

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ALGILANAN STRESTE DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK  
DEĞERLENDİRMELERİNİN ROLÜ: AVUKATLAR ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Aybüke BASIM**

**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

**HAZİRAN 2016**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ALGILANAN STRESTE DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK  
DEĞERLENDİRMELERİNİN ROLÜ: AVUKATLAR ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Aybüke BASIM**

**1403814001**

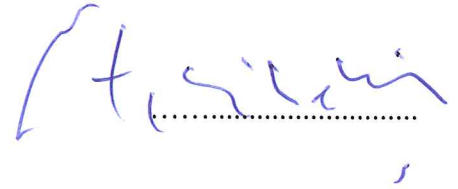
**İşletme Anabilim Dalı**

**İşletme Programı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fatih ÇETİN**

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1403814001 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, Aybüke BASIM, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı ALGILANAN STRESTE DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİNİN ROLÜ: AVUKATLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

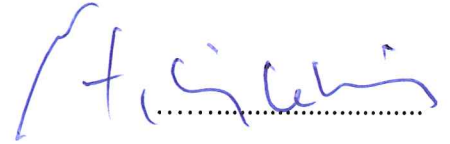
**Tez Danışmanı : Doç. Dr. Fatih ÇETİN**  
**Niğde Üniversitesi**



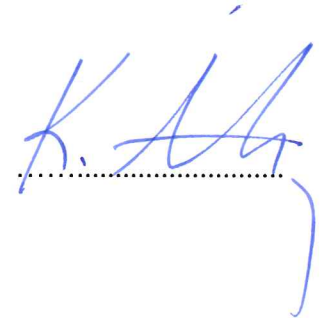
**Jüri Üyesi : Prof. Dr. H. Cenk SÖZEN**  
**Başkent Üniversitesi**



**: Doç. Dr. Fatih ÇETİN**  
**Niğde Üniversitesi**



**: Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN**  
**Türk Hava Kurumu Üniversitesi**



**Tez Savunma Tarihi: 13 Haziran 2016**

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “ALGILANAN STRESTE DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİNİN ROLÜ: AVUKATLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



02.06.2016

Aybüke BASIM

## ÖNSÖZ

Bu çalışma, iş yaşamında bireyler tarafından algılanan stresin, bu değişkenin öncüllerinden olan duygusal emek ve kendilik değerlendirmeleriyle olan ilişkisini, ortaya koymaya yöneliktir. Anılan ilişkiler kuramsal bağlama uygun olarak, avukatlardan oluşan bir katılımcı grubundan elde edilen veriler çerçevesinde tartışılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçların alana katkı sağlayacağı ve sonraki çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın her aşamasında verdiği sınırsız destek için danışmanım, çok değerli hocam Doç. Dr. Fatih Çetin'e her zaman minnet duyacağımı belirtir, sevgi ve saygılarımı sunarım.

Araştırmaya gönüllü olarak katılarak, anketi doldurma nezaketini gösteren, değişik illerin barolarına kayıtlı avukatlara ve tezimin olgunlaşmasında bana destek olan değerli jüri üyelerine teşekkürü borç bilirim.

Haziran 2016

Aybüke BASIM

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLO LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	ix
ABSTRACT.....	xi
GİRİŞ .....	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>3</b>
<b>1. STRES .....</b>	<b>3</b>
1.1 Stres Kavramı.....	3
1.2 Stres Teorileri.....	5
1.2.1 Fizyolojik Stres Yaklaşımı .....	5
1.2.2 Psikolojik Stres Teorisi .....	7
1.3 Stres Kaynakları.....	9
1.4 Zihinsel Değerlendirme .....	10
1.5 Stres Tepkileri.....	12
1.5.1. Fizyolojik Tepkiler.....	12
1.5.2. Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal Tepkiler .....	15
1.6 Stresle Başa Çıkma .....	16
1.7 İş Stresi ve Çalışma Yaşamındaki Önemi.....	18
1.8 Stres ve Öz Kendilik Değerlendirmesi İlişkisi.....	19
1.9 Stres ve Duygusal Emek İlişkisi .....	21
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>23</b>
<b>2. DUYGUSAL EMEK.....</b>	<b>23</b>
2.1 Duygusal Emek Kavramı .....	23
2.2 Duygusal Emek Yaklaşımları .....	24
2.2.1 Hochschild'ın (1983) Yaklaşımı .....	24
2.2.2 Ashforth ve Humprey'in (1993) Yaklaşımı .....	26
2.2.3 Morris ve Feldman'ın (1996) Yaklaşımı.....	28
2.2.4 Grandey'in (2000) Duygu Düzenleme Yaklaşımı .....	31
2.3 Duygusal Emegin İş Performansı Sonuçları .....	35
2.4 Duygusal Emegin Kişisel Sonuçları .....	36
2.5 Duygusal Emek Konusunda Yapılan Görgül Araştırmalar .....	38
<b>ÜÇÜNCÜBÖLÜM .....</b>	<b>44</b>
<b>3. ÖZ KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİ .....</b>	<b>44</b>
3.1 Kendilik Kavramı.....	44
3.2 Öz Kendilik Değerlendirmeleri kavramı .....	45
3.2.1 Öz Saygı .....	47
3.2.2 Öz Yeterlilik.....	48
3.2.3 Kontrol Odağı.....	49
3.2.4 Nevrotiklik .....	49

3.3 Öz Kendilik Değerlendirmeleri Konusunda Yapılan Görgül Araştırmalar .....	50
<b>DÖRDÜNCÜBÖLÜM</b> .....	51
<b>4. STRES, DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİNE YÖNELİK UYGULAMALI BİR ARAŞTIRMA</b> .....	51
4.1 Amaç .....	51
4.2 Model .....	51
4.3 Önem .....	52
4.4 Hipotezler .....	52
4.5 Sınırlılıklar .....	53
4.6 Yöntem .....	53
4.7.1 Evren ve Örneklem .....	53
4.7.2 Veri Toplama Araçları .....	54
4.7.3 İstatistiksel Analiz .....	55
4.7 Araştırma Bulguları .....	56
4.7.1 Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	56
4.7.2 Açıklayıcı İstatistikler .....	62
4.7.3 Değişkenler Arasındaki İlişkiler .....	64
4.7.4 Algılanan Strese Yönelik Bulgular .....	67
4.7.5 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular .....	69
4.7.6 Duygusal Emeye İlişkin Bulgular .....	70
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM</b> .....	73
<b>5. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ</b> .....	73
5.1 Algılanan Stresle İlgili Değerlendirmeler .....	73
5.2 Stresle Başa Çıkma ile İlgili Değerlendirmeler .....	76
5.3 Duygusal Emekle İlgili Değerlendirmeler .....	78
5.4 Araştırmanın Uygulamaya Katkıları .....	79
5.5 Araştırmanın Yazına Katkıları .....	80
5.6 Araştırmanın Sınırlılıkları .....	80
5.7 Gelecekte Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler .....	81
5.8 Sonuç .....	81
<b>KAYNAKLAR</b> .....	83
<b>EKLER</b> .....	92
Ek-A: Anket Formu .....	93
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	96

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 4.1</b>	: Öz kendilik değeriendirme ölçęi uyum değeri.	57
<b>Tablo 4.2</b>	: Öz kendilik değeriendirme ölçęi uyum değeri.	58
<b>Tablo 4.3</b>	: Duygusal emek ölçęi uyum değeri.	59
<b>Tablo 4.4</b>	: Algılanan stres ölçęi uyum değeri.	60
<b>Tablo 4.5</b>	: Algılanan stres ölçęi uyum değeri.	62
<b>Tablo 4.6</b>	: Açıklayıcı istatistikler.	62
<b>Tablo 4.7</b>	: Değişkenler arasındaki ilişkiler.	66
<b>Tablo 4.8</b>	: Algılanan strese yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.	67
<b>Tablo 4.9</b>	: Stresle baş etmeye yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.	69
<b>Tablo 4.10</b>	: Demografik değişkenlere ilişkin farklılıklar.	70
<b>Tablo 4.11</b>	: Duygusal emeğin açıklanmasına yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.	72



## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1	: Genel uyum sendromunun safhaları.....	7
Şekil 2.1	: Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli.....	31
Şekil 2.2	: Grandey'in duygusal düzenleme modeli.....	34
Şekil 3.1	: Araştırmanın modeli.....	51
Şekil 4.2	: Öz kendilik değerlendirmesi ölçeği faktör yapısı.....	57
Şekil 4.3	: Duygusal emek ölçeği faktör yapısı.....	59
Şekil 4.4	: Algılanan stres ölçeği faktör yapısı.....	61
Şekil 4.5	: Cinsiyet dağılımı.....	63
Şekil 4.6	: Eğitim durumu.....	63
Şekil 4.7	: Medeni durum.....	64

## ÖZET

### **ALGILANAN STRESTE DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİNİN ROLÜ: AVUKATLAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

BASIM, Aybüke

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fatih ÇETİN

Haziran 2016, 96 Sayfa

Bu çalışmanın temel amacı, algılanan stresin açıklanmasında öz kendilik değerlendirmelerinin ve gösterilen duygusal emeğin rollerini, kuramsal bağlama uygun bir grup olan avukatlardan elde edilecek verilerle görgül olarak test etmektir.

Araştırma çeşitli illerin barolarına bağlı olarak çalışan ve arabuluculuk eğitimi almak üzere bir araya gelmiş olan toplam 480 serbest avukat üzerinden yürütülmüştür. Veriler İnternet üzerinden hazırlanan bir anket formu ile toplanmıştır. Çalışmada kendilik değerlendirmeleri Öz Kendilik Değerlendirmeleri Ölçeği, duygusal emeğin ölçülmesi için Duygusal Emek Ölçeği, katılımcıların algıladıkları stres düzeyini ölçmek için Algılanan Stres Ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmada algılanan stres bağımlı değişken, kendilik değerlendirmeleri ve duygusal emek ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Araştırmadaki bağımsız değişkenlerin rolünü ortaya çıkarabilmek için demografik değişkenler ile diğer bağımsız değişkenlerin etkileri kontrol edilerek hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca araştırılan ilişkilerde anlamlı etkileri olan demografik değişkenler öncelikle gruplandırılmış sonrasında ise gruplar arasındaki farklılıklar t-testi yapılarak analiz edilmiştir.

Ulaşılan bulgular, mesleki tecrübe ve olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça oldukça algılanan stresin azaldığını, derin rolün artmasıyla birlikte ise

algılanan stresin arttığını göstermiştir. Ayrıca mesleki tecrübe ve olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça algılanan stresle baş etmenin de arttığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Öz kendilik değerlendirmesi, duygusal emek, algılanan stres, stresle başa çıkma.



## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF EMOTIONAL LABOR AND SELF EVALUATIONS ON PERCEIVED STRESS: A RESEARCH ON LAWYERS**

BASIM, AybÜke

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Fatih ÇETİN

June 2016, 96 page

The main purpose of this study is to empirically test the roles of represented emotional labor and self-evaluation to explain perceived stress with the data gathered from lawyers who is an appropriate group for the theoretical context.

This study was conducted over 480 lawyers who work in affiliation with bar councils of various countries and came together to participate in training seminars for mediators. Data gathered via an Internet based survey tool. Core Self Evaluation was used to measure self-evaluation, Emotional Labour Scale was used to measure emotional labour and Perceived Stress Scale was used to measure perceived stress of the participants.

Perceived stress was the dependent variable in this study; self-evaluation and emotional labour were taken as independent variables. Hierarchical regression analyses were made while controlling the possible effects of other variables to reveal roles of independent variables. In addition to that, the demographic variables were primarily grouped and then the differences among groups were analyzed with *t*-test.

Findings highlight that increased occupational tenure and positive core self-evaluation have negative effects on perceived stress; deep acting is positively associated with perceived stress. Besides, it was determined that increase in

occupational tenure and positive core self-evaluation increase tendency to cope with perceived stress.

**Key Words:** Core self-evaluations, emotional labor, perceived stress, coping with stress.



## GİRİŞ

Stres, çalışanların sağlıkları üzerinde ve dolayısıyla ağırlıklı olarak işe devamlılık ve iş performansında olumsuz etkileri görölen iş yaşamının önemli gündem konularından birini oluşturmaktadır. Stres alanında uzun yıllardır yapılan araştırmalar stresin nedenleri, gelişim süreci ve sonuçları hakkında önemli bir bilgi birikimi oluşmasını sağlamıştır. Bununla birlikte, stresin durağan olmaktan ziyade hareketli ve değişken bir süreç olması, strese neden olan stres kaynağından bağımsız olarak stres tepkilerinin ve bedendeki stres belirtilerinin ortaya çıkmasında etkili olan bağlamsal, sosyal ve kişisel faktörlerin çeşitliliği, her yeni araştırmayla birlikte kavramın anlaşılmasına yeni ufuklar açmaktadır.

Bireylerin algıladıkları stres üzerinde içinde buldukları bağlamın etkisinin anlaşılması önemli bir konudur. İş yaşamında, işin icra edildiği fiziksel ve duygusal bağlam, bu koşullar altında çalışan bireylerin kişisel özellikleri algıladıkları stres faktörlerini, bunların kendileri için tehdit ya da meydan okuma olarak değerlendirmelerini nasıl etkilediğinin anlaşılması aynı zamanda stresle etkili biçimde başa çıkma için uygun yöntemleri seçmeye yardım edebilecektir.

Bu çalışmada, özellikle yeterli araştırma yapılmadığı görölen ve mesleki koşullarının algıladıkları stresi nasıl etkilediğinin anlaşılmasına ihtiyaç duyulduğu düşünölen avukatlar üzerinde görgöl bir araştırma yapılarak bu eksiklik giderilmeye çalışılmıştır. Avukatların kendilik değerlendirmelerinin ve işlerini yüz yüze icra ederken göstermeleri gereken duygusal emeklerinin algıladıkları stres üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu maksatla altı bölümden oluşacak biçimde yapılandırılan çalışmanın birinci bölümünde stres kavramı, stres teorileri, stres kaynakları, zihinsel değerlendirme, stres tepkileri, stresle başa çıkma, iş stresi ve çalışma yaşamındaki önemi, stresin öz kendilik değerlendirmeleri ve duygusal emekle ilişkileri ana başlıkları altında açıklanmıştır.

İkinci bölümde duygusal emek kavramı, duygusal emek yaklaşımları, duygusal emeğin iş performansı ve kişisel sonuçları ile konu hakkında yapılan görgül araştırmalar başlıkları altında açıklanmış; üçüncü bölümde ise öz kendilik kavramı ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde yapılan uygulamalı araştırmanın amacı, modeli, önemi, hipotezleri ve yöntemi açıklamıştır. Beşinci bölümde araştırmanın bulguları paylaşılmıştır. Altıncı ve son bölümde de ulaşılan bulgular mevcut kuram ve önceki görgül araştırmalar bağlamında tartışılmış, ulaşılan sonuç ve öneriler belirtilmiştir. Çalışmanın, stres, öz kendilik değerlendirmeleri, duygusal emek yazınına ve bununla birlikte avukatlar başta olmak üzere iş yaşamındaki uygulamacılara faydalı katkılar sağlamasını umut ediyoruz.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### STRES

#### 1.1 Stres Kavramı

Stres, bireyin kaynaklarını zorladığı veya aştığını ve iyilik durumunu tehdit ettiğini değerlendirdiği, birey ve çevresi arasındaki bir ilişkidir (Folkman, Lazarus, Gruen ve DeLongis, 1986: 572). Stres kavramının ilk olarak bir fizikçi ve biyolog olan Robert Hooke tarafından kullanıldığı kabul edilmektedir. Hooke, köprüler gibi fiziksel yapıların üzerine gelen yükleri taşımaları için nasıl tasarlanmaları gerektiği üzerinde çalışırken, “yük” kavramını yapı üzerindeki ağırlık, yükün bindiği alanı “stres” yapıdaki yük ve stresin etkisi ile meydana gelen bozulmayı ise “gerilim” olarak tanımlamıştır. Fizik alanından farklı disiplinlere geçerken kullanımı farklılaşsa da günümüzde stresin, biyolojik, sosyolojik veya psikolojik sistem üzerindeki dış yük veya talep olduğu kabul edilmektedir (Lazarus, 1993: 2). İlk olarak Claude Bernard tarafından tanımlanan ve daha sonra Walter Cannon tarafından işleyişi detaylandırılan homeostasis prensibine göre de stres, bedenin denge durumundan sapması olarak görülmektedir (Lazarus, 1993: 4). Stresin açıklanmasına yönelik tanımlamalarda, stresin kişisel bir deneyim olduğu, bir baskı veya talepten kaynaklandığı, bireyin başa çıkma yeteneği veya bu yeteneğe yönelik algısına göre etkili olduğu hususlarının temel bileşenler olduğu görülmektedir (Blaug, Kenyon ve Lekhi, 2007: 15).

Stres alanında yapılan çalışmalarda stres kavramı kimi zaman strese neden olan uyarıcı, uyarıcıya karşı tepkiler veya her ikisi olarak kullanılabilirdiği görülmektedir (Jones ve Bright, 2001: 6). Lazarus, stres sürecini tanımlarken hangi kelimeler kullanılırsa kullanılsın, dört kavramın mutlaka göz önünde bulundurulması gerektiğini ileri sürmektedir. Bunlardan birincisi yük veya uyarıcı olarak tanımlanan



iç veya dış nedensel bir etken, ikincisi etkenin tehlikeli veya zararlı olup olmadığına yönelik değerlendirme, üçüncüsü zihinsel (veya fiziksel) olarak stresli taleplerle başa çıkma süreçleri, dördüncüsü ise sıklıkla stres tepkisi olarak tanımlanan, zihin ve bedendeki karmaşık etkiler örüntüsüdür (Lazarus, 1993:4).

