

KILIÇ, G., DEMİREL, E. T. (2019). “Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emegin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği”, International Journal of Academic Value Studies, Vol:5, Issue:2; pp:230-257 (ISSN:2149-8598).

DUYGUSAL ZEKÂ MESLEKİ STRES İLİŞKİSİNİN DUYGUSAL EMEĞİN ARACILIK ETKİSİ BAĞLAMINDA OKUNMASI: ELAZIĞ SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ*

Reading The Relationship Between Emotional Intelligence and Occupational Stress in The Context of The Mediating Effects of Emotional Labor

Göknur KILIÇ 

Bilim Uzmanı, Organize Sanayi Bölgesi Başkanlığı,
goknurkilicc@gmail.com Elazığ/Turkey

Doç. Dr. Erkan Turan DEMİREL 

Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,
edemirel@firat.edu.tr Elazığ/Turkey

ÖZ

Anahtar Kelimeler

Duygusal Zekâ, Duygusal Emek, Mesleki Stres, Aracılık Etkisi.

Keywords

Emotional Intelligence, Emotional Labour, Occupational Stress, Mediating Effect

Bu çalışmanın amacı duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emegin aracılık rolü olduğu yönündeki temel iddiaya deneysel kanıt sağlamak şeklinde belirlenmiştir. Araştırmanın ana kütleliğini Elazığ İl Merkezi'nde yer alan kamuya ait hastanelerin çalışanları oluşturmaktadır. Bu hastanelerde toplam 3077 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Çalışmanın verileri, anket yöntemi ile toplanmıştır. Duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stres ölçekleri, 5'li likert sistemine göre derecelendirilmiştir. Değerlendirilen anket sayısı ise 469'dur. Araştırma bulguları, duygusal emegin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini ve bu etkinin kısmi düzeyde kaldığını göstermektedir. Aracılık etkisini test eden modelin etki büyüklüğü (r^2) %25'tir. Bunun %4'ünü dolaylı etki ve %21'ini ise doğrudan etki oluşturmaktadır.

ABSTRACT

The purpose of this study is to give empirical evidence to the claim that emotional labour has a mediating role in the relationship between emotional intelligence and occupational stress. The population of the study is composed of the employees of public hospitals in Elazığ. 3077 health workers have been employed in four public hospitals. To gather the data, a questionnaire was administered to 469 employees. Emotional intelligence, emotional labor and occupational stress scales were graded 5 likert-scale. The findings of the study revealed that emotional labor is a mediating effects on the emotional intelligence on occupational stress and this effect is on partial level. The effect size of the model testing the mediating effect is (r^2) %25, %4 of which is indirect and %21 is direct.

* Bu makale, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda aynı adla kabul edilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

1. GİRİŞ

İşletmelerin var olmasını sağlayan en kıymetli değerleri, sahip oldukları nitelikli iş görenleridir. İşletmeler ürünlerini/ hizmetlerini sunuma hazır hale getiren iş görenleri ve sunuma hazır olan ürünleri/ hizmetleri talep eden tüketicileri ile var olmaktadır. Bu durum iç çevreyi oluşturan işgörenler ile dış çevreyi oluşturan müşterilerin uyum ve olumlu ilişkiler içerisinde geçinmelerini gerektirmektedir. Teknolojik gelişmelerin ilerlemesi ve üretim süreçlerinde teknoloji kullanımının artması ile birlikte ürünleri benzeşmeye başlayan işletmelerin daha fazla kazanç sağlayabilmesi müşteriler ile kurulan duygusal bağ ve ilişkiler ile mümkün olmaktadır (Tokmak, 2014:137; Kaya ve Serçeoğlu, 2013:334).

Yöneticiler, örgütün amaçları, hedefleri, oluşturmak istedikleri kurumsal imaj ve itibar doğrultusunda çalışanlarından müşterilere karşı sergilenmesi gereken duygu ve davranışlar talep etmektedirler. Çalışanların yöneticilerin istediği duygu ve davranış rollerine bürünmeleri kolay olmamaktadır. Bireyin kendi duygu ve davranışlarını saf dışı bırakarak istenilen role girmek için emek ve çaba sarf etmesi gerekmektedir. Duygusal ve davranışsal rol için gösterilecek çaba bazı yeteneklerin gerekliliğini de beraberinde getirmektedir. Duygusal kontrol ve yönetimin maddi kazanç karşılığında yapılması duygusal emek (Demirel, 2017(a):306), bu çabayı mümkün kılan yetenekler ise duygusal zekâ olarak adlandırılmaktadır. Duygusal zekâ kavramı, sağlık çalışanlarında hastalarla direkt olarak iletişim kurma gerekliliği ve hizmetin ekip çalışması ile sunulabilmesi nedeniyle büyük önem arz etmektedir (Aslan ve Özata, 2008:80).

Karim ve Weisz (2011:348-359), araştırmanın değişkenlerinden biri olan duygusal zekâyı, düşünce yoluyla duygulara erişme, duygu üretme; duyguyu ve duygusal bilgiyi anlama; duygusal ve entelektüel anlamda büyümeyi desteklemek için duyguları düzenleme yeteneği olarak tespit etmiştir. Goleman'a göre ise duygusal zekâ, bireyin karşı karşıya kaldığı zorluklara rağmen amaç ve hedeflerinden vazgeçmemesi, bir işte başarıya ulaşmak için yola koyulabilmesi, duygularını yönetebilmesi ve empati kurabilme becerisidir (Şenturan, 2014:133).

Araştırma konusunun bir diğer değişkeni olan duygusal emek kavramı için Kaya ve Serçeoğlu (2013), müşteri memnuniyetini sağlamak için, iş görenlerin müşteriler ile iyi ilişkiler kurmak üzere duygularını kontrol altına alması ve kendi duyguları yerine yöneticilerin talep ettiği duygu rollerini sergilemesi tanımını yapmıştır.

Araştırmanın üçüncü ve son değişkeni olan mesleki stres ise, çalışma hayatında kişinin kendisinden beklenen görevleri yerine getirdiği sırada, kişisel özelliklerinden, çevresel nedenlerden veya işin yapısından kaynaklanan nedenlerin oluşturduğu uyumsuzluklara verdiği tepkidir (Erdoğan vd., 2009:449).

Bütün bu gerekçeler doğrultusunda bu çalışma, “duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla tasarlanmıştır. Elazığ il merkezinde faaliyette bulunan kamu ve özel sektör hastane çalışanlarının katılım sağladığı bu çalışma ile duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ancak, özel hastanelerden izin alınamadığı için araştırmaya sadece kamu hastanelerinin çalışanları dâhil edilebilmiştir. Araştırmanın anakütlesini oluşturan Elazığ İl Merkezi'ndeki kamuya ait 4 hastanede toplam 3077 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Çalışmanın verileri, 02.05.2018-30.07.2018 tarihleri arasında anket yöntemi ile toplanmıştır.

Literatürde, duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisini konu edinen çalışmaların olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle, çalışmanın duygusal zekâ, mesleki stres ve duygusal emek kavramlarını farklı bağlamlarda ele alacak araştırmalara esin kaynağı olabileceği ümit edilmektedir. Araştırma ile ilgili veri toplama işlemi sadece Elazığ ili merkezinde bulunan sağlık kuruluşları çalışanlarından sağlandığı için elde edilen sonuçların yalnızca Elazığ ili için genellenebilmesi, araştırmanın sınırlılığını yansıtmaktadır.

2. ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ

Zekânın ne olduğu ile ilgili olarak pek çok araştırmacı tarafından birbirinden farklı tanımlar yapılmıştır. Zekâ üzerinde yıllarca yapılan araştırmalar sonucunda zekânın, zihinsel bir beceri olduğu konusunda ortak görüşe varılmıştır (Aslan, 2013:6).

Gardner, zekâyı bir kişinin birden fazla kültürde ilgi gören bir ürün yaratabilme kapasitesi, gerçek hayatta yüzyüze gelinen sorunlara karşı etkin ve verimli çözümler üretebilme becerisi ve çözülmesi gereken yerleri veya kaotik yapılı sorunları keşfetme yeteneği olarak tanımlamaktadır (Kılıçarslan, 2017:32). 1980'li yıllardan itibaren literatüre konu olmaya başlayan duygusal zekâ ise, kişilerin duyguları analiz etme ve çevrede bulunan diğer insanların duygusal ifadelerini çözümleyebilme becerisidir (Şenturan, 2014:132).

Bu başlık altında, duygusal zekânın kavramsal çerçevesi hakkında literatürden derlenen bilgiler sunulmaktadır. Çalışmanın başlangıcında zekâ kavramı, zekâ türleri, zekânın özellikleri ile ilgili bilgi verilip, devamında duygusal zekâ, duygusal zekânın temeli ve özellikleri, duygusal zekâyı etkileyen faktörler/ kavramlar, duygusal zekânın etkilediği faktörler/ kavramlar, duygusal zekâ modelleri ve duygusal zekânın çalışma yaşamındaki yeri ve önemi ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

2.1. Zekâ

Zekâ, kişinin var oluşunu, kendini sürdürebilmesi, geliştirebilmesi için sahip olması gereken temel yetenektir. En geniş ifadeyle “Zekâ; yerinde, zamanında, amaca uygun, toplumsal değeri ve orijinalliyi olan zihinsel davranışlar gösterebilme, soyut olayları kısa sürede ve doğru şekilde kavrayabilme, karşılaşılan sorunlara doğru ve zamanında çözüm yolları geliştirebilme, zor şartlar altında bile kişisel enerjiyi artırıp oluşan heyecan durumlarına karşı koyabilme kapasitesidir.” (Yelkikalan, 2006:41).

2.2. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, duyguların doğru algılanması ve ifade edilmesi yeteneğidir. Düşünce yoluyla, duygulara erişme, duygu üretme; duyguyu ve duygusal bilgiyi anlama; duygusal ve entelektüel anlamda büyümeyi desteklemek için duyguları düzenleme yeteneğidir (Karim ve Weisz, 2011:348-359).

Duygu, insanın olduğu her yerde bulunmaktadır. İnsanlar üzerinde kurulu olan yaşamın her alanında duyguya ve etkilerine maruz kalınmaktadır. Duyguların her bireyde bulunması yalnız başına yeterli olmamaktadır. Duygusal zekâ; bireyin kendisinin ve çevresindeki kişilerin duygularını anlaması ve değerlendirmesi ile birlikte duygularla ilgili bilgileri ve duyguların enerjisini günlük hayatta ve iş hayatında etkili bir şekilde uyarlayarak karşılaşılan durumlara uygun tepkiler verilmesini sağlamaktadır. (Yeşilyaprak, 2001:140).

Duygusal zekâ yeteneği kişilerin empati kurabilme, azmedebilme, kendini çevreye adapte edebilme, kendini kontrol ve motive edebilme ve duygular üzerinde hakimiyet sağlayabilme gibi becerilerle bireylerin hayatlarını kendi ayakları üzerinde durarak geçirmelerini sağlamaktadır (Yelkikalan, 2006:40). Duygusal zekâ yeteneği gelişmiş olan kişiler motivasyon açısından sağlam bir yapıya sahip olmak için kendilerinden başka kimseye gereksinim duymamakta, bunu iç motivasyonları ile sağlamaktadırlar (Aslan vd., 2017:43).

Beyin ve işleyişi konusunda yapılan araştırmalara göre, zekânın bütün bir yetenek olduğu ve fiziksel süreçler ile duygulardan bağımsız olamayacağı iddia edilmektedir (Çakar ve Arbak, 2004:26). Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler, sosyal ilişkilerinde samimi olma, başarıya diğerlerine göre daha çabuk ulaşabilme, mesleki hayatında iş arkadaşları ile iyi geçinebilme ve kariyer basamaklarını hızlı çıkabilme gibi özelliklere sahiptirler (Aslan vd., 2017:40).

3. DUYGUSAL EMEK

İşyerinde sergilenen duygular, çalışanların bireysel ödüller karşılığında sağladığı bir ürün olarak görülmektedir. Bu bakış açısına göre, ödül karşılığında kuruma sunulacak en az üç tür “emek” bulunmaktadır (Wong ve Law, 2002:243-274):

- **Zihinsel emek:** çalışanların uzmanlıklarının yanı sıra bilişsel beceri ve bilgilerini ifade etmektedir.

- **Fiziksel emek:** çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmalarına yönelik fiziksel çabaları anlamındadır.
- **Duygusal emek:** bir çalışanın işi verimli ve etkili bir şekilde yürütmek için uygun bir duygu sunmasına karşılık gelmektedir.

Örgütün kalitesinin, verimliliğinin, kurumsal imajının ve itibarının, maliyetlerinin iyi veya kötü yönetilmesinin en temel kaynağı çalışanlarıdır. Çalışanların her biri sosyal birer varlık olduklarından iş ve müşteri çevresi ile girdikleri etkileşimde duygularını kontrol edebilmeleri ve gerekli durumlarda değiştirerek duruma uygun hale getirebilmeleri büyük önem arz etmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak için, işgörenlerin müşteriler ile iyi ilişkiler kurmak üzere duygularını kontrol altına alması ve kendi duygularını değil, yöneticilerin istediği duyguları sergilemesi duygusal emek kavramı ile ifade edilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316).

