken üzerinde istatistiksel düzeyde anlamlı bir farklılaşma olmadığı bulgulanmıştır. Bu nedenle psikolojik bir tanısı veya kullandığı bir ilaç olduğu belirten



kişilerin verileri de psikolojik bir tanısı veya kullandığı bir ilaç olmayan kişilerin verileri ile birleştirilerek analizlere dahil edilmiştir. Veri setinde yer alan değişkenler çok değişkenli istatistik analizlerinin temel varsayımları açısından kontrol edildikten sonra ilgili analizler yürütülmüştür.

İlk olarak, çevirisi yapılmış olan Tükenme Duyarlılığı Ölçeğine ilişkin güvenilirlik değerleri için açımlayıcı faktör analizi, geçerlik değerlendirmesini yapabilmek için bağımsız örneklem için t testi yürütülmüştür. Sonrasında, örneklemin demografik bilgileri kontrol edilmiş ve katılımcıların demografik özelliklerini gösteren sıklık tablosu oluşturulmuştur (Tablo 1). Değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerini değerlendirebilmek adına tüm değişkenlerin dahil edildiği Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Ardından, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları bağımsız değişkenler olarak ve sırasıyla tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözmenin bağımlı değişkenler olarak dahil edildiği standart çoklu regresyon analizleri yürütülmüştür. Bu analizlerle kontrol edilen doğrudan ilişkilerin yanı sıra, bu ilişkilerde tükenme duyarlılığının düzenleyici rolünü test etmek amacıyla düzenleyici değişken analizleri yürütülmüştür. Düzenleyici değişken analizleri için SPSS programında Process Macro v4.2 eklentisi (Model 1) kullanılmıştır (Hayes, 2022).

## BÖLÜM 3

### BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak, çevirisi yapılan Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin psikometrik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Sonrasında çalışmanın temel değişkenlerine ilişkin betimleyici istatistikler sunulmuştur. Çalışmanın tüm değişkenlerinin birbirleri ile ilişkilerini incelemek için yürütülen korelasyon analizinin sonuçları ele alınmıştır. Ardından hipotez testlerine yönelik analizlere geçilmiştir ve ilk olarak duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarının tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme eğilimleri ile ilişkilerini inceleyen çoklu doğrusal regresyon analizlerinin bulguları aktarılmıştır. Doğrudan ilişkilerin açıklanmasının ardından yine hipotezler doğrultusunda yürütülen düzenleyici değişken analizlerinin bulguları açıklanmıştır.

### 3.1. TÜKENME DUYARLIĞI ÖLÇEĞİNİN PSİKOMETRİK ÖZELLİKLERİ

#### 3.1.1. Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin Faktör Yapısı

Çevirisi yapılmış olan 11 maddelik Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin (Salmon ve ark., 2014) Türkçe versiyonunun faktör yapısını inceleyebilmek adına bu ölçek için bir Açımlayıcı Faktör Analizi yürütülmüştür. Bunun için öncelikle faktörlenebilirlik durumu kontrol edilmiştir, iyi bir faktörlenebilirlik değeri olduğu ve Barlett'in Küresellik testinin anlamlı sonuç verdiği görülmüştür ( $KMO=.87$ ,  $\chi^2(55)=804.05$ ,  $p<.001$ ). Yapılan faktör analizinde, temel bileşen analizi kullanılmıştır ve dik döndürme yöntemine başvurulmuştur. Faktör sayısının belirlenmesi sürecinde, Monte Carlo Simulation paralel analizi kullanılmış ve bu analiz sonucunda tek faktörlü bir yapı olduğu görülmüştür. Tek faktörlü yapı öz değer grafiğindeki (*scree plot*) kırılma ile de desteklenmiştir. Bu

gerekçelerle ölçek tek faktörlü bir yapıda incelenmiş, maddeler arasında .30'un altında faktör yükü olan bir madde olmaması nedeniyle ölçekten herhangi bir madde çıkartılmamıştır. Maddelere ait faktör yükleri .82 ile .48 arasında değişen değerler göstermiştir. Tükenme Duyarlılığı Ölçeğine ilişkin maddeler ve faktör yükleri Tablo 2'de yer almaktadır.

### 3.1.2. Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin Geçerliliğine ve Güvenirliğine İlişkin Değerler

Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin yordama geçerliğini değerlendirebilmek adına tükenme duyarlılığının; tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözmenin düşük ve yüksek seviyelerini anlamlı bir şekilde ayırt edip edemediği incelenmiştir. Bunun için tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme puanları en alt %27'lik dilim ve en üst %27'lik dilim olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Her bir değişken için değişkenin alt ve üst grupları için tükenme duyarlılığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem için t testi kullanılarak incelenmiştir. Buna göre, depresif belirtileri yüksek olan grubun tükenme duyarlılığı düzeyleri ( $Ort=4.34$ ,  $SS=.97$ ), depresif belirtileri düşük olan grubun tükenme duyarlılığı düzeylerinden ( $Ort=2.95$ ,  $SS=1.37$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek bulunmuştur ( $t(90,25)=-5.856$ ,  $p<.001$ ). Benzer şekilde, tükenmişliği yüksek olan kişilere ait tükenme duyarlılığı puanlarının ( $Ort=4.38$ ,  $SS=.92$ ), tükenmişliği düşük olan gruba ait tükenme duyarlılığı puanlarından ( $Ort=2.66$ ,  $SS=1.24$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür ( $t(86,63)=-7.664$ ,  $p<.001$ ). Son olarak, çatışma çözme eğilimleri yüksek olan kişilerin tükenme duyarlılığı seviyeleri ( $Ort=3.18$ ,  $SS=1.26$ ) çatışma çözme eğilimleri düşük olanların tükenme duyarlılığı seviyelerinden ( $Ort=3.82$ ,  $SS=1.23$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha düşük bulunmuştur ( $t(92)=2.561$ ,  $p=.013$ ). Bu bulgular doğrultusunda, çevirisi yapılmış olan Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme düzeylerinin düşük ve yüksek gruplarını istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde ayırt edebildiği sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin yeterli düzeyde yordama geçerliğine sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca, ölçeğin toplam Cronbach Alfa değeri  $\alpha=.88$  olarak bulunmuş ve

yüksek bir iç tutarlık katsayısı ile birlikte iyi bir güvenilirlik değeri olduğu sonucuna varılmıştır.

**Tablo 2: Tükenme Duyarlılığı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları**

<b>Maddeler</b>	<b>Faktör Yüklere</b>
Çok fazla zihinsel çaba harcadıktan sonra dikkatimi toplamakta güçlük çekerim.	,82
Bir iş gününün sonunda, sıklıkla odaklanmada güçlük çekerim.	,80
Yorgun olduğumda, odaklanmada güçlük çekerim.	,77
Birkaç zor karar verdikten sonra zihinsel olarak gerçekten "tükenmiş" olabiliyorum.	,74
Yorgun olduğumda, bazen arkadaş canlısı veya kibar olmaya devam etmekte zorluk çekerim.	,70
Çok fazla zihinsel çaba sarf ettikten sonra, başka bir karmaşık işe geçmeden önce, önce dinlenmem gerekir.	,65
Zihinsel olarak kolayca yorulurum.	,65
Zorlu bir görevde sebat etmek benim için zordur.	,63
Yorgun olduğumda, gerekli hallerde duygularımı bastırmakta güçlük çekerim (örneğin: öfkeli olduğum birisi ile kavga etmemek)	,61
Bir şey üzerinde çok çalıştıktan sonra, yeni bir göreve başlamak için enerjimi toplamak konusunda iyi değilimdir.	,57
(Zihinsel olarak) yorgun olduğumda, aslında benim için iyi olmayan şeyleri yapmak için kolaylıkla baştan çıkabilirim.	,48
<i>Cronbach Alfa değeri</i>	,88

### 3.2. ÇALIŞMANIN TEMEL DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN BETİMLEYİCİ İSTATİSTİKLER

Çalışmada kullanılan temel değişkenler için katılımcı sayısı, en düşük ve en yüksek değerler, ortalama puanlar ve standart sapma değerleri Tablo 3'te belirtilmiştir.

*Tablo 3: Çalışmada Kullanılan Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri*

Değişkenler	N	Ortalama	Standart Sapma	Alınan En Düşük ve En Yüksek Puanlar
<b>Duygusal Emek</b>				
Yüzeysel Rol Yapma	184	2,15	,89	1,00-4,50
Derinden Rol Yapma	184	2,78	1,22	1,00-5,00
<b>Tükenmişlik</b>				
Fiziksel Yorgunluk	184	3,16	,91	1,00-5,00
Bilişsel Yorgunluk	184	2,33	,92	1,00-5,00
Duygusal Yorgunluk	184	1,74	,83	1,00-5,00
<b>Depresif Belirtiler</b>				
	179	12,15	9,38	0,00-43,00
<b>Çatışma Çözme</b>				
Anlamaya Çalışma	175	3,79	,46	2,69-4,78
Anlamaya Çalışma	175	3,38	,92	1,00-5,00
Gereksinimlere Odaklaşma	176	4,01	,60	1,90-5,00
Öfke Kontrolü	177	3,98	,58	2,33-5,00
<b>Tükenme Duyarlılığı</b>				
	178	3,57	1,25	1,00-7,00

### 3.3. ÇALIŞMADAKİ DEĞİŞKENLERİN BİRBİRLERİ İLE İLİŞKİLERİ

Çalışmanın değişkenlerinin birbirleri ile ne çeşit ilişkiler gösterdiğini inceleyebilmek adına çalışmanın tüm değişkenlerin dahil edildiği bir Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi yürütülmüştür ve ulaşılan değerler Tablo 4'te sunulmuştur. Bu sonuçlar tek tek incelendiğinde ilk olarak, yaş arttıkça çatışma çözmenin alt boyutlarından

olan gereksinimlere odaklaşma ( $r=.16, p=.038$ ) ve öfke kontrolü seviyelerinin ( $r=.25, p<.001$ ) de yükseldiği görülmektedir. Cinsiyet farklılıklarına bakıldığında ise, cinsiyet ile çatışma çözme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $r=.15, p=.045$ ). Cinsiyet ile çatışma çözme arasındaki bu pozitif yönlü ilişki, erkek= “1”, kadın= “2” şeklinde kodlama yapılması nedeniyle kadınların çatışma çözme seviyelerinin erkeklere kıyasla daha yüksek olduğunu ifade etmektedir. Yani, kadınların çatışma çözmeye erkeklere kıyasla daha fazla başvurduğu söylenebilir. Demografik bilgilerden çocuk sayısı incelendiğinde, çocuk sayısı arttıkça çatışma çözenin gereksinimlere odaklanma seviyelerinin de arttığı bulgulanmıştır ( $r=.18, p=.016$ ). Bir diğer değişken olan ay bazında çalışma süresi ile derinden rol yapma arasında negatif yönlü bir ilişki görülmüştür ( $r=-.15, p=.049$ ). Bu bulgu, çalışma süresi arttıkça çalışanların derinden rol yapma yöntemine daha az başvurduğuna işaret etmektedir. Ayrıca, ay bazında çalışma süresi arttıkça öfke kontrolü seviyelerinin de yükseldiği görülmüştür ( $r=.20, p=.006$ ).

İş memnuniyetinin birçok değişken ile anlamlı korelasyonlar gösterdiği bulgulanmıştır. İlk olarak, iş memnuniyeti yüksek olduğu durumlarda yüzeysel rol yapma daha azken iş memnuniyeti daha düşük olduğunda yüzeysel rol yapmanın daha fazla olduğu görülmüştür ( $r=-.35, p<.001$ ). Ayrıca, iş memnuniyetinin tükenmişlik ile negatif yönlü bir ilişki gösterdiği görülürken ( $r=-.29, p<.001$ ), bu ilişki alt boyutlar üzerinden incelendiğinde ise, iş memnuniyeti azaldıkça hem fiziksel yorgunluğun ( $r=-.35, p<.001$ ) hem bilişsel yorgunluğun ( $r=-.32, p<.001$ ) hem de duygusal yorgunluğun ( $r=-.19, p=.011$ ) arttığı görülmüştür. İş memnuniyeti yalnızca tükenmişlikle değil, depresif belirtiler ile de ilişkili bulunmuştur ve benzer şekilde iş memnuniyeti azaldıkça depresif belirtilerin arttığı görülmektedir ( $r=-.18, p=.017$ ). Öte yandan, çalışmanın düzenleyici değişkeni olan tükenme duyarlılığının da iş memnuniyeti ile ters yönlü bir ilişkisi olduğu saptanmıştır ( $r=-.20, p=.009$ ). Artan tükenme duyarlılığı puanlarının tükenmeye karşı daha hassas olmayı temsil ettiği göz önünde bulundurulduğunda bu sonuç, düşük iş memnuniyeti ile tükenmeye karşı daha hassas olma arasındaki bir ilişkiye işaret etmektedir.

Demografik bilgilerin yanı sıra ölçümler aracılığıyla oluşturulan değişkenlerin de birbirleri ile hangi yönde korelasyonlar gösterdikleri incelenmiştir. İlk olarak, yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma arasında pozitif yönlü bir ilişki görülürken ( $r=.26$ ,  $p=.25$ ,  $p<.001$ ), yüzeysel rol yapma ile doğal duygular arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.35$ ,  $p<.001$ ). Dikkat çeken bir nokta olarak, derinden rol yapma ile doğal duyguların pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu da görülmektedir ( $r=.21$ ,  $p=.004$ ). Doğal duygular alt boyutunun ise, tükenmişliğin duygusal yorgunluk alt boyutu ( $r=-.16$ ,  $p=.032$ ) ve depresif belirtiler ile ( $r=-.20$ ,  $p=.009$ ) ters yönlü ilişkiler gösterdiği görülmüştür. Aynı zamanda doğal duyguların; çatışma çözme ( $r=.28$ ,  $p<.001$ ), çatışma çözmenin anlamaya çalışma alt boyutu ( $r=.26$ ,  $p<.001$ ) ve öfke kontrolü alt boyutu ( $r=.20$ ,  $p=.009$ ) ile de pozitif korelasyonu olduğu bulgulanmıştır.

Çalışmanın düzenleyici değişkeni olan tükenme duyarlılığının, yüzeysel rol yapma ile pozitif yönlü bir ilişki gösterdiği görülmüştür ( $r=.17$ ,  $p=.027$ ). Bu bulgu, yüzeysel rol yapma ile tükenmeye karşı daha hassas olma arasındaki bir korelasyona işaret etmektedir. Ayrıca tükenme duyarlılığının, genel tükenmişlik puanına ( $r=.53$ ,  $p<.001$ ) ek olarak, tükenmişliğin alt boyutları olan fiziksel yorgunluk ( $r=.37$ ,  $p<.001$ ), bilişsel yorgunluk ( $r=.58$ ,  $p<.001$ ), duygusal yorgunluk ile ( $r=.36$ ,  $p<.001$ ) ve depresif belirtiler ile ( $r=.41$ ,  $p<.001$ ) pozitif yönlü korelasyonlar gösterdiği bulunmuştur. Bunun yanı sıra beklendiği üzere, tükenme duyarlılığının çatışma çözme ( $r=-.28$ ,  $p<.001$ ), gereksinimlere odaklaşma ( $r=-.28$ ,  $p<.001$ ) ve öfke kontrolü ( $r=-.33$ ,  $p<.001$ ) ile ters yönlü ilişkiler gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Çatışma çözme değişkeni için korelasyon değerlerine bakıldığında, çatışma çözmenin gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki görülürken ( $r=.47$ ,  $p<.001$ ), şaşırtıcı olarak çatışma çözmenin anlamaya çalışma alt boyutu ile bu iki alt boyut arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İlâveten anlamaya çalışma, gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolünün gösterdiği ilişkilerin aksine diğer değişkenlerle beklenen korelasyonları göstermemektedir. Örneğin, depresif belirtiler ile gereksinimlere odaklaşma ( $r=-.40$ ,  $p<.001$ ) ve depresif belirtiler ile öfke kontrolü ( $r=-.39$ ,  $p<.001$ ) arasında negatif yönlü ilişkiler görülürken, anlamaya çalışma için bu ilişki



istatistiksel olarak anlamlı değildir. Paralel olarak, tükenmişlik ile çatışma çözme arasında ters yönlü bir korelasyon varken ( $r=-.28$ ,  $p<.001$ ), aynı yönlü ilişkilerin anlamaya çalışmada dışında her iki değişkenin de tüm alt boyutları için geçerli olduğu görülmüştür.