Sapolsky (1998)'e göre; insanlardan stresli buldukları şeylerin listesini yapmaları istendiğinde, trafikte yaşadıkları sıkıntılar, zaman kısıtlılığı, aile ilişkileri, parasal problemler gibi belirli örnekleri sıralayacaklardır. Bununla beraber, insanların aksine hayvanlar âleminde bir zebra için ciddi yaralanmalar, yırtıcı hayvanlar ve açlık gibi farklı etkenler öne çıkacaktır. Hayvanların yaşamlarını alt üst eden en önemli şeyler akut fiziksel krizlerdir. Bir aslanla karşılaşan zebranın yaşamak için peşine düşen aslandan kurtulması gerekir. Bu son derece stresli bir olaydır ve yaşamın sürdürülmesi için acil fizyolojik adaptasyon gerektirmektedir. Bedenin tepkileri bu tür acil durumları idare etmek için zekice uyarlanmıştır.

Canlılar yaşamları boyunca anlık fiziksel zorluklardan başka kronik fiziksel zorluklarla da karşılaşabilirler. Yiyecek bulmak için aylarca uzun yolculuklar yapmak zorunda kalabilir, kıtlık, açlık, parazitler gibi sıkıntılarla karşılaşabilirler. Bedenin stres tepkileri bu tür problemleri de makul bir düzeyde idare edebilecek kapasitededir (Sapolsky, 1998).

Yukarıdakilerden başka üçüncü kategoride değerlendirtebilecek stres türü ise psikolojik ve sosyal kaynaklıdır. Günümüz yaşam koşullarında insanlar karşılaştıkları aile bireyleri ile aralarındaki problemleri ya da bir park yeri sorununu nadiren fiziksel güç kullanarak çözerler. Karnını doyurmak için avının peşinde koşmak ve yakalamak zorunda da değillerdir. İnsanlar diğer canlılara göre oldukça iyi şartlarda ve oldukça uzun bir yaşam sürerler ancak bu tür stresli olayları zihinlerinde üretmek için de oldukça zekidirler. Canlıların evrimi açısından bakıldığında, uzun süreli psikolojik stres yeni bir buluştur ve bazı sosyal primatlarla beraber çoğunlukla insanlara özgü bir durumdur. İnsanlar sadece düşüncelerine dayanarak oldukça güçlü duygular yaşayabilirler. Örneğin büyük satranç ustaları, müsabakalarında sadece karşılıklı oturarak, sporcuların yarışmalarda ulaştıkları düzeyde metabolizma gereksinimini harekete geçirebilirler. Ancak, bir insan aylar boyunca bazı duygusal problemlerle ilgili kaygı, öfke ve gerilimi içinde barındırırsa, bunun bir hastalığa yol açması da oldukça muhtemeldir (Sapolsky, 1998).

Kendi hayatını kurtarmak için koşan bir zebra veya benzer biçimde avını yakalamak için koşan aslan için vücudun fizyolojik tepki mekanizmaları bu tür kısa süreli fiziksel acil durumlar için mükemmel biçimde uyarlanmıştır. Dünyadaki canlıların çoğu için stres, kısa süreli krizlerle ilgilidir. İnsanlar oturup stresli şeyler hakkında kaygılanmaya başladıklarında aynı fizyolojik tepkileri tetiklerler, ancak bunlar uzun süre devam ettiğinde potansiyel bir hastalık sebebi olabilirler. Bu konudaki araştırma bulguları belirli fiziksel tehlikelere tepki olarak gelişmiş fizyolojik bir sistemin sıklıkla aşırı biçimde harekete geçirilmesinin stresle ilişkili hastalıkları ortaya çıkardığını göstermektedir (Sapolsky, 1998). Aşağıda, stres teorileri kısmında stresin kavramsal olarak yazında nasıl açıklandığı ortaya konulmuştur.

## **1.2 Stres Teorileri**

Stresin açıklanmasına yönelik birçok kuram ve yaklaşımdan faydalandığı, bununla beraber stres konusuyla ilgili tüm unsurları tek başına içerisinde barındıran bir kuram bulunmadığı söylenebilir (Akman, 2004: 45). Bununla birlikte, yazındaki birey ve çevresindeki stres kaynakları arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik çalışmaların temel olarak iki ana yaklaşım altında gruplandırıldığı görülmektedir. Bunlardan birincisi stresin fizyolojisine odaklı olan ve Selye (1936) tarafından genel uyum sendromu olarak adlandırılan “fizyolojik stres yaklaşımı” diğeri ise bilişsel psikoloji alanında gelişen “psikolojik stres yaklaşımı” (Lazarus, 1966) olarak tanımlanabilir (Krohne, 2001).

### **1.2.1 Fizyolojik Stres Yaklaşımı**

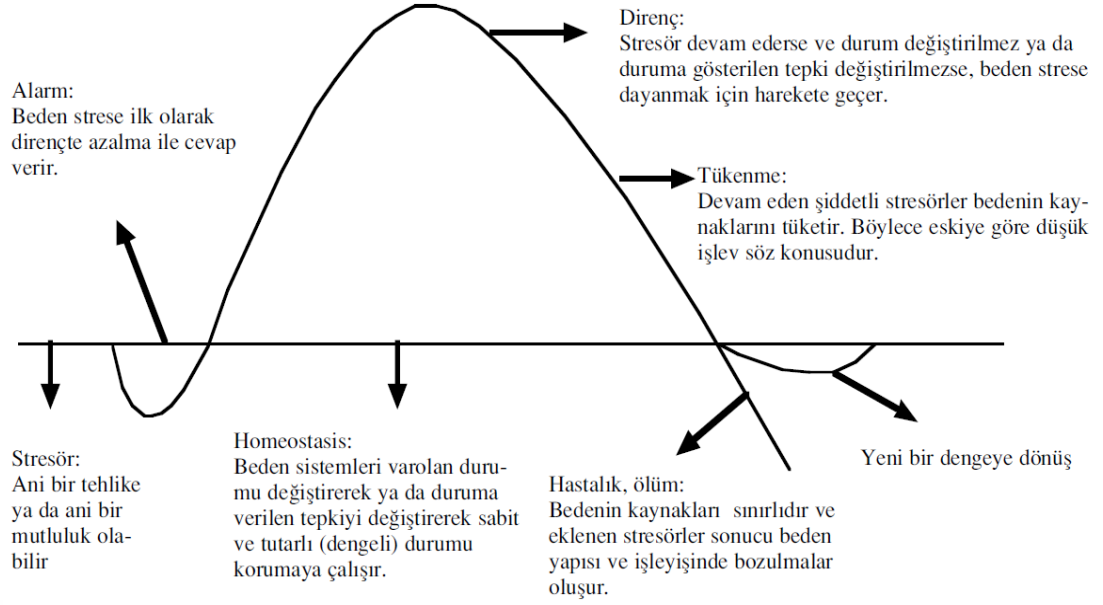
Fizyolojik stres yaklaşımının stresle ilgili açıkladığı temel konu strese karşı bedenin verdiği tepkilerdir (Akman, 2004: 44). Stres fizyolojisi alanında öncü bir araştırmacı olan Hans Selye, 1930’lu yıllarda deney farelerine enjekte ettiği bir maddenin etkilerini araştırdığı çalışmasının sonucunda farelerde olağandışı değişimler meydana geldiğini, mide ülseri oluştuğunu ve böbreküstü bezlerinin büyümüş ve bağışıklık sistemi dokularının çökmüş olduğunu tespit etmiştir. Bu durumun enjekte edilen maddenin etkileri olduğunu düşünürken sadece tuzlu su verilen kontrol grubundaki farelerde de aynı bulguları görmesi bunun nedenini, iki

grupta da neyin aynı olduğunu sorgulamaya yöneltmiştir. Aylar süren araştırması süresince, her gün iki gruptaki farelere enjeksiyon yapmak için onlara yaşattığı, kovalama, düşürme, yakalama gibi travmaların bu değişimlere sebep olabileceğini fark etmiştir. Bu düşünceyi test etmek için bazı fareleri kışın soğukunda binanın çatısına, bazılarını kazan dairesine koymuş, bazılarını zorlu egzersizlere veya cerrahi işlemlere tabi tutmuştur. Her durumun sonucunda mide ülseri, böbreküstü bezlerinde büyüme ve bağışıklık dokularında bozulma olduğunu bulmuştur (Sapolsky, 1998). Selye, farklı özelliklerde olan bu genel rahatsız edici etkiler karşısında kendisini yeni şartlara uyarlamaya yönelik çabalarının bir bütün olarak genel olması nedeniyle bu durumu “Genel Uyum Sendromu” olarak tanımlamıştır (Selye, 1936: 231). Genel uyum sendromu, dokulara zararlı her türlü etkenin (stres kaynağının) hemen hemen aynı bütünleşik fizyolojik savunma mekanizmalarını harekete geçirdiğini vurgulamaktadır (Lazarus, 1993: 4).

Genel uyum sendromu, üç safhadan meydana gelmektedir. İlk safha olan “alarm” safhası bir başlangıç şoku evresi ve bunun ardından karşı şok evresinden oluşmaktadır. Şok evresinde heyecanlanma, artan adrenalin salgısı ve mide-bağırsak ülseri görülmektedir. Karşı şok evresi, savunma süreçlerinin başladığının işaretidir ve adrenokortikal faaliyetlerin artışı ile anlaşılmaktadır (Krohne, 2001).

Zararlı uyarım devam ettiğinde canlı “direnc” safhasına geçmektedir. Bu safhada alarm tepkileri kaybolmakta ve canlı stres kaynaklarına adapte olmaya başlamaktadır. Stres kaynağına direnc artarken diğer türlerdeki stres kaynaklarına karşı ise direnc düşmektedir (Krohne, 2001).

Uyarımın uzun süre devam etmesi durumunda direnc safhası yerini “tükenme” safhasına bırakmaktadır. Canlının stres kaynağına adaptasyon yeteneği artık tükenmiştir. Bu aşamada alarm safhasındaki belirtiler tekrar görülmeye başlar ancak canlının direnc gösterebilmesi artık mümkün değildir. Dokularda “geri döndürülemez” hasarlar meydana gelmektedir ve uyarımın devam etmesi canlının ölümüyle sonuçlanacaktır (Krohne, 2001). Genel uyum sendromunun safhalarının grafik gösterimi Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1.1: Genel uyum sendromunun safhaları (Akman, 2004).

Selye'nin, sempatik sinir sisteminin adaptasyondaki rolünü araştıran, “savaş ya da kaç” tepkisini ve “homeostasis” terimlerini tanımlayan Cannon'dan oldukça etkilendiği belirtilmektedir (Neylan, 1998: 230). Genel uyum sendromu stres ve hastalık arasındaki ilişkinin fizyolojik olarak açıklanmasına önemli bir katkı sağlamaktadır. Ancak, stres kaynakları ve stres tepkileri arasında önemli aracı değişkenler olan zihinsel değerlendirme ve başa çıkmayı göz ardı etmesi, ayrıca stres tepkilerinin özgül olmaması (nonspecific) görüşünün aksine tepkilerin belirli olabileceği yönleri ile ciddi biçimde eleştirilmektedir (Krohne, 2001).

### 1.2.2 Psikolojik Stres Teorisi

Psikolojik stres teorisinde, fizyolojik stres yaklaşımından farklı olarak iki temel konseptin merkezi öneme sahip olduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi bireyin iyilik durumuna karşı meydana gelenlerin ne derece önemli olduğuna yönelik “değerlendirme”, ikincisi bireyin düşünce ve davranışlarıyla karşılaşılan zorlukları yönetme çabaları olan “başa çıkma”dır (Krohne, 2001).

Yapılan stres araştırmaları, stresli koşulların yaşanan stres belirtileri bakımından her zaman sabit, güvenilir sonuçlar vermediğini, belirli bir koşulda bazı bireylerin yaşadıkları stresin yüksek olduğu görülürken, bazılarının düşük olduğunu, yapılan göreve bağlı olarak bazılarının performansı ciddi biçimde düşerken bazılarının yükseldiğini, bazılarını ise etkilemediğini göstermiştir. Dolayısıyla stres

konusunda ne olduğunun anlaşılması için, stres kaynakları ve stres tepkisi arasındaki ilişkide bireysel farklılıklar ile motivasyonel ve zihinsel değişkenlerin aracılık rollerinin göz önünde bulundurulması gereklidir (Lazarus, 1993: 3).

Lazarus (1966) tarafından ilk kez kapsamlı bir teori olarak öne sürülmesinden son halini alana kadar yapılan bazı revizyonlarla gelişen psikolojik teori kapsamında stres, ilişkisel bir kavram olarak ele alınmaktadır. Stres, ne bir dışsal uyarıcı ne de belirli bir psikolojik, davranışsal ve öznel tepkiler örüntüsü olarak değil; birey ve çevresi arasındaki bir ilişki (transaction) olarak görülmektedir (Krohne, 2001). Bu çerçevede Psikolojik stres, *“bireyin kendi iyilik durumu için önemli olduğunu ve taleplerin mevcut başa çıkma kaynaklarını zorladığı veya aştığını değerlendirdiği, bireyin çevresi ile olan bir ilişki”* (Lazarus ve Folkman, 1986: 63) olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik stres teorisi, zihinsel değerlendirme ve başa çıkma süreçlerini birey-çevre arasındaki stresli ilişkide temel aracı değişkenler olarak görmektedir (Folkman vd., 1986: 572; Krohne, 2001).

Lazarus (1993) ayrıca stresi tek boyutlu bir harekete geçirme formu olarak ele almak yerine, stresin çok boyutlu bir yapı olduğunu ve üç çeşit stres olduğunu öne sürmektedir. Stresin, zarar görme, tehlike ve meydan okuma olmak üzere üç farklı çeşidi vardır. Zarar görme, gerçekleşmiş psikolojik zarar anlamındadır. Tehlike henüz gerçekleşmemiş ancak yakın bir zamanda gerçekleşebilecek bir zararı göstermektedir. Meydan okuma ise başa çıkma kaynakları harekete geçirilerek ve uygulanarak üstesinden gelineceğine güvenilen zorluklar sonucunda ortaya çıkmaktadır (Lazarus, 1993: 5). Bu stres türleri bireysel ve çevresel farklı şartların sonucu olmalarının yanında aynı zamanda farklı sonuçlara da yol açmaktadırlar. Örneğin tehdit, zihinsel işlevlerin ciddi biçimde durduğu ve fonksiyonlarının bozulduğu nahoş bir zihin durumu iken, meydan okuma harekete geçiricidir ve artan performans ile ilişkili görülmektedir (Lazarus, 1993: 5). Aktif fiziksel bir tepki gerektiren meydan okuma durumunda kalp atışı artarken kan akışında önemli değişim gerçekleşmemektedir. Bununla birlikte tehdit durumunda ise kalp atışı artarken kan basıncında da artış görülmektedir. Değişik zihinsel değerlendirme süreçlerine bağlı olarak farklı niteliklerde tepkiler görülebilmektedir (Kemeny, 2003: 61).

İnsanların yaşadıkları stresin açıklanmasında faydalanılan ve bu alanda temel bir yaklaşım olan psikolojik stres teorisi mevcut araştırmada da temel stres yaklaşımı

olarak alınmıştır. Bu doğrultuda stres kavramının açıklanmasına, Lazarus'un (1993) belirttiği biçimde, stres kaynakları (yük veya uyarıcı), zihinsel değerlendirme, stresle başa çıkma ve stres tepkileri başlıkları altında devam edilmiştir.

### 1.3 Stres Kaynakları

Bedenin ihtiyaç duyduğu oksijen seviyesi, asitlik düzeyi, sıcaklığı gibi ideal denge durumu homeostasis olarak tanımlanmaktadır. Beden işlevlerini yerine getirirken tüm fizyolojik bileşenler bu denge durumunda tutulmaya çalışılır. Stres faktörleri bu denge durumunu bozan veya zorlayan her türlü etkidir. Bir stres faktörünün fiziki olarak gerçekleşmesinden başka, gerçekleşeceğinin beklenmesi de stres faktörü olabilir. Diğer canlılara göre zihinsel kapasitesi yüksek olan insanlar gelecekte denge durumlarını bozabilecek potansiyel stres kaynaklarını düşünerek stres tepkilerini harekete geçirebilirler. Örneğin yeterli bir sabah kahvaltısı yapmış ve açlıkla ilgili bir homeostatik denge sıkıntısı yaşamayan bir çiftçinin, ürünlerine saldıran çekirge sürüsünü gördüğünde stres tepkisi yaşaması büyük olasılıktır. Zebra gelecek birkaç dakikada olabilecek tehlikeli durumlara karşı stres tepkisi geliştirebilirler ancak insanlar gibi, uzun bir zaman sonra ortaya çıkacak sıkıntılar için stres yaşamayacaklardır (Sapolsky, 1998).

Stres kaynakları veya stresli yaşama deneyimleri, bireyin fiziksel bütünlüğünü (fiziksel stres kaynakları) veya psikolojik iyilik durumunu (psikolojik stres kaynakları) da içeren temel amaçlarını tehdit eden koşullardır. Fizyolojik ihtiyaçlara, fiziksel bütünlüğe, sosyal bağlılıklara, kendilik algısına ve kaynaklara yönelik tehditlerin farklılığına göre araştırmacılar tarafından önerilen birçok stres kaynakları sınıflandırması bulunmaktadır. Stresli koşulların bazı özellikleri, stres tepkilerinin şiddetini etkileyebilmektedir. Bu özellikler arasında, stres kaynağının kontrol edilebilirliği, belirsizliği, bireyden talep edilenlerin seviyesi, yeni (değişik) olması ve sürekliliği gibi hususlar sayılmaktadır (Kemeny, 2003: 55).