Duygusal emek, kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguları sergilemek için gerekli olan çabaları, planlamayı ve kontrolü ifade eder ve bireyler tarafından ya derin etkili ya da yüzeysel hareketlerle gerçekleştirilmektedir. Derin eylem, örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek için içsel duyguların modifiye edilmesine karşılık gelirken, yüzeysel hareket, içsel duygusal durumun değişimini kolaylaştırmaksızın duygusal ifadenin değişimini ifade etmektedir (Karim ve Weisz, 2011:348-359).

Duygusal emek, çalışan ile müşteri arasında iletişim sürecinde meydana gelmekte olup; çok kısa bir sürede şu aşamaların uygulanmasını içermektedir (Guy vd., 2008:7):

- **Duyguyu hissetme:** Karşıdaki kişinin yaşadığı duygu durumunu fark etme ve bu bilgiyi o duygu durumuna verilecek cevap açısından kullanma,
- **Analiz:** Bireyin kendi yaşadığı duygu durumunu analiz etmesi ve bunu karşısındaki kişinin duygu durumu ile karşılaştırması.
- **Karara Varma:** Alternatif davranış biçimlerinin karşısındaki kişiyi nasıl etkileyeceğini değerlendirerek en iyi alternatifi seçme.
- **Davranış:** Karşı taraftan istenen tepkinin alınabilmesi için çalışanın duygusunu bastırması veya ifade etmesi.

4. STRES VE MESLEKİ STRES

4.1. Stres

Günümüzde yaşam şartlarının hızlı olmayı dayatması, devamlı artan ve tükenmeyen sınırsız beklentiler, kişilerin psikolojik olarak baskıya uğramalarına sebep olmaktadır. Stres, bireylerin çevreden gelen baskı ve dayatmalara karşı psikolojik veya fiziksel olarak geliştirdikleri tepkidir. Stres, “kişinin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan psikolojik ve fiziksel etkisi görülen güç” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu vd., 2015:528). Stres süreci üç aşamada ilerlemektedir (Cüceloğlu, 1992:322):

- **Alarm dönemi,** bireyin stres uyaranlarının farkına vardığı dönemdir. Kişi, kendisini baskı ve zorlama altında hissederek heyecanlanma, kalp atışında hızlanmalar, dil sürçmesi gibi basit tepkiler geliştirir. Alarm döneminin ardından takip eden ikinci dönem direnç dönemidir.
- **Direnç döneminde** kişi artık stres vericilerin neler olduğunun tam olarak farkında olup, onlara karşı dik durmaya ve onları alt etmeye çabalamaktadır. Direnç döneminde sarf edilen yoğun çaba ve uğraş, stres mağdurunun yorgun ve bitkin düşmesine ve tükenme dönemine geçmesine neden olmaktadır.
- **Tükenme dönemine** geçen stres mağdurunda fiziksel ve psikolojik bir takım rahatsızlıklar baş göstermeye başlamakta, hatta süreç kimi zaman intihara bağlı olarak sakatlanmalara veya ölümlere neden olabilmektedir.

4.2. Mesleki Stres

Mesleki stres, çalışma hayatında bireyin görevlerini yerine getirdiği esnada, kişisel özelliklerinden veya işin yapısından kaynaklanan nedenlerin oluşturduğu uyumsuzluklara verdiği tepki olarak tanımlanabilir (Erdoğan vd., 2009:449). Mesleki stres durumu çalışanların kişisel psikolojik ve

biyolojik sağlığını etkilediği gibi örgütlerin de sağlığını etkilemektedir (Uğurluoğlu ve Bayın, 2017:187).

Günümüzde yaşanan hızlı değişimlerin yaratmış olduğu bazı riskler ve tehlikeler, işgörenlerin mesleki ortamı ile ilgili belirsizlikler meydana getirebilmekte ve strese neden olabilmektedir (Demirel, 2013:221). Stres olarak adlandırılan sorunu meydana getiren iş koşulları, çalışanlar üzerinde baskı ve zorlama yaratarak, uzun süre devam ettiği takdirde ciddi sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2012:76).

5. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

5.1. Duygusal Zekâ – Duygusal Emek İlişkisi

Duygusal zekânın iş sonuçları üzerindeki etkilerinin olduğu açıkça görünmektedir. Ancak, bu etkinin her zaman ve her sektörde aynı olacağını söylemek ise zordur. Bu sonucun kaynağında ise kilit unsur olarak duygusal emek yatmaktadır. Çünkü, işten olumlu çıktı elde edebilmek için duyguları yönetmek ve duygusal işçilik sergilemek gerekmektedir (Wong ve Law, 2002:243-274).

Duygusal zekâ, duyguların kullanılması ve düzenlenmesi boyutlarıyla duygusal emeğe etki etmektedir. Buna göre duygusal zekâ, bireyin duygusal emek stratejisini belirlemede diğer bir ifadeyle koşullara uyumlu hale getirmesinde etkili olmaktadır. Ayrıca, duygusal emek, insanların daha derin davranmalarını, insanları anlamalarını, kendi durumlarına empatik olmalarını ve duygularını içselleştirmelerini sağlamaktadır. Diğer taraftan duygusal emek düzeyi düşük çalışanların, yüzeysel davranış eğilimlerinin yüksek görünmektedir. Çünkü güncel koşullara uyum ve diğer duyguları içselleştirmek için hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru bir şekilde algılamak, değerlendirme, anlayama ve ifade etmede sorun yaşamaktadırlar. Başka bir deyişle, duyguları bastırmak, anlamak ve düzenlemek yoluyla olumlu duygular üretmekten ziyade, sahte duyguları azaltmak kolaydır (Karim ve Weisz, 2010(a):187-196).

Duygusal zekâ pozitif duygu durum ile pozitif ve negatif duygu durum ile negatif ilişkilidir. Ayrıca, duygusal zekânın çalışma ortamında pozitif duygu durum oluşturma yönündeki etkisi, negatif duygu durum oluşturma yönündeki etkisine göre daha güçlüdür. Olumlu duygular, fiziksel kaynakların, sosyal kaynakların, entelektüel kaynakların inşasını teşvik eden bireyin anlık düşünce-eylem birikimlerini genişletmektedir. Duygusal olarak zeki bireyler, paylaşımcı/fayda sağlayıcı şekilde gelişmeye ve büyümeye doğru giden yollar bularak, olumlu duygular üretirler. Bu durumda, duygusal zekânın izdüşümlerinin duygu durumlar ya da duygulanım yoluyla duygusal emek üzerinde etki gösterebileceği yönünde bir kanıya varılabilmektedir (Karim, 2009:20-39).

Duygusal zekâ yeteneğine sahip insanlar çevrelerindeki insanlar ile daha kolay ve etkili iletişime girebilmektedirler. Duygusal emek, çalışanların müşteriler ile iyi ilişkiler kurmasını, onlara değerli olduklarının hissettirilmesini, kendilerini örgütten biriyimş gibi hissetmelerinin sağlanmasını gerektirmektedir. Bu tip ilişkilerin kurulabilmesi ancak duygusal zekâya sahip çalışanlar tarafından sağlanabilmektedir. Duygusal zekânın, duygusal emek sunumunu gerektiren işlerde çalışan kişiler için oldukça avantaj sağlayıcı olduğu bilinmektedir (Oral ve Köse, 2011:469).

Duygusal emek sunumunu gerekli kılan işlerde çalışan kişilerden, duygularını örgütün hedefleriyle uyum içerisinde yönetmeleri beklenmektedir (Demirel, 2017(a):317). Duyguların beklenen doğrultuda kontrolü ve yönetimi ise duygusal zekânın kişiye sağladığı yetenekler ile mümkün olmaktadır. Örneğin; satış temsilcilerinin müşterileri bir ürünü/hizmeti satın almasına ihtiyacı olduğuuna ikna etmesi ve bunun için en doğru tercihin kendi işletmesi olduğuuna inandırabilmesi için, duygusal zekâya sahip olması önem arz etmektedir (Türker, 2016:82-83).

Kişileri yaptıkları işlerde başarılı olabilmeleri ve olumlu sonuçlar elde edebilmeleri için duygularını yönetebilmeleri ve istenilen doğrultuda kullanabilmeleri gerekmektedir. Duygusal bakımdan zeki olarak nitelendirilebilen kişiler, fayda sağlayıcı yönde gelişmeye ve büyümeye doğru giden yöntemler bularak, olumlu duygular üretirler. Bu durumda, duygusal zekânın yansımalarının duygu durumları ya da duygulanım yoluyla duygusal emek üzerinde etki gösterebileceği yönünde bir kanıya varılabilmektedir (Karim, 2009:20-39).

5.2. Duygusal Zekâ – Mesleki Stres İlişkisi

Zekâ, insanın düşünme yeteneğinin bir parçasıdır ve hem stresten etkilenme hem de strese direnme zekâ ile doğrudan ilişkilidir. Stres düzeyi yüksek ortamlar, insanların zihinsel potansiyellerini gerçekleştirmelerini engellemektedir. Engel, duygularda ve davranışlarda görülen aksamalar nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Zekânın, yeni durumlara ve uyaranlara uyum yeteneği yönündeki tanımı, organizmanın strese gösterdiği tepki bağlamında ele alınabilir. İnsanın, stresten korunmak ve kurtulmak için göstereceği zihinsel ve davranışsal gayret, zekâyla ilgili yeteneklerini kullanabilme kapasitesine bağlıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012:48).

Duygusal zekâ, bireylerin duygularını kontrol edebilmesini, karşılaşılan güçlüklerle karşı duyguların etkin bir şekilde kullanılarak sorunların alt edilmesini sağlamaktadır. Bireylerin, stresten korunmak ve kurtulmak için göstereceği zihinsel ve davranışsal çaba, zekâ ile ilgili yeteneklerini kullanabilme becerisine bağlıdır (Baltaş ve Baltaş, 2012:48). Karim ve Shah'a (2014: 733-747) göre duygusal zekâ yeteneğine sahip bireyler, farkı duyguları diğer kişilere göre daha kolay tanımakta ve ayırt edebilmekte, bu durum stres oluşumunu güçleştirmektedir.

Duygusal zekâları yüksek olan bireyler, belirli olumsuz (rahatsızlık verici) durumlara göre çeşitli duyguların yoğunluğunu tanımlayabilir ve belirli durumlara ne kadar dikkat edilmesi gerektiğini daha iyi ölçebilirler. Bu nedenle, bu yetenek, bireylerin rahatsız edici durumların olumsuz etkilerini en aza indirmelerine yardımcı olabilir. Dahası, bu yeteneğe sahip bireyler, farklı duyguları daha iyi şekilde ayırt edebilirler. Duygusal geçiş örüntülerini kolayca tanıyabilir, duyguların doğasını daha iyi anlayabilirler. Buna göre de, olumsuz durumların, stres ve tükenmişlik gibi sonuçların ortaya çıkması, zorlaşmış olur (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Duyguları etkili bir şekilde düzenleme yeteneği, stresli çevresel durumlar veya travmatik olayların olumsuz sonuç geliştirmesine karşı koruyucu bir faktör olarak hizmet etmektedir. Böylece, duygularını uygun şekilde düzenleyebilen bireyler strese karşı daha dirençli olmaktadır. Duygu düzenleme stratejilerini uygun bir şekilde kullanabilen bireyler, daha olumlu duygular yaşamakta ve daha fazla yaşam doyumu bildirmektedirler. Araştırmalar, yaşamlarından memnun olan insanların daha düşük stres, depresyon vb. yaşadıklarını göstermektedir. Bu nedenle, duygusal olarak düzensiz bireyler, stresli yaşam olaylarıyla karşı karşıya kaldıklarında, problemlerine etkili çözümler bulmakta yetersiz kalmaktadırlar (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Duygusal zekâ, bireyin öznel iyi olma (mutlu olma) ve olumlu ruhsal sağlığı hallerinin meydana gelmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin, duygusal olarak zeki bireyler olumlu duyguları daha iyi çekebilmekte, bu da onlara olumsuz duygusal deneyimlerin yaşandığı dönemlerde bile endişe ve sıkıntıya karşı koymalarına yardımcı olmaktadır. Stres gibi olumsuz duygu durumlarına karşı daha fazla sosyal yetkinlik, daha zengin sosyal ağlar ve daha etkili başa çıkma stratejileri geliştirme açısından avantajı sağlamaktadır. Kendi kendini yönetmede diğer bir ifadeyle öz liderlik tavrı sergilemede sahip oldukları yetenekleri, olumsuz etkilerden sakınmak için karşılıklarına çıkan ipuçlarını daha iyi tanımlayabilmelerini ve yorumlayabilmelerini kolaylaştırmaktadır (Karim ve Weisz, 2010(b):374-404).