**Tablo 4: Çalışmanın Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Değerleri**

<b>Değişkenler</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
1. Yaş	-												
2. Cinsiyet	-,02	-											
3. Yaşanılan şehir	,02	-,11	-										
4. Eğitim durumu	-,10	,06	-,11	-									
5. Birlikte yaşanılan kişi	<b>,38**</b>	,12	,02	-,05	-								
6. Çocuk sayısı	<b>,48**</b>	,07	-,01	-,12	<b>,33**</b>	-							
7. Çalışılan kurum	<b>-,40**</b>	,08	<b>,20**</b>	-,07	<b>-,17*</b>	<b>-,23**</b>	-						
8. Çalışma süresi (ay)	<b>,59**</b>	-,07	,07	-,10	,13	<b>,29**</b>	<b>-,26**</b>	-					
9. Günlük çalışma saati	-,04	-,06	,10	-,01	,06	-,03	<b>,18*</b>	-,01	-				
10. Ek mesai	,04	,13	,09	<b>-,17*</b>	,07	<b>,15*</b>	-,14	,12	-,04	-			
11. Gelir seviyesi (aylık)	,14	-,10	<b>,17*</b>	-,03	-,02	,11	-,09	,11	<b>-,27**</b>	-,04	-		
12. İş memnuniyeti	-,04	-,05	,08	-,11	,00	,02	<b>,19*</b>	,06	,06	-,03	,10	-	
13. Yüzeysel rol yapma	-,11	,11	-,07	,02	-,12	-,14	-,05	-,12	-,02	-,04	-,03	<b>-,27**</b>	-
14. Derinden rol yapma	-,06	,02	,07	-,07	-,02	-,11	,08	<b>-,15*</b>	-,04	-,05	-,02	,08	<b>,26**</b>
15. Doğal duygular	,08	,09	,04	,03	<b>,16*</b>	-,03	,02	,00	-,05	-,07	,09	,14	<b>-,35**</b>
16. Tükenmişlik	-,05	,01	-,04	,06	-,04	-,12	-,13	-,05	-,05	,02	-,04	<b>-,35**</b>	<b>,39**</b>
17. Fiziksel yorgunluk	-,09	,07	-,06	,01	-,04	-,13	-,10	-,05	-,07	,06	-,01	<b>-,35**</b>	<b>,37**</b>
18. Bilişsel yorgunluk	-,05	,01	-,02	,08	-,05	-,11	-,08	-,07	-,05	-,03	-,02	<b>-,32**</b>	<b>,32**</b>
19. Duygusal Yorgunluk	,01	-,07	-,03	,08	,00	-,05	<b>-,15*</b>	-,01	-,00	,09	-,06	<b>-,19*</b>	<b>,27**</b>
20. Depresif belirtiler	-,12	-,07	-,06	,04	-,08	-,12	-,07	-,11	,01	-,02	-,04	<b>-,18*</b>	<b>,32**</b>
21. Çatışma çözme	,15	<b>,15*</b>	,04	,09	,12	,07	-,00	,10	-,05	-,00	,09	,06	<b>-,19*</b>
22. Anlamaya çalışma	-,05	,13	,01	,03	-,01	-,07	,05	-,04	-,12	-,02	,14	-,07	,00
23. Gereksinimlere odak	<b>,16*</b>	,11	,08	,07	,12	<b>,18*</b>	-,01	,09	,06	,03	-,03	,15	<b>-,16*</b>
24. Öfke kontrolü	<b>,25**</b>	,03	-,01	,09	<b>,18*</b>	,10	-,08	<b>,20**</b>	,01	-,02	,02	,09	<b>-,28**</b>
25. Tükenme duyarlılığı	-,05	,07	-,02	-,02	-,05	-,08	-,10	-,10	-,02	-,02	-,03	<b>-,20**</b>	<b>,17*</b>

Tablo 4 Devamı

Değişkenler	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
14. Derinden rol yapma	-											
15. Doğal duygular	,21**	-										
16. Tükenmişlik	,18*	-,09	-									
17. Fiziksel yorgunluk	,10	-,04	,80**	-								
18. Bilişsel yorgunluk	,22**	-,04	,90**	,59**	-							
19. Duygusal Yorgunluk	,11	-,16*	,79**	,37**	,63**	-						
20. Depresif belirtiler	,17*	-,20**	,61**	,47**	,59**	,43**	-					
21. Çatışma çözme	,03	,28**	-,28**	-,16*	-,24**	-,31**	-,32**	-				
22. Anlamaya çalışma	,10	,26**	,03	,08	,04	-,07	,05	,67**	-			
23. Gereksinimlere odak	-,01	,06	-,34**	-,23**	-,31**	-,30**	-,40**	,56**	-,12	-		
24. Öfke kontrolü	-,08	,20**	-,35**	-,26**	-,29**	-,32**	-,39**	,71**	,12	,47**	-	
25. Tükenme duyarlılığı	,12	-,02	,53**	,37**	,58**	,36**	,41**	-,28**	-,03	-,28**	-,33**	-

Not: Cinsiyet: 1=Erkek, 2=Kadın; Yaşanılan şehir: 1=Ankara, 2=Eskişehir, 3=İstanbul, 4=Kocaeli, 5=Sakarya, 6=Yalova; Eğitim durumu: 1=Ortaokul, 2= Lise, 3= Ön lisans, 4= Lisans, 5=Yüksek lisans; Birlikte yaşanılan kişi: 1=Yalnız, 2=Bekar, aile ile, 3=Evli, aile ile, 4=Arkadaş/ev arkadaşı ile, 5=Akraba/bir yakın ile, 6=Diğer; Çalışılan kurum: 2=Devlet hastanesi, 3=Özel hastane; Ek mesai 1= Yapıyor 2= Yapmıyor. \*\* $p < .05$  \* $p < .01$

### 3.4. DOĞRUDAN İLİŞKİLERE DAİR HİPOTEZ TESTLERİ

#### 3.4.1. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarının tükenmişlik ile ilişkisini anlayabilmek adına, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın bağımsız değişkenler, tükenmişliğin ise bağımlı değişken olduğu Standart Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi yürütülmüştür. Bu analizin sonucunda, yüzeysel rol yapmanın istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde tükenmişliği yordadığı görülmüştür ( $\beta=.37$ ,  $p<.001$ ). Yani, yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça tükenmişliğin de arttığı bulgulanmıştır. Ancak, derinden rol yapma ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi daha detaylı anlayabilmek adına bu ilişkiler tükenmişliğin alt boyutları için tek tek test edilmiştir. Analizlerin bulguları, yüzeysel rol yapmanın fiziksel yorgunluk ( $\beta=.37$ ,  $p<.001$ ), bilişsel yorgunluk ( $\beta=.28$ ,  $p<.001$ ) ve duygusal yorgunluk ( $\beta=.26$ ,  $p<.001$ ) ile pozitif yönlü ilişkiler gösterdiğini ifade etmektedir. Derinden rol yapma ise genel tükenmişlik puanı, tükenmişliğin fiziksel yorgunluk ve duygusal yorgunluk alt boyutları ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermezken, bilişsel yorgunluk ile pozitif yönlü bir ilişki göstermiştir ( $\beta=.15$ ,  $p=.042$ ). Bu sonuçlar doğrultusunda Hipotez 1 doğrulanmıştır.

*Hipotez 1 (H1): Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*

#### 3.4.2. Duygusal Emek ile Depresif Belirtiler Arasındaki İlişki

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarının depresif belirtiler ile ilişkisini incelemek için, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın bağımsız değişkenler, depresif belirtilerin ise bağımlı değişken olduğu yeni bir Standart Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi yürütülmüştür. Bulgular, yüzeysel rol yapmanın

anlamli bir sekilde depresif belirtileri yordadigini göstermistir ( $\beta=.29, p<.001$ ). Yuzeyssel rol yapma ile depresif belirtilerin pozitif yonlu bir iliskisi oldugu ve yuzeyssel rol yapma arttikca depresif belirtilerin de arttigi sonucuna ulasilmistir. Beklendiği üzere, derinden rol yapmanın ise depresif belirtiler ile anlamli bir iliskisi olmadigi bulunmüstür. Bu sonuclar ile birlikte Hipotez 2 dogrulanmistir.

*Hipotez 2 (H2): Yuzeyssel rol yapma ile depresif belirtiler arasında pozitif yonlu bir iliski vardır.*

### **3.4.3. Duygusal Emek ile Çatışma Çözme Arasındaki İlişki**

Duygusal emegin yuzeyssel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarinin çatisma cozme ile nasil bir iliskisi oldugunu anlayabilmek icin, yuzeyssel rol yapma ve derinden rol yapmanın bagimsiz degiskenler, çatisma cozmenin ise bagimli degisken olduğı bir diger Standart Çoklu Dogrusal Regresyon Analizi yurutulmüstür. Bu analizin sonucları, yuzeyssel rol yapma ile çatisma cozme arasında istatistiksel olarak anlamli ve negatif yonlu bir iliski oldugunu kanitlamistir ( $\beta=-.21, p=.008$ ). Yani, yuzeyssel rol yapma davranisi arttikca çatisma cozme egilimleri azalmaktadır. Yine beklendiği sekilde, derinden rol yapma ile çatisma cozme arasında anlamli bir iliski bulunamamistir.

Yuzeyssel rol yapma ve derinden rol yapma ile çatisma cozme arasındaki iliskiler daha detayli olarak çatisma cozmenin alt boyutları üzerinden incelenmistir. İlk olarak anlamaya calisma alt boyutu ele alınmiş, yuzeyssel rol yapmanın anlamaya calismayı yordamadigi gorulmüstür. Bu noktada derinden rol yapma ile anlamaya calisma arasında da anlamli bir iliskiyeye ulasilamamistir. Ardından yuzeyssel ve derinden rol yapma davranislarının gereksinimlere odaklasma boyutu ile iliskileri test edilmiş ve yuzeyssel rol yapmanın gereksinimlere odaklasma egilimi ile negatif yonlu bir iliski gösterdigi gorulmüstür ( $\beta=-.17, p=.027$ ). Yani, yuzeyssel rol yapma arttikca bireylerin çatisma cozme sureçlerinde karşı tarafın gereksinimlerine odaklanma çabasının azaldigi gorulmüstür. Bu

ilişki derinden rol yapma için ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir. Son olarak, yüzeysel ve derinden rol yapma ile öfke kontrolü alt boyutunun ilişkileri incelenmiştir. Bu sonuçlar da benzer şekilde, yüzeysel rol yapmanın öfke kontrolü için istatistiksel olarak ters yönlü ve anlamlı bir yordayıcı olduğunu göstermiştir ( $\beta = -.27, p < .001$ ). Öyle ki, yüzeysel rol yapma arttıkça öfke kontrolünün zayıfladığı bulgulanmıştır. Derinden rol yapma içinse anlamlı sonuçlara ulaşamamıştır. Özetle, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasında ters yönlü bir ilişki olduğu bulunmuş ve bu ilişki, çatışma çözmenin gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutunda da görülmüştür. Ancak, derinden rol yapmanın çatışma çözme ile veya çatışma çözmenin anlamaya çalışma, gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutlarından herhangi biri ile anlamlı ilişkiler göstermediği bulgulanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda, Hipotez 3'ün doğrulandığı söylemek mümkündür.

*Hipotez 3 (H3): Yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme eğilimleri arasında ters yönlü bir ilişki vardır.*

### **3.5. TÜKENME DUYARLIĞININ DÜZENLEYİCİ ROLÜNE İLİŞKİN HİPOTEZ TESTLERİ**

Regresyon analizleri ile test edilen doğrudan ilişkilerin her biri için tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rolü olup olmadığı SPSS programında Process Macro v4.2 (Hayes, 2022) eklentisi, Model 1 kullanılarak yürütülen analizlerle incelenmiştir.

#### **3.5.1. Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutunun Gösterdiği İlişkilerde Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolü**

İlk olarak yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan düzenleyici değişken analizi

sonucunda anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. Sonrasında tükenmişliğin alt boyutları ile gösterilen ilişkiler incelenmiş ve yüzeysel rol yapmanın fiziksel yorgunluk, bilişsel yorgunluk ve duygusal yorgunluk ile gösterdiği ilişkilerde tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü olup olmadığı araştırılmıştır. Bu noktada, hiçbir alt boyut için anlamlı bir düzenleyici etkiye rastlanmamıştır.

Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişki üzerine yapılan düzenleyici değişken analizi sonucunda, yüzeysel rol yapma ve tükenme duyarlılığı değişkenlerinin çarpımı ile oluşturulan etkileşim terimi, istatistiksel olarak anlamlı bir seviyeye ulaşamamasına karşın bir anlamlılık eğilimi ( $p=.117$ ) olduğu görülmüştür ( $B=.90$ ,  $SH_B=.57$ , %95 GA [-.23, 2.02]). Anlamlılık eğilimi gösteren bu düzenleyici değişken etkisi, tükenme duyarlılığının düşük ve yüksek seviyeleri için incelenmiş ve düzenleyici değişkenin her iki seviyesi için de yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (tükenmeye karşı daha hassas olan) grup için yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki ( $\beta=.35$ ,  $p<.001$ ) varken, tükenme duyarlılığı düşük olan grup için bu iki değişken arasındaki anlamlılık seviyesine ulaşmamıştır. Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolüne ilişkin çizgi grafiği Şekil 1’de gösterilmiştir.

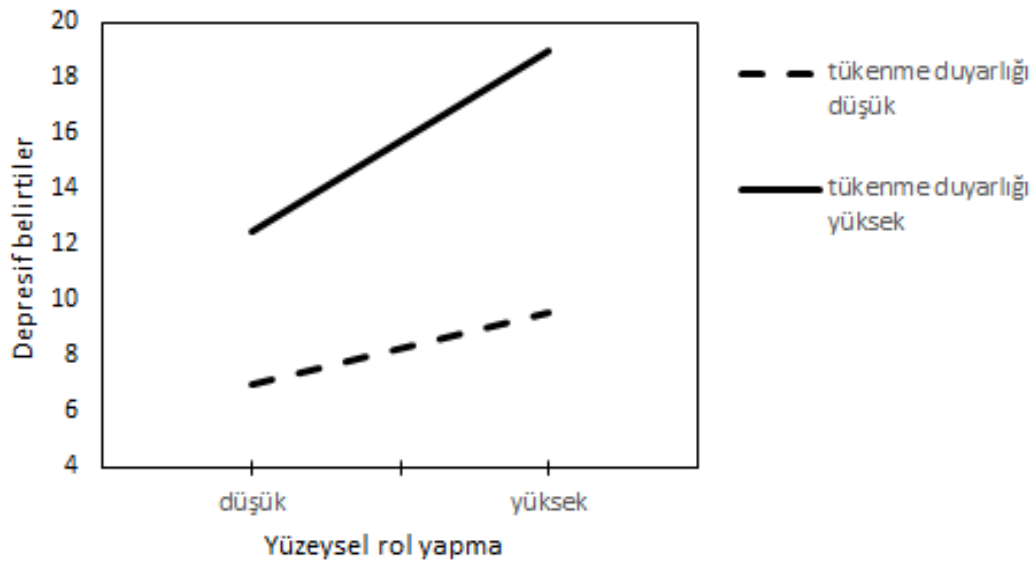
Son olarak, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rolü olup olmadığı incelenmiş ve tükenme duyarlılığının anlamlı bir düzenleyici etkisi görülmemiştir. Çatışma çözmenin alt boyutları tek tek incelendiğinde ise, yüzeysel rol yapmanın anlamaya çalışma, gereksinimlere odaklaşma veya öfke kontrolü alt boyutundan herhangi biri ile ilişkilerinde değerlerin istatistiksel anlamlılık seviyesine ulaşamadığı görülmüştür.

Yüzeysel rol yapma için görülen sonuçlarla birlikte Hipotez 4 ve Hipotez 6 doğrulanamamış, Hipotez 5 ise istatistiksel olarak anlamlı seviyeye ulaşmasa da gösterdiği anlamlılık eğilimi, ilişkilerin yönü ve gücü bakımından doğrulanmıştır.

*Hipotez 4 (H4): Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha güçlüdür.*

*Hipotez 5 (H5): Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha güçlüdür.*

*Hipotez 6 (H6): Yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme eğilimleri arasındaki ters yönlü ilişki, tükenme duyarlılığı yüksek olan (daha hassas olan) kişiler için duyarlılığı düşük olanlara kıyasla daha zayıftır.*

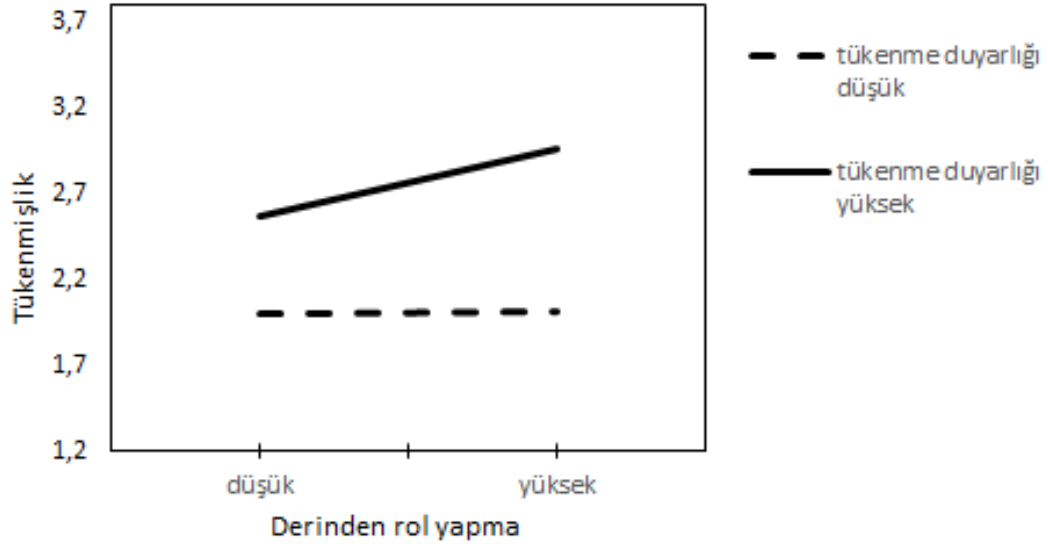


*Şekil 1: Yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü*



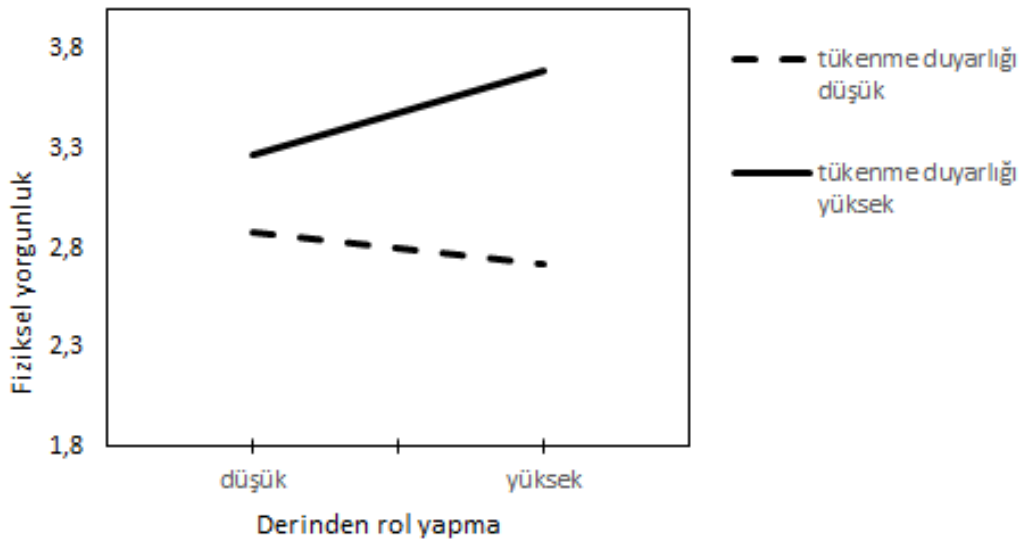
### 3.5.2. Derinden Rol Yapma Alt Boyutunun Gösterdiği İlişkilerde Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolü

Derinden rol yapma değişkenine ait ilişkilerdeki düzenleyici değişken etkilerinin testi için ilk olarak, derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü olup olmadığı incelemiştir. Yürütülen düzenleyici değişken analizi sonucunda derinden rol yapma ile genel tükenmişlik puanı arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rol oynadığı görülmüştür, derinden rol yapma ile tükenme duyarlılığının çarpımıyla oluşturulan etkileşim terimi istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç vermiştir ( $B=.06$ ,  $SH_B=.03$ , %95 GA [.01, .12]). Beklendiği üzere, tükenme duyarlılığı düşük olan grup için derinden rol yapma ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmezken tükenme duyarlılığı yüksek olan grup için derinden rol yapma arttıkça tükenmişliğin de arttığı bulgulanmıştır ( $\beta=.27$ ,  $p=.003$ ). Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlığın düzenleyici rolüne ilişkin grafik Şekil 2’de gösterilmiştir.