Avustralya'da genel toplum içinde stresle ilgili değişkenlerin 2014 yılında incelendiği bir araştırma sonucunda,, katılımcıların stres kaynağı olarak en fazla belirttikleri faktörlerin (yaş gruplarına göre bazı değişiklikler görülse de) genel ortalamaya göre sırasıyla, kişisel finansal konular (%49), aileyle ilgili konular (%45) ve kişisel sağlıkla ilgili konular (%42) olduğu bildirilmektedir (Casey ve Liang, 2014: 17). ABD'de yapılan benzer bir çalışma sonucunda ise 2014 yılında en önde

gelen stres kaynaklarının sırasıyla, para (%64), iş (%60), aile sorumlulukları (%47) ve sağlık sorunları (%46) olduğu belirtilmektedir (APA, 2015: 2).

İngiltere’de çalışanların yaşadıkları strese neden olan faktörlerin başında işin gereksinimleri, kontrol, ilişkiler, değişim, roller, destek ve iş-yaşam dengesinin geldiği belirtilmektedir. İşin gereksinimleri, fiziki çalışma koşullarını, vardiyaları, çalışma saatlerini ve iş yükünü ifade etmektedir. Kontrol, çalışanların yaptıkları işte ne seviyede kontrollerinin olduğunu göstermektedir. Düşük kontrol seviyesi genellikle yüksek strese ilişkili görülmektedir. Amirlerle, astlarla veya akranlarla olan ilişkilerin, çalışanların stres seviyelerini etkilediği; çatışma ortamının, düşük seviyede güven ve desteğin ise stresi artırdığı belirtilmektedir. Örgütsel değişiminin çalışanlara iletme biçiminin önemli olduğu, kötü planlanan değişimlerinin çalışanların stresini artırabildiği bildirilmektedir. Çalışanın konumu ve sorumluluğuna göre rolleri arasında belirsizlik olması ve rol çatışması yaşaması da stresi tetikleyebilmektedir. Yönetimin ve meslektaşların sağladığı maddi ve manevi destekler de streste etkili olabilmektedir (HSE, 2006’dan aktaran Blaug, Kenyon ve Lekhi, 2007: 18).

#### **1.4 Zihinsel Değerlendirme**

Zihinsel değerlendirmenin niteliğinin canlılığın zihinsel yetenekleri ile sınırlı olması olağandır. Stres teorilerindeki yaklaşım farklılığının da teorilerin açıklamalarını dayandırdıkları analiz düzeyinin farklılığından kaynaklandığı düşünülebilir. Zira fizyolojik stres çalışmalarının öncülerinden sayılan Selye’nin (1936) araştırmaları fareler üzerinde elde edilen bulgulara dayalıdır ancak, Lazarus’un (1966) öncülüğünü yaptığı psikolojik stres araştırmalarının insanların stresle etkileşimine odaklı olduğu söylenebilir.

Değerlendirme kavramının duygu araştırmalarında ilk kez Arnold (1960) tarafından kullanıldığı, daha sonra Lazarus (1966) tarafından stres süreçleri konusunda detaylandırıldığı belirtilmektedir. Stresle ilgili işlemlerde anahtar bir rolü olan değerlendirme kavramı, duygusal süreçlerin karşılaşılan problemin önemi ve sonuçlarıyla ilgili olarak bireyin gerçek beklentilerine bağlı olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Nesnel olarak eşit çevresel şartlar altındaki farklı bireylerin yaşadıkları duyguların nitelik, yoğunluk ve sürekliliğindeki farklılıkların açıklanmasına değerlendirme kavramı, önemli bir katkı sağlamaktadır. Söz konusu

değerlendirmeler bazı kişisel ve bağlamsal etkenler tarafından belirlenmektedir. Kişisel özellikler arasında güdüsel eğilimler, hedefler, değerler ve genel beklentiler öne çıkmaktadır. Bağlamsal değişkenler ise tahmin edilebilirlik, kontrol edilebilirlik ve potansiyel stresli olayın yakınlığı olarak sayılmaktadır (Krohne, 2001).

Zihinsel değerlendirme çevredeki bir problemin bireyin iyilik durumu ile ilgili olup olmadığının, eğer ilgili ise hangi yönde olduğunun kıymetlendirilmesi sürecidir. İki tür zihinsel değerlendirme bulunmaktadır. Bunlar birincil ve ikincil değerlendirmelerdir. Birincil değerlendirmede birey sorun karşısında tehlikede olan bir şeyi olup olmadığını kıymetlendirmektedir. Birçok kişilik özelliği bireyin stresli işlemler karşısında iyilik durumu ile ilgili olduğunu düşündüğü tehditleri tanımlamasında etkili olmaktadır. İkincil değerlendirmede birey zararı atlatmak, önlemek veya elde edilecek faydayı artırmak için neler yapılabileceğini kıymetlendirmektedir. Durumu değiştirme, durumu kabul etme, daha fazla bilgi toplama veya düşüncesizce hareket etmekten geri çekilme gibi değişik başa çıkma seçenekleri bu aşamada gözden geçirilmektedir (Folkman vd., 1986: 572).

Birincil değerlendirmenin altında insanların dünya (çevre) hakkındaki varsayımları veya inançları yatmaktadır. İnsanların karşılaştıkları stresli olayları meydan okuma ya da tehlike olarak değerlendirmelerini, olayları kontrol edebilmelerine dair inançları etkilemektedir. Kendilerinin karşılaşılan engelleri aşabileceği konusunda yeterli ve kabiliyetli olduğuna inananlar, olayı dayanılacak bir tehlikeden çok üstesinden gelinecek bir meydan okuma olarak değerlendireceklerdir (Park ve Folkman, 1997: 122).

İkincil değerlendirme, bireyin olayı, neler yapılabileceği bağlamında değerlendirmesidir. Başa çıkma seçenekleri ve sonuçlara yönelik beklentiler bu değerlendirmenin içinde yer almaktadır. Potansiyel sıkıntılı duruma karşı koymak için fazla kaynağa sahip olduğuna inanan insanlar daha az stres yaşayacaklardır (Park ve Folkman, 1997: 123).

Kısaca, potansiyel olarak stresli bir durumla karşılaşan birey, kişisel ve çevresel özelliklerin etkileşimine ve özellikle geçmiş deneyimlerin yorumlanma şekline göre ilk aşamada durumun tehlikeli veya zararlı olup olmadığını değerlendirmekte; ikinci değerlendirmede başa çıkma stratejilerine göre durumun zorlayıcı olup olmadığı gözden geçirmektedir. (Moser ve Uzzell, 2003: 429).



Zihinsel değerlendirme süreçleri, stresli koşullara karşı gösterilen fizyolojik tepkilerin yapısını şekillendirmektedir (Kemeny, 2003: 60).

## **1.5 Stres Tepkileri**

Bedenin stres nedeniyle bozulan denge (homeostasis) durumuna dönmek amacıyla yaptıkları stres tepkileridir (Sapolsky, 1998). Stres konusunda yapılan çalışmalar stres kaynağına maruz kalmanın değişik fizyolojik sistemler üzerinde güçlü etkilerinin bulunduğunu göstermektedir. Bu değişimler canlının karşılaştığı tehditle baş edebilmesi, savaşması veya kaçması için gerekli desteği sağlamak amacıyla gelişmiştir. Canlının tehlide karşı etkili tepkiler verebilmesi için gerekli fizyolojik sistemler harekete geçirilirken, gereksiz olanlar bastırılmaktadır. Örneğin bir tehlide tepki vermede, bedenin fiziksel aktivitesi için gerekli enerji kaynağı yani glikoz yoğunluğu artırılırken, beden büyüme ve üremeye yönelik süreçleri kısıtlamaktadır (Kemeny, 2003: 56).

### **1.5.1. Fizyolojik Tepkiler**

Canlıların stres karşısında doğuştan sahip olduğu ve bedeni bu zorlu talepleri karşılamaya hazırlayan fizyolojik değişimler seti genel olarak savaş ya da kaç tepkisi olarak bilinmektedir. Stres tepkisinin temel niteliklerinden biri, bedenin zorlu stres kaynağı karşısında özellikle kasların ihtiyaç duyduğu enerjinin çok hızlı biçimde harekete geçirilmesi ve diğer enerji saklama işlerinin sınırlandırılmasıdır. Bedenin diğer yerlerinden glikoz (şeker), protein ve yağların basit formları, gerekli mineraller ve oksijen enerji ihtiyacı duyulan bölgedeki kaslara kalp atışı, kan basıncı ve nefes alma artışıyla daha hızlı biçimde gönderilir. Bununla birlikte bedenin enerjisi harcayan büyüme, üreme, bağışıklık gibi sistemler ve uzun dönemli projeler tehlike geçene kadar askıya alınır (Burg, 1992: 97).

Selye'nin (1936) öne sürdüğü ve temel olarak bedenin strese karşı gösterdiği fizyolojik tepkilere dayanan genel uyum sendromu yukarıda belirtildiği üzere alarm, direnç ve tükenme olmak üzere üç aşamayı içermektedir. Uzun süreli stres yaşanması durumunda üçüncü aşama olan tükenme durumuna geçilmekte ve Selye'ye göre bedenin strese karşı kullandığı kaynaklarının tükenmesi sonucunda bedenin strese karşı direnç gösterememesi canlının hastalanmasına hatta ölmesine yol açmaktadır.

Ancak Sapolsky (1998), bedenin stres tepkisi olarak kullandığı kaynakların en uzun süreli stres kaynakları karşısında dahi nadiren tükendiğini belirtmektedir. Aslında beden strese verdiği tepkilere o kadar yüksek seviyede devam etmektedir ki ve özellikle de psikolojik kaynaklıysa artık “bedenin strese karşı tepkisi, stres kaynağının verdiği zarardan daha fazla olmaya başlamaktadır”. Bu kritik durumun stresle ilişkili hastalıkların ortaya çıkmasının altındaki temel neden olduğu belirtilmektedir. Bedenin depolayabileceği enerjiyi devamlı harekete geçirmesi, daha çabuk yorulmaya ve diyabet gelişmesi riskini artırmaya neden olacaktır. Kalp damar sisteminin sürekli yüksek seviyede ve yüksek kan basıncıyla çalışması kalp damar hastalıklarına sebep olabilmektedir. Bedenin büyüme ve tamir etme sistemlerinin bastırılması çocuklarda gelişme, yetişkinlerde dokuların tamir edilmesi süreçlerini bozabilmektedir. Ayrıca stres nedeniyle üreme sistemlerinin kısıtlanması cinsel işlev ve davranış bozukluklarına neden olabilmektedir. Bağışıklık sisteminin uzun süre ve sıklıkla bastırılması ise enfeksiyon kaynaklı hastalıklara yakalanma riskini artırmakta ve onlarla mücadele etme yeteneğini zayıflatabilmektedir (Sapolsky, 1998).

Stres sürecinin başlamasıyla kan basıncının artması, kalp atışının ve solunumun hızlanması gibi istemsiz tetiklenen bir dizi işlemin farkına varan Walter Cannon, hayvanlar üzerinde yaptığı çalışmalarının sonucunda bu tepkilerin, tehlikeyle “savaşmak ya da kaçmak” için bedenin yaptığı hazırlıklar olduğunu öne sürmüştür (Roskies, 1995: 28). Cannon’un 1930’lu yıllarda “savaş ya da kaç” tepkisi üzerinde yaptığı çalışmaları stresli deneyimlerin sempatik sinir sistemi ve böbreküstü bezleri üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmıştır. Tehlikeli bir durumla karşı karşıya kalındığında böbreküstü bezlerinden (adrenal medulla) epinephrine (adrenalin) hormonu salgılanarak otonom sinir sistemi harekete geçirilmektedir. Otonom sinir sistemi iki alt sistemi içerisinde barındırmaktadır. Bunlardan birincisi olan parasempatik sinir sistemi, kalp atışının yavaşlatılması, sindirimin artırılması gibi istemsiz rahatlama fonksiyonlarını kontrol etmektedir. Diğer alt sistem olan sempatik sinir sistemi ise kalp atışının veya terlemenin artırılması gibi tehlikeli durumlara harekete geçerek gerekli tepkinin verilmesini sağlamaktadır. Beklenmedik bir tehlike ile karşılaşılması durumunda sempatik sinir sistemindeki sinir ağı saniyeler içinde böbreküstü bezleri gibi organlardan kana adrenalin pompalanmasını sağlamaktadır (Kemeny, 2003: 57).

Topluluk karşısında bir konuşma yapmak, zorlu zihinsel bir görevi yerine getirmek gibi nispeten kısa süreli çeşitli akut psikolojik stres kaynaklarına maruz kalmak kanda, tükürükte ve idrarda kortizol hormonu artışına neden olmaktadır. Bu durum stresli uyarıcıya karşı beyinde yer alan hipotalamus, hipofiz bezleri ve böbreküstü bezleri arasında sinirsel bağlantılar ve kan yoluyla taşınan bir dizi hormon salgısı aracılığıyla meydana gelmektedir. Tüm sistemin en üst düzeyde uyarılması akut stres kaynağının ortaya çıkmasından sonra 20 ile 40 dakika arasında gerçekleşmektedir. Stres kaynağının ortadan kalmasından 40 ile 60 dakika sonra hormon düzeyi normal seviyelerine düşmektedir (Kemeny, 2003: 57).

Stresli yaşam deneyimleri, bir yakınının ölümü, işini kaybetme hatta sınava girme gibi deneyimlerin yaşanması birçok bağışıklık fonksiyonun zarar görmesine neden olabilmektedir. Böyle stresli deneyimler, bağışıklık sisteminde yer alan ve yabancı maddelerle karşılaştıklarında çoğalarak durdurmak gibi birçok fonksiyon yerine getiren lenfosit isimli kan hücrelerinin dolaşımını ve işlevlerini olumsuz etkileyerek bunları baskılamaktadır. Yapılan laboratuvar çalışmaları bireylerin strese karşı otonom tepkileri ile bağışıklık sistemlerinin olumsuz etkilenmesinin birbiriyle ilişkili olduğunu göstermektedir (Kemeny, 2003: 57).

Diğer yandan stresin artırdığı bazı bağışıklık süreçleri de vardır. Örneğin normalde bedenin ateşinin yükseltilmesi ile ilgili süreçler zararlı hastalık yapıcıları etkisiz hale getirmek için düzenlenmiş tepkilerdir. Ancak kronik, uygun olmayan sıcaklık artışları bağışıklıkla ilgili veya kalp damar hastalıkları ile ilgili rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Bağışıklık sisteminde meydana gelen değişimler beyni ve sinir sistemini de etkileyebilmektedir. Fareler ve insanlarda yapılan deneyler, bağışıklık sistemindeki değişimin etkisiyle öğrenme ve hafıza bozuklukları, iştahsızlık, uyku bozuklukları gibi davranışsal ve zihinsel bozulmaların olabileceğini göstermektedir (Kemeny, 2003: 58).

Bir stres kaynağına karşısında fizyolojik sistemlerin kısa bir süre için belirli koşullarda harekete geçmesi oldukça yararlı ve uyumludur. Ancak bu sistemlerin tekrarlayan biçimde veya sürekli aktif halde tutulması ya da tehlike geçmesine rağmen kapatılmalarında başarısız olunması durumunda zararlı hale gelmektedir. Örneğin kronik stres yaşanması beyinde hipokampus olarak tanımlanan bölgede körelmeye ve hafıza kayıplarına neden olmaktadır. Ayrıca stresli şartlara uzun süre maruz kalanlarda virüs yoluyla bulaşan üst solunum yolları enfeksiyonlarına

yakalanma oranı daha yüksek görünmektedir (Kemeny, 2003: 58). Bireyin strese dayanıklılığının ve kullandığı başa çıkma yöntemlerinin algılanan stres seviyesini etkilediği ve bunun da hastalık belirtilerinin yordanmasında etkili olduğu görgül araştırma bulgularıyla desteklenmektedir (Soderstrom, Dolbier, Leiferman ve Steinhart, 2000: 325).

### **1.5.2. Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal Tepkiler**

Bireyin karşılaştığı zorlu duruma karşı zihni değerlendirme tepkisi bireyi durumun gerektirdiği eylemi yapmaya yönlendirmektedir. Bu davranışsal tepki sakinleşme olabileceği gibi, algılanan durum zorlayıcı ve bozucu ise kızgınlık ve kaygı gibi olumsuz duygulara da neden olabilir. Örneğin zaman kısıtlaması olan bir deneyimle karşılaşan bazıları bu durumu başa çıkılmaz algılayarak kilitlenip kalırken, aynı durum bazılarını motive ederek zamana karşı en iyi performansı göstermelerini sağlayabilmektedir (Burg, 1992: 96). Stres veren uyarıcıyla karşılaşıldığında başlayan stres tepkisi boyunca dikkat süreçleri, kısa ve uzun süreli belleğin çalışma kapasitesi artmaktadır. Stres kaynağının ne olduğu, geçmiş yaşantıdaki uyarıcılarla benzer ve farklı yönler karşılaştırılarak başa çıkma için en uygun yol bulunmaya çalışılmaktadır (Şahin, 1995: 12).

Uyarıcının nasıl algılandığına ve değerlendirildiğine bağlı olarak duygusal tepkiler de şekillenmektedir. Uyarıcının var oluşa bir tehdit olarak algılanması korku ve kaygı hissedilmesine neden olmaktadır. Yaşantıya ve amaçlara ulaşmaya bir engel olarak algılanması öfke ve kızgınlığa, telafi edilemeyecek kayıplara neden olduğu şeklinde algılandığında ise çaresizlik ve depresyona neden olmaktadır (Şahin, 1995: 13).