Duygusal zekâ yetenekleri ve özellikleri fiziksel ve psikolojik sağlığa katkıda bulunmaktadır. Duygusal olarak zeki kişilerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları iyi olmaktadır. Çünkü hayatın zorluklarıyla başa çıkabilmeleri ve duygularını daha etkin bir şekilde kontrol edebilmeleri daha olasıdır. Psikolojik sağlık, psikolojik iyi olma (örneğin; mutluluk, yaşam doyumu gibi pozitif ruh sağlığı durumları) ve psikolojik sıkıntı (örneğin; stres, anksiyete ve depresyon gibi olumsuz ruhsal sağlık durumları) olarak ifade edilen iki boyuta sahiptir. Duygusal zekâ psikolojik iyi olmayı güçlendirmektedirken; psikolojik sıkıntıyı ise zayıflatmaktadır (Karim, 2009:20-39).

Karşılaşılan güçlüklerin ve olumsuzlukların iyi yönlerini görerek onları olumlu yönde kullanabilme ve onlarla başa çıkabilme, ancak duygusal zekâyı sahip olan kişilerin yapabileceği bir iştir. Duygusal zekâ yönünden gelişmiş olan kişiler kişisel yaşamları ve iş yaşamları boyunca karşılaştıkları güçlüklerle ve olumsuzluklara karşı diğer kişilere göre daha dayanıklıdırlar (Şenturan, 2014:132).

Yıldırma (mobbing) davranışları ile karşı karşıya kalan çalışanlar duygusal zekâ yeteneklerini etkili bir şekilde kullanarak durum ile başa çıkma yollarına diğer kişilere göre daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmektedirler. Bar-On, Salovey ve Mayer'in duygusal zekâ boyutlarına ek olarak duygusal

zekânın çalışma yaşamında kişinin stres toleransı ve onu kontrol altına alarak etkin kullanabilme becerisini kazandırdığını eklemiştir (Şenturan, 2014:134).

İş yaşamında yönetimle veya denk kademe çalışanları ile yaşanan çatışma ve yıldırma atmosferi duyguların etkili bir şekilde kullanılabilmesini gerekli kılmaktadır. Çalışma ortamlarında kişiye yönelik sistemli olarak uygulanan psikolojik şiddetin kökeninde duyguların suiistimal edilmesi önemli nedenlerden biridir. (Töremen ve Çankaya, 2008:43).

Duygusal zekâ düzeyi bakımından üstün olan kişiler diğerlerine kıyasla stresin kaynağını bertaraf etmede ve stresin olumsuz sonuçları ile başa çıkmada daha etkili ve hızlı çözümler geliştirebilmektedir. Bireylerin stres faktörüne karşı tepkisi farklı olmakla birlikte, stresin nedenleri ve etkileri ile başa çıkma şekilleri ve düzeyleri de farklılık göstermektedir (Tınaz, 2005:37).

Duygusal zekâ seviyesi bakımından zayıf olan bireylerin karşılaştıkları sorunların çözümünde pek fazla pratik becerileri bulunmadığından, problemler arasında sıkışarak yoğun strese maruz kalmaları muhtemeldir. Duygular, tanınıp anlamlandırılarak istenilen yönde yapıcı bir şekilde yönlendirilebilirse, zihinsel performansı artırıcı yönde güce sahiptir (Yeşilyaprak, 2001:142).

Araştırmalar; duygusal zekânın insanları tükenmişlikten koruduğunu ve daha iyi bir adaptasyon sağladığını göstermiştir. Araştırmacılar; duyguları yönetme becerisinin, tükenmişliği önleme ile çok yakından alakalı olduğunu ileri sürmektedirler (Güllüce ve İşcan, 2010:13).

5.3. Duygusal Emek – Mesleki Stres İlişkisi

Çalışanların iş rollerini fazla benimsemeleri ya da iş rollerine uyum gösterememeleri, depresyon, tükenmişlik ve stres gibi sonuçları doğurmaktadır. Duygusal emek gerektiren, hizmet sektöründeki işlerde çalışanların bazen yaşadıkları uyumsuzluklar, çalışanın işindeki kontrol eksikliğiyle daha da büyüyeabilmektedir. (Hochschild, 1983:188-189).

Duygusal emeğin, örgütler açısından hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve satışlar gibi faktörlerde olumlu sonuçlar ortaya çıkarması mümkündür. Çalışanlar açısından ise yaşanabilecek duygu karmaşalarından dolayı çatışma, stres seviyesinin yükselmesi, tükenmişlik ve işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara neden olması da kaçınılmaz görünmektedir. Çalışanların iş hayatında gösterdikleri davranışları, gerçekten hissetmekte oldukları duygularla desteklenmiyorsa, ortaya çıkan duygusal çatışmalara bağlı olarak stres düzeyleri artmaktadır (Akyüz, 2018:170-186).

Duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol sergilemenin derin rol sergilemeye göre strese daha duyarlılık oluşturduğu belirlenmiştir. Yüzeysel rol, psikolojik sıkıntıyı öngörmeye en etkili değişkendir. Bu bulgu, duygusal uyumsuzluğun yüzeysel rolün doğrudan sonucu olduğunu ve duygusal tükenmeye yol açtığını göstermektedir. Bu da stres gibi birçok olumsuz sonucu meydana getirmektedir. Derin rol sergileme ile stres arasında bir ilişki bulunamamış ve bu bulgu önceki bulgularla tutarlı görülmiştir. Bu bulgu, derin rol sergileyen çalışanların, örgütsel gösterim kurallarına uymak için duygularını aktif olarak değiştirerek (yüzeysel rol sergilemede olduğu gibi dışsal ifadeleri değiştirmek yerine) stresten uzaklaştıklarını göstermektedir (Karim ve Weisz, 2010:187-196).

Duygusal emeğin öncüllerinden olan duygu durumun, kendilik algısını veya çevre algılarını etkileyerek, algılanan psikolojik sağlık düzeyini dolaylı olarak etkileyebileceği bildirilmektedir. Yüksek düzeyde negatif duygu durumu sergileyen bireylerin, çevrelerindeki olayları tehdit edici olarak değerlendirmeleri daha olasıdır; çevrelerini daha olumsuz olarak görmeye eğilimlidirler; önemsiz sorunları dahi olumsuz şekilde yorumlayabilirler. Çevrelerine daha fazla negatif bilgi yayarlar. Nesnel ortamlarının bu son derece olumsuz görünüşü, onları stres kaynaklarından kolayca etkilenme sonucuna yaklaştırır ve psikolojik iyi oluş şanslarını azaltır. Olumsuz duygulanım, bireyleri stres vb. etkilere (baskılara) karşı savunmasız bırakmaktadır. Bunun nedeni, stres yapıcıları çok daha yüksek oranda olumsuz deneyimler ve olumsuz duygularını güçlendirmeleridir (Karim, 2009:20-39).

Duygusal emek, çalışanlar üzerinde kontrolün bir yönüne sahip olduğu için, mesleki stres ve tükenmişlik gibi olumsuz psikososyal sonuçlara yol açabilmektedir. İş yaparken uyumsuzluk kaynağı olan olaylar, çalışanların duygusal bağlamda daha çok emek harcamalarına neden olmaktadır. Çünkü, yoğun ve talepkâr nitelikte olan bu tür olaylar, gerçek duyguları kontrol etmek için daha fazla çaba gerektirmektedir. Bu gibi fazla çaba sergilemek zorunda kalınan durumlar, iş tatminini azaltmakta,

mesleki stresi ve fizyolojik sıkıntıları artırmaktadır. Genç yaş gurubundaki çalışanlar için hizmet sunumunun karakteristiği interaktiftir ve müşterilerle doğrudan etkileşim içermektedir. Bu etkileşimler ise rutinleşmeye eğilimlidir. Rutinleşme de işte zorlanma ve stres gibi olumsuzlukların kaynağı olabilmektedir (De Castro, 2003).

Duygusal emek, mesleki stres, iş tatmini ve genel sıkıntı hakkındaki algıları etkilemektedir. Duygusal emeğin etkileri büyük ölçüde iş koşullarından bağımsızdır ve hem doğrudan hem de dolaylı olarak ortaya çıkmaktadır. Günlük yaşamında ve mesleki hayatında olumsuz duygulara ve bakış açısına maruz kalan kişilerin stres eğilimi fazladır. Bu durum duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisiyle ifade edilebilir. Duygusal emek, iş tepkileri ve stres üzerinde, güçlü etkiye sahiptir. Duyguları maskeleyen ya da bastırmanın, çalışanları üzerinde olumsuz etkileri söz konusudur. Duyguların maskelendiği iş biçiminin, iş tatminini azalttığı ve mesleki stresi artırdığı bilinmektedir (Pugliesi, 1999:125-154).

Yüzeysel rol sergilemede, çalışanlar bir duygunun dış görünüşünü değiştirmektedirler. Örneğin; can sıkıcı bir müşteriye karşı sahte bir gülümseme takınmakta, böylece gerçek hislerini maskeleyebilmektedirler. Derin rol sergilemedeyse, çalışanlar, diğer insanları anlamaya ve onlara sempati duymaya çalışarak, örgütsel görüntü kurallarına uymak için içsel duygularını değiştirmektedirler. Bu bağlamda, yüzeysel rol sergilemenin stres üzerindeki etkisinin daha güçlü olduğu söylenebilmektedir (Psilopanagioti, 2012:1-12).

Yüzeysel rol sergilemeyi tercih eden çalışanlar için duygusal emek ve mesleki stres arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonucun ardında, hem duygusal baskılama hem de uygun duygunun üretilmesini gerektiren “zorlu ve zorunlu” bir süreç yatmaktadır. Hekimlerin meslektaşları ve hastalarla ilişkilerini temel alan bir çalışmada yüzeysel rol sergilemenin, duygusal istekleri artırarak mesleki stresi ve psikolojik sıkıntıyı tetiklediği, iş tatminini azalttığı ve depresyon belirtilerini güçlendirdiği raporlanmıştır (Psilopanagioti, 2012:1-12).

Çalışanların zaman zaman duyguları ifade etmede bir aktör gibi davranmaları gerekmektedir. Yüzeysel rol sergilemek, kötü hissetmeye rağmen, iyi hissediyormuş gibi rol sergilemek anlamındadır. Bir başka ifadeyle, sahte duygular göstermektir. Organizasyonun görüntülenme kurallarını yerine getirebilmek için, çalışanların duygularını yüzeysel ya da derinlemesine rol ile sergilemeleri gerekebilmektedir. Hangi yol tercih edilirse edilsin, zahmetli bir eylem söz konusudur. Bu nedenle, duygusal emek, mesleki stres veya tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Jeon, 2016:345-367).

Duyguları yönetme gerekliliği çalışanlar üzerinde gerginliğe ve strese neden olabilmektedir. İşgörenin yaptığı iş ile kendini ifade edememesi, işin şahsi gerçeklikle uyuşmaması, çalışanın işinden duygusal anlamda daha fazla uzaklaşmasına ve yabancılaşmasına neden olmaktadır. İşe yabancılaşması ise, işgörenin kendisinden beklenen duygusal davranış rollerini sergilemesinde daha fazla zorlanma meydana getirecektir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:314).

Duygusal emeğin yoğunlukla etkili olduğu meslekler kendi aralarında kategorize edilebilmektedir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Delen, 2017:59-65):

- *İşin gerekliliği olarak duygu içeren meslekler (hemşireler, acil müdahale gerektiren kurtarma ekipleri vs.) yoğun duygusal emek gerektiren kategorilerden biridir. Bu kategorideki çalışanlar işlerini yaparken bir taraftan kendi duygularını, diğer taraftan da karşı tarafın duygularını yönetmek durumundadırlar.*
- *Duygusal davranışların kişilerin işini kolaylaştırdığı veya profesyonel mesleki yasaların duygusal gösterimleri gerekli kıldığı meslekler (avukatlar, hakimler, borç tahsildarları vs.) duygusal emek gerektiren ikinci mesleki kategoriye oluşturmaktadır. Bu kategoride bulunan mesleklerde çalışan kişiler işleri gereği yeri geldiğinde katı, zorlayıcı bir tutum sergileyebilmelidirler.*
- *İşinin yapısal bir parçası olmamasına rağmen duygusal emek içeren meslekler (bankacılar, hostesler, kasiyerler vs.) ise son kategoriye oluşturmaktadır. Bu kategoride bulunan mesleklerde çalışmakta olan kişilerin asıl görevleri duygularla ilgili olmamakla birlikte, işin tam olarak müşteri memnuniyeti ile sonuçlanabilmesi için duygusal emek verilmesi bir gerekliliktir.*

İşinin gereği olarak sürekli insanlarla yüz yüze veya iletişim araçları ile iletişim halinde olan hizmet sektörü çalışanlarının duygularını yönetimin talepleri doğrultusunda düzenleme gerekliliği, gerilim ve stres durumu yaratabilmektedir. Hizmet sektöründe çalışan kişilerin iletişim kurabilme becerisi, insanlarla olan ilişkileri ve gösterdikleri duygusal çabalar işletmenin karlılığını arttırması ve varlığını sürdürebilmesi açısından hayati öneme sahiptir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:80).