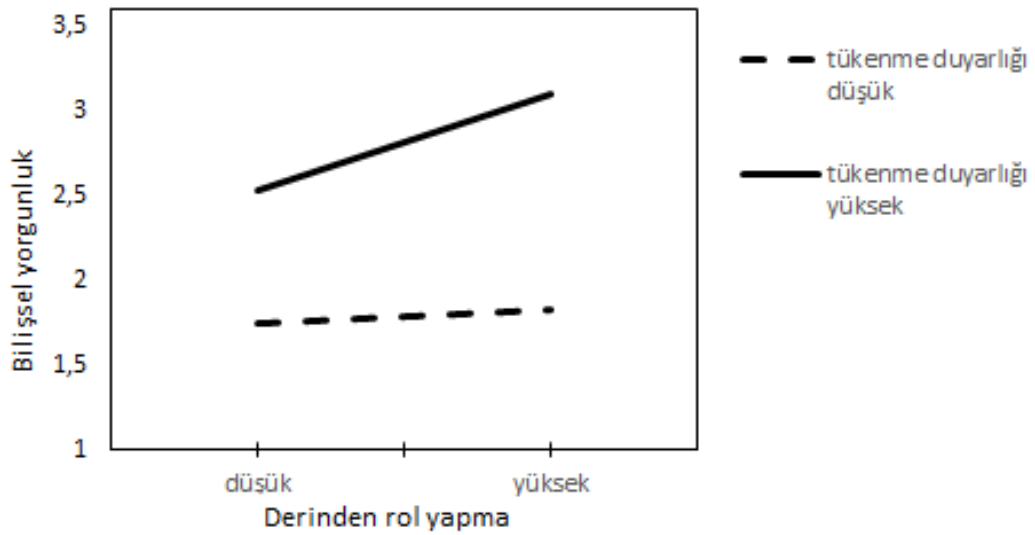
Şekil 2: Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü

Derinden rol yapma ile tükenmişliğin alt boyutları arasındaki ilişkiler için tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü tek tek test edilmiştir. Bu doğrultuda ilk olarak, derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasındaki ilişki için bir düzenleyici değişken analizi uygulanmış, derinden rol yapma ile tükenme duyarlılığının çarpımı ile oluşturulan etkileşim terimi anlamlı bir sonuç vermiştir, yani, tükenme duyarlılığının derinden rol yapma-fiziksel yorgunluk ilişkisi üzerinde düzenleyici bir etkisi olduğu görülmüştür ( $B=.10$ ,  $SH_B=.04$ , %95 GA [.02, .17]). Tükenme duyarlılığı düşük olan grup için, derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye ulaşılamazken, tükenme duyarlılığı yüksek olan grup için derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki görülmüştür ( $\beta=.24$ ,  $p=.019$ ). Yani, tükenmeye karşı daha dirençli olan kişiler negatif yönlü eğilim gösteren derinden rol yapma-fiziksel yorgunluk ilişkisi anlamlılık düzeyine ulaşamazken, tükenmeye karşı daha hassas olan bireyler için derinden rol yapma arttıkça fiziksel yorgunluğun da arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolüne ilişkin görsel Şekil 3'te yer almaktadır.



Şekil 3: Derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü

İkinci olarak, derinden rol yapma ve bilişsel yorgunluk arasındaki ilişki için yeni bir düzenleyici değişken analizi yürütülmüştür. Önceki bulgulara paralel şekilde, derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rol oynadığı görülmüştür ve derinden rol yapma ile tükenme duyarlılığının çarpımından oluşan etkileşim terimi anlamlı bir sonuç vermiştir ( $B=.08$ ,  $SH_B=.03$ , %95 GA [.01, .15]). Derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasında, tükenme duyarlılığı düşük olan grup için, istatistiksel anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak bulgular, tükenme duyarlılığı yüksek olan bireylerde, derinden rol yapma arttıkça bilişsel yorgunluğun da arttığını göstermektedir ( $\beta=.31$ ,  $p<.001$ ). Bahsedilen düzenleyici değişken etkisi Şekil 4'te gösterilmiştir.



Şekil 4: Derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü

Derinden rol yapma ile tükenmişliğin son alt boyutu olan duygusal yorgunluk ilişkisi için yapılan düzenleyici değişken analizinde ise anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır. Benzer şekilde, derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide de tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rolü tespit edilememiştir. Son olarak, derinden rol yapmanın çatışma çözme ve çatışma çözmenin anlamaya çalışma, gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutlarının herhangi biri ile arasındaki ilişkilerde tükenme duyarlılığının istatistiksel olarak anlamlı seviyeye ulaşan bir düzenleyici etkisine rastlanmamıştır.

Özetle, derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rol oynadığı görülmüş, tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki görülmezken tükenme duyarlılığı yüksek olan bireylerde derinden rol yapma arttıkça tükenmişliğin de arttığı bulgulanmıştır. İlâveten anlamlı düzenleyici değişken etkileri, derinden rol yapmanın tükenmişliğin fiziksel yorgunluk ve bilişsel yorgunluk alt boyutları ile ilişkilerinde de ortaya çıkmıştır. Ancak depresif belirtiler ve çatışma çözme için yürütülen analizler sonucunda anlamlı sonuçlara ulaşamamıştır. Bu bulgular doğrultusunda Hipotez 7 desteklenirken, Hipotez 8 ve Hipotez 9 doğrulanamamıştır.

*Hipotez 7 (H7): Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.*

*Hipotez 8 (H8): Derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.*

*Hipotez 9 (H9): Derinden rol yapma ile çatışma çözme arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığını düzenleyici bir rol oynamaktadır; şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile çatışma çözme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki varken, bu ilişki tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için istatistiksel olarak anlamlı değildir.*

## 4. BÖLÜM

### TARTIŞMA

Bu araştırma, hastanelerin danışma ve hasta kayıt-kabul görevlileri örneklemini üzerinde, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarının tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme eğilimleri ile ilişkilerini incelemek ve bu ilişkilerde tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü olup olmadığını test etmek amacıyla yürütülmüştür. Bu bölümde, araştırma sonucunda elde edilen bulgular alanyazındaki bilgiler ışığında tartışılmış, yürütülen analizlerin sonuçlarına dair bir değerlendirme yapılmış ve olası alternatif açıklamalar üzerinde durulmuştur. Ayrıca, mevcut çalışmanın önemine ve katkılarına yer verilmiş, klinik doğrularını ele alınmıştır. Son olarak ise, çalışmanın sınırlılıklarına değinilerek gelecek araştırmalar için birtakım önerilerde bulunulmuştur.

#### 4.1. ÇALIŞMANIN BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

##### 4.1.1. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi

Araştırmada tükenmişlik için kullanılan yeni kuramsal yaklaşım, yeni ölçüm ve yeni alt boyutlar üzerinden yapılan incelemelerle birlikte, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ile pozitif yönlü ilişkisine dair hipotez doğrulanmıştır. Ancak beklenenin aksine, tükenme duyarlılığının bu ilişkilerde anlamlı bir düzenleyici etkisi olmadığı görülmüştür. Yani, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişilerde de tükenme duyarlılığı düşük olan kişilerde de yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça tükenmişlik ve tükenmişliğin tüm alt boyutlarının benzer oranda artış gösterdiği görülmüştür. Böylece ilk olarak, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ile gösterdiği pozitif yönlü ilişkiler, alanyazındaki sonuçların yanı sıra yeni bir ölçümle birlikte mevcut çalışmanın bulguları ile de desteklenmiştir (Hülsheger ve

Schewe, 2011; Park ve ark., 2014; Theodosius ve ark., 2020). Araştırma sonucunda, yüzeysel rol yapmanın genel tükenmişlik puanı ile pozitif ilişkilerine ek olarak, tükenmişliğin fiziksel yorgunluk, bilişsel yorgunluk ve duygusal yorgunluk alt boyutlarının her biri ile de ayrı ayrı pozitif yönlü ilişkileri bulgulanmıştır. Alt boyutlara ilişkin bu bulgular alanyazında daha önce ele alınmamış olan yeni bulgulardır çünkü duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların birçoğunda tükenmişlik ölçümü olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır (Brotheridge ve Grandey 2002; Eroğlu, 2014; Kim, 2008; Serin, 2014; Zhang ve Zhu, 2008). Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeğini kullanan tek çalışma ise bu ölçeğin yalnızca duygusal yorgunluğa ilişkin maddelerini kullanmıştır (Huang ve ark., 2015). Maslach Tükenmişlik Ölçeğini kullanan çalışmalarda genel bir tükenmişlik puanından söz edilemediği için bu çalışmalar duyarsızlaşma, kişisel başarı ve duygusal tükenmişlik üzerinden incelemelerde bulunmuştur. Bahsedildiği üzere, mevcut araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğine getirilen eleştiriler göz ardı edilmemiş; tek bir ölçümde birleştirilebilecek, farklı bir kuramsal yaklaşımla oluşturulmuş ve farklı alt ölçekleri içeren Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Böylelikle, mevcut çalışma sonucunda yüzeysel rol yapmanın tükenmişlikle gösterdiği pozitif yönlü ilişki, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeğine ait sonuçların belirli bir oranda ortak olduğuna işaret etmektedir. Öyle ki her iki ölçekte de ortak olan duygusal tükenme (duygusal yorgunluk) alt boyutları iki ölçüm için de yüzeysel rol yapma ile pozitif ilişkiler göstermektedir (Eroğlu, 2014; Huang ve ark., 2015; Kim, 2008; Serin, 2014; Zhang ve Zhu, 2008). Ayrıca, mevcut çalışmayla birlikte, kullanılan yeni ölçümün yeni alt boyutları içermesi nedeniyle daha önce incelenmemiş olan ilişkiler de incelenme imkanı bulmuştur. Alt boyutlar üzerinden yapılan incelemeler sonucunda, yüzeysel rol yapma arttıkça hem tükenme duyarlılığı yüksek olan hem de tükenme duyarlılığı düşük olan bireylerin benzer seviyelerde, fiziksel olarak daha yorgun, bitkin ve tükenmiş hissettiği (fiziksel yorgunluk); odaklanma ve düşünme süreçlerinde zorluklar yaşadığı (bilişsel yorgunluk) ve kişiler arası ilişkilerde duygusal yakınlık kurmakta, karşısındakine karşı duyarlı ve anlayışlı olmakta zorlandığı (duygusal yorgunluk) sonucuna ulaşılmıştır. Bu olumsuz sonuçlar; yüzeysel rol yapma ile birlikte kişinin gerçekte sahip olduğu duyguları bastırması (bilişsel), bu duygulara ait gözlenebilen duygusal ifadeleri kontrol altında tutmaya çabalarken gerçekte sahip olmadığı duygulara ait duygu ifadelerini beden dili ve

yüz ifadeleri ile sergilemeye çalışması (fiziksel) ve hissettiği duygular ile sergilediği duyguların farklılaşması sonucu oluşan duygusal uyumsuzluk deneyimiyle birlikte özgün benliğinden uzak hissetmesi (duygusal) ile ilişkili şekilde değerlendirilebilir. Ayrıca, Maslach ve arkadaşları (2001) uzun süreli öz kontrolün tükenmişliğe yol açabileceğini belirtmektedirler. Yani, yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasındaki bu ilişki, yukarıda değinilen sebeplere ek olarak yüzeysel rol yapmanın önemli ölçüde ve sürekli olarak öz kontrol gerektirmesi nedeniyle de ortaya çıkabilmektedir. Öte yandan, tükenme duyarlılığı yüksek ve düşük olan gruplar arasında bu yüzeysel rol yapma-tükenmişlik ilişkisi üzerinde anlamlı bir farklılaşma olmaması daha çok araştırmaya ihtiyaç duyulan bir noktadır. Gruplar arasında anlamlı bir ayrışma görülmemesinin önemli bir nedeni ise, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik üzerinde tükenme duyarlılığının ötesinde güçlü bir etkisi olması olabilir.

Duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutunun gösterdiği ilişkilere bakıldığında, derinden rol yapma ile tükenmişlik veya tükenmişliğin fiziksel yorgunluk ve duygusal yorgunluk alt boyutu arasında doğrudan anlamlı bir ilişki görülmemiştir, ancak derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasında pozitif yönlü bir ilişki bulgulanmıştır. Bu ilişkilerin daha iyi anlaşılabilmesi adına, tükenme duyarlılığı düzenleyici bir değişken olarak dahil edildiğinde ise, öne sürüldüğü üzere, derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki doğrudan ilişkilerin bireylerin tükenme duyarlılığı seviyelerine göre farklılaştığı görülmüştür. İlk olarak, alanyazındaki çalışmaların farklı sonuçlar göstermesi; bir kısmında negatif yönlü ilişkilere (Eroğlu, 2014; Grandey, 2003; Serin, 2014; Zhang ve Zhu, 2008), bir kısmında ise istatistiksel olarak anlamlı olmayan sonuçlara (Brotheridge ve Lee, 2002; Dobson ve ark., 2010; Yılmaz ve ark., 2015) ulaşılması nedeniyle bu beklenen doğrultuda bir sonuçtur. Derinden rol yapma için duygusal uyumsuzluğun daha az olması, bireyin özgün benliğine daha yakın hissetmesi (duygusal), duygusal ifadelerin kişinin kendisine hatırlattığı ilgili duyguların sonucunda ortaya çıkması nedeniyle daha kolay kontrol edilmesi (fiziksel) tükenmişlik ile güçlü ilişkilerinden bahsetmek zordur. Ancak buna rağmen, derinden rol yapmanın yüzeysel rol yapmaya kıyasla daha az olmakla birlikte belirli bir ölçüde öz kontrol ve çaba gerektirdiği bilinmektedir (Richards ve Gross, 2000; Totterdell ve Holman, 2003; Wallace ve ark., 2009). Bu sebeple derinden rol yapma-tükenmişlik arasında doğrudan anlamlı bir ilişki görülmezken tükenme

duyarlılığı yüksek olan kişilerde derinden rol yapma davranışı arttıkça tükenmişlik seviyelerinin de yükseldiği görülmüştür. Bu çalışma ile tükenmişliğin fiziksel yorgunluk ve bilişsel yorgunluk alt boyutlarını göz ardı ederek inceleme yapan ve derinden rol yapmanın duygusal tükenme ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğunu gösteren çalışmaların tersi bir sonuca ulaşılmıştır. Genel tükenmişlik seviyesi dikkate alındığında, öncekilerin aksine derinden rol yapmanın bireylerin tükenmişliği üzerinde olumlu bir etkisinin olmadığı, hatta tükenmeye karşı hassas olan kişiler için olumsuz bir etkisi olup tükenmişliği artırdığı görülmüştür. Bu sonuç doğrultusunda, tükenmeye karşı dirençli olan kişiler derinden rol yapmanın yol açtığı olumsuz etkileri deneyimlemekten daha hassas olan kişilerin derinden rol yapmanın olumsuz etkilerine maruz kaldığı söylenebilir. Bu ise, tükenmeye karşı hassas olan kişilerin benlik kaynaklarının tükenmesi durumunun beraberinde getirdiği olumsuz sonuçlardan da daha fazla etkilendiğini göstermektedir. Öyle ki, Seibert ve arkadaşları (2016) benlik kaynakları tükenmesinin yüksek olduğu durumlarda tükenmişlik seviyelerinin de arttığını bulgulamıştır.

Tükenme duyarlılığının derinden rol yapma-tükenmişlik ilişkisindeki düzenleyici rolü tükenmişliğin alt boyutları üzerinden incelendiğinde ilk olarak, tükenme duyarlılığı yüksek olanlar kişilerde derinden rol yapma ile fiziksel yorgunluk arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu ilişki, tükenme duyarlılığı düşük olan grup için anlamlılık seviyesine ulaşamamıştır. Bu bulguyla birlikte, tükenmeye karşı dirençli olan grupta, çalışanlar gerçekte sahip olmadıkları duyguları yalnızca fiziksel olarak sergilemek yerine derinden rol yapma ile birlikte duygularını değiştirdikleri için gösterdikleri duygusal ifadelerin gerçek duygularına ilişkin ifadeler olduğu, bu sebeple duyguların sergilenmesi noktasında fiziksel anlamda bir yorgunluk yaşamadıkları görülebilir. Hatta bu ilişki anlamlılık seviyesine ulaşamamakla birlikte negatif yönlü bir eğilim göstermektedir ve bu yöntemin fiziksel yorgunluk üzerinde iyileştirici bir etkisi olabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır. Kişinin gerçek duygusunun değişmesi ve yeni duyguya ait ifadelerin sergilenmesi tükenmeye karşı dirençli olan grup için anlamlı bir etki ortaya koymazken, tükenme duyarlılığı yüksek olan grup için bu durumun bir dezavantaja dönüşüp fiziksel yorgunluğu artırdığı görülmüştür. Bu noktada Morris ve Feldman'ın (1996) yaklaşımını incelemek gerekir. Morris ve Feldman'a (1996) göre bireyler gerçekte sahip olduğu duygulara ilişkin ifadeleri sergiliyor olsa bile bu belirli bir ölçüde çaba gerektirmektedir



çünkü duyguların çeşitli ifade edilme yöntemleri vardır. Çalışan sahip olduğu duyguya ilişkin özgün duygusal ifadeleri yerine kurumun kendisinden beklediği, bağlama uygun ve toplum tarafından kabul gören duygu ifadelerini sergilemek zorundadır. Bu yaklaşım, tükenme duyarlılığı farklı olan kişilerde görülen bu farklı ilişkileri açıklar niteliktedir. Tükenmeye karşı dirençli olan kişiler uygun duygusal ifadelerin gösterilmesi konusundaki fiziksel çabaları nedeniyle fiziksel yorgunluk yaşamazken ve hatta kendilerine hatırlattıkları duygulara ait ifadeleri sergilemeleri onlar için olumlu bir etkiye sahip olma potansiyeli taşırken, tükenmeye karşı hassas olan kişiler ilgili duygusal ifadeleri uygun şekilde sergileyebilmek için gösterdikleri fiziksel çaba nedeniyle fiziksel yorgunluk yaşamaktadırlar.

Tükenme duyarlılığının derinden rol yapma-bilişsel yorgunluk ilişkisi üzerindeki düzenleyici rolü incelendiğinde benzer bir bulguya ulaşılmış, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için pozitif yönlü bir ilişki görülürken tükenme duyarlılığı düşük olanlarda anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır. Derinden rol yapma davranışı için kişinin bilişsel bir çabaya ihtiyacı vardır ve birtakım bilişsel yöntemler kullanması gereklidir. Kişi gerekli duyguyu aktive edebilmek için ya içinde bulunduğu duruma yönelik bakış açısını değiştirir, belirli uyarıcıları görmezden gelirken bazılarını dikkatini yöneltir ve yeni bilişsel yorumlamalar getirir ya da ilgili duyguya ilişkin anılarını kendisine hatırlatarak bu duyguyu aktifleştirmeye uğraşır (Grandey, 2000; Hochschild, 1983). Bu noktada, derinden rol yapma için duygunun oluşma sürecinde, başlangıçta bilişsel bir çaba olduğunu söylemek mümkündür. Mevcut çalışma sonucunda görülen, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasındaki pozitif yönlü ilişki bu çabanın varlığını kanıtlamaktadır. Bulguların işaret ettiği üzere, tükenmeye karşı hassas olan kişiler, duygunun aktifleştirilme sürecindeki bu çabadan olumsuz yönde etkilenerken bilişsel yorgunluğa maruz kalırken tükenmeye karşı daha dirençli olanlar için bu çaba bilişsel yorgunluğa neden olmamaktadır.