İnsanların tepkilerini belirleyen diğer bir faktör, kontrole sahip olup olmadıklarına yönelik algılarıdır. Üretim hattından çalışan işçiler üzerine yapılan bir araştırmada işin akış hızını kontrol edebilen veya çalışma istasyonunu seçebilen işçilerin sabit üretim hattında çalışanlardan daha etkin çalıştığı ve daha az stresle ilişkili problemlerinin olduğu bulunmuştur. Otonomi eksikliği stresli bir işin temel özelliklerinden bir olarak görülmektedir (Burg, 1992: 96). Diğer yandan kontrol algısı ile stres arasında görülen ilişkide kültürel farklılıkların rolü olabileceğine yönelik araştırma bulguları öne sürülmektedir. Doğu ve batı kültürleri arasında stres konusundaki farklılıkların karşılaştırıldığı bir araştırmada İngiliz örnekleminde

yüksek bireysel kontrol algısının daha düşük algılanan stresle anlamlı biçimde ilişkili bulunmasına ( $r= 0.32$ ,  $p<0.01$ ) rağmen, Japon örneğinde bu yönde bir ilişkiye rastlanılmaması, bu farklılıkta bir kültürel eğilim olarak, kolektivistliğin rolünün olabileceğini akla getirmektedir (O'Connor ve Shimizu, 2002: 181).

Stres kaynağı ile kendi kaynakları çerçevesinde başa çıkıp çıkamayacağına yönelik yapılan değerlendirme davranışsal tepkileri şekillendirmektedir. Uyarıcıyı ortadan kaldırmaya yönelik aktif davranışlar veya uyarıcıdan kaçınmaya yönelik pasif davranışlar bu değerlendirme sonucunda ortaya konulmaktadır (Şahin, 1995: 13).

Strese verilen tepkilerde cinsiyet farklılığına bakıldığında kadın ve erkeklerin birbirine yakın oranda zihinsel sağlık sorunlarının olduğu ancak problemlerinin farklılaştığı görülmektedir. Kadınlar daha yüksek seviyede psikolojik stres ve daha fazla ruh hali ve kaygı bozukluğu bildirirken, erkeklerde daha fazla alkol, ilaç problemleri ve madde kullanımı, saldırgan davranışlar ve anti sosyal kişilik bozuklukları görülmektedir (Thoits, 2010: 43).

## **1.6 Stresle Başa Çıkma**

Stresle başa çıkma, bireyin kaynaklarını zorlayan iç veya dış talepleri azaltma, üstün gelme, katlanmaya yönelik bilişsel ya da davranışsal çabalardır (Folkman vd., 1986: 572). Olumsuz bir birey-çevre ilişkisi olan stresin esası durağan bir yapıdan ziyade bir değişim nitelikli süreçtir. Başa, çıkma bireyin bu çevresel şartları veya onları nasıl yorumladığını değiştirme, onları daha olumlu görünmesini sağlama girişimidir (Lazarus, 1993: 8). Diğer bir tanımlamaya göre başa çıkma, stresli veya zorlayıcı olarak değerlendirilen bir durum üzerinde kontrolü kazanma veya yeniden kurma çabasıdır (Moser ve Uzzell, 2003: 429).

Başa çıkma konusunda yerleşik başa çıkma biçimlerinin bulunduğu ve bunun önemli olduğu kabul edilmekle birlikte, başa çıkmanın oldukça yüksek bağlamsal bir özelliğinin olduğu, etkili olması için zamanla gelişmesi ve farklı stresli durumlarda da değişiklik göstermesi gerektiği belirtilmektedir (Lazarus, 1993: 8).

Yapılan araştırmalar sonucunda başa çıkma stratejilerinin iki grupta toplanabileceği belirtilmektedir. Probleme yönelik başa çıkma ve duygulara yönelik başa çıkma olarak tanımlanan bu stratejilerin kullanılması sorunlara, kişilere ve bağlama göre değişmektedir (Şahin ve Durak, 1995: 57). Problem odaklı başa çıkma

biçimleri stresli durumu değiştirmeye yönelik kişiler arası girişken çabaları ve problemi çözmeye yönelik soğukkanlı, mantıklı ve tasarlanmış çabaları içermektedir. Duygulara yönelik başa çıkma biçimleri ise genellikle uzaklaşma, öz kontrol, sosyal destek arama, kaçınma-sakinme, sorumluluğu kabullene ve olumlu tekrar değerlendirme gibi çabaları içermektedir. Kullanılan başa çıkma biçimi, yapılan zihinsel değerlendirmeye bağlı olarak neyin risk altında olduğu ve hangi başa çıkma seçeneklerinin uygun olduğuna dayanmaktadır. Planlı problem çözme yaklaşımının karşılaşılan durumu daha iyiye doğru değiştirme yeteneğinin olduğunun değerlendirilmesi ve sonucun tatminkâr olması durumunda daha çok kullanıldığı, uzaklaşma yaklaşımının ise durumun değiştirilemeyeceğinin değerlendirildiği ve sonucun tatmin edici olmadığı koşullarda daha çok kullanıldığı belirtilmektedir (Folkman vd., 1986: 572).

Başta çıkmanın stres tepkilerini iki farklı biçimde etkilediği düşünülmektedir. Birincisi birey ve çevre ilişkisi başta çıkma eylemleriyle değiştirildiği durumda psikolojik stres koşulları da iyi yönde değişmiş olacaktır. Bu yukarıda belirtilen problem odaklı başta çıkma şeklidir. İkinci etkileme yolu olan duygu odaklı başta çıkma ise neler olduğuna yönelik yorumlama biçimini değiştirmektir. Örneğin eşinin kendisine karşı olumsuz bir davranışının bir rahatsızlığın veya iş stresinden dolayı kasıtlı olmadan gerçekleştiği şeklinde yorumlaması, bu davranışa karşı kızma tepisini giderecektir. Reddetme veya uzaklaşma bireye karşılaşılan zorluğu daha tehlikesiz değerlendirmesini sağladığı için psikolojik stresin kontrol edilmesinde önemli teknikler olarak görülmektedir. Özetle, ister dış çevredeki koşullar, isterse onları canlandırma biçimleri değiştirilsin, başta çıkma zihinsel değerlendirme aracılığıyla psikolojik stresi etkilemektedir (Lazarus, 1993: 8).

Diğer yandan etkili olmayan başta çıkmanın bedensel sağlık üzerindeki olumsuz etkisinin üç farklı yolla gerçekleştiği belirtilmektedir. Bunlardan birincisi, başta çıkmanın nörokimyasal stres tepkilerinin sıklığını, yoğunluğunu, süresini ve biçimini etkileyebilmesidir. İkinci olarak başta çıkma, alkol, ilaç veya tütün gibi zararlı madde kullanımı ya da riskli aktiviteler yapılmasıyla ilgili olduğu zaman sağlığı olumsuz etkileyebilmektedir. Son olarak inkâr etme gibi bazı başta çıkma biçimleri uyumlu davranışları engelleyerek sağlığın bozulmasına sebep olabilmektedir (Folkman vd., 1986: 577). Stres ve yeme bozukluğu hakkında yapılan bir araştırma sonuçları, stresin yeme bozukluklarına sebep olabildiğini, yaşadıkları

olumsuz stres nedeniyle daha çok yemek yeme davranışı gösterenlerin, olumlu olaylar yaşadıklarında diğerlerinden daha az yemek yediklerini göstermektedir (Sproesser, Schupp ve Renner, 2014: 61).

Türkiye örneğinde yapılan çeşitli araştırmalarda etkili başa çıkma yöntemlerinin daha düşük stres belirtileriyle, etkisiz başa çıkma yöntemlerinin yüksek stres belirtileriyle ilişkili görüldüğü belirtilmektedir (Şahin ve Durak 1995; Şahin, Güler ve Basım, 2009).

### **1.7 İş Stresi ve Çalışma Yaşamındaki Önemi**

İş stresi, işin çalışan bireyden talepleri ile bireyin bu talepleri karşılayabilecek kaynakları ve yetenekleri arasında uyumsuzluk ortaya çıktığında yaşanmaktadır. Çalışanın yaşadığı stresin seviyesi belirli ölçüde bu talepleri değerlendirmesine bağlıdır. Bu değerlendirme üzerinde aslında işle ilgili olmayan birçok sosyo-ekonomik faktör, geçmiş deneyimler ve kişilik özellikleri gibi değişkenler etkili olmaktadır. Çalışanların kişiliklerinin ve başa çıkma stratejilerinin yaşadıkları stres üzerinde etkisi doğrudan veya dolaylı olabilmektedir. Örneğin dışa dönük kişilik özelliği olan bir çalışan, içine kapanık birine göre sosyal olarak izole bir işi daha stresli bulacaktır (Blaugvd., 2007: 16).

İş stresi konusunda, baskı ve stres kavramları arasındaki farkın önemli olduğu vurgulanmaktadır. Baskı, potansiyel bir stresli durumdan kaynaklanan gerilim veya uyarılma algısı olarak tanımlanmaktadır. Zihinsel uyanıklığı ve motivasyonu harekete geçirdiği için çalışanların performansı ve tatmini üzerinde olumlu etki gösterebilmektedir. Ancak bu baskı aşırı biçimde, sürekli olursa ve hafiflemese, çalışanlarda sinirlilik, kaygı, hayal kırıklığı, saldırganlık ve nihayetinde fiziksel ve zihinsel rahatsızlıklara sebep olabilmektedir. Çalışanların karşı karşıya kaldıkları baskı başa çıkma yeteneklerini aştığında ise artık stres yaşamaya başlamaktadırlar. (Blaug, Kenyon ve Lekhi, 2007: 17).

Çalışma hayatı içerisinde bazı mesleklerde çalışanların işle ilgili yaşadıkları stres diğerlerine göre daha yüksek görülmektedir. Daha çok stres yaşayanlar, hemşireler, eğitim görevlileri, kamuda yöneticiler, sağlık ve ilgili servislerde çalışanlar, sağlık uygulamacıları, hapisane çalışanları, polisler ve askeri personel olarak sıralanmaktadır (Blaug vd., 2007: 31). Başka bir araştırma sonucunda ise hukuk çalışanlarının psikolojik stres seviyelerinin ve yaşadıkları depresyon

düzeşinin genel toplumdan daha yüksek olduğu öne sürölmektedir (Medlow, Kelk ve Hickie, 2011: 798). Avukatlarda depresyonun diğer mesleklere göre daha yaygın olduğu, bununla başa çıkmak için daha fazla alkol ve ilaç kullandıkları belirtilmektedir. Ayrıca hukuk çalışanları arasında travmatik müvekkillerle çalışan kriminal savunma avukatı ve savcılar gibi grupların, diğer meslektaşlarına göre daha fazla depresyon, stres yaşadıkları ve güvenlikleri ile olumsuz düşüncelere sahip oldukları bildirilmektedir (Vrklevski ve John Franklin (2008)'den aktaran Medlow, Kelk ve Hickie, 2011: 773).

İngiltere'de, iş yerinde stres kaynaklı sağlık sorunlarının yıl genelinde incelendiği bir araştırmanın sonuçlarına göre, iş stresi nedeniyle yıllık (2013/2014) toplam çalışma günü kaybının 11.3 milyon çalışma günü olduğu, stresle ilgili sorun yaşayan çalışan başına ise yılda 23 gün işe gelinmediği belirtilmektedir (HSE, 2014: 8). İşyeri stresinin, iş performansını azaltan ve sağlık harcamalarını artıran fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yol açtığını gösteren birçok araştırmanın sonuçları finansal ve ahlaki olarak organizasyonları strese yol açan baskıyı azaltmaya yöneltmektedir. Stres yaşamasında etkili bireysel farklılıkların, başa çıkma biçimlerini nasıl etkilediğinin bilinmesinin, stresli çalışma koşulları için uygun çalışanların seçilmesinde yararlı olabileceği ileri sürölmektedir (Mueller, Judge ve Scott, 2009: 177).

### **1.8 Stres ve Öz Kendilik Değerlendirmesi İlişkisi**

Bireysel özellikler arasında strese karşı koruyucu niteliği olan üç özellik bulunduğu öne sürölmektedir. Bunlar, hayata karşı kontrol veya üstünlük algısı, yüksek öz saygı ve sosyal destek olarak sıralanmaktadır. Kontrol veya üstünlük algısı bireyin birçok durumda yaşamının kendi kontrolü altında olduğu hissine sahip olmasıdır. Yüksek öz saygı bireyin iyi, değerli ve yetkin biri olduğu algısıdır. Sosyal destek ise bireyin aile bireyleri arkadaşları çevresindeki önemli gördüğü kişilerden ihtiyaç duyduğunda duygusal, bilgi ve pratik yardım alması ya da alabileceği algısıdır. Bu kaynaklar bireyin başa çıkma yeteneklerini artırmaktadır. Üstünlük hissi ve öz saygı, karşılaşılan problemi çözmek için güç verirken, algılanan sosyal destek stresin psikolojik ve fizyolojik tepkileri azaltabilmektedir (Thoits, 2010: 47).

Kendilerine yönelik olumlu tutuma sahip olan, çevrelerinde meydana gelen olaylara karşı kontrol yeteneğine sahip olduğuna inananların ve gelecekle ilgili



iyimser yönelimli olan insanların bu özelliklere sahip olmayanlara göre stresli koşullara karşı daha fazla kaynağa sahip olduklarına inanma eğiliminde oldukları belirtilmektedir (Park ve Folkman, 1997: 123). Yapılan araştırmaların bulguları, sosyo-ekonomik seviyesi düşük düzeyde olanların, cinsiyeti kadın olanlar, evli olmayanların (yalnız yaşayanların) ve çalışan kesimdekilerin strese karşı dezavantajlı grup içinde bulunduğunu, daha düşük başa çıkma kaynaklarına sahip olduklarını ve sağlıkla ilgili daha fazla risk altında olduklarını göstermektedir (Thoits, 2010: 47).

Kişisel özellikler içerisinde umut, iyimserlik, dayanıklılık ve öz saygının bireyin temel varsayımlarını ve inançlarını etkileme düzeyine göre karşılaşılan olayların anlamlandırılmasıyla ilişkili olduğu düşünülmektedir. Örneğin iyimserlik seviyesi bireylerin kendileri ile ilgili inançlarını, diğerleriyle ilişkilerini, başa çıkmaya yönelik çabalarından bekledikleri sonuçları, hedeflerine ulaşmalarını etkileyebilmektedir. İyimserler karşılaştıkları durumları daha çok üstesinden gelebilecekleri bir meydan okuma olarak değerlendirirken, bunun aksine nevroitiklik düzeyi yüksek bireyler ise karşılaştıkları durumları meydan okumadan ziyade tehdit olarak değerlendirmektedirler (Park ve Folkman, 1997: 132).

Nevrotiklik düzeyi yüksek olanların stresle başa çıkmada etkisiz yöntemleri daha çok kullandıkları ve daha fazla stres yaşadıkları belirtilmektedir. Nevrotikler daha az düzeyde problem çözme, daha yüksek seviyede kaçınma, geri çekilme ve kendini suçlama davranışı göstermektedirler. Ayrıca nevroitiklerin şartlara göre başa çıkma yöntemlerini değiştirmeye daha az eğilimli oldukları, esnek olmadıkları belirtilmektedir (Lee-Baggeley, Preece ve DeLongis, 2005: 1168). Bu durumun, nevroitiklerin yüksek seviyede olumsuz duygularının, uygun başa çıkma stratejisini seçebilme yeteneklerini engellemesinden kaynaklanabileceği öne sürülmektedir (DeLongis ve Holtzman, 2005: 17).

Öz saygı, kontrol odağı ve nevroitiklik (duygusal denge) kavramsal ve görgül olarak birbiriyle güçlü biçimde ilişkili görülmesinden dolayı birlikte ele alınarak, öz kendilik değerlendirme kavramı altında birleştirilmektedir. Öz kendilik değerlendirmesinin yüksek olması, olaylar karşısında olumlu davranma, kendini yeterli değerli ve hayatının kontrolünü elinde bulundurma algısıyla ilişkili görülmektedir. Konu hakkında yapılan birçok araştırmanın bulgularının incelendiği bir meta-analizi çalışması bulgularına göre yüksek kendilik değerlendirmesine sahip olanların düşük olanlara göre daha az stres kaynağı ve stres baskısı algıladığı, daha

az kaçınmacı ve duygusal başa çıkma yöntemlerini kullandıkları, daha çok problem odaklı başa çıkma yöntemlerine yöneldikleri belirtilmektedir (Mueller vd., 2009: 177).

## **1.9 Stres ve Duygusal Emek İlişkisi**

Örgütsel amaçlar için duyguların hissedilmesi ve gösterilmesinin düzenlenmesi süreci olan duygusal emeği (Grandey, 2000: 97), oluşturan temel bileşenlerin arasında çalışanın gerçek duyguları ile işinin gereği göstermesi gereken duyguları arasında uyumsuzluk yaşanması gösterilmektedir (Morris ve Fieldman, 1996). Duyguların düzenlenmesi müşteri hizmetleri açısından olumlu sonuçlar sağlayabilmesine rağmen, stres ve sağlık sorunları açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Grandey, 2000: 97). Duygusal emek veya iş rolü gereği duyguları düzenlemek izlenim yönetimi anlamında başarılı görülebilmektedir. Ancak bu şartlar aynı zamanda çalışanın sağlığı için zararlı da olabilmektedir (Grandey, 2000: 100).

Duygu kavramının tanımlanmasında çok az bir uzlaşma olsa da genellikle psikolojik uyarılma ve durumun zihinsel değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir. Çalışanlar, işe uygun duyguları göstermek için uyarılmalarını ve değerlendirmelerini düzenlemektedirler. Uzun süren uyarılma ve bu uyarılmanın bastırılması sonucunda duygusal emeğin tükenmeye ve strese sebep olduğu ifade edilmektedir (Grandey, 2000: 98).