Hizmet yoğun kategoride çalışan işletmeler, müşterinin duygularına dokunmanın, onlara bir şeyler satmaktan daha önemli olduğunun bilincindedirler (Özkan, 2013:66). İmalat sanayisinde işverenlerin, işgörenlerin duygusal emeklerini sürece katarak ekip çalışması içerisinde çalışmalarını, yani “duygusal zekâ yönetimini” daha çok talep etmeye başlamaları, duygusal emeğin imalat sektöründe de incelemenin gerekliliğini doğurmaktadır (Özkapan, 2009:19).

Müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkarabilmek ve koruyabilmek, ancak müşterinin muhatap olduğu çalışanın duygusal emeği ve ifadeleriyle mümkün olmaktadır. Çalışanlar özel yaşamlarının sonucu olarak o an içerisinde bulundukları duygu durumu nasıl olursa olsun, kendilerinden istenen duygusal ifadeleri gerçekleştirmekle görevlidirler (Türker, 2016:78). Duygularla donatılmış hizmet sunumu, müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için işgörenlerin ek olarak fiziksel ve duygusal çaba içerisine girmesine, dolayısıyla yıpranmasına neden olmaktadır (Demirel, 2017(a):317).

5.4. Duygusal Zekâ – Mesleki Stres İlişkisinde Duygusal Emeğin Aracılık Etkisi

Duygusal emek ve duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Etkileşime geçilecek olan kişiye karşı anlayışlı ve güler yüzlü olma, sorunlarını anladığını hissettirme ve empati kurma, onu örgütten biriyim gibi hissettirebilmek gibi duygusal emek sunumunu gerektiren çabalar, ancak duygusal zekâyı sahip bireyler tarafından gösterilebilmektedir. Duygusal zekâsı gelişmiş olan çalışanlar, işverenlerinin kendilerinden talep ettiği duygu ve davranışları sunum konusunda daha başarılı olmaktadır (Oral ve Köse, 2011:469).

Duygusal zekâ ve mesleki stres arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler stres verici faktörler ile başa çıkabilme bakımından üstün olduklarından mesleki strese maruz kalma düzeyleri düşüktür. Bar-On, Salovey ve Mayer duygusal zekânın çalışma yaşamında kişinin stresi kontrol altına alarak etkin kullanabilme becerisini kazandırdığını ifade etmişlerdir (Şenturan, 2014:134). Duyguları anlama, kontrol altına alma ve yönetebilme becerilerini ifade eden duygusal zekâ, karşılaşılan mesleki stres kaynakları ile baş edebilmede ve oluşumlarını engellemede diğer çalışanlara göre bireye üstünlük sağlamaktadır.

Duygusal emek ve mesleki stres arasında tıpkı duygusal zekâ ile duygusal emek arasında olduğu gibi pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal emek sunumu çalışanlar üzerinde duygusal rollere girme zorunluluğu yaratmakta ve bu durum strese bağlı olarak çalışanların yıpranmasına neden olmaktadır (Demirel, 2017(a):317). Mesleki stres, genel olarak çalışandan beklenenlerin artması ve çalışma şartlarının ağırlaşması ve iletişim problemlerinin de dahil olmasıyla yükselmektedir (Güler ve Marşap, 2018:488-507).

Duygusal zekâ, kültüre özgüdür. Kolektivizm, daha kolektif bir doğaya sahip toplumları, bireyler arasındaki yakın bağları, kolektif hedefleri ve gruplara bağımlılığı vurgularken; bireyci kültürler ise bireysel hedefleri ve bağımsızlığı vurgulamaktadır. Bu açıdan bakıldığında; kolektivist kültürlerin, daha fazla duygusal emek sergilediğini ve bireyler üzerinde stres gibi baskılara yol açabildiğini nihayetinde ise duygusal zekâ becerileri olmaksızın stresin yönetiminde zorluklar yaşandığı görülebilmektedir (Karim ve Weisz, 2010:374-404).

Karim ve Weisz (2010:187-196), duygusal emeğin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini bildirmektedirler. Söz konusu çalışmada, yüzeysel rol sergilemenin, duygusal zekâ etkilerini anlamlı bir şekilde mesleki strese taşıdığını; derinlemesine rol sergilemenin ise bu etkiyi anlamlı bir şekilde taşıyamadığını ve kısmi bir aracılık etkisinin tespit edilebildiğini ifade etmektedir.

Duygusal açıdan zeki olan bireylerin, olumsuz duygusal deneyimlerin yoğun etkileriyle karşı karşıya kaldıklarında, olumlu duyguları çekebilme ve pozitif olarak belleklerine alma olasılıkları daha yüksektir. Duygusal olarak zeki bireyler, duygusal kaynakları zengin bir hazine olarak kullanabilmektedirler. Bu bireyler, ek kaynakları (örneğin, olumlu duygusal deneyimlerin geri kazanımı) elde etmek, kayıplardan kurtulmak (örneğin, olumsuz duygusal deneyimlerin başarılı bir şekilde düzenlenmesi) için bu kaynaklara yatırım yapmakta ve potansiyel kayıplara karşı kendilerini

koruyabilmektedirler (örneğin, sıkıntı ve endişeyi tolere etmek). İfade edilmekte olan bu süreç, duygusal zekânın, duygusal emek üzerinden gidildiğinde stresi tolere edebildiğini göstermektedir (Karim ve Shah, 2014:733-747).

Grandey'in duygusal emeği "örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci" olarak gören tanımından hareketle, duygusal zekâ ile duygusal emeğin iç içe oldukları iddia edilmektedir. Bir başka ifadeyle duygusal zekânın iş sonuçları üzerindeki etkisini görebilmek ya da anlayabilmek için duygusal emeğin aracı veya düzenleyici olarak rol alması gerektiği söylenebilir. Duygusal emeğin rolü, yüksek duygusal emek gerektiren mesleklerde (örneğin; hava yolu hizmetleri, sağlık hizmetleri, bankacılık hizmetleri) daha güçlü şekilde ortaya çıkmaktadır (Wong ve Law, 2002:243-274).

Mumcu ve Eser (2017), duygusal emekle ilgili çalışmaların çoğunlukla iş performansını ilgilendiren sonuçları ele aldığını belirtmektedirler. Literatür bulguları, duygusal emek üzerinde açıklayıcı etkiye sahip olan değişkenler söz konusu olduğunda; "motivasyon, yabancılaşma, sosyolojik özellikler, işyerinde adalet, kendilik değerlendirmeleri, iş-aile/aile-iş çatışması, örgütsel politika algıları, iş doyumu, beş faktör kişilik özellikleri, iş özellikleri, *duygusal zekâ*, tükenmişlik, liderlik, empati, örgüt kültürü ve örgütsel iletişim doyumu" gibi değişkenlere işaret etmektedir. Bununla birlikte duygusal emeğin açıklayıcı etkiye sahip olduğu değişkenler ise; "tükenmişlik, iş tatmini, algılanan stres, bireysel özellikler, davranış kuralı algısı, duyarsızlaşma, hizmet kalitesi, iş sonuçları, mesleki stres, iş/aile çatışması, işte kalma niyeti, öğretme stilleri, müşteri memnuniyeti, örgütsel sinizm, örgütsel vatandaşlık ve yabancılaşma" gibi değişkenler olarak ifade edilmektedir. Bu bulgular bağlamında, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisinin duygusal emek aracılığıyla anlam kazanabileceği bir kez daha göz önüne çıkmaktadır.

Baron ve Kenny (1986:1173-1182) tarafından geliştirilen aracılık modeline göre yukarıda ele alınan ilişkilerin şu sonuçları vermesi gerekmektedir. Duygusal zekâ (bağımsız değişken) ile duygusal emek (aracı değişken) arasında, duygusal zekâ ile mesleki stres (bağımlı değişken) arasında ve duygusal emek ile mesleki stres arasında ilişki bulunmalıdır. Duygusal emeğin ortaya çıkması durumunda duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır. Değişkenler arası ilişkiler bütün olarak ele alındığında, yukarıda paylaşılan literatürün beklenen ilişkiler için destek sağladığı görülmektedir. Bu durumda, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi bulunduğu hipotezi ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, duygusal emek, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık etmektedir.

6. YÖNTEM

Bu başlık altında, araştırmanın problemi, amacı, önemi, özgün değeri, yaygın etkisi ile yönetimine ve bulgularına ilişkin açıklamalar yer almaktadır.

6.1. Araştırmanın Amacı

Duygusal emekle ilgili çalışmaların önemli bir çoğunluğunun hizmet sektörü üzerinde yapılmış olması (Demirel, 2017(a)), taşıdığı önem ve görünürlük açısından hizmet sektörünün başta gelen örneklerinden olan sağlık sektörünün tercih edilmesine sebep olmuştur.

Elazığ il merkezinde faaliyette bulunan kamu ve özel sektör hastane çalışanlarının katılım sağladığı bu çalışma ile duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisinin incelenmesi/tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma, sağlık sektörünün araştırmanın değişkenleriyle ilgili olası sorunlarını daha görünür kılmak; duygusal emek, duygusal zekâ ve mesleki stresin sağlık çalışanlarının üzerinde ne gibi etkiler bıraktığını belirleme ihtiyacından doğmuştur.

Araştırma, "duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?" şeklinde belirlenen araştırmanın temel sorusuna cevap bulmak amacıyla yapılmıştır. Bu temel soruya bağlı olarak şu alt sorulara da cevap aranmıştır:

- Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?
- Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?

6.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma için kuramsal sınırlılık bulunmamaktadır. Metodolojik sınırlılıklar ise şöyle ifade edilebilir:

- *Elazığ il merkezinde yer alan özel hastanelerden (yaklaşık 400 çalışanı olan 4 hastane) izin alınamamıştır.*
- *Araştırma ile ilgili veri toplama işlemi sadece Elazığ ili merkezinde bulunan kamuya ait sağlık kuruluşları çalışanlarından sağlanmıştır. Elde edilen sonuç yalnızca söz konusu sağlık kuruluşlarına genellenebilecektir.*
- *Zaman ve bütçe darlığı nedeniyle sağlık sektöründen farklı sektörlerden veri toplanamamıştır. Sağlık sektöründe ise hastalar ve yakınlarından veri toplanamamıştır.*
- *Araştırmanın demografik değişkenlere ilişkin kıyaslamalara bağlı hipotezi olmadığı için söz konusu değişkenlerle ilgili analizler yapılmamıştır.*
- *Veri toplamak için ayrılabilen süre iki ayla sınırlı kalmıştır.*
- *Veri toplama tekniği açısından anket yöntemiyle sınırlı kalınmıştır.*

6.3. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın varsayımları şöyle ifade edilebilir:

- *Duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stres arasındaki ilişkilerin, araştırma anakütlesine ilişkin olarak gerçekçi biçimde tespit edileceği varsayılmaktadır.*
- *Katılımcıların, cevaplama anında samimi oldukları ve gerçek düşüncelerini yansıttıkları varsayılmaktadır.*
- *Cevaplama esnasında katılımcıların birbirlerinden etkilenmedikleri varsayılmaktadır.*
- *Sağlık araştırmaları için yüklendiği hizmet potansiyeli nedeniyle Elazığ'ın özel olduğu varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarından yüksek düzeyde duygusal emek sergilemelerinin beklendiği varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarının, mesleki stres baskısına yol açabilecek çok sayıda uyarana maruz kaldıkları varsayılmaktadır.*
- *Sağlık çalışanlarından, duygusal zekâ becerilerine sahip olmalarının beklendiği varsayılmaktadır.*

6.4. Araştırmanın Anakütlesi Ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütesini Elazığ il merkezindeki yer alan hem kamuya hem de özel sektöre ait tüm hastanelerin çalışanları oluşturmaktadır. Elazığ il merkezinde toplam hastane 7 (3 kamu hastanesi – 4 özel hastane) yer almaktadır.

Elazığ, Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki diğer illerle karşılaştırıldığında gelişmiş sayılabilecek iller arasındadır. İl, devamlı göç almakta ve konum olarak çevredeki illerden gelen hastalara da hizmet vermektedir.

Elazığ'da, Yaklaşık 34 yıllık tecrübeye sahip Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi ve 4 yıllık tecrübeye sahip Fırat Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi bulunmaktadır. Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi (Kuruluşu, 1925), Cilt Hastalıkları Hastanesi (Kuruluşu, 1927) ve Devlet Hastanesi (Kuruluşu, 1945) ve Diş Hastanesi (Kuruluşu, 2000) Ağustos 2018 tarihinden itibaren Elazığ Şehir Hastanesi çatısı altında birleştirilmiştir. Şehir hastanesi bölge illeri arasında ilk örneği teşkil etmektedir.

Elazığ'ın toplam nüfusu 2018 yılı sonu itibarıyla 590.000 ve il merkezi nüfusu 390.000 kişi dolaylarındadır. İl merkezindeki sağlık kuruluşlarında 2565 yatak ve 46 ameliyathane yer almaktadır. Günlük ortalama 12000 hastaya poliklinik hizmet verilmektedir. Sağlık kuruluşlarının yıllık ortalama yatak doluluk oranı %80 dolaylarındadır. Bu veriler, sağlık çalışanlarının iş ve iletişim yoğunluğunun yüksekliğine ilişkin farklı göstergelerdir. Hastanelerin ve sağlık çalışanlarının yüklerinin giderek yoğunlaşması, duygusal emek sergileme ve mesleki strese maruz kalma sıklıklarının artmasına ilişkin ciddi bir olasılık olarak ele alınmalıdır.