Derinden rol yapma davranışı ile tükenmişliğin son alt boyutu olan duygusal yorgunluk arasında anlamlı bir ilişki görülmediği gibi, bu ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici bir rolüne de ulaşılamamıştır. Bunun nedenlerinden biri kişinin sergilediği duygusal

ifadelerin kişinin aktive ettiği gerçek duygulara ait ifadeler olması olabilir. Çünkü ilgili duygunun aktif hale gelmesi sürecinde bilişsel yorgunluk, aktif hale gelen duygunun uygun duygusal ifadelerle sergilenmesi sürecinde ise fiziksel bir yorgunluk oluşurken çalışanın duygusal anlamda yorgunluğuna yol açacak herhangi bir durum olmamaktadır. Aralarında ilişki görülmeyen bu iki kavram için tükenme duyarlılığının yüksek veya düşük olmasının da anlamlı bir rolü yoktur.

Ulaşılan sonuçlarla birlikte, derinden rol yapma-tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair geçmiş çalışmalarda görülen karmaşık bulguların, incelemelerin uygun alt boyutlar üzerinden yapılmamasından ve bireylerin tükenme duyarlılığı seviyelerinin düzenleyici etkilerinin göz ardı edilmesinden kaynaklanıyor olduğu açıktır. Ayrıca, derinden rol yapma ile duygusal tükenme arasında alanyazında görülen tutarsız bulgular Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ilişkin bir diğer sorun sebebiyle de olabilir çünkü Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutuna ilişkin maddeler incelendiğinde, ölçeğin özellikle duygusal tükenme alt boyutu yerine genel bir tükenmişliği simgeleyen maddeler içerdiği görülmektedir (örn. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.”). Bu noktada, duygusal yorgunluğa dair ilişkilerde Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği ile daha isabetli bir ölçüm gerçekleştirildiğini ve daha detaylı sonuçlara ulaşıldığını söylemek mümkündür.

#### **4.1.2. Duygusal Emek ile Depresif Belirtiler Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi**

Araştırmanın bulguları, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutunun depresif belirtiler için ulaşılması beklenen pozitif yönlü ilişkisine dair bir kanıt oluşturmaktadır. Ayrıca bu pozitif yönlü ilişkide tükenme duyarlılığının anlamlılık seviyesine yaklaşan bir düzenleyici etkisi olduğu görülmüştür. Şöyle ki, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkiye ulaşılırken, tükenme duyarlılığı düşük olan kişiler için görülen pozitif yönlü ilişki anlamlılık seviyesine ulaşamamış ancak anlamlılığa yaklaşan değerler göstermiştir. Yani,

öz kontrol kaynakları daha hızlı tükenen kişiler, yüzeysel rol yapma ile birlikte, tükenmeye karşı dirençli olanlara kıyasla daha yüksek seviyelerde benlik kaynakları tükenmesi yaşamaktadırlar ve böylece hem yüzeysel rol yapmanın hem de zayıflayan öz kontrolün beraberinde getirdiği sorunlara maruz kalarak olumsuz yönde daha güçlü şekilde etkilenmektedirler. Bu bulguya paralel şekilde alanyazındaki çalışmalar, benlik kaynakları tükenmesinin ve azalan öz kontrolün depresif şikayetleri artırdığını, geleceğe daha umutsuz bakmaya neden olduğunu göstermektedir (Tangney ve ark., 2004; Wegener ve ark., 2007). Düzenleyici etkiye ilişkin ulaşılan bulguların beklenen yönde sonuçlar olmasının önemli bir sebebi azalan öz kontrolün yol açtığı şikayetlere ilişkin alanyazında yer alan bulgularken, önemli bir diğer sebebi ise alanyazında yüzeysel rol yapmanın depresif belirtilerle ilişkili olduğunu destekleyen birçok araştırma bulunmasıdır (Kim ve Choo, 2017; Suh ve Punnet, 2020; Yoon ve Kim, 2013). Ayrıca, duygusal emek kavramını ortaya atan ve geliştiren araştırmacıların değerlendirmelerine bakıldığında, yüzeysel rol yapmanın bireyi otantik benliğinden uzak hissettirmesi, bireyin hissettiği ile sergilediği duygu arasında bir uyumsuzluk oluşturması, ortaya çıkardığı sahtelik düşüncesi, bireyin gerçek benliği konusunda çelişkiler yaşamasına neden olması ve kendine yabancılaşmaya yol açabilmesi gibi birçok neden tıpkı tükenmişliğe yol açabileceği gibi, depresif belirtilerin ortaya çıkması, güçlenmesi veya devam etmesi gibi durumlarla da ilişkili olabilmektedir. Bahsedilen bu nedenlerin hem tükenmişlik hem de depresif belirtiler için önemli rol oynamasının yanı sıra, tükenmişlik ile depresif belirtiler arasında var olan bir ilişkiden de söz edilebilir. Öyle ki bazı çalışmalarda tükenmişlik ile depresyonun ne kadar örtüştüğü ve ayrıştığı incelenmiş, bu iki kavramın aynı şeyi ölçüp ölçmediği sorgulanmıştır (Bianchi ve ark., 2013; Bianchi ve ark., 2015). Mevcut araştırmada da bu iki değişken arasında anlamlı bir korelasyon görülmektedir ve çalışma, depresif belirtiler ile tükenmişlik arasındaki pozitif yönlü ilişkinin Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği için de geçerli olduğunu göstermiştir.

Derinden rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının düzenleyici rolü incelendiğinde ise düzenleyici etkiye ilişkin değerlerin anlamlılık seviyesine ulaşmadığı görülmektedir. Değerler istatistiksel olarak anlamlı seviyeye ulaşamamasına karşın görülen eğilimde ortaya çıkan ilişki beklenen doğrultudadır. Tükenme duyarlılığı yüksek (tükenmeye karşı daha hassas) olan grup için derinden rol

yapma ile depresif belirtiler arasında anlamlılık sınırına ulaşan olan pozitif yönlü ilişki, tükenme duyarlılığı düşük olanlarda anlamlılıktan daha uzak ve daha zayıftır. Beklenen doğrultuda görülen bu ilişkilerin ve anlamlılık seviyesine ulaşamamış olmasının önemli bir nedeni, çalışmanın sınırlılıklarında bahsedilecek olan, katılımcı sayısının yetersiz olması durumu olabilir.

#### **4.1.3. Duygusal Emek ile Çatışma Çözme Arasındaki İlişkinin ve Bu İlişkide Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolünün Değerlendirilmesi**

Araştırmanın sonucunda beklendiği üzere, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki anlamaya çalışma alt boyutu için geçerli olmazken gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutları için geçerli bulunmuştur. Anlamaya çalışma alt boyutu için anlamsız olan bu ilişkinin sınırlılıklar bölümünde bahsedilecek olan sorundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Anlamlı ilişkiler ise, Benlik Kontrolü Güç Modelinde (Baumeister ve ark., 1994) öne sürülen “benlik kaynakların tükenmesi nedeniyle, öz kontrol gerektiren bir işin yapılmasının ardından ikinci öz kontrol gerektiren işte daha başarısız olunması” yaklaşımını destekler niteliktedir. Çünkü yüzeysel rol yapma yöntemi sürekli olarak gerçek duyguların bastırılması ve sahip olunmayan bir duyguya ait ifadelerin sergilenmesi nedeniyle öz kontrol ve aktif çaba gerektiren bir düzenleme olarak kabul edilir (Richards ve Gross, 2000; Totterdell ve Holman, 2003; Wallace ve ark., 2009). Aynı şekilde çatışma çözme, gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü için de bireyin saldırgan dürtülerini kontrol altında tutması, olaylara karşı tarafın gözünden bakmaya ve diğerinin ihtiyaçlarını anlamaya çalışması gibi beceriler göstermesi gereklidir ve bu beceriler öz kontrol kaynaklarının kullanımını gerektirmektedir (Osgood ve Muraven, 2016; Tangney ve ark., 2004; Vorauer ve ark., 2009). Böylece, birey yüzeysel rol yapma davranışında öz kontrol kaynaklarını kullandığı için çatışma çözme için kullanacağı kaynakları azalmış/tükenmiş olur ve daha başarısız bir performans gösterir. Yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasında anlamlı ve ters yönlü doğrudan ilişki görülmesine karşın bu ilişkinin tükenme duyarlılığının seviyelerine göre farklılaşmadığı bulunmuştur. İstatistiksel olarak anlamlı seviyede olmayan bu düzenleyici değişken etkileri,

gösterdikleri eğilimler üzerinden incelendiğinde, sonuçların bazı yorumlamalara açık olduğu görülmektedir. İlk olarak, anlamaya çalışma alt boyutu ve (anlamaya çalışma alt boyutu dahil edilerek hesaplanan) genel çatışma çözme puanı için ulaşılan değerlerin ölçüm konusundaki kısıtlılıklar nedeniyle sağlıklı bir sonuç vermediği düşünülmektedir. Gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutlarına bakıldığında ise; gereksinimlere odaklanma için kısmen daha zayıf, öfke kontrolü içinse anlamlılığa yaklaşmakta olan ilişkiler görülmüştür. Bu bağlantıların her ikisinde de tükenme duyarlığı yüksek olan grup için daha zayıf negatif yönlü bir ilişki kendini göstermektedir. Şöyle ki, tükenmeye karşı daha dirençli olan grupta yüzeysel rol yapma ile gereksinimlere odaklaşma ve yüzeysel rol yapma ile öfke kontrolü arasındaki negatif yönlü ilişkiler, tükenmeye karşı daha hassas olanlara kıyasla daha güçlüdür. Bu bulgular, gruplar için ulaşılan ilişkilerin gücü açısından beklenenin tersi yönündedir ve bu ters yönlü sonuç üç farklı şekilde yorumlanmaya açıktır. İlk olarak, Baumeister ve arkadaşları (2007) Benlik Kontrolü Güç Modelini kasların işleyişi metaforu üzerinden açıklarken yalnızca kullanılan kasların yorulmasına ve sonraki işlerde daha başarısız olmasına ilişkin benzetmeyi kullanmamışlardır. Kullanılan bir diğer benzetme, kaslar kısa vadede harcanan çabadan yorulsa da sıklıkla kullanılan kasların uzun vadede, zaman içerisinde güçlenmesidir; yani öz kontrol gerektiren bu işlerin uzun süre yapılmasıyla birlikte öz kontrol becerisinin artabileceğine vurgu yapılmaktadır (Baumesiter ve ark., 2006, 2007; Grandey ve Gabriel, 2015). Bu nedenle, çalışanların iş yaşantılarındaki öz kontrol çabalarının sosyal ilişkilerindeki çatışma çözme eğilimlerine etkisi incelenirken, çalışma süresinin göz önünde bulundurulması önemli olabilir. Uzun süredir öz kontrol gerektiren bir işte çalışan bireylerin “kasları güçlenirken”, yani öz kontrol becerileri yükselerek çatışma çözme konusunda daha başarılı olurken; daha kısa süredir bu işte çalışanlar benlik kaynaklarının tükenmesi nedeniyle “kasları yorularak”, ikinci öz kontrol gerektiren iş olan çatışma çözümede daha başarısız olabilirler. Bu ayırım yapılmadan yalnızca tükenme duyarlığın düzenleyici etkisine bakıldığında, zaman değişkeninin etkisiyle oluşan zıt yönlü ilişkilerin birbirinin etkilerini zayıflaması sebebiyle istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere de ulaşamayabilir. Ancak bu değerlendirmenin doğrulanması veya yanlışlanmasının zor olabileceği çünkü her bireyin öz kontrol becerisinin artması için ihtiyaç duyduğu sürenin birbirinden farklı olabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır. İkinci olarak, Benlik Kontrolü Güç Modelinde (Baumeister ve ark., 1994), benlik

kaynakları tükenmesinin kısa süreli bir deneyim olduğu, dinlenme ve yenilenme ile birlikte bireyin öz kontrol becerisinin başlangıçtaki seviyeye döneceği ileri sürülmektedir. Yapılan araştırmanın bir anket çalışması olmasıyla birlikte, katılımcıların iş günleri sonrasındaki deneyimleri üzerinden bir değerlendirme yapması mümkün olabileceği gibi genel bir değerlendirme yapmış olmaları da muhtemeldir. Örneğin, çalışanın sosyal iletişimleri ve aktiviteleri ağırlıklı olarak tatil günlerinde olabilir ve çalışan sosyalleşmeye ayırdığı bu zaman öncesinde dinlenmiş olabilir. Böyle bir durumda öz kontrol becerileri yoğun bir iş gününün ardından göstereceği öz kontrol becerileriyle, dolayısıyla çatışma çözme eğilimleriyle aynı seviyede olamayabilir. Son olarak, daha bütüncül ve genel bir yaklaşımla; yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme ve çatışma çözmenin herhangi bir alt boyutu arasındaki ilişkilerde tükenme duyarlılığının anlamlı bir düzenleyici rolünün görülmemesi, Benlik Kontrolü Güç Modelinin duygusal emek kavramı ile çatışma çözme arasındaki bu ilişki için uygun/uygulanabilir bir model olmadığına bir kanıtı olabilir. Öyle ki, Sayre ve arkadaşlarına (2020) ait güncel bir çalışma Benlik Kontrolü Güç Modelini duygusal emek kavramı ve alkol kullanımı üzerinden test etmiş ve anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. Bu yaklaşımın geçerli olduğu durumda ise, yüzeysel rol yapma ile çatışma çözme arasında görülen doğrudan ilişkinin azalan öz kontrol kaynakları sebebiyle olmayıp yapay bir ilişki olarak gözleniyor olması ve hem yüzeysel rol yapmadaki artışın hem de çatışma çözümedeki azalmanın temelde bireyin sosyal iletişimlerine/ilişkilerine atfettiği önem veya değer seviyesi ile ilişkili olması gibi ihtimaller de değerlendirilmesi gereken noktalardır.

Derinden rol yapma ile çatışma çözme ve alt boyutları arasındaki ilişkilerde de anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır ve bu ilişkilerin yönü veya eğilimine ilişkin de yeterli bir bulgu elde edilememiştir. Bu sonucun yukarıda bahsedilen, Benlik Kontrolü Güç Modelinin duygusal emek kavramı ile uyumlu olmadığını destekler bir nitelikte olduğunu söylemek mümkündür. Öte yandan, derinden rol yapma yüzeysel rol yapmaya kıyasla daha az kaynak kullanımı gerektirmektedir (Baumeister ve Vohs, 2007; Diestel ve ark., 2015; Goldberg ve Grandey, 2007; Hülshager ve Schewe, 2011; Richards ve Gross, 2000; Totterdell ve Holman, 2003; Wallace ve ark., 2009). Böylece birey iş yaşantılarında benlik kaynaklarının tükenmesi durumunu yaşamaz ve sonraki yaşantılarındaki öz kontrol becerisi bundan fazla etkilenmez. Dolayısıyla yukarıda ifade edilen yorumlamalar

geçerli olabileceği gibi, derinden rol yapmada benlik kaynaklarının yüzeysel rol yapmaya kıyasla daha az kullanılması nedeniyle, yüzeysel rol yapma için görülebilen ilişki eğilimlerinin derinden rol yapmada görülememiş olabileceğinin de göz ardı edilmemesi gereklidir. Ayrıca, derinden rol yapma, yüzeysel rol yapmaya kıyasla samimi davranışlara daha yakın bir yöntemdir ve mevcut çalışmada da derinden rol yapma ile doğal duyguların anlamlı bir korelasyon gösterdiği görülmüştür. Böylece, derinden rol yapmayla birlikte yüksek seviyelerde duygusal uyumsuzluk deneyimlemeyen, çok fazla olumsuz etkiye maruz kalmayan ve benlik kaynakları tükenmesi yaşamayan birey, çatışma çözme süreçlerinde yüzeysel rol yapmaya başvuranlara kıyasla daha girişimci ve başarılı olabilmektedir.

#### **4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE KLİNİK DOĞURGULAR**

Mevcut çalışma getirdiği yeni birkaç yaklaşım ve test ettiği yeni değişkenler ile bilimsel bilgi birikimini zenginleştirmekle kalmayıp çeşitli bireysel, toplumsal ve kurumsal faydaları beraberinde getirebilir. Çalışmanın alanyazına katkılarında bahsetmek gerekirse, öncelikle, duygusal emek kavramının daha önce çalışılmamış bir katılımcı grubu olan hastanelerin danışma, hasta kayıt-kabul görevlileri üzerinden incelendiğini vurgulamak gerekir. İkinci olarak, tükenmişlik şimdiye kadar pek çok farklı şekillerde tanımlanmasına karşın alanyazındaki çoğu çalışmada Maslach'ın tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır ve bu durum tüm diğer yaklaşımların göz ardı edilerek tükenmişlik kavramının bu yaklaşım ve ölçek ile bütünleşmiş/özdeş bir şekilde incelenmesine yol açmıştır (Ülbeği ve İplik, 2017). Bu yüzden, mevcut çalışmada Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği kullanılmış ve tükenmişlik kavramı daha farklı bir yaklaşım üzerinden ele alınarak aradaki ilişki incelenmiştir. Böylece, daha önce Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak ulaşılmış olan tükenmişliğe dair ilişkiler bu yeni yaklaşım ve ölçek ile de test edilmiştir. Bu doğrultuda, yüzeysel rol yapma için her iki ölçek ile de paralel sonuçlara ulaşılarak hem daha önce bulunmuş olan ilişkiler doğrulanmış hem de bu iki ölçeğin kısmen ortak sonuçlar gösterdiği görülmüştür. Ayrıca, yüzeysel rol yapmanın tükenmişliğin daha önce ele alınmamış alt boyutları olan fiziksel yorgunluk ve bilişsel yorgunluk ile de ilişkili olduğu görülmüştür. Derinden rol yapma

için de benzer şekilde, tükenmişliğin fiziksel, bilişsel ve duygusal yorgunluk alt boyutları ile ne çeşit ilişkiler gösterdiği incelenmiş, alanyazında var olan karmaşık bulgular bu ölçek sayesinde netleştirilebilmiştir. Böylece derinden rol yapma sürecinin nasıl işlediği ve hangi çeşit yorgunluk/tükenmişlik ile ilişkili olduğu hakkında birtakım yorumlamalar getirilebilmiştir. İlâveten, daha önce test edilmiş olan duygusal emek-depresif belirtiler ilişkisi de mevcut araştırma ile yeni bir örneklem olan hastane çalışanları üzerinde test edilmiş, alanyazında var olan bulgular yeni bir örneklem ile ulaşılan sonuçlarla zenginleştirilmiştir. Alanyazına bakıldığında, duygusal emek üzerine yapılmış çalışmaların birbirine benzer çalışmalar olduğu ve farklı değişkenlere dair bağlantıların pek fazla incelenmediği görülmektedir. Diğer bir deyişle, tükenmişlik ve tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları veya depresif belirtiler üzerine birtakım çalışmalar varken, duygusal emeğin ilişkili olabileceği daha farklı alanlara ilişkin çalışmalar oldukça sınırlı sayıdadır. Bu sebeple, mevcut çalışmada duygusal emeğin tükenmişlik ve depresif belirtiler ile ilişkisinin tekrar ele alınmasına ek olarak, kişiler arası çatışma çözme eğilimleri gibi daha önce üzerinde durulmamış bir değişken ile ilişkisi de araştırılma imkanı bulmuştur. Bunların yanı sıra, planlanan çalışmada duygusal emeğin her iki alt boyutu da aktif çaba ve öz kontrol gerektiren davranışlar olarak kabul edilerek, Benlik Kontrolü Güç Modeli (Baumeister ve ark., 1994) doğrultusunda, kişilerin tükenme duyarlılığına göre, bu ilişkilerin farklılaşp farklılaşmadığı test edilmiştir. Benlik Kontrolü Güç Modeli daha önce duygusal emeğe ilişkin çalışmalarda nadir şekilde ele alınırken tükenme duyarlılığının rolüne değinen herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Böylece, mevcut çalışmayla birlikte bu kuramın ve tükenme duyarlılığı değişkeninin düzenleyici rolünün duygusal emek kavramı için uygulanabilirliğinin incelenmesinin alanyazında bir yenilik olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca bu doğrultuda, Benlik Kontrolü Güç Modeli dahil edilerek yapılan çalışmalarda kullanılabilecek yeni bir ölçüm olan Tükenme Duyarlılığı Ölçeğinin (Salmon ve ark., 2014) Türkçeye çevirisi yapılmış, ölçeğin Türkçeye kazandırılması ve çalışmalarda kullanılması yönünde ilk adım atılmıştır.