Bireyler psikolojik olarak uyarıldıklarında veya kızama korkma gibi duygular hissettiklerinde kaçma ya da savaşıma biçiminde duygusal bir eğilime girmektedirler. Bu duygusal uyarılma hali bedeni fiziksel olarak duruma tepki vermeye hazırlamaktadır. Ancak, günümüzün sosyal koşullarında insanlar duygusal eğilimlerini düzenlemeyi öğrenmişlerdir ve duygusal tepkileri savaşıma ya da kaçma gibi fiziksel bir eylemle sonuçlanmamaktadır. Başa çıkma veya düzenleyici süreçlerle, uyarıcıya karşı fiziksel karşılık verme eğilimi bastırılmaktadır. Uygun duyguları göstermek uğruna insanlar bazen hislerini engellemektedirler. Bu sosyal etkileşim uğruna yapılanların beden için bir külfeti bulunmaktadır. Hisleri ve duygusal gösterimi bastırmak, davranışsal eylemleri azaltsa da otonom sinir sistemi faaliyetlerini artırdığı belirtilmektedir. Uzun dönemli engellemelerin, psikolojik etkinliği artırarak bir süre sonra kardiyovasküler ve sinir sistemlerini aşırı

alıştırarak bağışıklık sisteminin zayıflamasına, yüksek tansiyon ve kanser gibi hastalıklara yol açabildiği ne srlmektedir (Grandey, 2000: 100).

Hindistan'da hizmetler sektöründe yapılan bir araştırma sonucunda (n=411), duygusal emeğin örgütsel rol stresinin yordanmasında etkili bulunduğu belirtilmektedir. Ayıca rnekleme içinde en büyük etkinin evli kadınlarda grldği belirtilmektedir. Bu durumun, evli kadınların uyum sağlayabilme ve iş-yaşam dengesi konusunda ataerkil toplum kültürü içinde iş gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik yaşadıkları problemlerden kaynaklanmış olabileceği öne srlmektedir (Mahato, Kumar ve Raju, 2014: 117).

Duygusal emeğin seviyesinin, duygusal düzenlemenin fizyolojik gereksinimlerinden dolayı stresle ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Grandey, 2000: 103). Bununla birlikte kişisel ve örgütsel özelliklerin duygusal emek üzerinde doğrudan etkilerinin yanında ayrıca ardılları ile ilişkisi üzerinde aracı rollerinin olabileceği belirtilmektedir (Grandey, 2000: 108).

## İKİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK

Avukatlar duygusal bir durum oluşturmaya çalıştıkları müvekkilleriyle yüz yüze iletişim kurmak zorundadırlar. Örneğin boşanma avukatları para, mülk veya çocuklar için mücadelesini sonlandırmak için mücadele eden kızgın ve çaresiz müvekkillerini sakinleştirmek zorundadırlar. Veraset konusunda uzman olan avukatlar aile içi entrikalarda müvekkillerinin sözcüsü olup, tatsız sonuçlarla karşılaşabilmektedirler. Aile ilişkilerinin içine çekildiğinde, başkalarının öfkesinin hedefi olma riskiyle karşı karşıyayken aynı zamanda da ilgili herkes için güvenilirliğini korumak zorundadırlar (Hochschild, 2003: 151). İnsanlar arası etkileşimi gerektiren birçok meslekte olduğu avukatlarında işlerini yerine getirirken az ya da çok duygusal emek göstermeleri gerekebilmektedir. Bu bölümde duygusal emeğin kavramsal olarak neyi ifade ettiği, araştırmacılar tarafından nasıl ele alındığı ve yapılan görgül araştırmalarda örgütsel ve kişisel değişkelerle ne tür ilişkilerinin bulunduğu açıklanmaya çalışılmıştır.

#### 2.1 Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek, dışarıdan gözlenebilen yüz ve bedensel gösterimi oluşturabilmek için duygu yönetimi (Hochschild, 1983), davranış kuralına uygun duygunun gösterilmesi eylemi (Ashforth ve Humphrey 1993), kişilerarası işlerde örgütsel olarak arzu edilen duyguları göstermek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol veya örgütsel amaçlar için duyguların düzenlenmesi ve bu duyguların gösteriminin düzenlenmesi süreci (Grandey, 2000) olarak tanımlanabilir. Duygusal emeğin temelinde çalışanın gerçek duyguları ile işinin gereği göstermesi gereken duyguları arasında uyumsuzluk yaşanması bulunmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal emek, bir duygusal dışı vurumun güçlendirilmesi, bastırılması ya

da taklit edilmesini gerektirebilmektedir. Duygusal emek sürecinde genellikle duygular örgüte veya işe özgü davranış kurallarına uyum sağlamak amacıyla yönetilmektedir. Birçok iş rolü başkalarına gösterilmesi gereken duygularla ilgili davranış kurallarını içinde barındırmaktadır. Örneğin müşteri hizmetlerinde çalışanların güler yüzlü ve neşeli olmaları beklenirken; vergi tahsildarlarının ve kanun koruma görevlilerinin kızgın bir hallerinin olması beklenmektedir. Terapistlerin hastalarını, avukatların müvekkillerini dinlerken daha az duygusal tepki vermeleri ve duygularını bastırmaları daha etkili bir işyeri etkileşimini sağlayabilmektedir (Grandey, 2000: 95). Çalışanın iş rolü gereği göstermesi gereken duyguları ile gerçekten içten hissettiği duyguları aynı olsa bile gerekli duygusal gösterimin yapılabilmesi için içsel duygunun dışsal gösterime dönüştürülmesine, bilinçli bir emeğin sarf edilmesine ihtiyaç olduğu öne sürülmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

## **2.2 Duygusal Emek Yaklaşımları**

Duygusal emek kavramını geliştiren Hochschild'dan (1983) sonra kavramın tanımlanması, kapsamının ve bileşenlerinin açıklanmasında önemli katkılar sağlayan ve kavramsal olarak daha da geliştiren araştırmacıların (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000) öne sürmüş oldukları, bazı yönleriyle birbirini destekleyen, bazı yönleriyle birbirinden farklılaşan duygusal emek yaklaşımları tarihsel sıralaması ile aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

### **2.2.1 Hochschild'ın (1983) Yaklaşımı**

Duygusal emek kavramının ortaya çıkarılmasında öncü bir araştırmacı olan Hochschild (1983) duygusal emeği, dışarıdan gözlenebilen yüz ve bedensel gösterimi oluşturabilmek için duygu yönetimi olarak tanımlamıştır. Duygusal emek belirli bir bedel karşılığında satılmaktadır ve bir takas değeri vardır (Hochschild, 1983: 7). Bu yaklaşıma göre çalışanların performansı örgütsel hedeflerine ulaşmak amacıyla aktörler gibi rol yapmalarını, izlenim yönetimini gerektirmektedir. Diğer bir deyişle, örgütsel amaçla ulaşmak için çalışanların duygularını yönetmeleri gerekmektedir. Zira çalışanların göstermemeleri gereken bir duyguyu dışa vurmaları da performanslarını olumsuz etkileyebilmektedir. Hochschild (1983) aktörlerin rol

yapmak amacıyla duygularını yönetirken kullandıkları yöntemlerden (Stanislavski, 1965) duygusal emek kavramının açıklanmasında faydalandığını belirtmektedir. Bunlardan biri arzu edilen duyguyu göstermek için bilinçli olarak duyguların ayarlandığı “derin rol yapma” diğeri ise duygusal gösterimin düzenlendiği “yüzeysel rol” yapmadır (Grandey, 2000: 96). Hizmet veren çalışan eğer gerçekten hizmet için beklenen duyguyu hissetmiyorsa duygusal emek yüzeysel rol yapma yoluyla uygulanacaktır. Çalışan beklenen duyguyu içsel olarak hissetmeye çalışırsa derin rol yapma söz konusudur (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107).

Derin rol yapmada çalışan örgütsel olarak istenen duygusal gösterimi yaparken içten olabilmek için hissettiği duyguları değiştirmeye çalışmaktadır. Hochschild (1983) derin rol yapmayı, sinirli ve can sıkıcı yolculara karşı uçuş görevlilerinin onları ilk defa uçan korkmuş kişiler olarak düşünerek içsel düşüncelerini rahatsızlıktan merhamet ve empatiye dönüştürebilmeleri örneğiyle açıklamaktadır. Derin rol yapmada çalışanlar gerçek duyguları harekete geçirmeye çalışırlar ve gösterilen duygu doğala yakındır. Buna karşın yüzeysel rol yapmada çalışanlar gerçekten hissettiklerini değiştirmeden sadece dışarıdan görünen duygusal gösterimlerini beklenen doğrultuda değiştirmekte, bir anlamda taklit etmektedirler. Araştırmalar gösterim kurallarının gereğini yerine getirebilmek için en fazla bu iki duygusal emek stratejisinin kullanıldığını göstermektedir (Gorth, Hennig-Thurau ve Walsh, 2009: 959).

Hochschild (1983) derin rol yapmanın iki farklı yolla gerçekleştirildiği belirtmektedir. Bunların birincisi doğrudan duyguyu uyarmak, diğeri eğitim ve tecrübeyle kazanılmış hayal gücünü dolaylı olarak kullanmaktır (1983: 38). Hizmet verme işlerinde görevli bireylerin belirli uygun davranışları göstermesiyle ilgili bazı genel beklentiler vardır. Bu beklentiler yaşanması gereken duyguların kapsamını, süresini ve gayesini belirleyen duygu kurallarını belirlemektedir. Uçuş görevlilerinin neşeli ve samimi, cenaze görevlilerinin hüznü ve sessiz, hemşirelerin empatik ve destekleyici hissetmeleri beklenmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89).

Duygusal emek kapsamında duyguların yönetilmesi belirli bir çabayı gerektirmektedir. Bunun yanında çalışanların iyi niyet gösteren davranışları pazarlama sektöründe alınıp satılabilen bir işgücü özelliği haline geldiğinde duyguların ekonomik değeri olan emtialara dönüştüğü belirtilmektedir. Kişisel olan duyguların organizasyon tarafından kontrol edilen emtia haline getirilmesinin

çalışanları rahatsız edeceği öne sürülmektedir. Bu rahatsızlıkla birlikte zorlu müşterilerle başa çıkmak için güler yüzlü kalmaya çabalamak neticesinde duygusal emek çalışanların stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Hochschild, 1979: 569).

Duygusal emek iki kenarı keskin kılıç gibi etkileşimleri düzenleyerek ve kişilerarası problemlerin önüne geçerek iş performansını artırabileceği gibi, iyi hizmetin gerekenleri karşılanamadığında performansı düşürebilmektedir. Ayrıca Hochschild'ın (1983) yaklaşıma göre duygusal emek bireyin kendini gösterebilme imkânı sağlayabilse de hissedilmeyen duyguların sergilenmesinin yarattığı gerilimden kaynaklanan duygusal uyumsuzluğa ve öz gerçekliğini kaybetmesine, öz yabancılaşmasına neden olabilmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993: 107).

### **2.2.2 Ashforth ve Humprey'in (1993) Yaklaşımı**

Ashforth ve Humprey duygusal emeği, davranış kuralına uygun duygunun gösterilmesi eylemi olarak tanımlamaktadırlar (1993: 90). Hochschild'ın (1983) kavramı tanımlarken kullandığı duygu yönetimine odaklı yaklaşımından farklı olarak davranışa odaklanmışlardır. Buna gerekçe olarak, davranış kurallarına uyum sağlanmasının ancak gerçek davranışta gözlenebileceğini ve bunun hizmet alanını doğrudan etkileyebileceğini, ayrıca davranış kurallarına duyguları yönetmeye gerek kalmadan da uyulabileceğini öne sürmektedirler. Bu nedenle kavramı ele alırken davranışı vurguladıklarını ve duygunun yaşanmasını, duygunun gösterilmesinden ayırdıklarını belirtmektedirler. Buna göre duygusal emek, bireyin sosyal algısını ve içinde bulunduğu kişilerarası iklimi geliştirmek üzere bilinçli olarak davranışlarını yönlendiği bir izlenim yönetimi biçimi olarak ele alınmaktadır (Ashforth ve Humprey, 1993: 90).

Hochschild'ın (1979,1983) uyulması gereken “duygu kuralları” kavramına karşılık olarak “gösterim kuralları” (Ekman, 1973) ifadesinin kullanılması önerilmektedir. Duygu kuralları hissedilmesi gereken duyguları anlatırken gösterim kuralları ifadesi insanlara gösterilecek duyguları anlatmaktadır. Gösterim kuralları içsel durumlardan ziyade kurallara uyum seviyesinin müşteriler, amirler ve akranlar tarafından daha kolay gözlenebildiği davranışla ilgilidir (Ashforth ve Humprey, 1993: 90). Ayrıca gerçek duygunun yaşanması yerine duygu gösteriminin yönetilmesi ile birlikte, gösterim kuralları çalışanı duygunun içine girmekten zihinsel

olarak uzaklaşmasını sağlamakta, objektifliğini ve duygusal dengesini korumasına yardımcı olmaktadır. Tıp öğrencileri hastalarıyla ilgili olmanın yanında yeterli bir biçimde mesafeli olmayı öğrenirken, avukatlar da mahkemede müvekkillerinin gerçek suçu hakkında çelişkiye düşmeden mahkemede girişken biçimde müvekkilleri lehine davranmayı öğrenmektedirler (Ashforth ve Humprey, 1993: 95).

Gösterim kurallarına uyulması, müşteriler tarafından duygu gösteriminin samimi algılanması durumunda hizmet işlerinin başarılmasını kolaylaştırmaktadır. Hizmet işlerinin dinamik ve değişken yapısı içinde duygusal emek etkileşimleri düzenlemede önemli katkı sağlamaktadır. Sosyal beklentilerin karşılanması ile duygusal emeğin etkileşimleri daha öngörülebilir yaptığı, ilişkileri bozabilecek kişiler arası problemleri engelleyebildiği belirtilmektedir. Örneğin, bir satış personeli müşterinin kötü bir esprisine güldüğünde aralarındaki etkileşimin daha kolay gelişmesini sağlayabilmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993: 95).

Müşteriler doğrudan ilişki içinde olunan işlerde gösterim kuralları gibi bazı normatif beklentiler bulunmaktadır. Bireyin işinde göstermesi gereken rolle kendini ne kadar bağdaştırırsa işin beklentilerini karşılamak bireyin psikolojik iyilik durumuna o kadar olumlu katkı sağlayabilmektedir. Bununla bireyin yapması gereken rolü kimliğine ilgisiz ise işin başarılmasının onun iyilik durumuna katkısı çok kısıtlı olacaktır. Eğer bireyin sahip olduğu kimliğine göre normatif beklentileri müşterilerle ilişkili rolüyle çelişkili ise duygusal emek bireyin iyilik durumu üzerinde olumsuz etkileri olacaktır (Ashforth ve Humprey, 1993: 95). Hizmet çalışanlarının duygusal emeğinin iyi oluşları üzerindeki olumsuz etkisinde iş rolüne göre kendinin nasıl tanımlandığının düzenleyicilik rolünün olabileceği öne sürülmektedir. Bununla beraber iş rolüne göre kendilik tanımlamasının duygusal bir risk taşıdığı, psikolojik olarak bir role bağlı olunması durumunda bireyin iyilik durumunun da iş rolünde başarılı veya başarısız olunmasına bağlı olacağı belirtilmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993: 107).

Ashforth ve Humprey (1993) derin ve yüzeysel rol yapma yoluyla duyguların içsel yönetimi yerine çalışanların duygularının gösterimini etkileyen faktörlerinin daha önemli olabileceğini belirtmektedirler. Ayrıca Hochschild'ın (1993) aksine, duygusal emeğin zorunlu olarak bilinçli bir çabayı gerektirmediğini ileri sürmektedirler. Duygusal emeğin stres kaynağı olmasının aksine, yüzeysel ve derin



rol yapmanın zamanla alışkanlık haline gelebileceği ve çalışanlar için çaba gerektirmeyebileceğini öne sürmektedirler (Grandey, 2000: 96).

Ashforth ve Humprey'in (1993) yaklaşımın duygusal emek kavramının açıklanmasında önemli bir katkısı daha bulunmaktadır. Hochschild'ın (1983) yaklaşımına göre duygusal emek derin ve yüzeysel rol yapma belirli bir duygu kuralına uyum sağlamak için yapılmalıdır. Hizmet çalışanın belirli ölçüde, bilinçli olarak duygularını yönetmeye çalıştığı varsayılmaktadır. Aktörün seyircilere karşı rol yapması gibi çalışan da müşterilere karşı örgütsel beklentilere göre rolünü oynamaktadır. Ancak bu yaklaşımın eksik ve problemlili yönünün çalışanın kendiliğinden ve samimi olarak duyguları hissedip gösterebileceğini dikkate almamasıdır. Bir hizmet çalışanı Hochschild'ın öne sürdüğü gibi bir çaba göstermeden, gösterilmesi beklenen duyguyu doğal olarak hissedebilmektedir. Örneğin yaralanmış bir çocuğa karşı sevgi hissedilen bir hemşirenin rol yapmasına gerek yoktur. Dolayısıyla duyguların nispeten çok küçük yönlendirmelerle hissedilebileceği ve gösterilebileceği belirtilmektedir. Ashforth ve Humprey (1993) beklenen duygunun gerçekten samimi biçimde hissedilmesi ve gösterilmesini duygusal emek kavramının açıklanmasında üçüncü bir faktör olarak görmektedirler (1993: 94).