Elazığ'da ayrıca, dört adet özel hastane bulunmaktadır. Tüm bunlar, Elazığ'ın sağlık sektörü bakımından potansiyeli olan bir il olduğunu göstermektedir. Elazığ, bölgesinin sağlık merkezi durumundadır. Elazığ'daki sağlık kuruluşları hem ilde bulunan hastalar hem de çevre/bölge illerde bulunan hastalar tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Bu durum, Elazığ'da çalışan sağlık personelinin iş yükü yoğunluğunun bir göstergesi olarak kabul edilmekte ve sağlık araştırmaları için Elazığ'ı özel hale getirmektedir.

Yukarıdaki gerekçeler doğrultusunda Elazığ il merkezindeki yer alan hastanelerin tamamının çalışanlarının araştırma için uygun bir veri kaynağı niteliğini taşıdıkları düşünülmektedir.

Araştırmanın ana kütlesi kapsamındaki dört özel hastaneden uygulama için izin alınamamıştır. İzin alınamayan hastanelerin toplam çalışan sayısı 400 civarındadır. Kamuya ait hastanelerin tamamından izin alınmıştır. Elazığ il merkezinde yer alan ve araştırma için izin veren hastanelerde toplam 3077 sağlık çalışanı istihdam edilmektedir. Bu sayılar, Nisan 2018 tarihi itibarıyla hastane yönetimlerinden edinilen bilgiye dayanmaktadır. Ana kütlenin unvanlara göre dağılımı ve büyüklüğü Tablo 2.1.'de sunulmaktadır:

Tablo 1. Ana Kütlenin Unvanlara Göre Dağılımı

Hekim	Hemşire	Ebe	Sağlık Memuru	Teknisyen	Laborant, Eczacı vd.	Toplam(N)
869	1277	285	145	355	146	3077

Ana kütle büyüklüğü (N) 3077 olarak alındığında, Cochran Formülü olarak da bilinen aşağıdaki formüle göre örneklem büyüklüğü (n) en az 342 olmalıdır. Bu büyüklükteki bir örneklem büyüklüğünün %95 güven düzeyinde ana kütleyi temsil gücünün olacağı söylenebilecektir (Baş, 2008; Gürbüz ve Şahin, 2016; Özdamar, 2013).

$$\text{Örnek hacmi (n)} = \frac{N \times t^2 \times p \times q}{((N - 1) \times d^2) + (t^2 \times p \times q)}$$

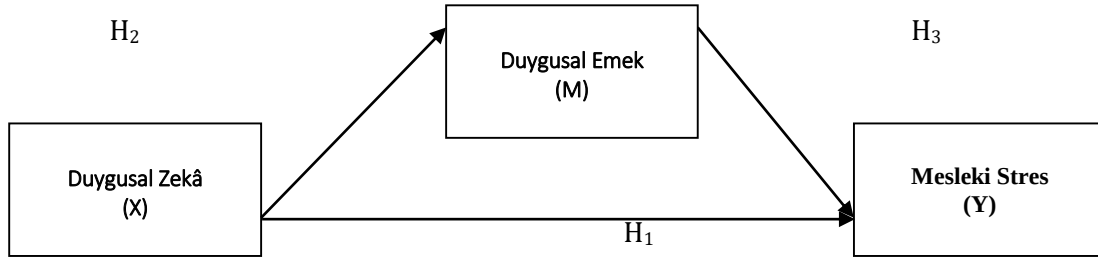
N: anakütle büyüklüğü (3077); **t:** ∞ serbestlik derecesinde teorik t tablo değeri (1,96); **p:** incelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0,5); **q:**incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5); **pxq:** varyans (0,25) **d:** kabul edilen örneklem hatası (0,05)

Hesaplanan örneklem büyüklüğüne erişebilmek için kolayda örneklem tekniğinden yararlanılmıştır. Veri toplama işlemi, 2.Mayıs.2018 ile 30.Temmuz.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılabilecek olan sağlık çalışanlarına araştırma ile ilgili detaylı bilgi verildikten sonra, gönüllü olanlara anket formu bırakılmıştır. Sonraki ziyaretlerde dağıtılan anketler toplanmıştır. Dağıtılan anket formu sayısı 560'tır. Anket formları hastanelere dağıtılırken, ana kütle içerisindeki ağırlıklarına riayet edilmiştir. Dağıtım işlemi, hastane yönetimlerinin bilgisi ve nezareti dahilinde yürütülmüştür. Ziyaret anında görevde olan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan herkese anket formu bırakılmıştır. Geri alınabilen form sayısı 511'de kalmıştır. Elde edilebilen anket formlarından yanlış ve eksik doldurma nedeniyle 42 tanesi değerlendirmeye alınamamıştır. Veriler, değerlendirmeye alınan 469 anket formundan elde edilmiştir.

6.5. Araştırma Modeli

Araştırma modeli, araştırmanın temel iddiasının (hipotezler, değişkenler ve bunlar arasındaki ilişkiler) gereksiz ayrıntılara girmeden, amaca uygun olarak formüller, simgeler ya da şekiller aracılığıyla özetlenmesidir. Araştırmanın temel iddiasının kolayca ifade edilmesini ve anlaşılmasını sağlar. Başka bir deyişle model, doğrudan gözlemlenemeyen olguların anlaşılabilmesini kolaylaştırmak amacıyla kullanılan analitik çerçevedir. Model aracılığıyla, değişkenler arası ilişkiler ve örüntüler anlaşılır hale gelir (Gürbüz ve Şahin, 2016:78).

Bu araştırmanın modeli ise literatür taramasından elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:



X: Bağımsız değişken, **Y:** Bağımlı değişken, **M:** Aracı değişken

Literatür bulgularının, araştırmanın temel sorusunun (duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi var mıdır?) ve yukarıda ifade edilen modelin çizdiği çerçevede araştırmanın hipotezleri şöyle belirlenmiştir:

Hipotez 1: Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır.

Hipotez 2: Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Hipotez 3: Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Hipotez 4: *Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar.*

6.6. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemleri

Araştırma, teorik çerçeve ile de desteklenmiş bir nedensel tarama araştırması niteliğindedir. Nedensel tarama araştırmaları, bağımlı değişken(ler)in üzerinde etkili olan bağımsız değişken(ler)in belirlenmesine çalışılan araştırmalardır. Değişkenler arasındaki ilişkiler sebep-sonuç ilişkisi bağlamında diğer bir ifadeyle öncüller/ardıllar bağlamında incelenebilmektedir. Araştırmacılar, değişkenlere müdahale etmeden, katılımcılardan doğrudan topladıkları verileri analiz ederek, ilişkileri ortaya koymaya çalışırlar (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Veriler, anket tekniği ile toplanmıştır. Anket, en çok kullanılan veri toplama aracı olma özelliği taşımaktadır. Çünkü anket yoluyla elde edilen verinin, istatistiksel analizlerden geçirilmesi daha kolaydır. Diğer taraftan anketler daha fazla kişiye ulaşmak istenen durumlarda ideal bir veri toplama yöntemidir. Ankette bulunan sorulara katılımcılar kişisel değerlendirmelerine dayalı cevap vermektedirler. Bu sebeple anketler kişilerin kendilerini değerlendirmede kullanabilecekleri bir veri sağlama yöntemidir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Çalışmada kullanılan anket formu, dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde 16 ifade içeren “duygusal zekâ ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu ölçeği, Wong ve Law (2002) ilk kez geliştirmiş olup; Türkçe uyarlaması ise Aslan ve Erkuş (2008) tarafından yapılmıştır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,89 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 16 maddeden ve dört boyuttan (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması, duyguların düzenlemesi) oluşmaktadır. Maddeler, 5’li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin ikinci bölümünde Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan “duygusal emek ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,80 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 13 maddeden ve üç boyuttan (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular sergileme) oluşmaktadır. Maddeler, 5’li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilen ve Baltaş vd. (1998) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “mesleki stres ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu çalışmada Cronbach’s Alfa (içsel tutarlılık katsayısı) değeri 0,84 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 14 maddeden ve

tek boyuttan oluşmaktadır. Maddeler, 5'li Likert tipi derecelendirilmiştir. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmek amaçlı toplam 12 soru yer almaktadır.

6.7. Araştırmanın Veri Analiz Yöntemleri

Veri analizi için kullanılan teknikler aşağıda sıralanmaktadır:

- Betimleyici istatistikler: frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma
- Bağlam (zaman, anakütle ve örneklem) farklı olduğu için kullanılan ölçeklerin geçerlilik (faktör) ve güvenilirlik (cronbach alpha) analizleri
- Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında neden sonuç ilişkisini araştırmak için regresyon analizi kullanılmıştır.

Söz konusu analizler, SPSS 22.0 ve AMOS 20.0 paket programları aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

6.8. Bulgular

6.8.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Geçerlilik analizi için ikinci derece doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Model uyum iyiliği değerleri, aşağıdaki tabloda aktarılan değerlere göre yorumlanmıştır.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Model Uyum İyiliği İndeksleri ve Eşik Değerleri

İndeks	Eşik değeri	
	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum
χ^2/sd	< 3	$3 < \chi^2/sd < 5$
RMSEA	< 0,05	< 0,08
GFI	> 0,95	> 0,90
AGFI	> 0,95	> 0,90
TLI	> 0,95	> 0,90
NFI	> 0,95	> 0,90
CFI	> 0,95	> 0,90

Kaynak: Gürbüz ve Şahin, 2016

6.8.1.1. Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirliği

On altı madde ve dört boyuttan oluşan duygusal zekâ ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Duygusal Zekâ Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbach alpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,833	70,22	3,278	,925	,892	,935	,928	,949	,070

6.8.1.2. Duygusal Emek Ölçeği'nin Geçerlilik Ve Güvenilirliği

On üç madde ve üç boyuttan oluşan duygusal emek ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Duygusal Emek Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbach alpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,864	73,17	2,931	,944	,917	,961	,954	,969	,064

6.8.1.3. Mesleki Stres Ölçeği'nin Geçerlilik Ve Güvenilirliği

On dört madde ve tek boyuttan oluşan mesleki stres ölçeğine, doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler aşağıda aktarılmakta olup; yapının doğrulandığını yani model uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Mesleki Stres Ölçeği Model Uyum İyiliği Değerleri

Cronbach alpha	Açıklanan Varyans (%)	Model uyum iyiliği değerleri						
		χ^2/sd	GFI	AGFI	TLI	NFI	CFI	RMSEA
0,911	47,14	4,853	,898	,853	,888	,890	,910	,091

6.8.2. Ölçek Puanları

Ölçek (duygusal zekâ ve duygusal emek) ortalama puanları değerlendirilirken aritmetik ortalamalar esas alınmıştır. Ortalamaların değerlendirilmesinde ise Tablo 5'te aktarılan puan aralıkları ölçüt kabul edilmiştir. Söz konusu puan aralıkları, ölçeğin aralık genişliğinin (dizi genişliği/yapılacak grup sayısı) Tekin'in (2017) önerdiği formül ile hesaplanmasıyla belirlenmiştir. Hesaplama işlem adımları ise şu şekildedir: En büyük puan ile en küçük puanın farkı ($5 - 1 = 4$) alınır. Alınan fark, 5'e bölünür ($4/5 = 0,8$). Bulunan rakam (0,8), 1'e eklenerek ($1 + 0,8 = 1,8$) ilk dizi genişliği bulunur. Bu aralık (1,00 - 1,80), ölçekte 1'e (asla uymuyor) karşılık gelen seçeneği temsil eder. Benzer şekilde toplama işlemine devam edilir ve sonuç olarak, ölçekteki her bir seçeneğe karşılık gelen dizi genişlikleri (puan aralıkları) bulunur.

Tablo 6. Ölçek puanları (duygusal zekâ ve duygusal emek)

Puan aralığı	Ölçekteki karşılığı	Düzye
$1,00 \leq \bar{x} \leq 1,80$	Asla uymuyor	Çok zayıf
$1,80 < \bar{x} \leq 2,60$	Nadiren uyuyor	Zayıf
$2,60 < \bar{x} \leq 3,40$	Bazen uyuyor	Vasat
$3,40 < \bar{x} \leq 4,20$	Sıklıkla uyuyor	Güçlü
$4,20 < \bar{x} \leq 5,00$	Her zaman uyuyor	Çok güçlü

İş stresi ölçeği puanlarının değerlendirilmesi de şu şekilde yapılmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2012). Elde edilen toplam puan 14'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir. Puan aralıkları altı düzeyde ele alınmaktadır. A, B, E ve F grupları verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeylerini; C ve D grupları ise uyaran etkisi yaratıp başarıyı artıran stres düzeyleri olarak değerlendirilmektedir. Grupların içerdiği puan aralıkları ve anlamları şu şekildedir:

- **B ($1,00 \leq \bar{x} < 1,40$):** "Kişiye önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkân vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyi."
- **C ($1,40 \leq \bar{x} < 2,00$):** "Uyarıcı yönleri olan, ancak hafif bir iş. Başarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadelecı olmayan biri için uygun bir mesleki stres düzeyi."