Mevcut çalışmanın alanyazına katkılarına ek olarak, bireysel açıdan bakıldığında, örneklem grubunu oluşturan hastane çalışanların ne gibi zorluklar yaşadığını öğrenmek, hangi özelliklere sahip veya hangi yöntemleri kullanan kişilerin hangi konularda daha



fazla risk altında olduğunu saptamak, çalışanları koruyabilmenin ilk adımı olacaktır. Böylece kuruluşlar, risk grubunda olduğu görülen kişilere yönelik önleyici müdahaleler, seminerler, olumlu ruh hallerini desteklemeye yönelik programlar ve destekleyici aktiviteler düzenleyebilir. Örneğin, kurumlar kendi bünyelerinde bu görevlerde yer alan duygusal emek çalışanları için düzenli aralıklarla psikolojik sıkıntı seviyelerini ölçen anket araştırmaları düzenleyebilir. Bu kişiler için olası problemleri veya şikayetleri ile baş etmek adına kullanabilecekleri stratejilerle ilgili eğitimler planlanabilir ve gerekli durumlarda uygun yönlendirmelerin yapılması gibi olanaklar sağlanabilir.

Yürütülen çalışma sonucunda, iş memnuniyetinin tükenmişlik ve depresif belirtiler ile önemli bağlantılar gösterdiği görülmüştür. Ayrıca, düşük iş memnuniyeti artan yüzeysel rol yapma seviyeleri ve daha yüksek tükenme duyarlılığı ile ilişkili bulunmuştur. Bu doğrultuda, Grandey'in (2003) de vurguladığı üzere, yükselen iş memnuniyeti çalışanların rol yapmaya duyduğu ihtiyacı azaltmaktadır ve çalışanların iş memnuniyetinin düşük olması bir risk faktörü olabileceği gibi yükselen iş memnuniyetinin de koruyucu etkiler göstermesi beklenmektedir. Çalışanların iş memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamalar ve girişimler, onların psikolojik iyi oluş halleri üzerinde de etkili olacaktır. İlâveten, yürütülen araştırma iş yaşantılarında doğal duyguların sergilenmesinin duygusal tükenme, depresif belirtiler ve çatışma çözme için birtakım koruyucu etkileri olabileceğine işaret etmektedir. İş memnuniyeti ile birlikte daha iyi koşullara ulaşan çalışanların iş performansları da yükselecek, yüzeysel rol yapma yerine doğal duygularını ifade edebilecekleri bir ortam oluşacaktır. Doğal duyguların sergilenmesi ise psikolojik iyi oluş halini olumlu yönde etkileyen bir yöntem olacaktır. Böylece, çalışanların hem iş memnuniyetleri yükseltilerek daha mutlu olmaları sağlanabilir hem de iş memnuniyetinin doğal duyguları sergilenmesini beraberinde getirmesiyle çalışanların deneyimleyeceği olumsuz sonuçlar hafifletilebilir.

Önleyici müdahaleler ve eğitimler ele alındığında, bu programlarda üzerinde durulması gereken önemli bir nokta çalışanlara işlerinin doğası ile ilgili bilgilendirmeler yapılması, duygusal emek yöntemlerinin öğretilmesi ve bunun ne gibi sonuçlarla ilişkili olabileceğinin anlatılmasıdır. Böyle bir eğitim sonucunda çalışanlar yaşadıkları

deneyimleri daha iyi adlandırabilecekler, böylece yaşadıkları sorunların nedenlerini anlayabilecek ve bu sıkıntıların onlara özgü olmadığını kavrayabileceklerdir. Dolayısıyla, içinde oldukları bu süreci daha iyi yönetmeleri kolaylaşabilecek ve bu deneyimlerin ardından birbirini tetikleyerek ortaya çıkan olumsuz deneyimler daha aza indirilebilecektir. Örneğin, kişi duygusal emek deneyimleriyle birlikte çatışma çözme süreçlerinde sıkıntılar yaşıyor olabilir ve ardından karşısındaki kişiye karşı yeterince duyarlı olmadığı, öfkesini kontrol edemediği veya hata yaptığına ilişkin düşüncelerle kendisini suçluyor olabilir. Böyle bir durumda deneyimlediği suçluluk duygusu da birtakım depresif belirtileri beraberinde getirebilir. Ancak çalışan bu durumun nedenlerini iyi bir şekilde kavratsa, sorunun kaynağını içselleştirmesi sebebiyle deneyimlediği suçluluk duyguları hafifleyebileceği gibi farkındalığı artabilir ve bu süreçleri daha bilinçli bir şekilde yöneterek olumsuz sonuçlardan daha az etkilenebilir.

Duygusal emeğin duyguların bastırılması, kontrol edilmesi veya düzenlenmesi gibi çeşitli çaba ve becerileri gerektirmesiyle birlikte çalışanların duygu düzenleme becerilerinin ele alınması da önemli olacaktır. Duygu düzenleme becerilerine ilişkin eğitim ve programların hazırlanması ve uygulanmasıyla birlikte bu beceriler geliştirilebilir. Bu noktada, Berking (2014) tarafından oluşturulan ve Vatan (2020) tarafından Türkçeye çevirisi yapılan Duygu Düzenleme Eğitiminin duygu düzenleme becerilerini destekleyen bir rol oynadığı görülmektedir. Bu eğitim, bazıları psikoeğitim, kas ve nefes egzersizleri, kabul ve tolerans, şefkatli öz destek, duyguların analizi ve duyguları değiştirme olmak üzere toplam 9 modüle sahip, kapsamlı bir eğitimidir. Duygusal emek çalışanları için benzer bir eğitimin duygusal emeğin yol açabileceği olumsuz etkilerin engellenmesi üzerinde oldukça faydalı olacağı düşünülmektedir.

Duygusal emeğin yol açabileceği olumsuz sonuçlara yönelik önleyici müdahalelerin yanı sıra, duygusal emeğin beraberinde getirdiği olumsuz etkileri hafifletebilmek için önemli bir nokta, yararlı baş etme ve problem çözme yöntemlerinin öğretilmesidir. Bu kapsamda Weaver ve arkadaşları (2019), öğretmenlerde duygusal emeğin yol açtığı tükenmişlik deneyimlerini hafifletebilmek adına bir müdahale programı oluşturmuştur. Program kapsamında katılımcılara duygusal emek ve baş etme yöntemleri hakkında bilgi verilmiş,

faydalı (aktif baş etme, plan yapma, pozitif yeniden yorumlama vb.) ve faydalı olmayan (inkar, madde kullanımı, zihinsel boş verme vb.) baş etme yöntemleri öğretilmiştir. Ardından grup etkinlikleri ve çeşitli senaryolara çözüm üretme aktiviteleriyle bu bilgilerin pekiştirilmesi sağlanmıştır. 6 aylık bir sürenin sonunda çalışanların faydalı baş etme yöntemlerinde bir artış olduğu ve duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin zayıfladığı bulgulanmıştır. Benzer bir yöntem tükenmişliğin azalmasına katkı sağlayabileceği gibi depresif belirtiler için de faydalı olabilir. Duygusal emekle birlikte ifadelerin ve hatta duyguların değişmesine karşın fiziksel uyarılmışlıkla bir farklılık olmadığı (Gross, 1998b) ve duygusal emeğin stres ile ilişkili olduğu (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Qi ve ark., 2017) göz önünde bulundurulduğunda stres yönetiminin de bu süreçte önem kazanacağı düşünülmektedir. Özellikle tükenmişlik yaşayan ve/veya depresif belirtilere sahip olan çalışanlar için stres yönetimi ve belirtilerin hafifletilmesine yönelik girişimler daha çok önem kazanmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak, fiziksel egzersizler, stresin yol açtığı fizyolojik etkilerin (Mikkelsen ve ark., 2017; Taylor ve ark., 1985), depresif belirtilerin (Deslandes ve ark., 2009; Mikkelsen ve ark., 2017; Taylor ve ark., 1985) ve tükenmişliğin (Rosales-Ricardo ve Ferreira, 2022) azalmasını sağlamaktadır. Çalışanların zihinsel sağlığını desteklemek adına, fiziksel egzersizleri de içeren müdahale programları hazırlanabilir ve egzersiz yapmaları teşvik edilebilir, fiziksel egzersiz yapabilecekleri ortam ve imkanlar sağlanabilir. Bunun yanı sıra kişiler iş yaşantılarında öfkeli, gergin veya tükenmiş hissettiği durumlarda gevşeme ve nefes egzersizlerinden fayda sağlayabilir, bu egzersizler stres seviyelerinin düşmesine, depresif belirtilerinin ve tükenmişlik düzeylerinin azalmasına katkıda bulunabilir (Çirik, 2018; Jonathan, 2005; Köroğlu, 2009; Mikkelsen, 2017; Semerci ve ark., 2020). Dolayısıyla, risk grubunda olan çalışanlara gevşeme ve nefes egzersizlerini nasıl ve hangi durumlarda kullanabileceklerine ilişkin grup düzeyinde eğitimler verilebilir ve özellikle iş yaşantılarında birkaç dakikalık nefes ve gevşeme egzersizlerinin uygulanmasıyla duygusal emeğin olumsuz etkileri azaltılabilir. Benzer şekilde, bilinçli farkındalık ve meditasyon yöntemleri de bu süreçleri destekleyebilir (Edenfield ve Saeed, 2012; Elder ve ark., 2014; Schreiner ve Malcolm, 2008).

Duygusal emeğin beraberinde getirdiği tükenmişlik ve depresif şikayetlerin hafifletilmesi için uygulanabilecek müdahale ve eğitimlere ek olarak, çatışma çözme ve çatışma çözmenin yol açtığı olumsuzluklar için de birtakım girişimlerde bulunulabilir. Örneğin, çalışanlar için iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programları hazırlanabilir ve bu program içerisinde, psikoeğitim, tartışmalar, video kayıtları üzerinden incelemeler ve rol yapma etkinlikleri gibi çeşitli yöntemler yer alabilir, ayrıca, iletişim becerilerine fayda sağlayabilecek öz farkındalık gibi becerilerin kazandırılması da bu süreçlere dahil edilebilir (Chant ve ark., 2002). İletişim becerilerinin desteklenmesi ile birlikte çalışanlar hem çatışma çözme süreçlerinde daha başarılı olabilir hem de işleri gereği müşterilerle kurdukları iletişimlerini daha iyi yönetebilirler, bu durum ise duygusal emeğin olumsuz etkilerinin hafifletilmesine katkıda bulunabilir. İletişim becerilerine ek olarak, öfke seviyeleri ve öfke kontrolüne ilişkin müdahale programları da hazırlanabilir. Bu kapsamda, Grodnitzky ve Tafrate (2000) tarafından yürütülmüş olan çalışma imgesel öfke kontrolü deneyimlerine maruz kalan kişilerde zaman içerisinde içsel öfke yoğunluğunun azaldığını göstermektedir ve imgesel maruz bırakma yöntemi duygusal emek çalışanları için de uygulanabilir. Mevcut çalışma sonucunda, çalışma süresi arttıkça öfke kontrolü seviyelerinin de arttığının görülmesiyle birlikte bu yöntemin bahsedilen meslek grubu için de uygulanabilir olduğu düşünülebilir. İlaveten, psikoeğitim, gevşeme, bilişsel yeniden yapılandırma, problem çözme becerileri eğitimi gibi çeşitli yöntemler kullanılarak oluşturulmuş ve grup aktiviteleri ve rol yapma etkinliklerini içeren bir öfke kontrolü programının, Türkiye’de yürütülen araştırmayla birlikte etkililiği ispatlanmıştır (Akdaş Mitrani, 2010). Benzer bir programın duygusal emek çalışanları için de uygulanabilir olduğu düşünülmektedir.

Mevcut çalışma tükenme duyarlılığı seviyelerinin duygusal emek çalışanları için bir risk faktörü olabileceğine işaret etmektedir. Tükenme duyarlılığı seviyeleri de gerek önleyici müdahaleler gerekse klinik süreçlerde göz önünde bulundurularak ilgili önlemlerin alınması sağlanabilir. Bu noktada, kişilerin tükenme duyarlılığı seviyelerini düşürmek, yani, tükenmeye karşı daha dirençli hale getirebilmek için çalışmalar yapılabilir. Bu amaçla, çalışanların belirli bir şekilde düşünmeye yönelik bir yatkınlığı olup olmadığı ele alınabilir. Sıklıkla bilişsel çarpıtmalara başvuran kişilerin duygusal emek deneyimlerinden veya depresif belirtiler ve tükenmişliğe yol açabilecek farklı etkenlerden

daha kolay bir şekilde olumsuz yönde etkilenmesi mümkündür ve bu durum tükenme duyarlılığının yüksek olmasında da rol oynayabilir. Dolayısıyla, hatalı düşünme biçimlerini ele almak ve bu konuda çalışanlara bireysel veya grup bazında bir psikoeğitim vermek tükenme duyarlılığı seviyelerinin düşmesi için faydalı olabilir.

Ayrıca, mevcut çalışma klinik alandaki uygulamalarda da kullanılacak bazı yeni bilgilere de dikkat çekmektedir. Özellikle terapötik süreçlerde, danışanların şikayetleri, mevcut yaşam koşulları ve hayatlarındaki stres etkenleri ele alınırken etkileri sorgulanabilecek, göz önünde bulundurulabilecek noktaları zenginleştirebilir. Örneğin, duygusal emek deneyimleri, artan tükenmişlik seviyeleri ve depresif belirtiler için bir risk faktörü olarak ele alınabilir, sosyal ilişkilerini etkileyebileceği göz önünde bulundurularak bu bağlamda bir değerlendirme yapılabilir. Danışanın duygusal emek gerektiren bir işte çalışıp çalışmadığı, çalışıyorsa iş yaşantıları ve gösterdiği duygusal emeğin günlük hayatını ne şekilde etkilediği üzerinde durulabilir. Danışanın duygusal emek yöntemlerini kullandığı süreçlere ilişkin kayıtlar tutması istenebilir, bu süreçteki düşünceleri, gerçek duygularının neler olduğu, aslında ne yapmak istediği, gerçekte ne yaptığı ve yaptığı şeyin kendisine nasıl hissettirdiği ele alınabilir. Bu noktada başvurduğu bilişsel çarpıtmalar varsa bu hatalı düşünce şekilleri incelenebilir, daha faydalı ve yapıcı alternatif düşünceler geliştirilmesi üzerinde çalışılabilir. Bunun yanı sıra çalışanların, çalıştıkları kuruma, hastalara ve kendilerine yönelik düşünceleri üzerinde durularak davranışlarının altında yatan duygu ve düşünceler ele alınabilir. Aynı zamanda, imkanlar dahilinde bu durumların olumsuz sonuçlarını hafifletmek adına, kişinin yaşam koşullarında uygun düzenlemelerin yapılması sağlanarak tedavi sürecini destekleyici bazı müdahaleler kullanılabilir. Bahsedilen bu bireysel iyileştirmelerle birlikte, sosyal ve toplumsal boyuttaki faydaların ve daha iyi bir iş performansı ile kurumsal anlamdaki getirilerin de göz ardı edilmemesi gerekir.