### **2.2.3 Morris ve Feldman'ın (1996) Yaklaşımı**

Morris ve Feldman'ın (1996) yaklaşımına göre duygusal emek, kişilerarası işlerde örgütsel olarak arzu edilen duyguları göstermek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanmaktadır (1996: 987). Bu tanımlama içerisinde dört farklı varsayımı barındırmaktadır. Bunlardan ilki, duygunun gösterildiği sosyal çevrenin belirli ölçüde duyguları şekillendirdiğinin kabul edildiği etkileşimsel yaklaşıma dayanmaktadır. Bu yaklaşım Hochschild (1983), Ashforth ve Humprey'in (1993) yukarıda belirtilen yaklaşımlarına benzer biçimde, duyguların birey tarafından değiştirilebileceğini, kontrol edilebileceğini ve çevrenin bunun ne zaman gerçekleşeceğini belirlediğini kabul etmektedir (Grandey, 2000: 97).

İkinci varsayım etkileşimsel yaklaşımla tutarlı biçimde, örgütsel olarak beklenen duygularla çalışanın duygularının uyumlu olduğu durumlarda dahi duyguların gösterimi için belirli ölçüde çaba (emek) gerektiğidir. Örgütsel olarak arzu edilen duygular ile hissedilen duyguların uyumlu olması daha az çaba

gösterilmesini gerektirebilir. Hemen hemen tüm iş ortamlarında, hissedilen duyguların uygun duygusal gösterime dönüştürülebilmesi belirli oranda emek gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 988).

Üçüncü varsayım Hochschild'ın (1983) yaklaşımı ile paralel biçimde kişisel özelliği olan duyguların ifade edilmesi pazarlanan bir emtiaya dönüşmüştür. Çalışanın kişisel duygularını dışa vurması artık hizmetin bir parçası olmuştur. Bununla beraber örgütsel olarak istenen, duyguların yönetiminden ziyade davranış gösterimi olduğu için Morris ve Feldman'ın (1996) odak noktasında davranış gösterimi bulunmaktadır (1996: 988).

Duygusal emek tanımının dayandığı son varsayım ise duyguların nasıl ve ne zaman gösterileceğine dair standartların ve kuralların bulunduğudır. Hochschild (1983) hizmet çalışanları için uygun duygusal gösterimlerle ilgili genel beklentiler bulunduğunu belirtmektedir. Ekman (1973) bu tür uygun duygusal gösterim normlarını “gösterim kuralları” olarak tanımlamaktadır. Buna göre gösterim kuralları belirli durumlarda hangi duyguların uygun olduğunu belirlemekten başka aynı zamanda alenen nasıl gösterileceğini belirlemektedir (Morris ve Feldman, 1996: 988).

Bu yaklaşıma göre duygusal emeği bütünüyle kapsayan dört boyutu bulunmaktadır. Bu alt boyutlar duygusal gösterimin sıklığı, gösterim kurallarına gereken dikkat, gerekli duygularını çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur. Duygusal gösterimin sıklığı hizmet verenle müşteriler arasında gerçekleşen etkileşimin sıklığını göstermektedir. Bir iş ne kadar çok sosyal olarak uygun duygu gösterimi gerektiriyorsa, o kadar fazla örgütsel olarak düzenlenmiş duygu gösterimi talebi olduğu söylenebilir. Bu nedenle duygusal gösterim sıklığı duygusal emeğin önemli bir göstergesi olarak görülmektedir. Ancak duygusal emeği sadece duygusal gösterimin sıklığı ile açıklamak, tanımda belirtilen planlama, kontrol ve duyguları düzenleme ve gösterme becerisini kapsayan karmaşık yapıyı kapsamada yetersiz kalmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 989).

Duygusal emeğin ikinci boyutu işin gerektirdiği duygusal gösterim kurallarına dikkat seviyesidir. Gösterim kurallarına daha fazla dikkat gerektiren bir iş çalışandan daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba isteyecek ve daha fazla duygusal gösterim ve emek gerektirecektir. Gösterim kurallarına dikkat duygusal gösterimin uzunluğu ve duygusal gösterimin yoğunluğunu içermektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989).

Yaklaşımına göre üçüncü ana boyut iş rolü için gerekli olan duygusal gösterimin çeşitliliğidir. Gösterilecek duyguların çeşitliliği arttıkça çalışanların da duygusal emekleri artacaktır. Farklı duygusal gösterimlerde bulunması gereken çalışan farklı durumlara uyum sağlayabilmek için davranışlarına yönelik daha fazla planlama ve bilinçli gözlem yapmak zorunda olacaktır. Dolayısıyla duygusal emeği için daha fazla psikolojik enerji harcayacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 991).

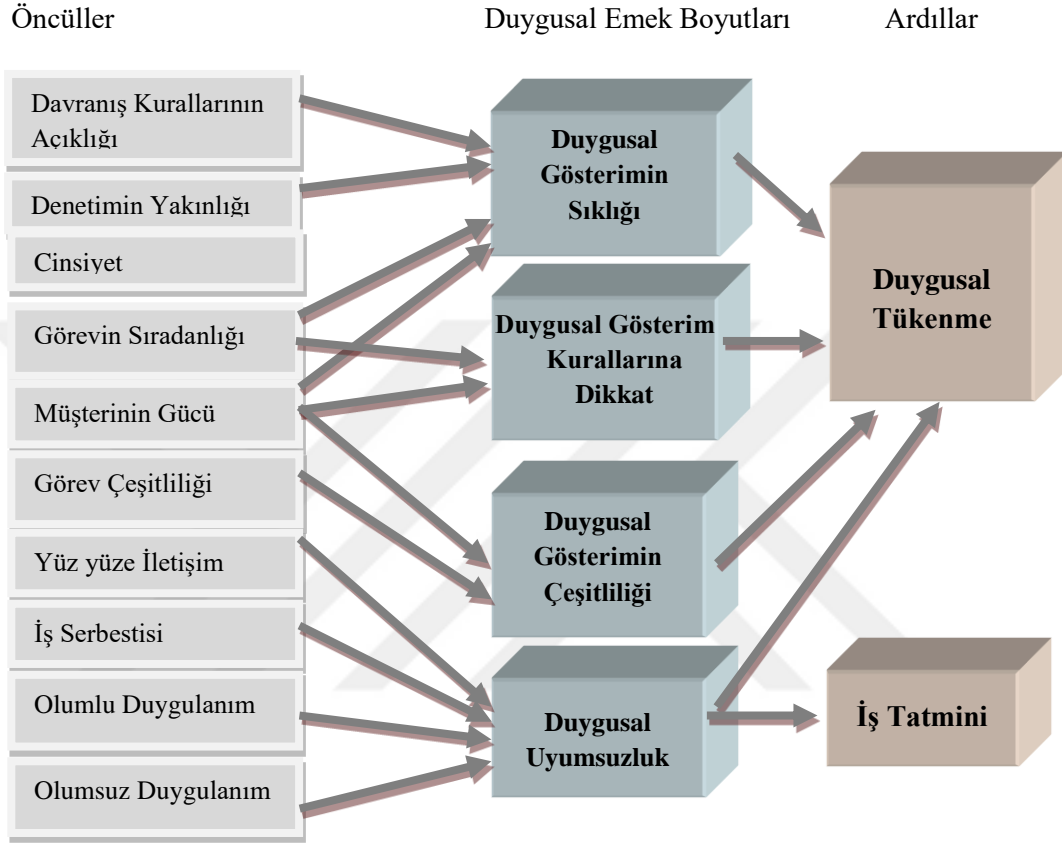
Duygusal emeğin son boyutu duygusal uyumsuzluktur. Çalışanlar işin gösterim kurallarına göre gösterilmesi gereken duygular ile gerçekte içlerinde hissettikleri hisleri arasında çatışma olduğunda duygusal uyumsuzluk yaşayabilmektedirler. Önceki araştırmalarda duygusal emeğin bir sonucu olarak değerlendirilse de duygusal uyumsuzluğun duygusal emeğin dördüncü boyutu olarak değerlendirilmesi gerektiği öne sürülmektedir. Zira çalışanın duyguları ile işin gerektirdiği duygusal gösterim farklılaştıkça çalışanın beklenen duygusal gösterimi yapabilmesi daha zor olacaktır ve daha fazla kontrol, beceri ve emek gerektirecektir (Morris ve Feldman, 1996: 991).

Duygusal emeğin sıklığını etkileyen öncül değişkenler arasında davranış kurallarının açıklığı, denetimin yakınlığı, cinsiyet, görevin sıradanlığı sayılmaktadır. Duygusal gösterim kurallarına dikkat boyutunun öncüllerinin görevin sıradanlığı, müşterini gücü olduğu belirtilmektedir. Duygusal gösterim çeşitliğinin öncüllerinin müşterinin gücü, görev çeşitliği olduğu; duygusal uyumsuzluğun öncüllerinin ise etkileşim biçimi, iş serbestisi, olumlu ve olumsuz duygulanım olduğu öne sürülmektedir. Duygusal emeğin ardıllarının ise duygusal tükenme ve iş tatmini olduğu belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 994-1003). Öncülleri ve ardılları ile öne sürülen model Şekil-2'de görülmektedir.

Önceki yaklaşımlarda temel kavramlar olan derin ve yüzeysel rol yapma burada gösterim kurallarına gereken dikkat boyutu altında duygusal gösterim yoğunluğu olarak kısmen ele alınmaktadır. Her ne kadar nasıl gerçekleştiği açıklanmamış olsa da iş tatminsizliği ve duygusal tükenmenin duygusal uyumsuzluğun bir sonucu olduğu ileri sürülmektedir (Grandey, 2000: 97).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, organizasyonun çalışandan beklediği müşterilerle etkileşimlerinin uzunluğu, yoğunluğu, sıklığı ve çalışanın kendi duygularından farklı olarak göstermesi gereken duygular bağlamında kavramsallaştırmaktadır. Bununla birlikte sıklık ve çeşitliliğin duygusal emeği nasıl

tanımlayabileceği, duygusal uyumsuzluğun bilinçli bir çabadan çok bir durumu açıklaması ve duygu yönetimini kapsamaması, önerilen dört alt boyutun çalışanların duygu yönetimi sürecini tam anlamıyla karşılaması gerekçeliyle eleştirilmektedir (Grandey, 2000: 97).



Şekil 2.1: Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli (1996).

#### 2.2.4 Grandey'in (2000) Duygu Düzenleme Yaklaşımı

Grandey (2000) önceki yaklaşımların arasındaki anlayış farklılıklarını gidermek, duygusal emeğin hangi gerekçelerle ortaya çıktığı ve nasıl sonuçları olduğuna odaklanarak bütüncül bir tanım ve duygu sürecine dayalı kavramsal model geliştirmeye çalışmıştır (Grandey, 2000: 97).

Duygu kavramının tanımı hakkında kısıtlı bir uzlaşma bulunmasına rağmen, duygu, genellikle psikolojik uyarılma ve durumun bilişsel değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir (Grandey, 2000: 98). Bireylerin duyguyu belirleyen uyarımı ve idraki düzenleyerek durumun gerektirdiği gösterim kurallarına uygun duygusal dışavurumlarını kontrol edebildikleri (Goffman, 1959) savına dayanarak Grandey

(1998), çalışanların da benzer biçimde uyarım ve idraklerini düzenleyerek iş yerinde uygun duyguları sergileyebileceklerini öne sürmektedir. Duygu düzenleme konusunda Gross'un (1998) öne sürdüğü süreç modeli Grandey'in duygusal emek anlayışının kavramsal altyapısını şekillendirmektedir. Duygu düzenleme, bireylerin hangi duyguyu, ne zaman, nasıl hissedeceklerini ve dışa vuracaklarını etkiledikleri süreçlerdir (Gross, 1998: 275). Süreç modeline göre bireyler içinde buldukları durumdan bir uyarım alırlar ve buna duygularla karşılık verirler. Duygu düzenleme duygunun oluşum süreci içerisinde iki noktada gerçekleşebilmektedir. Bunlardan birincisi öncül-odaklı olarak tanımlanan, bireyin bir duygunun öncülü olan durum veya değerlendirmeyi düzenleyebildiği zamandır. İkinci duygu düzenleme yeri ise tepki-odaklıdır ve birey bu noktada duyguların psikolojik veya gözlenebilen emarelerini düzenlemektedir. Bu iki duygu düzenleme süreci duygusal emek kavramı içerisindeki derin rol yapma ve yüzeysel rol yapma kavramlarına karşılık gelmektedir (Grandey, 2000: 98).

Öncül odaklı duygu düzenleme sürecinde birey duyguları ayarlayabilmek için durumu veya durumun algısını düzenlemektedir. Gross'a (1998) göre öncül odaklı duygu düzenleme eylemi, "durumun seçilmesi", "durumun değiştirilmesi", "dikkatin kaydırılması" ve "bilişsel değişim" yollarıyla yapılabilir. Durumun seçilmesi, bireyin hissetmek istediği (veya istemediği) duyguları yaratabilecek şartları, ortamı hazırlamak için yapılan eylemleri ifade etmektedir. Bireyler geçmiş deneyimlerine bağlı olarak belirli durum ve zamanlarda ne tür duygular yaşayacaklarının farkındadırlar. Bu farkındalık, bireyi normal akışı içerisinde bir süre sonra yaşayacağı, ancak istemediği duyguları, istediği yöne değiştirebilmesi için durumu seçmesi yönünde çaba sarf etmeye motive edebilmektedir (Gross, 2008: 501). Diğer yandan, durumun seçilmesi yönteminin hizmet sektöründe çalışanlar tarafından duygu düzenlemesi amacıyla kullanılabilme imkânı, iş yaşamının koşulları nedeniyle oldukça düşük görülmektedir (Grandey, 2000: 98).

İkinci duygu düzenleme yöntemi olan durumun değiştirilmesinde içinde bulunulan durum fiziksel olarak doğrudan değiştirmeye çalışılarak bu durumun neden olacağı duygusal etkisi değiştirilmeye çalışılmaktadır. Stres çalışmalarında bu tip duygu düzenleme "problem odaklı başa çıkma" (Lazarus ve Folkman, 1986) olarak tanımlanmaktadır (Gross, 2008: 501). Çalışma yaşamında çalışanın uygun duyguları hissedebilmek için mevcut çalışma şartlarını değiştirebilmesinin durumun

seçilmesi yönteminde olduğu gibi özellikle hizmet çalışanları için pratik uygulama imkânının oldukça sınırlı olduğu belirtilmektedir (Grandey, 2000: 98).

Durum kavramının belirsizliği nedeniyle durumu seçme ve durumu değiştirme arasında kesin bir çizgi çekmek zordur. Durumu değiştirmeye yönelik çabalar bazen ciddi biçimde yeni bir durum ortaya çıkarabilmektedir. Ayrıca durum içsel veya dışsal olabilir. Yukarıda anlatılan yöntemler dışsal durumla, dış fiziksel çevreyle ilgilidir. Bireyin maruz kalacağı durumu fiziksel olarak şekillendirmesine yardımcı olan yöntemlerdir. Bununla birlikte çevreyi fiziksel olarak değiştirmeden de duyguları düzenlemek mümkündür. İçsel çevrenin düzenlenmesiyle duyguların düzenlenebileceği yöntemler aşağıda açıklanan dikkatin kaydırılması ve bilişsel değişim yöntemleridir (Gross, 2008: 502).

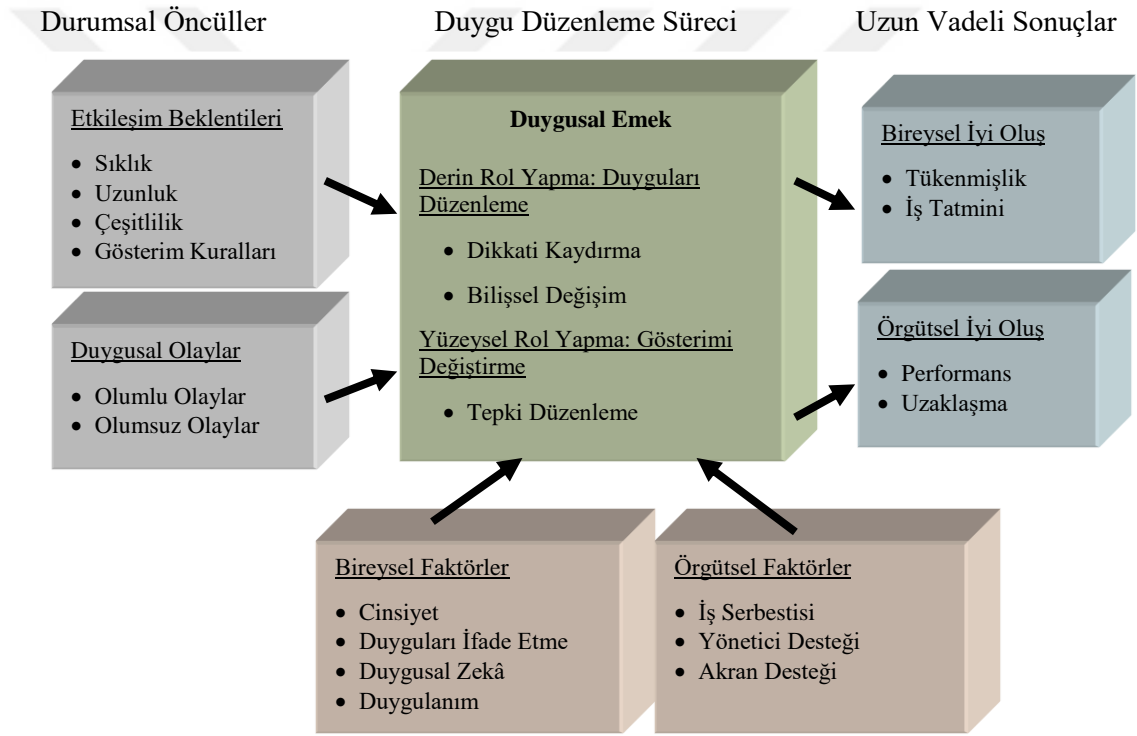
Dikkatin kaydırılması belirli bir durumda dikkati farklı bir tarafa yönlendirerek duygusal tepkiyi etkilemek olarak tanımlanmaktadır. Dikkati kaydırma, durumu seçmenin içsel bir versiyonudur. Burada dikkat, birey için her zaman aktif olan herhangi muhtemel bir içsel durumun seçilmesi için kullanılmaktadır (Gross, 2008: 502). Dikkatin kaydırılması yönteminde içinde bulunulan durumun gerektirdiği duyguyu çağrıştıran olaylar hakkında düşünülmektedir. Bu kapsamda dikkatin kaydırılması, Hochschild'ın (1983) derin rol yapma kavramı ile oldukça benzerdir (Grandey, 2000: 99).