- **D ($2,00 \leq \bar{x} < 2,60$):** “Sağlık ve verimlilik açısından en elverişli mesleki stres düzeyi.”
- **E ($2,60 \leq \bar{x} < 3,20$):** “Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen mesleki stres düzeyi. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği arttırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir.”
- **F ($3,20 \leq \bar{x} < 3,50$):** “Sorumluluk düzeyi yüksek, kişiyi zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkân tanımayan, bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyi”.
- **A ($3,50 \leq \bar{x} \leq 4,00$):** “Sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden ağır risk düzeyi.”

6.8.2.1. Duygusal Zekâ Ölçeği Puanları

Aşağıdaki tablo ile duygusal zekâ ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 7. Duygusal zekâ ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Kendi Duygularını Değerlendirme	1	3.62	.91	8	1.7	16	3.4	223	47.5	123	26.2	99	21.1
	2	3.75	.90	5	1.1	7	1.5	215	45.8	117	24.9	125	26.7
	3	3.75	.94	7	1.5	10	2.1	208	44.3	113	24.1	131	27.9
	4	3.74	.89	4	.9	8	1.7	214	45.6	121	25.8	122	26.0
Toplam		3,71	0,80										
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	5	3.44	.78	4	.9	22	4.7	260	55.4	132	28.1	51	10.9
	6	3.48	.82	4	.9	23	4.9	252	53.7	126	26.9	64	13.6
	7	3.48	.87	6	1.3	28	6.0	243	51.8	120	25.6	72	15.4
	8	3.45	.84	8	1.7	24	5.1	243	51.8	136	29.0	58	12.4
Toplam		3,46	0,66										
Duyguların Kullanılması	9	3.54	.89	8	1.7	16	3.4	245	52.2	114	24.3	86	18.3
	10	3.40	.83	7	1.5	32	6.8	251	53.5	126	26.9	53	11.3
	11	3.39	.89	12	2.6	32	6.8	245	52.2	119	25.4	61	13.0
	12	3.53	.87	4	.9	27	5.8	235	50.1	124	26.4	79	16.8
Toplam		3,46	0,72										
Duyguların Düzenlemesi	13	3.29	.85	12	2.6	43	9.2	256	54.6	115	24.5	43	9.2
	14	3.32	.81	10	2.1	31	6.6	266	56.7	122	26.0	40	8.5
	15	3.23	.90	21	4.5	42	9.0	260	55.4	101	21.5	45	9.6
	16	3.33	.82	8	1.7	37	7.9	260	55.4	121	25.8	43	9.2
Toplam		3,29	0,69										
Genel		3,48	0,57										

Duygusal zekânın “kendi duygularını değerlendirme” boyutunun ortalama puanı, 3,71 ile “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “güçlü” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki bütün maddelerin düzeyleri de güçlüdür.

Duygusal zekânın “başkalarının duygularını değerlendirme” boyutunun ortalama puanı, 3,46 ile “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “güçlü” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki bütün maddelerin düzeyleri de güçlüdür.

Duygusal zekânın “duyguların kullanılması” boyutunun ortalama puanı, 3,46 ile “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “güçlü” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki üç maddenin (10, 11, 12) düzeyi güçlü iken, bir maddenin düzeyi ise vasattır.

Duygusal zekânın “duyguların düzenlenmesi” boyutunun ortalama puanı, 3,29 ile “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “vasat” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki bütün maddelerin düzeyleri de vasattır.

Duygusal zekâ ölçeğinin genel ortalaması ise 3,48 olup; “sıklıkla uyuyor” seçeneğini ve güçlü düzeyi göstermektedir.

6.8.2.2. Duygusal Emek Ölçeği Puanları

Aşağıdaki tablo ile duygusal emek ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 8. Duygusal emek ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Yüzeysel Davranış	1	2.82	1.08	82	17.5	47	10.0	241	51.4	71	15.1	28	6.0
	2	2.80	1.07	80	17.1	56	11.9	237	50.5	70	14.9	26	5.5
	3	2.42	1.10	142	30.3	61	13.0	208	44.3	45	9.6	13	2.8
	4	2.49	1.09	122	26.0	75	16.0	211	45.0	44	9.4	17	3.6
	5	2.48	1.09	125	26.7	68	14.5	222	47.3	35	7.5	19	4.1
	6	2.58	1.06	99	21.1	83	17.7	222	47.3	45	9.6	20	4.3
Toplam		2,60	0,89										
Derin Davranış	7	2.97	.99	49	10.4	56	11.9	254	54.2	78	16.6	32	6.8
	8	3.00	.95	46	9.8	46	9.8	268	57.1	82	17.5	27	5.8
	9	3.10	.94	37	7.9	44	9.4	253	53.9	103	22.0	32	6.8
	10	2.99	.96	44	9.4	58	12.4	256	54.6	81	17.3	30	6.4
Toplam		3,02	0,82										
Doğal Davranış	11	3.72	.92	8	1.7	12	2.6	200	42.6	132	28.1	117	24.9
	12	3.57	.87	6	1.3	16	3.4	235	50.1	127	27.1	85	18.1
	13	3.52	.95	13	2.8	23	4.9	232	49.5	110	23.5	91	19.4
Toplam		3,60	0,81										
Genel		2,96	0,57										

Duygusal emeğin “yüzeysel davranış” boyutunun ortalama puanı, 2,60 ile “nadiren uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “zayıf” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki dört maddenin (3, 4, 5, 6) düzeyi zayıf iken, iki maddenin (1, 2) düzeyi ise vasattır.

Duygusal emeğin “derin davranış” boyutunun ortalama puanı, 3,02 ile “bazen uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “vasat” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki bütün maddelerin düzeyleri de vasattır.

Duygusal emeğin “doğal davranış” boyutunun ortalama puanı, 3,60 ile “sıklıkla uyuyor” seçeneğine denk gelmektedir ve “güçlü” düzeydedir. Bu boyut içerisindeki bütün maddelerin düzeyleri de güçlüdür.

Duygusal emek ölçeğinin genel ortalaması ise 3,60 olup; “sıklıkla uyuyor” seçeneğini ve güçlü düzeyi göstermektedir.

6.8.2.3. Mesleki Stres Ölçeği Puanları

Aşağıdaki Tablo 9 ile mesleki stres ölçeğinin betimleyici istatistik değerleri aktarılmaktadır. Ölçekte, ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Tablo 9’a göre mesleki stres ölçeğine ait soruların ortalama puanı 3,19 olarak hesaplanmıştır. Bu puan, ölçekteki “bazen uyuyor” seçeneğine denk olmaktadır. Bu durum, “Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen mesleki stres düzeyi” ne işaret etmektedir. Bu düzeyde stresin, bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliğini artırması mümkün iken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilmektedir.

Tablo 9. Mesleki stres ölçeği puanları

Faktör	Madde no	Ortalama	Standart sapma	Sıklık (n = 469)									
				1		2		3		4		5	
				S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
	1	3.32	1.06	44	9.4	52	11.1	114	24.3	229	48.8	30	6.4
	2	3.17	1.10	53	11.3	71	15.1	110	23.5	214	45.6	21	4.5
	3	3.33	1.17	58	12.4	46	9.8	97	20.7	220	46.9	48	10.2
	4	3.37	1.15	52	11.1	51	10.9	86	18.3	231	49.3	49	10.4
	5	2.99	1.22	81	17.3	86	18.3	82	17.5	198	42.2	22	4.7
	6	2.92	1.27	99	21.1	80	17.1	70	14.9	201	42.9	19	4.1
	7	3.10	1.19	72	15.4	70	14.9	89	19.0	213	45.4	25	5.3
	8	3.11	1.16	62	13.2	82	17.5	92	19.6	210	44.8	23	4.9
	9	2.94	1.29	97	20.7	85	18.1	62	13.2	198	42.2	27	5.8
	10	3.27	1.10	44	9.4	71	15.1	103	22.0	215	45.8	36	7.7
	11	3.04	1.14	66	14.1	82	17.5	108	23.0	195	41.6	18	3.8
	12	3.55	1.11	34	7.2	54	11.5	74	15.8	232	49.5	75	16.0
	13	3.33	1.07	38	8.1	71	15.1	93	19.8	234	49.9	33	7.0
	14	3.30	1.21	62	13.2	57	12.2	82	17.5	216	46.1	52	11.1
Toplam		3,19	0,79										
Genel		3,19	0,79										

6.8.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Aşağıdaki tablo ile katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları aktarılmaktadır.

Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Değişken	Seçenekler	S	%
Yaş	21 ve altı	11	2.3
	21 – 30 arası	102	21.7
	30 – 40 arası	277	59.1
	40 – 50 arası	66	14.1
	50 ve üzeri	13	2.8
Cinsiyet	Kadın	367	78.3
	Erkek	102	21.7
Medeni durum	Evli	373	79.5
	Bekâr	96	20.5
Gelir	3200 TL ve altı	47	10.0
	3200 - 4800 TL arası	349	74.4
	4800 -6400 TL arası	29	6.2
	6400 -8000 TL arası	16	3.4
	8000 TL ve üzeri	28	6.0
Görev	Hekim	76	16.2
	Hemşire	113	24.1
	Ebe	185	39.4
	Sağlık memuru	28	6.0
	Teknisyen	28	6.0
	Diğer	39	8.3
Birim	Temel Bilimler	18	3.8
	Dahili Bilimler	90	19.2
	Cerrahi Bilimler	225	48.0
	Diğer	136	29.0
Meslekte geçirilen süre	5 yıl ve altı	66	14.1
	5 – 10 yıl arası	87	18.6
	10 – 15 yıl arası	221	47.1
	15 – 20 yıl arası	29	6.2
	20 yıl ve üzeri	66	14.1
Mevcut işyerinde geçirilen süre	5 yıl ve altı	159	33.9
	5 – 10 yıl arası	240	51.2
	10 – 15 yıl arası	37	7.9
	15 – 20 yıl arası	17	3.6
	20 yıl ve üzeri	16	3.4

Tablo 10.'a göre katılımcıların %59.1'lik kısmı 30-40 yaş aralığındadır. Katılımcıların %78.3'lük kısmını kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %79.5'lik kısmı evlidir. Katılımcıların %74.4'lük kısmının geliri 3.200-4.800 TL arasındadır. Katılımcıların %39.4'lük kısmının görevi ebeliktir. Katılımcıların %48'lik kısmı cerrahi bilimlerde görev yapmaktadır. Katılımcıların %47.1'lik kısmının meslekte geçirdiği süre 10-15 yıl arasındadır. Katılımcıların %51.2'lik kısmının mevcut işyerinde geçirdiği süre 5-10 yıl arasındadır.

6.8.4. Regresyon Analizleri

Aşağıdaki tablo ile sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal zekâ ve duygusal emek ilişkisi, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisi, duygusal zekâ ve mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolü değerlerinin görülmesi amacıyla yapılan aracılık testi bulguları sunulmaktadır.

Tablo 11. Aracılık Testi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata _B	β	T	p
Model 1	Sabit	2,451	0,162		15,127	0,000
	<i>Duygusal zekâ</i>	0,245	0,046	0,246	3,169	0,002
	$R = 0,246$ $R^2 = 0,061$ $F_{(1,467)} = 10,042$ $p = ,002$					
	<i>Duygusal emek = 2,451 - 0,245*Duygusal zekâ</i>					
Model 2	Sabit	5,483	0,201		27,239	0,000
	<i>Duygusal zekâ</i>	-0,657	0,057	-0,470	11,515	0,000
	$R = -0,470$ $R^2 = 0,221$ $F_{(1,467)} = 132,599$ $p = ,000$					
	<i>Mesleki stres = 5,483 - 0,657*Duygusal zekâ</i>					
Model 3	Sabit	4,865	0,241		20,200	0,000
	<i>Duygusal zekâ</i>	-0,494	0,057	-0,340	12,271	0,000
	<i>Duygusal emek</i>	0,252	0,056	0,181	4,470	0,000
	$R = 0,503$ $R^2 = 0,250$ $F_{(2,466)} = 78,985$ $p = ,000$					
	<i>Mesleki stres = 4,865 - 0,494*duygusal zekâ + 0,252*duygusal emek</i>					

Tablo 11'de ifade edilen üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, duygusal zekânın, ara değişken olan duygusal emek ($\beta = 0,246$) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [$R^2 = 0.061$, $F = 10.042$, $p < 0.01$].

İkinci aşamada, duygusal zekânın bağımlı değişken olan mesleki stresi manidar biçimde [$\beta = -0.470$, $R^2 = 0.221$, $F = 132.599$, $p < 0.01$] etkilediği görülmektedir.

Üçüncü aşamada ise, duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stresten oluşan model test edilmiştir. Aracı değişken olan duygusal emek modele girdiğinde, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisi zayıflamıştır [$R^2 = 0.250$, $F = 78.985$, $p < 0.01$]. Üç aşamalı regresyon sonuçları Tablo 2.11.'de gösterilmiştir.