### 4.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER

Yürütülen araştırma birtakım bilgileri ortaya çıkartıp bazı faydaları beraberinde getirirken bazı noktalarda sınırlı kaldığına da değinmek gerekir. Araştırmanın sınırlılıklarından en önemlisi, anketlerin katılımcılara yüz yüze dağıtılmış ve toplanmış olmasıdır. Her ne kadar gerekli bilgilendirmeler yapılmış olsa da bu yöntem, çevrimiçi yöntemle veri toplanmasına kıyasla, katılımcıların sunduğu verilerin anonimliği konusunda şüpheye düşmesine neden olmuş olabilir veya doldurdukları anket araştırmacı tarafından doğrudan teslim alındığı için yanıtlarının görüleceğine dair endişelerinin oluşmasına yol açmış olabilir. Ayrıca, ölçekler katılımcılara mesai saatleri içerisinde dağıtılmış ve ertesi gün mesai saatleri içerisinde teslim alınmıştır ve bu durum katılımcılar için bazı çekinceleri ortaya çıkarmış olabilir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun ölçekleri mesai saatleri içerisinde ve iş yerlerinde doldurdukları gözlemlenmiştir. Bu durum ise yanıtların sosyal istenirlik doğrultusunda değiştirilmesini ve toplumsal beklentilere daha uygun yanıtlar verme yönelimini beraberinde getirebilir. Bu yüzden, özellikle çatışma çözme ölçeğinde, katılımcılar yaşadıkları çatışmaları daha yapıcı, anlayışlı, diğerlerini önemseyen bir şekilde çözdüklerine, öfkelerini kontrol edebildiklerine yönelik yanıtlar verme eğilimi göstermiş olabilirler ve çatışma çözme değişkeni için ulaşılamayan anlamlı ilişkiler bu etkenden kaynaklanmış olabilir. Bir diğer sınırlılık ise Çatışma Çözme Ölçeğinin yapısı ile ilişkili olabilir. Şöyle ki, Çatışma Çözme Ölçeğinde (Akbalık, 2001), ters yönlü maddelerin alt boyutlara dağılımı eşit şekilde yapılmamıştır. Örneğin, anlamaya çalışma alt boyutunda tüm maddeler düz şekilde bir puanlamayı gerektirirken, gereksinimlere odaklaşma alt boyutundaki maddelerin tümü ters yönlü maddelerdir. Öfke kontrolü alt boyutu içinse bir madde dışındaki tüm maddeler ters yönlü olarak ifade edilmiştir. Bu durum katılımcıların ölçeği doldurması sürecinde bazı hatalara yol açabilmektedir çünkü katılımcılara sunulan ölçekte 1, 2, 3, 4 ve 7, 8, 9, 10 numaralı maddelerin ters yönlü olması ve Çatışma Çözme Ölçeğinin ölçek seti içerisinde son sıradaki ölçek olması nedeniyle, (bazı katılımcıların ölçekleri mesai saatleri içerisinde doldurduğu da göz önünde bulundurularak) bazı katılımcıların yeteri kadar dikkatli okumamış olması ve tüm maddeleri ters yönlü varsayarak işaretleme yapmış olması muhtemeldir. Anlamaya çalışma alt boyutunun çatışma çözmenin diğer alt boyutları ile korelasyon

göstermemesinin bir nedeni de bu durum olabilir. Mevcut çalışmada Çatışma Çözme Ölçeği için ulaşılan iç tutarlık katsayılarının düşük olması ve iç tutarlık değerleri bakımından alt boyutlar arasında dengeli bir dağılımın olmaması, bu ölçeğe ilişkin sınırlılığı destekler niteliktedir. Ayrıca, çatışma çözenin gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki görülürken anlamaya çalışma alt boyutu diğer alt boyutlar ile anlamlı bir ilişki göstermemektedir. Bulgular aktarılırken bahsedildiği üzere, anlamaya çalışma alt boyutu ile diğer değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde de gereksinimlere odaklaşma ve öfke kontrolü alt boyutlarının gösterdiği korelasyonlara paralel bulgulara ulaşılamamıştır. Bu farklılaşmalar da mevcut çalışmada kullanılan Çatışma Çözme Ölçeğinin yeterince güvenilir bir ölçüm olmadığına işaret etmektedir. Araştırmanın, Çatışma Çözme Ölçeğinin güvenilir sonuçlar vermemesine de katkısı olan bir başka sınırlılığı tüm katılımcılara verilen anketlerde ölçek sıralamasının aynı olmasıdır. Böylece kontrol edilemeyen bir sıra etkisi ölçümlere ve bulgulara etki etmiş olabilir. Çalışmanın bir diğer sınırlılığı katılımcı sayısı olarak belirtilebilir. Örneklem büyüklüğü 185 kişi olmakla birlikte bu kişilerden bazılarının, bazı ölçekleri boş bırakması nedeniyle analizlerin bazıları daha az kişi ile yürütülmüştür. İstatistiksel olarak anlamlı seviyeye yaklaşan/anlam yakınlığı gösteren değerlerin (özellikle yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkideki görülen düzenleyici etki için), anlamlılık sınırına ulaşamamasının katılımcı sayısının sınırlılığından kaynaklanabileceği göz ardı edilmemelidir. Çalışmanın örnekleme ilişkin bir diğer nokta ise, katılımcıların büyük çoğunluğunun devlet hastanelerinde çalışan kişiler olmasıdır. Devlet hastanelerinde çalışanların özel sektörde çalışanlara kıyasla, işlerini kaybetme konusunda daha az kaygısı olduğu ve devlet hastanelerinde çalışanların hastalara gösterdikleri ilgi ve duygusal emeğin denetlenmesi konusunda daha zayıf bir mekanizma işlediği varsayılabilir. Bu ise çalışanların gösterdiği çaba ve duygusal emek seviyelerinin daha düşük olması, duygusal emek gösterildiğinde ise bu çabanın başarısız sonuçlanmasına ilişkin daha az kaygıya yol açmasıyla birlikte olumsuz etkilerin daha zayıf şekilde gözlenmesine neden olabilir. Son olarak, çalışmanın tüm ölçümlerinin öz beyana dayalı yöntemlerle elde edilmiş olması bir diğer sınırlılık olarak görülebilir. Öyle ki, tüm değişkenlere ilişkin ölçümlerin aynı yöntem aracılığı ile toplanmış olması ortak yöntem yanlılığı riskini barındırmaktadır. Böylece, aralarındaki ilişki incelenen iki değişken için göz ardı edilen bir karıştırıcı etki veya bu ilişkiye/değişkenlere etki eden üçüncü bir

değişken, gerçekte ulaşılması gereken ilişkiyi daha güçlü, daha zayıf veya istatistiksel olarak anlamsız bir şekilde bulgulamaya yol açabilir. Örneğin, bütün gün hastalarla ilgilenirken aynı zamanda bilgisayar başında hastaların kaydını yapan çalışanlar, bilgisayarda yapmaları gereken işleri doğru bir şekilde yapmaya çalışırken derinden rol yapma yöntemi yerine yüzeysel rol yapma yöntemine başvurmak zorunda kalabilir. Aynı zamanda, sürekli bilgisayardaki sistemsel işlerle uğraşmak ve veri girişi yapmak bu çalışanlarda bilişsel bir yorgunluk yaratabilir. Böylece, bilgisayarda yapılması gereken işlerle uğraşmak yüzeysel rol yapma ile bilişsel yorgunluk arasındaki ilişkinin hatalı bir şekilde daha güçlü gözlenmesine yol açabilir.

Mevcut çalışmanın sınırlılıkları göz önünde bulundurularak, gelecek araştırmalarda çevrimiçi yöntemle verilerin toplanması gibi sosyal istenirliğin sonuçlar üzerinde daha az etkili olacağı bir yöntem kullanılabilir. Bununla birlikte, özel sektörde çalışan bir örneklem grubu tercih edilerek, duygusal emek ve çabayla birlikte iş kaybetme korkusunun da (ölçek setine dahil edilecek bir madde ile de ölçülebilir) daha yüksek olduğu durumdaki etkiler test edilebilir. İlaveten, ölçeklerin sıra etkisinin önüne geçmek adına katılımcılara sunulan ölçeklerin sıralamasında düzenlemeler yapılması, ortak yöntem yanlılığının önlenmesi için davranışsal ölçümlerin de çalışmalara dahil edilmesi faydalı olacaktır. Ayrıca, duygusal emek gösteren hizmet sektörü çalışanlarının birçok iş kolunda görev aldığı göz önünde bulundurularak benzer araştırmalar; öğretmenler, kasiyerler ve mağazaların satış danışmanları, bankaların çağrı merkezi çalışanları ve özellikle günümüzde oldukça yaygınlaşan e-ticaret sitelerinin müşteri hizmetleri temsilcileri gibi çeşitli çalışma grupları ile yürütülebilir. Bahsedilen görevlerde çalışan kişiler, tüm bir iş gününde müşterilerle temas halinde oldukları ve çoğunlukla yüksek seviyelerde duygusal emek gösterdikleri için önemli veriler sunabileceklerdir. Öte yandan, yürütülen araştırma ile birlikte Benlik Kontrolü Güç Modelinin duygusal emek kavramına kısmen uygulanabilir olduğu görülse de net bir sonuca ulaşamadığını ve daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğunu söylemek mümkündür. Gelecek araştırmalarda çatışma çözme ölçümü için farklı bir yöntem kullanılarak veya öz kontrol gerektiren başka bir göreve ilişkin ölçüm yapılarak Benlik Kontrolü Güç Modelinin ne ölçüde uygulanabilir olduğu ve tükenme duyarlılığının bu ilişkilerde nasıl bir rol oynadığı test edilebilir. Bu konuda, Benlik Kontrolü Güç Modelini temel alan bir deneysel çalışma yürütülebileceği



gibi, karmaşık bulguların önlenmesi adına günlük çalışması yöntemi kullanılabilir veya özellikle çalışanların bir iş gününün ardından ne şekilde davrandıklarını düşünerek bir değerlendirme yapmalarına ilişkin bir yönerge verilebilir. Benlik kaynaklarının tükenmesiyle birlikte ortaya çıkan olumsuz sonuçların yanı sıra, çalışma süresi arttıkça öz kontrolün artması ve beraberinde gelen olumlu etkilerin daha iyi anlaşılabilmesi için daha detaylı araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu farklılığın netleştirilebilmesi için bireylerin çalışma süreleri üzerinden bir gruplandırma yapılarak tükenme duyarlılığının düzenleyici etkileri bu iki grupta da ayrı ayrı test edilebilir. Mevcut araştırmada, duygusal emek alanyazımına yeni değişkenler dahil edilmiştir ve bu alanda daha fazla değişkenin incelenmesine ihtiyaç vardır. Bu doğrultuda, duygusal emeğin özellikle sosyal ilişkilere nasıl yansıdığını anlayabilmek adına sosyal ilişkilere yönelik yeni değişkenler seçilerek incelemeler yapılabilir veya mevcut araştırmada yalnızca depresif belirtilerin ölçüldüğü göz önünde bulundurularak Belirti Tarama Listesi (SCL-90-R, Derogatis, 1977) gibi bir ölçüm aracılığıyla duygusal emeğin çeşitli psikopatolojik şikayetlere gösterdiği ilişkiler incelenebilir. Ayrıca, duygusal emeğin gösterdiği ilişkilerin doğasını kavrayabilmek için yeni birtakım aracı ve düzenleyici değişkenler ele alınabilir. Örneğin, yüzeysel rol yapma davranışı için öne sürülen suçluluk duygularının yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide aracı rolü incelenebilir veya kişilik özelliklerinin duygusal emeğin gösterdiği ilişkilerdeki düzenleyici rolü incelenebilir.

## SONUÇ

Mevcut araştırma, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutlarının tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme eğilimleri üzerindeki yordayıcı etkilerini test etmek ve bu ilişkilerde tükenme duyarlılığının düzenleyici rolünü incelemek amacıyla yürütülmüştür. Bu kapsamda, yoğun duygusal emek gerektiren bir iş kolu tercih edilmiş ve araştırma, hastanelerin danışma ve hasta kayıt-kabul görevlilerinden oluşan bir örneklem ile yürütülmüştür. Araştırmanın amaçları doğrultusunda, veri toplama araçları olarak, Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği, Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Çatışma Çözme Ölçeği ve mevcut araştırma kapsamında çevirisi yapılmış olan Tükenme Duyarlılığı Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla, doğrudan ilişkiler için çoklu doğrusal regresyon analizleri, düzenleyici etkiler içinse düzenleyici değişken analizleri yürütülmüştür.

Araştırmanın sonucunda, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik, depresif belirtiler ve çatışma çözme için önemli bir yordayıcı olduğu bulgulanmıştır. Yüzeysel rol yapma arttıkça tükenmişlik ve depresif belirtiler artarken, çatışma çözme eğilimlerinin azaldığı görülmüştür. Derinden rol yapma alt boyutu içinse, bilişsel yorgunluk ile görülen pozitif yönlü ilişki dışında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşamamıştır. Düzenleyici etkiler incelendiğinde, yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki ilişkide tükenme duyarlılığının anlamlı seviyeye yaklaşan bir düzenleyici etkisi olduğu görülmüştür. Tükenme duyarlılığı daha yüksek, yani tükenmeye karşı daha hassas olan kişiler için yüzeysel rol yapma ile depresif belirtiler arasındaki pozitif yönlü anlamlı ilişkinin tükenme duyarlılığı düşük olan grupta anlamlılık sınırına ulaşamadığı bulunmuştur. Derinden rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide de tükenme duyarlılığının istatistiksel olarak anlamlı seviyede düzenleyici etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenme duyarlılığı yüksek olan kişilerde derinden rol yapma arttıkça tükenmişlik de artarken tükenme duyarlılığı düşük olan grup için bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Bu ilişki tükenmişliğin alt boyutları üzerinden de test edilmiştir ve tükenme duyarlılığı yüksek olan kişilerde derinden rol yapma ile fiziksel

yorgunluk arasında pozitif yönlü bir ilişki görülürken, tükenme duyarlılığı düşük olanlarda bu ilişkinin anlamlı olmadığı bulgulanmıştır. Aynı sonuç tükenmişliğin diğer alt boyutu olan bilişsel yorgunluk için de görülmüş, tükenme duyarlılığı yüksek olan kişiler için derinden rol yapma arttıkça bilişsel yorgunluk da artarken tükenme duyarlılığı düşük olanlarda bu iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır.

Araştırmanın bulguları, alanyazındaki bilgiler de göz önünde bulundurularak değerlendirilmiş, ulaşılan sonuçların olası nedenleri tartışılmıştır. Bununla birlikte, araştırmanın birçok noktada alanyazına ve klinik uygulamalara katkıda bulunabileceği görülmüştür. İlk olarak, araştırma daha önce test edilmiş olan duygusal emek-tükenmişlik ve duygusal emek-depresif belirtiler ilişkilerini tekrar ele almış ve önceden ulaşılan birtakım bulgular bu araştırma ile de desteklenmiştir. Öte yandan, mevcut araştırmada tükenmişlik için yeni bir ölçüm kullanılarak derinden rol yapmaya ilişkin alanyazında yer alan karmaşık bulgulara bazı açıklamalar getirilmiştir. Araştırmada, duygusal emek alanyazınında daha önce ele alınmamış bir değişken olan çatışma çözme eğilimleri ele alınmış, duygusal emek ile nasıl bir ilişki gösterdiğine ilişkin birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, yine duygusal emek alanyazınında ele alınmamış bir kavram olan tükenme duyarlılığının ilgili ilişkilerdeki düzenleyici rolü incelenmiş, önemli bilgiler ortaya koyan bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Bütün bunlarla birlikte, elde edilen bulguların ne şekilde uygulamaya geçirilebileceği ele alınmış, klinik alanda, birtakım önleyici müdahaleler oluşturulmasına yardımcı olabileceği görülmüştür. Araştırmanın, özellikle risk altında olan mesleklere mensup çalışanların belirlenmesi, belirli durumlarda psikolojik sıkıntılar yaşama ihtimali daha yüksek olan bireylerin tanınması konusunda önem arz ettiği vurgulanmıştır. Çalışma, önleyici müdahaleler ve eğitimlerle birlikte bu grupların desteklenmesi için bir ön ayak olabileceği gibi veya terapi süreçlerinde göz önünde bulundurulması faydalı olabilecek noktalara işaret etmektedir. Sonuç olarak, yürütülen bu araştırma birtakım yenilikleri beraberinde getirirken araştırma sonucunda önemli bazı bilgilere ulaşılmıştır ve araştırma alanyazınıdaki bazı boşlukların doldurulmasına katkı sağlamıştır. Ayrıca araştırmanın, psikolojik sıkıntılar yaşama konusunda risk altındaki grupların belirlenmesine ve bu gruplara yönelik önleyici müdahalelerin oluşturulmasına yön verebileceği gibi tedavi planlarının şekillendirilmesi

konusunda da yol gösterici olabileceği, dolayısıyla araştırmanın klinik uygulamalara yarar sağlayacağı dűřünölmektedir.

## KAYNAKÇA

- Aba, M. (2022). *Covid-19 Salgınında Görev Alan Sağlık Çalışanlarında Travma Sonrası Stres Belirtileri, Depresif Belirtiler ve Tükenmişlik Belirtilerinin Yordayıcısı Olarak Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Tehdit Boyutu ve Duygusal Emek Değişkenlerinin Rolünün İncelenmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Akbalık, G. F. (2001). Çatışma Çözme Ölçeğinin (Üniversite Öğrencileri Formu) geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(16), 7-13.
- Akdaş Mitrani, A. T. (2010). Outcome of anger management training program in a sample of undergraduate students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 339–344. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.101>
- Akdoğan, B. (2017). *Lise öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve çatışma çözme davranışlarının öznel iyi oluşlarını yordaması* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- American Psychiatric Association, (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (5. Baskı) American Psychiatric Publishing, Washington, DC.
- Arslan, C. (2005). *Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Ashforth, B. E. ve Fried, Y. (1988). The mindlessness of organizational behaviors. *Human Relations*, 41, 305-329.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B.E. (1989). Of Canned Laughter and Political Handlers: The Erosion of Spontaneity and Authenticity in Social Life. *Paper presented at the annual meeting of the Canadian Psychological Association*. Halifax, Nova Scotia.

- Balliet, D. ve Joireman, J. (2010). Ego depletion reduces proselves' concern with the well-being of others. *Group Processes & Intergroup Relations*, 13(2), 227–239. doi: 10.1177/1368430209353634
- Barki, H. ve Hartwick J. (2004). Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), 216-244.
- Basım H. N. ve Beğenirbaş M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90. <https://doi.org/10.18657/yecbu.96440>
- Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.
- Baumeister, R. F. ve Vohs, K. D. (2007). Self-regulation, ego depletion, and motivation. *Social and Personality Psychology Compass* 1(1), 115–128. doi: 10.1111/j.1751-9004.2007.00001.x
- Baumeister, R. F., Gailliot, M. T., DeWall, C. N. ve Oaten, M. J. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of Personality*, 74(6), 1773–1802. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2006.00428.x>
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D. ve Tice, D. M. (2007). The Strength Model of Self-Control. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 351–355. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2007.00534.x>
- Baumeister, R.F., Bratslavsky, E., Muraven, M., ve Tice, D.M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1252–1265.
- Baumeister, R.F., Heatherton, T.F. ve Tice, D.M. (1994). *Losing control: How and why people fail at self-regulation*. San Diego, CA: Academic Press.
- Beck, A. T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J. ve Erbaugh, J. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 561–571. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.1961.01710120031004>

- Berking, M. ve Whitley B. (2014). *Affect Regulation Training. A Practitioner's Model*. New York, Heidelberg, Dordrecht, London: Springer.
- Bianchi, R., Boffy, C., Hingray, C., Truchot, D. ve Laurent, E. (2013). Comparative symptomatology of burnout and depression. *Journal of Health Psychology*, 18(6), 782–787. <https://doi.org/10.1177/1359105313481079>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. ve Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28–41. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
- Brockman N. (1978) Burnout in superiors. *Review for Religious*, 37, 809-816.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., ve Lee, R. Y. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Brown, G. W. ve Harris, T. O. (1989). Depression. T.O. Harris ve G. W. Brown (Ed.), *Life events and illness* içinde (s. 49-93). New York: Guilford.
- Burke, R. J., ve Greenglass, E. R. (1995). A longitudinal examination of the cherniss model of psychological burnout. *Social Science & Medicine*, 40(10), 1357–1363. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)00267-w](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)00267-w)
- Butzlaff, R. L. ve Hooley, J. M. (1998). Expressed emotion and psychiatric relapse: A meta-analysis. *Archives of General Psychiatry*, 52, 42-52.
- Chant, S., Tim, Randle, J., Russell, G. ve Webb, C. (2002). Communication skills training in Healthcare: A review of the literature. *Nurse Education Today*, 22(3), 189–202. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0690>
- Chen, M., Dong, H., Luo, Y. ve Meng, H. (2022). The effect of sleep on workplace interpersonal conflict: the mediating role of ego depletion. *The International*

*Journal of Mental Health Promotion*, 24(6), 901–916.  
<https://doi.org/10.32604/ijmhp.2022.020006>

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications

Cheung, F., Tang, C. S. K. ve Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348–371.  
<https://doi.org/10.1037/a0025787>

Chong, P. (2009) Servitude with a smile: A re-examination of emotional labour. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 14, 177-185.