Potansiyel olarak bir duyguyu harekete geçirebilecek bir durumun ortaya çıkması ve devam etmesi, duygunun yaşanmasını gerektirmemektedir. Duygunun oluşumu, bireyin duruma belirli bir anlam vermesini de gerektirmektedir. Zira farklı değerlendirmelerin farklı duygulara yol açtığı bilinmektedir.

Duygu düzenleme yöntemi olarak bilişsel değişim, bireyin durum hakkındaki zihinsel değerlendirmelerini durumun duygusal önemini değiştirmek yoluyla yapmasıdır. Bu yöntemde birey durum hakkındaki düşüncelerini olmasını istediği biçimde değiştirmektedir. Durumun tekrar değerlendirilmesi bilişsel değişim yönteminin bir formudur. Durumun tekrar değerlendirilmesinde, bireyin duruma karşı duygusal tepkisini değiştirecek biçimde durumun anlamının değiştirilmesi söz konusudur (Gross, 2008: 503). Bilişsel değişim yönteminde birey durumu duygusal etkisini azaltacak biçimde algılamaktadır. Örneğin, yolcuları çocuk olarak değerlendirmeleri yönünde eğitilen uçuş görevlilerinin, çocuksu davranışları olan yolculara karşı daha az kızgınlık hissettikleri belirtilmektedir (Hochschild,1983).

Ayrıca bireyin durumu değerlendirmesi sonucunda, çalışma koşullarının başa çıkma yeteneklerini aşan tehdit edici, stresli olarak değerlendirmesinden ziyade, bireyin başa çıkma yetenekleri ile üstesinden gelebileceği, onun için meydan okuyucu, onu harekete geçirici olarak algılanması strese karşı tepkilerini güçlendirebilecektir (Lazarus, 1993).

Bu tip duygu düzenlemede içsel süreçler (düşünceler ve hisler) dışavurumu daha samimi yapmak amacıyla değiştirildiği için bilişsel değişim yöntemi duygusal emek kavramı içerisinde derin rol yapma kapsamında değerlendirilmektedir (Grandey, 2000: 99). Grandey (2000) tarafından öncülleri ve ardılları ile birlikte öne sürülen duygusal düzenleme modeli Şekil-3'te görülmektedir.



Şekil 2.2: Grandey'in duygusal düzenleme modeli (2000).

Tepki düzenleme, bireyin duygusal bir tepki verme eğiliminde olduğu duygu sürecinin son aşamasında psikolojik, deneyimsel ve davranışsal tepkilerini etkileyerek duygusal dışavurumunu değiştirmesidir (Gross, 1998: 285; Gross, 2008: 504). Bu yöntemde birey durumu veya durumun algısını ayarlamak yerine duruma karşı duygusal tepki gösterimini manipüle etmektedir. Tepki odaklı duygu düzenleme, yüzeysel rol yapmanın karşılığıdır. Bu duygu yönetim tekniğinde çalışanlar hissettiklerinden daha fazla duygu göstermeye veya gerçek duygularını

bastırarak uygun ifadeleri göstermeye çalışmaktadırlar. Bu haliyle bu tekniğin temel niteliği içsel duygularla değil, dışavurumun değiştirilmesi ile ilgili olmasıdır (Grandey, 2000: 99).

Özetle, yukarıda açıklanmaya çalışılan duygu düzenleme yaklaşımına göre bireyler duygu süreci içerisinde birkaç noktada kendi duygularını düzenleyebilirler. İş yaşamında iş çevresi veya belirli bir olay, çalışmada kızgınlık, üzünlük, kaygı gibi duygusal tepkilerin gelişmesine neden olabilir ve hatta bununla birlikte sözlü tartışma, ağlama, şikâyet etme gibi duruma göre uygun olmayan davranışlar da gerçekleşebilir. Davranış kurallarına göre bu tepkiler uygun görülmeceğinden duygusal emek çalışanın tepkilerini düzenlemesine yardımcı olmaktadır. Çalışan tarafından duruma uygun başka şeyleri düşünerek (dikkati kaydırma), durumu başka biçimde tekrar değerlendirerek (bilişsel değişim/derin rol yapma) veya duygusal tepkiyi değiştirerek ya da gerekli duyguya uygun bedensel işaretleri taklit ederek (yüzeysel rol yapma) bu düzenleme gerçekleştirilebilmektedir (Grandey, 2000: 99).

### **2.3 Duygusal Emekğin İş Performansı Sonuçları**

Duygu ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelendiği birçok araştırmada çalışanların duygusal deneyimlerinin iş performansını nasıl etkilediğine odaklanıldığı görülmektedir. Bu araştırmaların sonucunda bağlama bağlı olmak üzere, genelde yüksek düzeyde olumlu duygulanımın daha yüksek performansla ilişkili olduğu belirtilmektedir. Bununla beraber duygusal emek konusundaki araştırmalarda çalışanların duygusal gösterimlerinin iş performansları üzerindeki etkisine yoğunlaşıldığı söylenebilir (Holman, Martinez-İnigo ve Totterdel, 2008: 337).

Duygu gösterimi birçok farklı bağlamda yapılmasına rağmen, performansla ilişkilerinin incelendiği araştırmaların çoğunluğu müşteri hizmetleri bağlamına yöneliktir. Bu bağlamda da performans çıktıları olarak satışlar, yapılan hatalar, müşterinin tekrar gelmesi, müşteri memnuniyeti, satın alma niyeti ve samimiyet algısı gibi müşteri değerlendirmesi değişkenleri kullanılmaktadır. Bu araştırmalarda duygusal gösterimin müşteri değerlendirmesini nasıl etkilediği ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır. Araştırma sonuçları genellendiğinde ise iki mekanizmanın öne çıktığı görülmektedir. Bunlardan ilki “bilgi-gösterim” mekanizması olarak isimlendirilmektedir. Çalışanların duygusal gösterimlerinin doğrudan müşterilerin değerlendirmelerini etkilediği kabul edilmektedir. Duyguların insanların niyetleri,



tutumları ve değerleri ile ilgili bilgileri belli etmesi nedeniyle sosyal bir işlevi olduğu düşüncesine dayanarak, çalışanların duyguları kullanarak müşterileri etkilemeye çalıştıkları, müşterilerin de sosyal durum hakkında bilgi almak için çalışanların duygusal gösterimini okudukları ve bu bilginin müşteri değerlendirmelerini etkilediği kabul edilmektedir. Yapılan görgül araştırmalarda çalışanların duygusal gösterimlerinin müşteri memnuniyeti ile doğrudan ilişkili bulunduğu, (Brown ve Sulzer-Azaroff, 1994), duyguların içten gösteriminin müşteri tatminiyle daha fazla ilişkili olduğu (Grandey vd., 2005) bildirilmektedir (Holman vd., 2008: 338-339).

Diğer mekanizma ise “müşteri ruh halı” olarak isimlendirilmektedir. Buna göre çalışanların duygusal gösterimlerinin müşterilerin ruh halini değiştirdiği ve ruh halinin müşterinin ürün veya hizmet hakkındaki değerlendirmesini etkilediği kabul edilmektedir. Müşteriler kendi ruh hallerini durumu değerlendirmek için bilgi olarak kullanmaktadırlar. Olumlu ruh halinde olan müşteri ürün ve hizmet hakkında daha olumlu değerlendirme yapmaktadır. Yapılan bazı görgül araştırma bulguları (Pugh, 2001; Henning-Thurau vd., 2006) müşteri ruh halinin duygusal gösterim ve müşteri değerlendirmeleri arasında aracılık rolü olabileceğini göstermektedir (Holman vd., 2008: 338-339)

Yapılan farklı görgül araştırmaların sonuçları, duygusal emeğin derin rol yapma (içten gösterim) ile gerçekleştirilmesinin yüzeysel rol yapmaya göre daha fazla hizmet performansı ile ilişkili olduğunu, gösterim kurallarının fazlalığının hata yapma sayısını artırabileceğini, duygu düzenleme biçimlerinden tekrar değerlendirme yönteminin duyguları bastırma yöntemine göre daha iyi performansa neden olabileceğini göstermektedir (Holman vd., 2008: 339).

## **2.4 Duygusal Emeğin Kişisel Sonuçları**

Duygusal emek örgütsel amaçlara ulaşılmasında yararlı olmasının yanında duyguların yönetilmesi sürecinin çalışan için olumsuz bir maliyeti bulunmaktadır. Örneğin duygusal emeğin stresli olabileceği ve tükenmişliğe sebep olabileceği öne sürülmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000: 99). Duyguların düzenlenmesi müşteri hizmetleri açısından olumlu sonuçlar sağlayabilmesine rağmen, stres ve sağlık sorunları açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Grandey, 2000: 97). Duygusal emek veya iş rolü gereği duyguları düzenlemek izlenim yönetimi anlamında başarılı görülebilmektedir. Ancak bu şartlar aynı zamanda çalışanın

sağlığı için zararlı da olabilmektedir (Grandey, 2000: 100). Duyguların düzenlenmesi tükenmişlik, iş tatminsizliği, yabancılaşma gibi olumsuz durumlarla sonuçlanabilmektedir. Bu tür bir sonucun nasıl ortaya çıktığının anlaşılabilmesinde duygu ve stres teorileri önemli katkılar sağlamaktadır (Grandey, 2000: 99).

Duygu ve stresin her ikisine de fizyolojik olarak salgı bezlerinde ve otonom sinir sisteminde başlayan bir uyarılma eşlik etmektedir. Bu uyarılma durumunda beden sahip olduğu kaynakları karşılaştığı zorlu duruma karşı kullanmak üzere enerjiye dönüştürmektedir. Aynı zamanda bu enerjinin başa çıkma işlemi dışında örneğin bağışıklık sistemi gibi vücudu koruma mekanizmalarında kullanılamaması anlamına gelmektedir. Yapılan araştırma bulguları duyguların ve duygu yönetiminin kanser ve kalp hastalıkları gibi sağlık problemleriyle ilişkili olabileceğini göstermektedir (Grandey, 2000: 100).

Duygusal emeğin bireyler üzerindeki etkileri üzerinde yapılan araştırmalarda kısmen birbiri ile tutarlı kısmen birbiri ile çelişkili bulgulara ulaşıldığı görülmektedir. Laboratuvar koşullarında yapılan bir çalışmada, sözlü sataşmaların daha tarafsız ve az tehditkâr olarak tekrar yorumlanmasının bu uyarıcıya karşı fizyolojik uyarılmayı azalttığı öne sürülmektedir (Stemmler, 1997). Diğer yandan farklı bir araştırmada durumu tekrar değerlendirmenin bireyin hissettiği duygu yoğunluğunu ve dışarıdan gözlenen duygu işaretlerini azalttığının tespit edilmesine rağmen, ölçülen fizyolojik tepkilerde tekrar değerlendirme yapmayan gruba göre bir azalma görülmediği bildirilmektedir (Gross 1998a). Buna göre derin rol yapma, gözlenebilen duygu işaretlerini hatta bireyin kendi duyguları hakkındaki algılarını düzenleyebilirken, maruz kalınan duruma karşı bedende meydana gelen fizyolojik uyarılmayı azaltıp azaltmadığı belirsiz görünmektedir (Grandey, 2000: 100).

Yapılan görgül araştırmalar duygusal gösterimin bireysel iyi-oluş üzerindeki etkisinin içten veya taklit olmasının bir sonucu olduğunu göstermektedir. Sahte duygusal gösterimin, daha düşük duygusal tükenmeyle, kişilerden uzaklaşmayla, psikosomatik rahatsızlıklarla, kaygı ve depresyonla, iş tatmini ve kişisel başarı ile ilişkili olduğu, bu bulgulara göre hissedilen ve gösterilen duygunun uyumsuz olmasının doğrudan daha düşük iyi-oluşa neden olduğu belirtilmektedir (Holman vd., 2008: 343).

Duygusal gösterim, hissedilen duygunun tipi ve nasıl gösterildiğine, içten veya taklit olmasına, ne kadar duygusal uyumsuzluk olduğuna ve meydana gelirken ne

seviyede düzenleme yapıldığına göre farklılaşmaktadır. Dolayısıyla duygusal gösterimin çalışanın iyi-oluşu üzerindeki etkileri de sayılan bu faktörlerden biri veya daha fazlasından kaynaklanabilmektedir. Bu faktörlerin muhtemel etkilerini çözmek araştırmacıları bekleyen problemlerden biri olarak görülmektedir (Holman vd., 2008: 343).

## **2.5 Duygusal Emek Konusunda Yapılan Görgül Araştırmalar**

Kavramsal olarak, Hochschild, (1983) duygusal emeğin çalışanların stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olabileceğini öne sürmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin çalışanlar için olumsuz sonuçlarının olmasından ziyade kimliğiyle uyumlu olması durumunda iyilik durumunu artıran olumlu sonuçları olabileceğini ileri sürmektedir. Morris ve Feldman'ın modelinde ise duygusal tükenme ve iş tatmini duygusal emeğin ardılları olarak ele alınmaktadır. Grandey'in (2000) modeli, bireysel değişkenler olarak tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel değişkenler olarak performans ve işten uzaklaşma eğilimi ile ilişkilidir. Yapılan görgül araştırmalar iş sonuçları ve bireysel sonuçların incelendiği araştırmalar olarak ayrıldığında kullanılan duygusal emek yöntemine göre değişen olumlu iş sonuçlarıyla, kişisel sonuçlarla ilgili araştırmalarda ağırlıklı olarak olumsuz sonuçlarla ilişkilendirildiği görülmektedir.

Genel bir algı ve tutum ölçümünden ziyade müşterilerle etkileşimin hemen ardından çalışanlar ve müşterilerden toplanan verilerle yapılan bir araştırma sonuçlarına göre çalışanların duygusal emek düzenleme stratejilerinin müşterilerin değerlendirmelerini farklı şekillerde etkilediğini, ayrıca müşterilerin çalışanların stratejilerini değerlendirebilme yeteneklerinin bu etki üzerinde rolü olduğunu göstermektedir. Derin rol yapmanın çalışanlar üzerinde en fazla olumlu etkiyi sağladığı, müşterilerin yönlendirilmesi ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir faktör olarak ortaya çıktığı, yüzeysel rol yapmanın ise genel olarak olumsuz bir etkisi olmasa da olumlu bir etkisinin de görülmediği belirtilmektedir. Bunun yanında müşteriler çalışanın yüzeysel rol yaptığını anladıklarında bunun müşteriler üzerinde olumsuz bir etkiye neden olabileceği, buna göre yüzeysel rol yapmanın müşteriler bunu anlamadığı sürece sorun yaratmayabileceği öne sürülmektedir. Müşteriler çalışanın derin rol yaptığını fark etmeleri durumunda ise görülen olumlu etkinin daha da arttığı belirtilmektedir (Gorth vd., 2009: 969).

Diğer bir çalışmada da derin rol yapan çalışanların duygu gösteriminde karşı taraftan derin rol yapma olarak algılanmasının kişiler arası etkileşimin olumlu olmasını sağladığı, bununla birlikte yüzeysel rol yapıldığının algılanmasının anlamlı bir farklılık yaratmadığı bildirilmektedir (Lu ve Liou, 2015: 555). Çeşitli hiyerarşik seviyelerdeki çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda düşük seviyede çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emeklerinin performansları üzerinde daha fazla etkili olduğu, bildirilmektedir. Ayrıca duygusal emeğin duygusal zekâ ve iş performansı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolünün bulunduğu, duygusal emek gösterimine ihtiyacın yüksek olduğu durumda duygusal zekânın yüksek olmasının daha yüksek performansla ilişkili olduğu öne sürülmektedir. Diğer yandan bulgunun yüksek düzeyde çalışanlarda gözlenmediği belirtilmektedir. Duygusal zekânın yüksek olması düşük seviyedeki işlerde bir avantaj olabileceği, ancak bu çalışanların organizasyonun gösterim kurallarına uyarak hislerini ve duygusal gösterimlerini yönetebilmelerinin görev performanslarını artırabileceği ileri sürülmektedir (Ma, Silva, Trigo ve Callan, 2015: 246). Hemşireler üzerinde yapılan bir çalışma sonucunda duygusal emeğin sıklığının, yoğunluğunun ve duygusal uyumsuzluğun tükenmişlikle aksi yönde ilişkili olduğu, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde doğrudan anlamlı etkisinin bulunduğu belirtilmektedir (Kwon ve Kim, 2015).

Ulusal yazında da son yıllarda duygusal emekle ilgili örgütsel ve kişisel değişkenlerin araştırıldığı çalışmalara ilginin arttığı görülmektedir. Duygusal emeğin ölçülmesine yönelik Çukur (2009) tarafından ölçek geliştirme çalışması yapılmış ancak, Çelik ve Turunç'un (2011) çalışmasında ölçeğin temel iki boyutunun geçerliliği doğrulanmamıştır. Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarlaması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılmış, başka araştırmalarda uyarlanan ölçeğin alt boyutlarının geçerliliğini doğrulanmıştır (Begenirbaş ve Turgut, 2014a; Basım, Begenirbaş ve Yalçın, 2013).