Yukarıda görülen bulgular, duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emeğin aracılık etkisine sahip olduğunu ve bu etkinin kısmi aracılık etkisi olduğunu göstermektedir. Sobel testi sonuçları da bu kısmi aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir [$z=2,169$ $p=0,030$ dolaylı etki=%4 doğrudan etki=%21]. Bu bulgular, araştırmanın temel hipotezini doğrulayıcı yöndedir.

Aşağıdaki Tablo 12’de duygusal emek ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 12. Duygusal Emek ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	2,747	0,193		14,234	0,000
	<i>Duygusal emek</i>	0,291	0,064	0,209	2,366	0,018
	R = 0,209 R ² = 0,044 F _(1,467) = 5,597 p = 0,018					
	<i>Mesleki stres = 2,747+ 0,291* Duygusal emek</i>					

Tablo 12.’de görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal emek ile mesleki stres arasında yaklaşık %21 oranında pozitif yönlü bir etki söz konusudur ($R= 0,209$). Ayrıca duygusal emeğin, mesleki stresi %4 oranında arttırdığı görülmektedir ($R^2= 0,044$). Duygusal emek tek boyut olarak ele alındığında yapılabilen bu tespitlere karşın, Tablo 14.’te görülen çoklu regresyon modeline göre duygusal emek boyutları ayrı ayrı ele alındığında, duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisinin yaklaşık %50’ye çıktığı, duygusal emek boyutlarının mesleki stresi artırıcı etkisinin %24’e ulaştığı görülmektedir ($R^2= 0,242$).

Aşağıdaki Tablo 13’te duygusal zekâ boyutları ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 13. Duygusal Zekâ Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	6,773	,238		28,486	,000
	X ₁	-,390	,064	-,307	-6,140	,000
	X ₂	-,298	,075	-,182	-3,955	,000
	X ₃	-,293	,065	-,220	-4,511	,000
	X ₄	-,033	,045	-,028	-,719	,472
	R = -0,601 R ² = 0,367 F _(4, 464) = 68,889 p = 0,000					
Mesleki stres = 6,773 - 0,390*X ₁ - 0,298*X ₂ - 0,293*X ₃ - 0,033*X ₄						

X₁: Kendi Duygularını Değerlendirme **X₂:** Başkalarının Duygularını Değerlendirme

X₃: Duyguların Kullanılması **X₄:** Duyguların Düzenlemesi

Tablo 13.’te görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal zekâ boyutları ile mesleki stres arasında negatif yönlü ve vasat düzeyde bir ilişki söz konusudur ($R= -0,60$). Duygusal zekâ boyutlarından oluşan bu çoklu modelde duygusal zekânın mesleki stresi yaklaşık olarak %37 oranında azaltabildiği görülmektedir ($R^2= 0,367$). Bağımsız değişken olan duygusal zekâ boyutlarının, bağımlı değişken olan

mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X_1 , X_3 , X_2 ve X_4 şeklindedir. Ancak, X_4 'ün mesleki stres üzerindeki etkisi anlamlı değildir ($p = 0,472$).

Aşağıdaki tabloda duygusal emek boyutları ile mesleki stres arasındaki ilişkinin regresyon analizi ile belirlenen bulguları sunulmaktadır.

Tablo 14. Duygusal Emek Boyutları ile Mesleki Stres İlişkisi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata B	β	t	p
Model	Sabit	4,057	,207		19,615	,000
	X ₁	,169	,044	,190	3,850	,000
	X ₂	,036	,046	,037	,777	,437
	X ₃	-,391	,045	-,400	-8,697	,000
	R = 0,496 R ² = 0,242 F _(3, 465) = 50,705 p = 0,000					
Mesleki stres = 4,057 + 0,169*X ₁ +0,036*X ₂ - 0,391*X ₃						

X_1 : Yüzeysel rol X_2 : Derin rol X_3 : Doğal duygular

Tablo 14.'te görülen çoklu regresyon modeline göre, duygusal emek boyutları mesleki stresi yaklaşık %50 oranında pozitif yönde etkilemektedir ($R = 0,496$). Duygusal emek boyutlarından oluşan modelin yaklaşık %24 oranında mesleki stresi arttırdığı görülmektedir ($R^2 = 0,242$). Aracı değişken olan duygusal emek boyutlarının, bağımlı değişken olan mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X_3 , X_1 ve X_2 şeklindedir. Ancak, X_2 'nin mesleki stres üzerindeki etkisi anlamlı değildir ($p = 0,437$).

Yukarıda paylaşılan regresyon analizi sonuçlarına göre araştırma hipotezleri ile ilgili kararlar şu şekilde oluşmuştur:

Hipotez 1: *Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır. (Desteklendi)*

Hipotez 2: *Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır. (Desteklendi)*

Hipotez 3: *Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır. (Desteklendi)*

Hipotez 4: *Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar. (Desteklendi)*

SONUÇ VE ÖNERİLER

“Duygusal zekâ mesleki stres arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü üstlendiği” iddiasını, Elazığ ilinde bulunan sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma ile ortaya koymak amacı doğrultusunda gerçekleştirilen bu araştırmanın hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür.

Araştırma bulguları, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin güçlü olduğuna işaret etmektedir. “Kendi duygularını değerlendirme”, “başkalarının duygularını değerlendirme” ve “duyguların kullanılması” boyutlarının düzeyleri güçlü iken “duyguların düzenlenmesi” boyutunun düzeyi ise vasattır. Sarıkaya ve Atilla'nın (2018:1351-1369) çalışmalarında benzer bir sıralama olmakla birlikte, tüm boyutlarda katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin güçlü olduğu görülmüştür. Farklı duygular arasında geçiş yeteneği anlamındaki duyguların düzenlenmesinin, katılımcıların duygusal emek sergileme tercihlerini de sorunlu hale getirerek, strese yol açabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda bir araştırmanın yapılması da uygun olacaktır.

Araştırma bulguları, katılımcıların duygusal emek düzeylerinin vasat olduğunu göstermektedir. “Yüzeysel davranış” boyutunun düzeyi zayıf; “derin davranış” boyutunun düzeyi vasat ve doğal davranış boyutunun düzeyi ise güçlüdür. Bu bulgu, Üstün'ün (2017:801-818) çalışmasıyla, yüzeysel davranış yönüyle uyumlu ve Çaldağ'ın (2010) ve Akyüz'ün (2018:170-186) çalışmalarıyla tüm alt

boyutlar açısından uyumlu görünmektedir. Doğal davranışın güçlü bir şekilde vurgulanmış olması, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de güçlü olabileceğini düşündürmektedir. Bu değişkeni de içeren bir araştırma, iddia için kanıt oluşturabilecektir.

Hizmet sektöründe çalışanlar, hizmet sundukları kişilere olumlu duygular sergilemeleri gerektiğinde, bu duyguyu bizzat yaşayabilmektedirler. Bu durum, derinlemesine davranış ve doğal davranış gösterimlerinin vasatın üzerinde çıkmasını açıklar niteliktedir. Olumsuz duygularını gizlemeleri gerektiğinde ise yüzeysel davranışı öne çıkarmaktadırlar (Diefendorff vd., 2005:346-347). Sağlık çalışanlarının, kurumlarının kendilerinden beklediği duygusal emek gösterim şekli (olumlu davranma ya da olumsuz duyguları gizleme) burada belirleyici olacaktır. Bu bakış açısıyla, yeni araştırmalar yapılmasının gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Araştırma bulguları, katılımcıların mesleki stres düzeylerinin yüksek olduğu yönündedir. Bu stres düzeyi, Baltaş ve Baltaş'a (2012:96) göre çalışanlara zarar verme potansiyeli olan bir düzeydir. Buna göre çalışanların, depresyon, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz çıktılarla karşı karşıya olmaları da yüksek olasılıklı görünmektedir. Sağlık sektörünün birçok stres unsuru barındırması (Ülker, 2016:28-37), bu bulgunun sağlık sektörünün gerçekleriyle uyumlu olduğunu göstermektedir.

Araştırmanın 1 nolu hipotezi (*Duygusal zekânın mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif etkisi vardır*) doğrulanmıştır (bkz. Tablo 11). Güllüce ve İşcan (2010) tarafından yapılan çalışmada duygusal zekâ ortalaması yüksek olan yöneticilerin, diğerlerine göre strese dayalı tükenmişlik yaşama durumlarının düşük olduğu bulgulanmış olup; bu bulguyu destekler niteliktedir. Benzer şekilde, Aydın'ın (2017) çalışmasında da duygusal zekânın stres üzerinde yaklaşık %32 oranında açıklayıcı olduğu bildirilmektedir.

Araştırmanın 2 nolu hipotezi (*Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır*) doğrulanmıştır (bkz. Tablo 11). Şat vd.'nin (2015) araştırmalarının sonucunda ulaştıkları duygusal zekânın duygusal emeği anlamlı düzeyde etkilediği yönündeki tespit, bu sonucu desteklemektedir.

Araştırmanın 3 nolu hipotezi (*Duygusal emeğin mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır*) doğrulanmıştır (bkz. Tablo 12). Duygusal emek boyutlarının, bağımlı değişken olan mesleki stres üzerindeki etki sıralaması fazladan aza doğru sırasıyla X_3 , X_1 ve X_2 şeklindedir. Yüzeysel davranışın mesleki stresi artırdığı ve doğal davranışın ise azalttığı görülmüştür. Bu bulgu, literatürdeki "duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının yüzeysel davranış boyutuyla ilgili olduğu" bulguyla uyumlu görülmektedir (Tunç vd., 2014:45-54; Beğenirbaş ve Meydan, 2012:159-181). Özgün'ün (2015) çalışmasında, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın is stresini artırdığı ve doğal davranışın ise önemli ölçüde azalttığı görülmüş olup; çalışmanın bulgularını destekleyici niteliktedir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun iş tatminini azalttığı (Oral ve Köse, 2011:463-492) bulgusuna kıyasla mesleki stresi artıracığı da ifade edilebilir.

Kaya ve Özhan'ın (2012) turist rehberleri üzerinde yaptıkları çalışma ile yoğun duygusal emek gerektiren işlerde yoğun strese bağlı mesleki tükenmenin fazla olması beklenmesine rağmen, turist rehberlerinde bu düzeyin düşük kaldığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, mesleğin zevkli ve eğlenceli olmasına bağlanarak doğal karşılanmıştır. Bu bakış açısına göre hem iş yükü hem de sorumluluk yükü ağır olan sağlık sektöründe mesleki stresin yüksek çıkması da doğal görünmektedir.

Yine, Tablo 11.'de görülen regresyon analizi sonuçlarına göre duygusal zekâ, duygusal emek ve mesleki stresten oluşan model test edilmiştir. Aracı değişken olan duygusal emek modele girdiğinde, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkisinin zayıfladığı görülmüştür [$R^2= 0.250$, $F= 78.985$, $p<0.01$]. Bu sonuç, araştırmanın ana hipotezi olan 4 nolu hipotezini (*Duygusal zekâ ile mesleki stres ilişkisinde duygusal emek aracılık rolü oynar*) doğrulamaktadır. Baron ve Kenny (1986:1173-1182) tarafından geliştirilen aracılık modeli bu sonucu desteklemektedir. Bu modele göre duygusal emek devreye girdiğinde duygusal emeğin mesleki stres üzerindeki etkisi azalmalı veya ortadan kalkmalıdır. Benzer şekilde, Karim ve Weisz (2010:187-196) de yaptıkları çalışma ile duygusal emeğin, duygusal zekânın mesleki stres üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini bildirmektedirler.

Kavramsal çerçeve bölümünde ifade edilen kıyaslamalardan yola çıkılarak oluşan araştırma beklentileri desteklenmektedir. Dolayısıyla, literatüre eklenmesi hedeflenen özgün katkının gerçekleştiği ve "duygusal emek, duygusal zekâ, mesleki stres" ilişkisini farklı açılardan ele alacak yeni çalışmalara esin kaynağı olunabileceği ifade edilebilir.

Araştırma sonuçlarının, sınırlılıklardan sonuçları etkilenmiş olması muhtemeldir. Verilerin, yalnızca Elazığ il merkezinde bulunan sağlık çalışanlarından toplanmış olması, genelleme imkânını daraltmıştır. Daha fazla ilden veri toplanması sonuçları daha da kuvvetlendirebilecek iken, illerde oluşan sonuçları kıyaslama olanağı taniyacaktır.

Araştırma için sadece kamu hastanelerinden izin alınabilmiş olup, yaklaşık 400 çalışanı bulunan 4 adet özel hastaneden izin alınamamıştır. Bu durum özel hastane çalışanlarının araştırma kapsamına alınmasına engel olmuştur. Özel hastane yönetimlerinin ticari kazanç kaygısı bulunmakta iken, kamu hastanelerinde ticari bir kaygı bulunmamaktadır. Ticari kaygı, yönetimlerin strateji ve uygulamalarına etki ederek, çalışanlar üzerinde farklı uygulamalara neden olabilir. Ayrıca, özel sektörde çalışanlardan duygularını kurum amaçları doğrultusunda değiştirmeleri yönündeki beklentinin, kamu sektörüne kıyasla, çok daha güçlü olduğu bilinmektedir. Özel hastanelerin araştırma kapsamına alınması, bu durumun çalışanların duygusal emek, duygusal zekâ ve mesleki stres düzeyleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi açısından önem arz etmekte ve farklı sonuçlar doğurma potansiyelini taşımaktadır. Ayrıca, özel hastanelerin de araştırma kapsamına alınabilmesi halinde konu ile ilgili olarak özel hastane ve kamu hastaneleri arasında kıyaslama yapabilmek mümkün olacaktır.