Chou, H. Y., Hecker, R., ve Martin, A. (2012). Predicting nurses' wellbeing from job demands and resources: A cross sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 12, 502–511. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01305.x>

Coyne, J. C. (1976). Depression and the response of others. *Journal of Abnormal Psychology*, 85, 186-193.

Çirik, A. (2018). *Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin Stres Faktörlerinin Belirlenmesine ve Stres Yönetimlerine İlişkin Bir Araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.

Dahm, P. C., Glomb, T. M., Manchester, C. F. ve Leroy, S. (2015). Work-family conflict and self-discrepant time allocation at work. *Journal of Applied Psychology*, 100, 767–792. <https://doi.org/10.1037/a0038542>

Deng, H., Walter, F., Lam, C. K. ve Zhao, H. H. (2016). Spillover effects of emotional labor in customer service encounters toward coworker harming: A resource depletion perspective. *Personnel Psychology*, 70(2), 469–502.  
<https://doi.org/10.1111/peps.12156>

Deng, H., Wu, C., Leung, K. ve Guan, Y. (2016). Depletion from self-regulation: A resource-based account of the effect of value incongruence. *Personnel Psychology*, 69(2), 431–465. <https://doi.org/10.1111/peps.12107>



- Denson, T. F., DeWall, C. N., ve Finkel, E. J. (2012). Self-control and aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 21(1), 20–25. <https://doi.org/10.1177/0963721411429451>
- Derogatis, L. R. (1977). *SCL 90: Administration, Scoring and Procedure Manual-I For The Revised Version*. Baltimore, MD: John Hopkins Univ. School of Medicine, Clinical Psychometrics Unit.
- Deslandes, A., Moraes, H., Ferreira, C., Veiga, H., Silveira, H., Mouta, R., Pompeu, F. A. M. S., Coutinho, E. S. ve Laks, J. (2009). Exercise and mental health: Many reasons to move. *Neuropsychobiology*, 59(4), 191–198. <https://doi.org/10.1159/000223730>
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven: Yale University Press.
- DeWall, C. N., Baumeister, R. F., Stillman, T. F. ve Gailliot, M. T. (2007). Violence restrained: Effects of self-regulation and its depletion on aggression. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 62–76.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Grosserand R. H. (2005), The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diestel, S., Rivkin, W. ve Schmidt, K. (2015). Sleep quality and self-control capacity as protective resources in the daily emotional labor process: Results from two diary studies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 809–827. <https://doi.org/10.1037/a0038373>
- Dobson, M., Choi, B., Schnall, P., Israel, L. ve Baker, D. (2010). Surface acting and deep acting: Emotional labor and burnout in firefighters. *Occupational and Environmental Health*, University of California Irvine, USA.
- Dolan, S. N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12(1), 3–12. doi:10.1111/j.1365-2648.1987.tb01297.x

- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Edenfield, T. M. Ve Saeed, S. A. (2012). An update on mindfulness meditation as a self-help treatment for anxiety and depression. *Psychology Research and Behavior Management, 131*. <https://doi.org/10.2147/prbm.s34937>
- Elder, C., Nidich, S., Moriarty, F. ve Nidich, R. (2014). Effect of transcendental meditation on employee stress, depression, and burnout: A randomized controlled study. *The Permanente Journal, 18*(1), 19–23. <https://doi.org/10.7812/tpp/13-102>
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 19*. 147-160.
- Fennis, B. M. (2011). Can't get over me: Ego depletion attenuates prosocial effects of perspective taking. *European Journal of Social Psychology, 41*(5), 580–585.
- Finkel, E. J., DeWall, C. N., Slotter, E., Oaten, M. B., ve Foshee, V. A. (2009). Self-regulatory failure and intimate partner violence perpetration. *Journal of Personality and Social Psychology, 97*, 483–499.
- Finley, A. J., Crowell, A. L., Harmon-Jones, E. ve Schmeichel, B. J. (2016). The influence of agreeableness and ego depletion on emotional responding. *Journal of Personality, 85*(5), 643–657. <https://doi.org/10.1111/jopy.12267>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Goldberg, L. S., ve Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 301–318. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.301>
- Goldstein, S. B. (1999). Construction and validation of a conflict communication scale. *Journal of Applied Social Psychology, 29*(9), 1803-1832.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.

- Grandey, A. A. (2003). When “the Show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96. doi:10.5465/30040678
- Grandey, A. A. ve Gabriel A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2(1), 323–349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Groditzky, G. R., ve Tafrate, R. C. (2000). Imaginal exposure for anger reduction in adult outpatients: A pilot study. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 31(3-4), 259–279. [https://doi.org/10.1016/S0005-7916\(01\)00010-6](https://doi.org/10.1016/S0005-7916(01)00010-6)
- Gross, J. (1998a). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. (1998b). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Hagger, M. S., Wood, C., Stiff, C. ve Chatzisarantis, N. L. D. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 136, 495–525. <http://dx.doi.org/10.1037/a0019486>
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (3. Baskı). The Guilford Press.
- Hisli, N. (1988). Beck Depresyon Envanteri'nin üniversite öğrencileri için geçerliği üzerine bir çalışma. *Psikoloji Dergisi*, 6(22), 118-126.
- Hisli, N. (1989). Beck Depresyon Envanterinin üniversite öğrencileri için geçerliği, güvenilirliği. *Psikoloji Dergisi*, 7(23), 3-13.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
- Hobfoll, S. E. (1998). *The psychology and philosophy of stress, culture, and community*. New York: Plenum Press.

- Hobfoll, S. E. ve Shirom, A. (1993). Stress and burnout in work organizations. R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organization behavior* içinde (s. 41–61). New York: Dekker.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Los Angeles, California.
- Huang, J. H., Chiaburu, D. S., Zhang, X., Li, N., ve Grandey, A. A. (2015). Rising to the challenge: Deep acting is more beneficial when tasks are appraised as challenging. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1398–1408. <https://doi.org/10.1037/a0038976>
- Hülshager, U. R., ve Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Johnson, D. W. ve Johnson, R. (1995). *Teaching students to be peacemakers*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, H-A. M., (2007). *Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies*, Doktora Tezi, University of South Florida.
- Jonathan, C. S. (2005). *Relaxation, Meditation, & Mindfulness: A Mental Health Practitioner's Guide to New and Traditional Approaches*. Springer Publishing Company.
- Kafes, A. Y. (2021). Depresyon ve anksiyete bozuklukları üzerine bir bakış. *Humanistic Perspective*, 3(1), 186-194. <https://doi.org/10.47793/hp.867111>
- Kaya, F. (2014). *Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Celal Bayar Üniversitesi.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-346.

- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151–161. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.019>
- Kim, H. J. ve Choo, J. (2016). Emotional labor: Links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace Health & Safety*, 65(8), 346–354. <https://doi.org/10.1177/2165079916667512>
- Köroğlu, E. (2009). *Bilişsel-Davranışçı Psikoterapiler*. Ankara: Hekimler Yayın Birliği.
- Kring, A. M., Johnson, S.L., Davison, G. ve Neale, J. (2015). *Anormal Psikolojisi* (12. Baskı). (M. Şahin, Çev.) İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819-834
- Lee, R. Y., ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Lo, S. C. ve Huang, K. (2017). The smiling mask in service encounters: The impact of surface and deep acting, *International Journal of Management, Economics and Social Sciences (IJMESS)*, (6)1, 40-55.
- Maslach C. (1998). A multidimensional theory of burnout. C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* içinde (s. 68-85). UK: Oxford Univ. Press
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., Jackson, S. E., ve Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99- 113.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2. Baskı.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mikkelsen, K., Stojanovska, L., Polenakovic, M., Bosevski, M. ve Apostolopoulos, V. (2017). Exercise and mental health. *Maturitas*, 106, 48–56. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2017.09.003>
- Moore, W.C. (2003). *The Mediation Process Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Muraven, M. ve Slessareva, E. (2003). Mechanism of self-control failure: Motivation and limited resources. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 894–906.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Osgood, J. M. (2018). Ego-depletion increases selfish decision making, but may also increase self-conflict and regret about those decisions. *Journal of Social Psychology*, 159(4), 417–430. <https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1505706>
- Osgood, J. M. ve Muraven M. (2015). Self-control depletion does not diminish attitudes about being prosocial but does diminish prosocial behaviors. *Basic and Applied Social Psychology*, 37(1), 68–80. doi: 10.1080/01973533.2014.996225
- Osgood, J. M. ve Muraven M. (2016). Does counting to ten increase or decrease aggression? The role of state self-control (ego-depletion) and consequences. *Journal of Applied Social Psychology* 46, 105–113. doi: 10.1111/jasp.12334
- Özkanan, A. (2021). Çalışanların tükenmişlik algıları: Maslach modeli ve tükenmişlik dönemleri çerçevesinde bir analiz. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (24)45, 313-350. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.795331>
- Park, H. I., O'Rourke, E. ve O'Brien, K. E. (2014). Extending conservation of resources theory: The interaction between emotional labor and interpersonal influence.

*International Journal of Stress Management*, 21(4), 384–405.  
doi:10.1037/a0038109

- Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. L. Goldberger ve S. Breznitz (Ed.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* içinde. (s. 386–402). Free Press
- Qi, X., Ji, S., Zhang, J., Lu, W., Sluiter, J. K., ve Deng, H. (2016). Correlation of emotional labor and cortisol concentration in hair among female kindergarten teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90(1), 117–122. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1179-6>
- Reise, S. P., Waller, N. G. ve Comrey, A. L. (2000). Factor analysis and scale revision. *Psychological Assessment*, 12(3), 287-297. doi: 10.1037/1040-3590.12.3.287
- Remster, B. (2014). Self-Control and the depression–delinquency link. *Deviant Behavior*, 35(1), 66–84. <https://doi.org/10.1080/01639625.2013.822226>
- Richards, J. M., ve Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one’s cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 410 – 424. doi:10.1037/0022–3514.79.3.410
- Rizkalla, L., Wertheim, E. H. ve Hodgson, L. (2008). The roles of emotion management and perspective taking in individuals’ conflict management styles and disposition to forgive. *Journal of Research in Personality*, 42(6), 1594–1601. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2008.07.014>
- Robinson, J. L. ve Demaree, H. A. (2007). Physiological and cognitive effects of expressive dissonance. *Brain and Cognition*, 63, 70–78. doi: 10.1016/j.bandc.2006.08.003
- Rosales-Ricardo, Y. ve Ferreira, J. P. (2022). Effects of physical exercise on Burnout Syndrome in university students. *MEDICC Review*, 24(1), 36. <https://doi.org/10.37757/mr2022.v24.n1.7>

- Salmon, S. J., Adriaanse, M. A., De Vet, E., Fennis, B. M. ve De Ridder, D. T. D. (2014). “When the going gets tough, who keeps going?” Depletion sensitivity moderates the ego-depletion effect. *Frontiers in Psychology*, 5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00647>
- Sato, T., Harman, B. A., Donohoe, W. M., Weaver, A. ve Hall, W. W. (2010). Individual differences in ego depletion: The role of sociotropy-autonomy. *Motivation and Emotion*. 34, 205-213. <https://doi.org/10.1007/s11031-010-9166-9>
- Sayre, G. M., Grandey, A. A. ve Chi, N. (2020). From cheery to “cheers”? Regulating emotions at work and alcohol consumption after work. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 597–618. <https://doi.org/10.1037/apl0000452>
- Schmeichel, B. J., Demaree, H. A., Robinson, J. L. ve Pu, J. (2006). Ego depletion by response exaggeration. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42, 95–102. doi: 10.1016/j.jesp.2005.02.005
- Schmeichel, B. J., Vohs, K. D. ve Baumeister, R. F. (2003). Intellectual performance and ego depletion: Role of the self in logical reasoning and other information processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(1), 33–46. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.1.33>
- Schmidt, K. H., Hupke, M. ve Diestel, S. (2012). Does dispositional capacity for self-control attenuate the relation between self-control demands at work and indicators of job strain? *Work & Stress*, 26, 21–38. <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2012.660367>
- Schreiner, I. ve Malcolm, J. P. (2008). The benefits of mindfulness meditation: Changes in emotional states of depression, anxiety, and stress. *Behaviour Change*, 25(3). 156-168. <https://doi.org/10.1375/bech.25.3.156>
- Seeley, E. A. ve Gardner, W. L. (2003). The “selfless” and self-regulation: The role of chronic other-orientation in averting self-regulatory depletion. *Self and Identity*, 2(2), 103–117. <https://doi.org/10.1080/15298860309034>
- Semerci, R., Öztürk, G., Akgün Kostak, M., Elmas, S., İhsan Danacı, A. ve Musbeg, S. (2020). The effect of progressive muscle relaxation exercises on compassion



- satisfaction, Burnout, and compassion fatigue of nurse managers. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(3), 1250–1256. <https://doi.org/10.1111/ppc.12681>
- Serin, S. (2014). *Duygusal Emeğin Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. [Yayımlanmamış yüksek Lisans Tezi]. Türk Hava Kurumları Üniversitesi.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. C. L. Cooper ve I. Robertson (Ed.), *International review of industrial and organization psychology* içinde (s. 25–48). Chichester, U.K.: Wiley
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. *American Psychological Association EBooks*, 245–264. <https://doi.org/10.1037/10474-012>
- Shirom, A. ve Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures among two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13, 176–200.
- Shulei, M., ve Miner, H. (2006). Emotional labor; surface acting and deep acting, which one is better? *Acta Psychologica Sinica*, 38(2), 262–270.
- Streiner, D. L. (1994). Figuring Out Factors: The Use and Misuse of Factor Analysis. *Canadian Journal of Psychiatry*, 39, 135-140. <https://doi.org/10.1177/070674379403900303>
- Stucke, T. S. Ve Baumeister, R. F. (2006). Ego depletion and aggressive behavior: Is the inhibition of aggression a limited resource? *European Journal of Social Psychology*, 36, 1-13. doi: 10.1002/ejsp.285
- Suh, C. ve Punnett, L. (2020). Surface-acting emotional labor predicts depressive symptoms among health care workers over a 2-year prospective study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(3), 367–375. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01585-8>
- Tangney, J. P., Baumeister, R. F. ve Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72, 271–322.

- Taştan, N. (2010). *Çatışma çözme eğitimi ve akran arabuluculuğu*. U. Öner (Ed.), Nobel Akademik Yayıncılık.
- Theodosius, C., Koulouglioti, C., Kersten, P., ve Rosten, C. (2020). Collegial surface acting emotional labour, burnout and intention to leave in novice and pre-retirement nurses in the United Kingdom: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 8(1), 463–472. <https://doi.org/10.1002/nop2.649>
- Totterdell, P., ve Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55–73. doi:10.1037/1076 – 8998.8.1.55
- Ülbeği, İ. D. ve İplik, E. (2017). Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 19-30.
- Vatan, S. (2020). Investigation of the effect of affect regulation training on emotion regulation skills in Turkey. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 21(0), 1. <https://doi.org/10.5455/apd.68943>
- Vohs, K. D. (2006). Self-regulatory resources power the reflective system: Evidence from five domains. *Journal of Consumer Psychology*, 16, 217–223. doi:10.1207/s15327663jcp1603\_3
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., Schmeichel, B. J., Twenge, J. M., Nelson, N. M., ve Tice, D. M. (2008). Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94, 883– 898. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.94.5.883>
- Vorauer, J. D., Martens, V. ve Sasaki, S. J. (2009). When trying to understand detracts from trying to behave: Effects of perspective taking in intergroup interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(4), 811– 827. <https://doi.org/10.1037/a0013411>
- Wagner-Pacifici, R. ve Hall, M. (2012). Resolution of social conflict. *Annual Review of Sociology*, 38(1), 181–199. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-081309-150110>

- Wall, J. A. ve Callister, R. R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21(3), 515-558.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Shull, A. ve Finch, D. M. (2009). Examining the consequences in the tendency to suppress and reappraise emotions on task-related job performance. *Human Performance*, 22, 23– 43. <http://dx.doi.org/10.1080/08959280802540957>
- Wang, H., Hall, N. C., ve Taxer, J. L. (2019). Antecedents and Consequences of Teachers' Emotional Labor: a Systematic Review and Meta-analytic Investigation. *Educational Psychology Review*, 31(3), 663–698. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09475-3>
- Weaver, A. D., Allen, J. A. ve Erks Byrne, R. (2019). Coping with emotional labor: An intervention study. *Management Research Review*, 42(9), 1033–1048. <https://doi.org/10.1108/mrr-07-2018-0259>
- Wegener, J. R., Ludlow, C. E., Olsen, A. J., Tortosa, M. ve Wintch, P. H. (2007). Ego Depletion: A contributing factor of haplessness and depression. *Intuition: BYU Undergraduate Journal of Psychology*, 3(1), 12-17.
- Wehrt, W., Casper, A. M. A. ve Sonnentag, S. (2020). Beyond depletion: Daily self-control motivation as an explanation of self-control failure at work. *Journal of Organizational Behavior*, 41(9), 931–947. <https://doi.org/10.1002/job.2484>
- Weitzman, E. A. ve Weitzman, P. F. (2000). The psdm model: Integrating problem solving and decision making in conflict resolution. P. T. Coleman ve E. C. Marcus (Ed.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (2. Baskı) içinde (s. 197-222). USA: Jossey-Bass A Willey Imprint.
- Whisman, M. A. ve Bruce, M. L. (1999). Marital dissatisfaction and incidence of major depressive episode in a community sample. *Journal of Abnormal Psychology*, 116, 638-643.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G., ve Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface

- acting. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 481–494.  
<https://doi.org/10.1002/job.2245>
- Yalçın, A. (2010). *Emotional Labor: Dispositional Antecedents and the Role of Affective Events*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- Yam, K. C., Fehr, R., Keng-Highberger, F. T., Klotz, A. C. ve Reynolds, S. J. (2016). Out of control: A self-control perspective on the link between surface acting and abusive supervision. *Journal of Applied Psychology*, 101, 292–301.  
<http://dx.doi.org/10.1037/apl0000043>
- Yılmaz, K., Altinkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90. <http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2015.59.5>
- Yoon, S. L. ve Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169–176.  
<https://doi.org/10.1111/jnu.12018>
- Zhang, Q., ve Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105–122. <https://doi.org/10.1080/03634520701586310>
- Zyphur, M. J., Gupta, R., Landis, R. S. ve Thoresen, C. E. (2007). Self-regulation and performance in high-fidelity simulations: An extension of ego-depletion research. *Human Performance*, 20(2), 103–118.  
<https://doi.org/10.1080/08959280701332034>

# EK 1: GÖNÜLLÜ KATILIM VE BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

## GÖNÜLLÜ KATILIM VE BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Bu araştırma, Hacettepe Üniversitesi Klinik Psikoloji yüksek lisans programı öğrencilerinden Sinem Aydın tarafından Dr. Öğr. Üyesi Pınar Bıçaksız danışmanlığında yürütülmektedir. Çalışmanın etik uygunluğuna ilişkin izinler Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan alınmıştır.

Çalışmanın amacı sağlık merkezlerinde görev yapmakta olan hasta kayıt-kabul yetkilileri ve danışma görevlilerinin iş yaşamındaki bazı tutumları ile bazı deneyimleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu kapsamda, en az 6 aydır bir aile sağlığı merkezi, devlet hastanesi veya özel hastanede hasta kayıt-kabul yetkilisi veya danışma personeli olarak görev yapmakta olan katılımcılar ile çalışmamızı yürütmekteyiz.

Araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz takdirde sizden birtakım anketleri yanıtlamanızı isteyeceğiz ve bu anketlerin doldurulması yaklaşık 20-25 dakika sürmektedir. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmamızda alınan kimlik bilgileri hiçbir şekilde yanıtlarınız ile eşleştirilmeyecektir ve cevaplarınız tamamıyla gizli tutulacaktır. Çalışmadan elde edilecek sonuçlar sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecek, bilimsel çalışma ve yayınlarda kullanılacak ve başka kimseyle paylaşılmayacaktır.

Araştırma sonucunda sağlıklı bilgiler edinilebilmesi adına soruları samimiyetle doldurmanız oldukça önemlidir. Çalışma genel olarak rahatsızlık verecek herhangi bir madde içermemektedir ancak herhangi bir sebeple kendinizi rahatsız hissederseniz veya devam etmek istemezseniz çalışmayı yarıda bırakma ve sağladığınız verileri geri çekme hakkınız vardır.

Bu çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak isterseniz araştırmacılar Sinem Aydın (e-posta: sinemaydinn97@gmail.com) veya Dr. Öğr. Üyesi Pınar Bıçaksız (e-posta: pinarbicansiz@hacettepe.edu.tr) ile iletişime geçebilirsiniz.

- ✓ *Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda kesip çıkabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayımlarda kullanılmasını kabul ediyorum.*
- ✓ *En az 6 aydır bir aile sağlığı merkezinde/devlet hastanesinde/özel hastanede hasta kayıt-kabul görevlisi veya danışma personeli olarak çalışmaktayım.*

**Ad Soyad:**

**İmza:**

**EK 2: DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU****Demografik Bilgi Formu**

1. Yaşınız: \_\_\_\_\_

2. Cinsiyetiniz: Erkek Kadın Diğer:\_\_\_\_\_

3. Yaşadığınız Şehir: \_\_\_\_\_

4. Eğitim durumunuz:

İlkokul Mezunu Ortaokul Mezunu Lise Mezunu

Ön Lisans Mezunu Lisans Mezunu Yüksek Lisans Mezunu Doktora  
Mezunu

5. Kiminle yaşıyorsunuz?

Yalnız yaşıyorum.

Bekarım, ailemle yaşıyorum.

Evlüyüm, ailemle yaşıyorum.

Arkadaşımla/ev arkadaşımıyla yaşıyorum.

Akrabalarımla/bir yakınım ile yaşıyorum.

Diğer:\_\_\_\_\_

6. Çocuğunuz var mı, var ise kaç çocuğunuz var?

Çocuğum yok.

1

2

3

Diğer:\_\_\_\_\_

## 7. Çalıştığınız Kurum:

 Aile Sağlığı Merkezi Devlet Hastanesi Özel Hastane

## 8. Ne kadar süredir bu işi yapmaktasınız? (kaç ay olduğunu belirtiniz): \_\_\_\_\_

## 9. Günlük çalışma saatiniz (toplam aktif çalıştığınız süreyi belirtiniz, örn. öğle molasını dahil etmeyiniz): \_\_\_\_\_

## 10. Ek mesai yapıyor musunuz (örn. nöbete kalmak gibi)?

 Evet Hayır11. Gelir Seviyeniz (Aylık):  2500-3499 TL 3500-4999 TL 5000-7499 TL 7500 TL ve üzeri

## 12. İşinizden genel olarak memnuniyetinizi 0 en düşük, 10 en yüksek olmak üzere belirtiniz:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Hiç memnun değilim

Çok memnunum.

## 13. Psikolojik herhangi bir tanınız/kullandığınız ilaç var mı?

 Evet. (Belirtiniz: \_\_\_\_\_) Hayır

### EK 3: DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ

Aşağıda iş yaşantınızda deneyimleyebileceğiniz bazı durumlardan bahsedilmektedir, bunları ne sıklıkta yaşadığınıza dair uygun seçeneği işaretleyiniz.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## EK 4: SHIROM-MELAMED TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri okuyunuz ve her bir ifadenin örneklediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınıza dair işaretleme yapınız.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
Kendimi yorgun hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiziksel olarak bitkin hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiziksel olarak tükenmiş hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabahları işe gidecek enerjim olmuyor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendimi bıkkın hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tüm enerjimin tükendiğini hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Düşüncelerime odaklanamadığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sağlıklı düşünemediğimi hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsantre olmakta zorluk çekiyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Düşünme sürecimin yavaş olduğunu düşünüyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karmaşık şeyleri düşünmede zorluk çekiyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İş arkadaşlarımla (ve hastaların) ihtiyaçlarına karşı duyarlı olamadığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Birlikte çalıştığım insanlarla (ve hastalarla) duygusal olarak yakınlık kuramadığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Birlikte çalıştığım insanlara (ve hastalarla) karşı anlayışlı olamadığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## EK 5: BECK DEPRESYON ENVANTERİ

*Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her madde bir çeşit ruh durumunu anlatmaktadır. Her maddede o ruh durumunun derecesini belirleyen 4 seçenek vardır. Lütfen bu seçenekleri dikkatle okuyunuz. Son bir hafta içindeki (şu an dahil) kendi ruh durumunuzu göz önünde bulundurarak, size en uygun olan ifadeyi işaretleyiniz.*

- 1- 0. Kendimi üzgün hissetmiyorum.
  1. Kendimi üzgün hissediyorum.
  2. Her zaman için üzgünüm ve kendimi bu duygudan kurtaramıyorum.
  3. O kadar üzgün ve mutsuzum ki dayanamıyorum.
  
- 2- 0. Gelecekte umutsuz değilim.
  1. Gelecek konusunda umutsuzum.
  2. Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok.
  3. Benim için bir gelecek olmadığı gibi bu durum değişmeyecek.
  
- 3- 0. Kendimi başarısız görmüyorum.
  1. Herkesten daha fazla başarısızlıklarım oldu sayılır.
  2. Geriye dönüp baktığımda pek çok başarısızlıklarım olduğunu görüyorum.
  3. Kendimi bir insan olarak tümüyle başarısız görüyorum.
  
- 4- 0. Her şeyden eskisi kadar doyum (zevk) alabiliyorum.
  1. Her şeyden eskisi kadar doyum alamıyorum.
  2. Artık hiçbir şeyden gerçek bir doyum alamıyorum.
  3. Bana doyum veren hiçbir şey yok. Her şey çok sıkıcı.
  
- 5- 0. Kendimi suçlu hissetmiyorum.
  1. Arada bir kendimi suçlu hissettiğim oluyor.
  2. Kendimi çoğunlukla suçlu hissediyorum.
  3. Kendimi her an için suçlu hissediyorum.
  
- 6- 0. Cezalandırılıyormuşum gibi duygular içinde değilim.
  1. Sanki bazı şeyler için cezalandırılmışım gibi duygular içindeyim.
  2. Cezalandırılacakmışım gibi duygular yaşıyorum.
  3. Bazı şeyler için cezalandırılıyorum.

- 7-** 0. Kendimi hayal kırıklığına uğratmadım.  
 1. Kendimi hayal kırıklığına uğrattım.  
 2. Kendimden hiç hoşlanmıyorum.  
 3. Kendimden nefret ediyorum.
- 8-** 0. Kendimi diğer insanlardan daha kötü durumda görmüyorum.  
 1. Kendimi zayıflıklarım ve hatalarım için eleştiriyorum.  
 2. Kendimi hatalarım için her zaman suçluyorum.  
 3. Her kötü olayda kendimi suçluyorum.
- 9-** 0. Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok.  
 1. Bazen kendimi öldürmeyi düşünüyorum ama böyle bir şey yapamam.  
 2. Kendimi öldürebilmeyi çok isterdim.  
 3. Eğer bir fırsatını bulursam kendimi öldürürüm.
- 10-** 0. Herkesten daha fazla ağladığımı sanmıyorum.  
 1. Eskisine göre şimdilerde daha çok ağlıyorum.  
 2. Şimdilerde her an ağlıyorum.  
 3. Eskiden ağlayabilirdim şimdilerde istesem de ağlayamıyorum.
- 11-** 0. Eskisine göre daha sinirdi veya tedirgin sayılmam.  
 1. Her zamankinden biraz daha tedirginim.  
 2. Çoğu zaman sinirli ve tedirginim.  
 3. Şimdilerde her an için tedirgin ve sinirliyim.
- 12-** 0. Diğer insanlara karşı ilgimi kaybetmedim.  
 1. Eskisine göre insnalarla daha az ilgiliyim.  
 2. Diğer insanlara karşı ilgimin çoğunu kaybettim.  
 3. Diğer insanlara karşı hiç ilgim kalmadı.
- 13-** 0. Eskisi gibi Rahat ve kolay kararlar verebiliyorum.  
 1. Eskisine kıyasla şimdilerde karar vermeyi daha çok erteliyorum.  
 2. Eskisine göre karar vermekte oldukça güçlük çekiyorum.  
 3. Artık hiç karar veremiyorum.

- 14-** 0. Eskisinden daha kötü bir dış görünüşüm olduğunu sanmıyorum.  
1. Sanki yaşlanmış ve çekiciliğimi kaybetmişim gibi düşünüyorum ve üzülüyorum.  
2. Dış görünüşümde artık değiştirilmesi mümkün olmayan ve beni çirkinleştiren değişiklikler olduğunu hissediyorum.  
3. Çok çirkin olduğumu düşünüyorum.
- 15-** 0. Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum.  
1. Bir işe başlayabilmek için eskisine göre daha çok çaba harcıyorum.  
2. Ne olursa olsun, yapabilmek için kendimi çok zorluyorum.  
3. Artık hiç çalışmıyorum.
- 16-** 0. Eskisi kadar kolay ve rahat uyuyabiliyorum.  
1. Şimdilerde eskisi kadar kolay ve Rahat uyuyamıyorum.  
2. Eskisine göre 1 veya 2 saat daha erken uyanıyor, tekrar uyumakta güçlük çekiyorum.  
3. Eskisine göre çok erken uyanıyor ve tekrar uyuyamıyorum.
- 17-** 0. Eskisine göre daha çabuk yorulduğumu sanmıyorum.  
1. Eskisinden daha çabuk ve kolay yoruluyorum.  
2. Şimdilerde neredeyse her şeyden, kolayca ve çabuk yoruluyorum.  
3. Artık hiçbir şey yapamayacak kadar yorgunum.
- 18-** 0. İştahım eskisinden pek farklı değil.  
1. İştahım eskisi kadar iyi değil.  
2. Şimdilerde iştahım epey kötü.  
3. Artık hiç iştahım yok.
- 19-** 0. Son zamanlarda pek fazla kilo kaybettiğimi/aldığımı sanmıyorum.  
1. Son zamanlarda istemediğim halde iki buçuk kilodan fazla kilo kaybettim/aldım.  
2. Son zamanlarda beş kilodan fazla kaybettim/aldım.  
3. Son zamanlarda yedi buçuk kilodan fazla kaybettim/aldım.

- 20-** 0. Sağlığım beni pek endişelendirmiyor.
1. Son zamanlarda ağrı, sızı, mide bozukluğu, kabızlık gibi rahatsızlıklar beni endişelendiriyor.
  2. Ağrı sızı gibi bu sıkıntılarım beni çok endişelendiriyor.
  3. Bu tür sıkıntılar beni öylesine endişelendiriyor ki başka bir şey düşünemiyorum.
- 21-** 0. Son zamanlarda cinsel yaşantımda dikkatimi çeken bir şey yok.
1. Eskisine göre cinsel konularla daha az ilgileniyorum.
  2. Şimdilerde cinsellikle pek ilgili değilim.
  3. Artık cinsellikle hiçbir ilgim kalmadı.

## EK 6: ÇATIŞMA ÇÖZME ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki soruları kendi yaşantınızı düşünerek yanıtlayınız.

	Bana hiç uygun değil	Bana biraz uygun	Bana oldukça uygun	Bana çok uygun	Bana tamamen uygun
İncir çekirdeğini doldurmayan nedenlerden dolayı kavga ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinirli bir insanım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnsanları dinlemek bana zor gelir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çabuk öfkelenirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir arkadaşımın rahatsız olduğunu söylediği davranışlarım hakkında, onunla konuşurum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tanıdığım birinin dedikodumu yaptığını duysam onunla bu konuda konuşurum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnsanlara çabuk kırılırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sık sık münakaşa ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir kişi / grup beni tehdit etse bende onu / onları tehdit ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir arkadaşımın bana selam vermediğini görürsem, bir daha ona selam vermem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öfkemi kontrol edebilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkasıyla bir sorun yaşadığımda kendimi onun yerine koyarım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkasıyla sorun yaşadığımda onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yaşadığım olaylara başkalarının gözüyle de bakabilirim.

Bana nasıl davranılırsa ben de benzer şekilde davranırım.

Sadece benim için önemli olan insanlarla uzlaşmaya çalışırım

Önem vermediğim bir kişiyle sorun yaşadığımda, kendi çıkarlarımı ön planda tutarım.

Karşımdaki kişinin duygu, düşünce ve davranışlarını anlamaya çalışırım.

Konuşan kişinin vücut duruşu ve yüz ifadesine dikkat ederim.

Bir kişiyle ilgili yaşadığım bir sorunu çözmek istediğimde, uygun bir zaman ve uygun bir yer bulmaya çalışırım.

Bir kişiyle yaşadığım bir sorunu çözmek için konuşurken açılış cümlemi dikkatlice seçerim.

Bir sorunla ilgili görüşeceğim zaman her ikimizin de kendimizi rahat hissedeceğimiz bir ortam yaratmaya çalışırım.

Benim için sadece kendi ihtiyaçlarım önemlidir.

Sorun yaşadığım kişinin de gereksinimlerini anlamaya çalışırım.

Kendi çıkarım için başkalarının çıkarlarını göz ardı edebilirim.

Eleştirilmeyi kabul edemem.

Yaşadığım çatışmalarda karşı tarafla konuşmadan kendi bulduğum çözümü uygulayırım.

Çatışmanın sonunda, benimkilerin olduğu kadar diğer kişinin de gereksinimlerinin karşılanması benim için önemlidir.

Bir kişiyle sorun yaşadığımda onun da bakış açısını öğrenmeye çalışırım.



## **EK 7: DEPLETION SENSITIVITY SCALE**

- 1.** After I have worked very hard at something, I am not good at reloading to start a new task.
- 2.** I get mentally fatigued easily.
- 3.** When I am (mentally) fatigued, I am easily tempted to do things that are actually no good for me.
- 4.** After I have made a couple of difficult decisions, I can be truly mentally “depleted”.
- 5.** After I exerted a lot of mental effort, I need to take a rest first before I can do another complicated task.
- 6.** It is hard for me to persist with a difficult task.
- 7.** When I’m tired, I have difficulties to suppress my emotions whenever that’s necessary (for example: not falling out with someone you’re angry with).
- 8.** I have difficulties focusing my attention after I exerted a lot of mental effort.
- 9.** When I’m tired I have difficulties concentrating.
- 10.** At the end of a working day I often have difficulties staying focused.
- 11.** When I’m tired I sometimes have difficulties to remain friendly or polite.

## EK 8: TÜKENME DUYARLIĞI ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeler için size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Bir şey üzerinde çok çalıştıktan sonra, yeni bir göreve başlamak için enerjimi toplamak konusunda iyi değilimdir.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum

2. Zihinsel olarak kolayca yorulurum.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum

3. (Zihinsel olarak) yorgun olduğumda, aslında benim için iyi olmayan şeyleri yapmak için kolaylıkla baştan çıkabilirim.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum

4. Birkaç zor karar verdikten sonra zihinsel olarak gerçekten "tükenmiş" olabiliyorum.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum

5. Çok fazla zihinsel çaba sarf ettikten sonra, başka bir karmaşık işe geçmeden önce, önce dinlenmem gerekir.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum

6. Zorlu bir görevde sebat etmek benim için zordur.

	1	2	3	4	5	6	7	
Kesinlikle katılmıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kesinlikle katılıyorum



## EK 9: ETİK KOMİSYON İZİNİ



T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Rektörlük

Tarih: 04/10/2021  
Sayı: E-35853172-300-00001795021  
0001795021

Sayı : E-35853172-300-00001795021  
Konu : Sinem AYDIN Hk. (Etik Komisyon İzni)

4.10.2021

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 14.09.2021 tarihli ve E-12908312-300-00001757608 sayılı yazınız.

Enstitünüz Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı öğrencilerinden **Sinem AYDIN**'ın **Dr. Öğr. Üyesi Pınar BIÇAKSIZ** danışmanlığında hazırladığı “**Duygusal Emeğin Tükenmişlik, Depresif Belirtiler ve Çatışma Çözme Eğilimleri İle İlişkisi: Bu İlişkilerde Tükenme Duyarlılığının Düzenleyici Rolü**” başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunu **28 Eylül 2021** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygılarımla rica ederim.

Prof. Dr. Vural GÖKMEN  
Rektör Yardımcısı

**Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu: F905991F-8358-429F-BE33-93FB12CF6443

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/hu-ebys>

Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara

Bilgi için: Duygu Didem İLERİ

E-posta: yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr Elektronik

Memur

Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Telefon: 0 (312) 305 3001-3002 Faks: 0 (312) 311 9992

Telefon: .

Keş: hacettepeuniversitesi@hs01.kep.tr