Zaman ve bütçenin kısıtlı olması nedeniyle araştırma sağlık sektörü ile sınırlı kalmıştır. Hizmet sektöründen ve üretim sektöründen farklı faaliyet alanlarını temsil eden örneklemeler ile çalışılması halinde özgünlük açısından çok daha güçlü eserler üretilmesine katkı sağlayabilecektir. Bununla birlikte hastalar ve hasta yakınları da çalışmaya dâhil edilememiştir. Sağlık çalışanlarıyla birlikte hizmet alanlarında katılmasıyla birlikte, çalışanların hizmet sunarken sergiledikleri duygusal zekâ becerileri ile duygusal emek davranışlarının ve mesleki stres düzeylerinin hizmet alanları üzerindeki etkilerini de ölçmek mümkün olabilecektir.

Sağlık çalışanlarının yoğun çalışma temposu ve zaman kısıtlılığı nedeniyle veri toplama işlemi yalnızca anket yöntemiyle yapılabilmektedir. Bu durum, yüz yüze görüşme, gözlem gibi farklı veri toplama yöntemlerinin kullanılmasına engel olmuştur. Anket gibi nicel bir tekniğin nitel tekniklerle desteklendiği karma bir desenle yapılacak araştırmaların üreteceği bulguların, geçerlilik ve güvenilirlik açısından diğer bir ifadeyle özgünlük açısından çok daha sağlam temellere dayanacağı düşünülmektedir.

Veri toplama işlemine iki aylık süre ayrılabilmiştir. Bu sınırlılık, daha geniş bir örneklemden veri toplamasına engel olmuştur. Daha uzun bir süre ayrılabilmesi halinde hem daha geniş hacimli örneklem ulaşma hem de örneklem hatası daha düşük ve isabet oranı daha yüksek bulgulara erişebilmek mümkün olacaktır.

Araştırma sonuçlarından ve sınırlılıkların sonuçlar üzerindeki olası etkilerinden genel itibariyle bahsedildikten sonra öneriler olarak şunlar ifade edilebilir:

Çalışanlar ve yöneticiler için sunulmakta olan öneriler:

- Emek yoğun sektörde çalıştıkları için yoğun strese kalan sağlık çalışanlarının, mesleklerinin gerektirdiği duygu rollerine kendilerini motive etmeleri gerekmektedir.
- Sağlık çalışanlarına güçlü düzeyde olan duygusal zekâ becerilerini korumaları ve geliştirebilmeleri için duygu kontrolü ve yönetimi konularında eğitim verilmelidir.
- Sağlık çalışanlarına, zayıf olan yüzeysel davranış eğilimlerini biraz daha düşürebilmek; vasat olan derinlemesine davranış eğilimlerini zayıflatmak ve güçlü olan doğal davranış eğilimlerini güçlendirmek için duygusal emek sunumu eğitimi verilmelidir. Söz konusu eğitim, çalışanların örgütsel özdeşleşme ve bağlılık düzeylerini artıracak uygulamalarla desteklenmelidir.
- Mesleki stres düzeyinin safha atlayarak depresyon ya da tükenmişlik gibi olumsuz yönde hareket etmesini engelleyebilmek için destekleyici eğitimler ve motive edici sosyal organizasyonlar düzenlenmelidir.
- Sağlık çalışanlarının stres kaynaklarına maruz kaldıklarında danışabilecekleri profesyonel uzmanların olduğu birimler kurulmalıdır.
- Aşırı iş yükünün olumsuz etkileri ile karşı karşıya kalmamak için gerekli olan personel istihdamı sağlanarak, işlerin eşit dağıtılması sağlanmalıdır.

Daha sonra yapılabilecek çalışmalarla ilgili öneriler ise şöyle sıralanabilir:

- Araştırma, sadece Elazığ ili merkezinde uygulanmıştır. Daha sonraki çalışmalar farklı il, bölge veya geniş örneklem grubu seçilerek oluşturulabilir. Elde edilen sonuçlar, karşılaştırma yapılarak değerlendirilebilir.
- Araştırma, gerekli yasal izinlerin alınması aşamasında özel hastanelerin araştırmaya müsaade etmemesi sebebiyle yalnızca kamu sektörü hastanelerinden sağlanmıştır. Özel sektör hastanelerinden de gerekli izinlerin alınabilmesi halinde çok daha kapsamlı bir çalışma yapılabilir. Özel hastane çalışanlarından elde edilen veriler ile kamu hastaneleri çalışanlarından elde edilen veriler karşılaştırılabilir.
- Aynı veya farklı illerde farklı sektör çalışanlarından veri toplanarak yapılacak olan çalışmalar ile sektörler arasında karşılaştırmalar yapılabilir.
- Araştırma ve veri toplama için daha fazla zaman ayrılarak hastalar ve hasta yakınları da araştırma ana kütesine dahil edilerek daha farklı ve çeşitli sonuçlar elde edilebilir.
- Veri toplama yöntemleri çeşitlendirilerek daha farklı ve kapsamlı sonuçlar elde edilebilir.
- Demografik değişkenlerin de analizlere dâhil edilmesiyle daha zengin yorumlar ve çıkarımlar yapılabilir. Aracılık modeli, bazı demografik değişkenler açısından (örneğin, sadece hekimlerden alınan cevaplarla) ayrı sınanabilir.
- Duyguların düzenlenmesiyle, duygusal zekâ becerileri, duygusal emek sergileme davranışı ve mesleki stres arasındaki etkileşimler araştırılabilir.
- Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık ile araştırma değişkenleri arasındaki etkileşimler araştırılabilir.
- Duygusal emek gösterim şekli (olumlu davranma ya da olumsuz duyguları gizleme) ile duygusal zekâ becerileri, duygusal emek sergileme davranışı ve mesleki stres arasındaki etkileşimler araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- AKYÜZ, M. (2018). Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini Etkiler mi? İşletme Araştırmaları Dergisi. 10(4), 170-186.
- ASLAN, Ş. (2013). Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik. Konya: Eğitim Yayınevi.
- ASLAN, Ş. ve ERKUŞ, A. (2008). Measurement of Emotional Intelligence: Validity and Reliability Studies of Two Scales. World Applied Sciences Journal. 4(3), 430-438.
- ASLAN, Ş. ve ÖZATA, M. (2008). Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 30, 77-97.
- ASLAN, Ş., UYAR, S. ve GÜZEL, Ş. (2017). İş Hayatında Duygusal Zekâ. (Ed. B. AKDEMİR), İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar. Ss. 39-65. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- AYDIN, H. (2017). Duygusal Zekâ (EQ) ve Stres Yönetimi İlişkisi. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- BALTAŞ, Z. ve BALTAŞ, A. (2012). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BALTAŞ, Z., ATAĞUMAN, Y. ve DUMAN Y. (1998). Standardization of The Perceived Stress Scale: Perceived Stress in Turkey Middle Managers. Stress and Anxiety Research Society 19 the International Conference. İstanbul: Boğaziçi University 10-12 July 1998.
- BARON, R. and KENNY, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology. 51(6), 1173-1182.
- BASIM, N. ve BEĞENİRBAŞ, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 19(1), 77-90.
- BAŞ, T. (2008). Anket. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- BEĞENİRBAŞ, M. ve MEYDAN, CH. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 14(3), 159-181.
- COHEN, S. and WILLIAMSON, G. (1988). Perceived Stress in A Probability Sample of The U.S. In: SPACAPAM, S. and OSKAMP, S. (Eds.). The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology. Newbury Park, CA: Sage.
- CÜCELOĞLU, D. (1992). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- ÇALDAĞ, MA. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- DE CASTRO, ABB. (2003). The Effect of Emotional Labor on Depression and Job Dissatisfaction Among Young Workers. Johns Hopkins University: Unpublished Doctoral Thesis.
- DELEN, MG. (2017). Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek & Tinsel Emek. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- DEMİREL, HG. (2017). (a) Duygusal Emek. (Ed. B. AKDEMİR), İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar. 299-327. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- DIEFENDORFF, JM.; CROYLE, MH. & GROSSERAND, RH. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. Journal of Vocational Behavior. 66, 339-357.
- ERDOĞAN, T.; ÜNSAR, S. & SÜT, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 14(2), 447-461.
- GUY, ME., NEWMAN, MA. and MASTRACCI SH., (2008). Emotional Labor: Putting The Service in Public Service. M.E. Sharpe Inc., New York.
- GÜLER, HN. ve MARŞAP, A. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. İşletme Araştırmaları Dergisi. 10(3), 488-507.
- GÜLLÜCE, AÇ. ve İŞCAN, ÖF. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi. 5(2), 7-29.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- JEON, A. (2016). The Effect of Pre-flight Attendants' Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Emotional Exhaustion on Commitment to Customer Service. Service Business. 10(2), 345-367.
- KARIM, J. (2009). Emotional Intelligence and Psychological Distress: Testing The Mediatory Role of Affectivity. Europe's Journal of Psychology. 5(4), 20-39.
- KARIM, J. & SHAH, SH. (2014). Ability Emotional Intelligence Predicts Quality of Life beyond Personality, Affectivity, and Cognitive Intelligence. Applied Research Quality Life. 9(3), 733-747.
- KARIM, J. & WEISZ, R. (2010)(a). Emotional Labour, Emotional Intelligence, and Psychological Distress. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology. 36(2), 187-196.
- KARIM, J. & WEISZ, R. (2010)(b). Cross-Cultural Research on the Reliability and Validity of the Mayer Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Cross-Cultural Research. 44(4), 374-404.
- KARIM, J. a& WEISZ, R. (2011). Emotional Intelligence as a Moderator of Affectivity/Emotional Labor and Emotional Labor/Psychological Distress Relationship. Psychological Studies. 56(4), 348-359.
- KAYA, U. & ÖZHAN, K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi. 3(2), 109-130.
- KAYA, U. & SERÇEOĞLU, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Çalışma ve Toplum Dergisi. 1(36), 311-346.
- MUMCU, Y. & ESER, G. (2017). Duygusal Emek Öncel ve Sonuçları: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme. Antalya: 5. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı.

- ORAL, L. & KÖSE, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 16(2), 463-492.
- ÖZDAMAR, K. (2013). Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- ÖZGÜN, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- ÖZKAN, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. Selçuk İletişim Dergisi. 7(4), 64-80.
- ÖZKAPLAN, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş. Çalışma ve Toplum Dergisi. 2(21), 15-24.
- Performans Değerlendirme Nedir? (10.12.2017). Erişim Adresi: <http://www.kariyer.net/ik-blog/performans-degerlendirme-nedir/>
- PSILOPANAGIOTI, A.; ANAGNOSTOPOULOS, F., MOURTOU, E. & DIMITRIS, N. (2012). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction Among Physicians in Greece. Health Services Research. 463, 1-12.
- PUGLIESI, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. Motivation and Emotion. 23(2), 125-154.
- SARIKAYA, MB. ve ATILLA, G. (2018). Hekimlerde Duygusal Zekânın Karar Verme Stilleri Üzerine Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 23(4), 1351-1369.
- ŞAT, A., AMİL, O. ve ÖZDEVECİOĞLU, M. (2015). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 1(39), 1-20.
- ŞENTURAN, Ş. (2014). Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- TEKİN, H. (2017). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. Ankara: Yargı Yayınevi.
- TENGİLİMOĞLU, D.; AKBOLAT, M. & IŞIK, O. (2015). Sağlık İşletmeleri Yönetimi. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- TINAZ, P. (2005). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- TOKMAK, İ. (2014). Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. İşletme Araştırmaları Dergisi. 6(3), 134-156.
- TÖREMEN, F. & ÇANKAYA, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. Kuramsal Eğitimbilim Dergisi. 1(1), 33-47.
- TUNÇ, P., GİTMEZ, A. & BOOTHBY, MRK. (2014). Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi. 15, 45-54.
- TÜRKER, A. (2016). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emeğin Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 18(1), 76-96.
- UĞURLUOĞLU, Ö. & BAYIN, G. (2017). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Stres. İçinde: ÇİMEN, M. ve DENİZ, S. (Ed.) Sağlık Kurumları Yönetiminde Örgütsel Davranış Konuları. 187-212 Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- ÜLKER, N. (2016). Hastanede Çalışanların Stres ve Yönetimi. Balkan ve Yakındoğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2(2), 28-37.
- ÜSTÜN, F. (2017). Örgütsel Adalet Algısının Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi. 13(4), 801-818.
- WONG, CS. & LAW, KS. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. The Leadership Quarterly. 13, 243-274.

- YELKİKALAN, N. (2006). 21.Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zekâ. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi. 1(2), 39-51.
- YEŞİLYAPRAK, B. (2001). Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi. 7(1), 139-146.