Örgütsel değişkenlerle duygusal emek arasındaki ilişkilerin araştırıldığı ulusal çalışmalara bakıldığında, Begenirbaş ve Turgut'un (2014a) banka çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizmi artırdığı, doğal duygu gösteriminin örgütsel sinizmi düşürdüğü, derin rol yapmanın ise anlamlı bir etkisinin olmadığı bildirilmektedir. Yazarların farklı bir çalışmasında da örgüte güvenin artmasının çalışanları doğal duygu gösterimini artırdığı, örgüte

güveni yüksek çalışanların yüzeysel rol yapmalarının daha düşük olduğu ve iş performanslarının yüksek olduğunun tespit edildiği belirtilmektedir (Begenirbaş ve Turgut, 2014b). Banka çalışanları üzerinde yapılan diğer bir çalışmada duygusal gösterim kuralları arttıkça duygusal emeğin de arttığı, derinden rol yapmanın işten ayrılma niyetinin azalmasında işe katılımın ise artmasında etkili olduğu, cinsiyet açısından duygusal emek gösteriminde anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmektedir (Öz, 2007).

Turizm çalışanlarında yapılan bir çalışmada derin davranış sergilenmesinin iş tatmini ve işte kalma niyetini artırdığı, yüzeysel davranışın iş tatmini üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı ancak işte kalma niyetini artırdığı bildirilmektedir (Pala, 2008). Farklı mesleklerdeki hizmet çalışanları üzerinde Begenirbaş ve Çalışkan (2014) tarafından yapılan bir araştırma sonucunda da çalışanların duygusal emeklerinin iş performansları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı etkileri olduğu, yüzeysel rol yapılmasının iş performansını düşürdüğü ve işten ayrılma niyetlerini artırdığı öne sürülmektedir. Üniversite öğrencileri ve garsonlar üzerinde yapılan farklı bir çalışma sonucunda duygusal davranış kurallarının yüzeysel ve derinden rol yapma davranışını anlamlı biçimde etkilediği, yüzeysel ve derin davranışın kişisel başarıyı aynı yönde etkilediği, derine davranışın iş doyumunu aynı yönde, işten ayrılma niyetini ise aksi yönde etkilediği bildirilmektedir (Yalçın, 2010).

Ünlü ve Yürür (2011) tarafından turizm ve sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda yüzeysel ve derinlemesine rol yapmanın görev performansı ve bağlamsal performans üzerinde aynı yönde anlamlı etkilerinin bulunduğu belirtilmektedir. Yazarların farklı bir çalışmasında (Yürür ve Ünlü, 2011) duygusal emek davranışı olarak yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti ile aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunduğu bununla beraber derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki görülmediği bildirilmektedir.

Yalçın'ın (2012) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada derinlemesine davranış ve doğal duyguların iş tatmini ile aynı yönde ilişkili olduğu, tükenmişliğin özellikle başarı hissi azalması ile olmak üzere duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla aksi yönde ilişkili bulunduğu bildirilmektedir. Ayrıca yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarında cinsiyete göre bir farklılık bulunmazken, kadınların anlamlı biçimde daha fazla doğal duygular sergiledikleri belirtilmektedir (2012: 131). Üniversite idari personeli üzerinde yapılan bir çalışmada duygusal emek

kapsamında sergilenen yüzeysel derinden ve samimi davranışlarının her birinin işe bağlılıklar aynı yönde anlamlı ilişkili olduğu ve bu ilişkilerin amirlerin desteği arttıkça daha güçlü olarak gözlemlendiği, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık görülmediği belirtilmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013).

Hekimler üzerinde Oral ve Köse (2011) tarafından yapılan araştırma sonucunda duygusal emek gösteriminde daha fazla yüzeysel davranış sergileyenlerin tükenmişlik düzeylerinin de daha yüksek olduğu, bununla birlikte iş doyumlarının da düştüğünün görüldüğü belirtilmektedir. Begenirbaş'ın (2013) öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada yüzeysel rol yapmanın, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aynı yönde anlamlı ilişkili olduğu, başarı hissinde azalma ile ilişkili bulunmadığı, derinden rol yapmanın ise sadece başarı hissinde azalma ile eksi yönde ilişkili bulunduğu görülmektedir. Doğal duyguların gösteriminin ise en güçlü biçimde başarı hissi azalması ile ardından duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile aksi yönde ilişkili bulunduğu belirtilmektedir (2013: 150).

Kaya (2014) tarafından huzurevinde çalışan hizmet görevlileri üzerinde yapılan çalışma sonucunda yüzeysel davranışın tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuyla aynı yönde, iş doyumunu ile aksi yönde anlamlı ilişkili olduğu, derinlemesine davranışın ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aksi yönde, iş doyumunu ile aynı yönde anlamlı ilişkisinin bulunduğu bildirilmektedir. Aynı çalışmada demografik özelliklerin değişkenler üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sadece medeni durumu bekâr olanların daha fazla yüzeysel davranış gösterdikleri belirtilmektedir.

Öğretmenler üzerinde yapılan ve duygusal emekle örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada yüzeysel rol yapanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha düşük görüldüğü, duygularını doğal olarak yaşayabilenlerin ise örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek olduğu bildirilmektedir (Begenirbaş ve Meydan, 2012). Kurt'un (2013) turizm işletmeleri çalışanları üzerindeki çalışmasında da yüzeysel davranışın işe yabancılaşmaya anlamlı biçimde ettiği ancak kendine yabancılaşmayı etkilemediği ayrıca derin davranışın yabancılaşma boyutları üzerinde anlamlı etkisinin görülmediği bildirilmektedir. Oktuğ'un (2013) yaptığı çalışma sonucunda algılanan örgütsel desteğin yüzeysel rol yapma ile aksi yönde, derinlemesine rol yapma ve samimi duyguları sergileme arasında aynı yönde anlamlı ilişki bulunduğu öne sürülmektedir.

Bireysel değişkenlerle ilgili ulusal yazında bildirilen bulgulara bakıldığında, kişilik özellikleri arasında nörotikliğin yüzeysel rol yapma üzerinde, deneyime açıklığın derin rol yapma ve doğal duyguları hissetme üzerinde, uyumluluğun ise doğal duyguları hissetme üzerinde aynı yönde anlamlı etkilerinin olduğu belirtilmektedir. Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun duygusal tükenme üzerinde aynı yönde, derin rol yapmanın ve doğal duyguları hissetmenin ise duygusal tükenmeyi aksi yönde etkilediğine dair sonuçlara ulaşıldığı bildirilmektedir (Basım vd., 2013). Sağlık çalışanları üzerinde Begenirbaş (2014) tarafından yapılan bir araştırmada yeterliliği yüksek olan, umutlu ve iyimser çalışanların daha az yüzeysel rol yaptıkları doğal duygu gösterimlerinin ise daha yüksek düzeyde olduğu bildirilmektedir.

Kaya (2009) tarafından özel okul öğretmenleri üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal emek davranışları ile yaşadıkları stres arasında aksi yönde ilişki olduğu bildirilmektedir. Buna karşın Özgün'ün (2015) özel dersane öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırma sonucunda yüzeysel davranışın yaşanan stresi artırdığı ve bekârların daha fazla stres yaşadığı belirtilmektedir. Ayrıca erkeklerin kadınlardan daha fazla samimi davranış sergiledikleri bildirilmektedir. Çoruki (2014) de genel olarak erkek ve kadınlar arasında duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir fark bulunmadığını, bununla birlikte erkeklerin daha çok derinden davranış gösterdiklerini belirtmektedir. Ayrıca hizmet süresi fazla olan çalışanların önce derinden davranış ardından da samimi davranış gösterdiklerini öne sürmektedir.

Turunç ve Çelik (2011) tarafından yapılan araştırma sonucunda duygusal sapmanın psikolojik sıkıntı boyutlarını aynı yönde, otomatik duygusal düzenlemenin ise psikolojik sıkıntı boyutlarını aksi yönde anlamlı biçimde etkilediği belirtilmektedir. Çalışanların içlerinden geldiği gibi değil de organizasyonun istediği şekilde duygusal gösterimde bulunmaları nedeniyle yaşadıkları stres ve çatışmanın psikolojik sıkıntılarını artırdığı, bununla beraber doğala yakın samimi davranış sergiledikleri otomatik duygusal düzenleme düzeyleri yükseldiğinde ise yaşadıkları psikolojik sıkıntıların da düştüğü öne sürülmektedir (2011: 242).

Duygusal emek, iş tatmini ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkilerin eğitimciler üzerinde incelendiği bir araştırma sonucunda, doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında aynı yönde anlamlı ilişki bulunduğu, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında aksi yönde anlamlı ilişki bulunduğu belirtilmektedir.

Aynı çalışmada yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu arasında aksi yönde, doğal duygu gösterimi ile öze-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik arasında aynı yönde anlamlı ilişkiler bulunduğu bildirilmektedir. Ayrıca duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki ekseninde psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolünün olduğu öne sürülmektedir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014: 113-115)

Mengenci'nin (2015) öğretmenler üzerinde yaptığı bir araştırma sonucunda ise iş tatmini yüksek olan çalışanların müşterilere karşı daha çok derin davranış ve doğal davranış gösterdiklerini ve daha az yüzeysel davranış sergilediklerini belirtmektedir. İş tatmini düşük olanların ise daha çok yüzeysel davranış gösterdikleri, aynı durumun tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanlar da görüldüğü, onların da daha çok yüzeysel davranış gösterdiklerini bildirilmektedir. Ayrıca yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında iş tatminin kısmi aracılık etkisinin bulunduğu, derin ve doğal davranışların gösterilmesi ile duygusal tükenme arasında ise iş tatminin tam aracılık rolünün bulunduğu öne sürülmektedir (Mengenci, 2015: 135-136).



## ÜÇÜNCÜBÖLÜM

### ÖZ KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİ

#### 3.1 Kendilik Kavramı

Kişilik konusunda çalışan araştırmacıların çoğunluğunun bütünlük bir benlik ve zaman ve duruma göre değişmeyen tutarlı kişilik olduğuna yönelik eğilimi bulunmaktadır. Allport (1937: 48) kişiliği “bireyin kendine özgü biçimde çevresine uyumunu belirleyen, bireyin içindeki psikofizik dinamik bir yapı” olarak tanımlamaktadır (Akt. Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 114). Allport’a göre bireyin içsel gelişimi ve değişimi kişilik çalışmalarının odağı olmalıdır. Ancak yazına bakıldığında bireyin içsel değişimi konusunun kişilik araştırmalarının ana ögesi olmadığı görülmektedir. Bunun yerine kişilik araştırmacıları çabalarını daha çok bireylerin durumlar karşısında farklılaşan önemli özellik kategorilerini belirlemeye yoğunlaştırmışlardır. Kişilik çalışmalarının, özellikler araştırması olarak addedilmesi kanıksanmaya başlamıştır. Bireylerin kişilik ölçümlerinde farklılaşan özelliklerinin zamanla değişmediğine yönelik bulgular öne sürülmektedir. Bireylerin yaşamlarının erken dönemlerindeki tecrübelerinin zamanla değişmeyecek biçimde onları etkilediği, bunun yanında kişilik özelliklerinin altında bazı kalıtsal öğelerin bulunduğu yönelik bulguların da davranışlardaki değişmezlik ve tutarlılığı desteklediği belirtilmektedir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 115).

Kişilik teorisyenlerinin ilgilendiği diğer önemli bir alan bireyin öz saygısı ve öz yeterliliğine yönelik öz değerlendirmelerini etkileyen faktörlerdir. Kişiliğin bilişsel teorileri bireylerin çevrelerinin farklı özelliklerine karşı seçici algı yoluyla nasıl bir gerçeklik görüntüsü oluşturduklarına ve nedensel bağlantıları anlamaya odaklıdır. Sosyal bilişsel teori, benzer şekilde bireyin kendi davranışını gözlemlemesini öz saygısını ve davranışını etkileyeceğini ve sonraki kendilik

oluşumu için bir başlangıç olduğunu kabul etmektedir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 116).

Bilişsel psikolojinin başlangıcından itibaren kendilik kavramı gibi çok az konunun psikologları meşgul ettiği, bu konuda da en belirgin akımın kişinin kendini değerlendirmesine, başka bir deyişle öz saygıya odaklı olduğu belirtilmektedir. Sebep ve sonuçları hakkındaki tartışmalar devam etse de endüstriyel-örgütsel psikoloji alanında en yaygın incelenen konuların başında (30.000 yayın) gelmeye devam etmektedir. Öz saygı ile ilişkili hatta ondan daha kapsamlı olduğu ileri sürülen öz kendilik değerlendirmeleri kavramı son dönemde artan bir ilgiyle birlikte örgütsel psikoloji alanında araştırmalara konu olmaya başlamıştır (Judge, 2009: 58).

### **3.2 Öz Kendilik Değerlendirmeleri kavramı**

Daha önceki araştırmalarda, öz değerlendirme yönelik saygı, yeterlilik, kontrol odağı ve nörotiklik farklı boyutlar olarak incelenmesine rağmen, Judge, Locke ve Durham (1997) bu boyutların ortak bir yönü olduğunu ve hepsinin birden “öz kendilik değerlendirmeleri” olarak tanımlanabileceğini öne sürmüşlerdir. Kişilik özelliklerini, bireylerin değişmez ve tutarlı düşünme, hissetme veya davranış gösterim biçimleri olarak tanımlamaktadırlar. Çalışmalarının odak konusu olan iş tatminiyle ilgili kişilik özelliklerini tanımlamak için üç niteliğe uymaları gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bunlar değerlendirme odaklı olması, dayanağı olması ve yeterli genişlik veya çapının olmasıdır. Kişilik özelliğinin değerlendirme odaklı olması özelliğin tanımlayıcı değil değerlendirme ile ilgili olmasıdır. Örneğin öz yeterlilik bireyin kendisiyle ilgili temel bir değerlendirmeyi yansıtan bir özelliktir. Özelliğin dayanağının olması, özelliğin yüzeysel bir niteliğinin olması, yüzeysel özelliklerin kaynağı olması, merkezi bir özellik olmasıdır. Özelliğin genişliği özelliğin kapsamının geniş olması, diğer özellik, tutum ve davranışlarla daha fazla ilişkili olması anlamındadır. Bu sayılan niteliklere sahip olan kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde daha fazla etkili olacağını öne sürmüşlerdir (Judge, Locke ve Durham, 1997: 155-156).

Öz kendilik değerlendirmeleri kavramını ileri süren Judge ve arkadaşlarının (1997) ağırlıklı olarak Packer'in (1985) öz değerlendirme yaklaşımından yararlandıkları görülmektedir. Packer'in tanımlamasına göre: “*öz değerlendirmeler bilinçaltında tuttuğumuz ana hükümler, temel-seviye değerlendirmelerdir. Bu*

*değerlendirmeler insanların hayatlarındaki kendilik, gerçeklik ve diğer insanlar olmak üzere üç ana alanla ilgilidirler”* (Packer 1985: 3’ten Akt. Judge vd., 1997: 157). Değerlendirmelerin farklı düzeylerde yapıldığı, daha temel değerlendirmelerin yüzeysel değerlendirmeleri etkilediği belirtilmektedir. Kendisi, gerçek dünya ve diğer insanlar temel kategorilerinde oluşturulan kendilikle ilgili ana seviye öz değerlendirmelerin ise öz saygı, öz yeterlilik, nörotiklik ve kontrol odağı olduğu ileri sürülmektedir (Judge vd., 1997). Bunun yanında Judge ve arkadaşları (1997) iyimserliğin ve olumlu/olumsuz duygulanımın öz kendilik değerlendirmelerinin göstergesi olabileceğini öne sürmüş olsalar da, sonraki araştırmalarda bu değişkenlerin öz kendilik değerlendirmeleri kapsamında incelenmediği görülmektedir (Bono ve Judge, 2003: 6).

Öz saygı, kontrol odağı ve nörotiklik (duygusal dengenin tersi) kavramsal ve görgül olarak birbiriyle güçlü biçimde ilişkili görülmesinden dolayı birlikte ele alınarak, öz kendilik değerlendirmesi kavramı altında birleştirilmektedir. Öz kendilik değerlendirmesinin yüksek olması, olaylar karşısında olumlu davranma, kendini yeterli değerli ve hayatının kontrolünü elinde bulundurma algısıyla ilişkili görülmektedir (Kammeyer-Mueller vd., 2009: 177). Öz kendilik değerlendirmeleri modeli, kendilik kavramı altındaki bazı özellikleri kapsama değerinin yanında daha önceleri araştırmalara konu olan kendilik algısı ve performans ilişkisinin açıklanmasına öz saygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal kararlılık boyutlarının ayrı ayrı sağladığından daha anlamlı bir katkı sağladığı ileri sürülmektedir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 118).

Yazında bu sayılan öz nitelikler ayrı kavramlar olarak incelenmesine rağmen Judge, Erez, Bono ve Thoresen ‘in (2002) yaptığı 127 makaleyi kapsayan meta analiz araştırması özelliklerin arasında ortalama 0.60 oranında korelasyon olduğunu göstermiştir. Bu araştırmaya göre: öz saygının, kontrol odağı ile 0.52, duygusal kararlılık ile 0.64, öz yeterlilikle 0.85 oranında; kontrol odağının duygusal kararlılıkla 0.40, öz yeterlilikle 0.56 oranında; duygusal kararlılığın öz yeterlilikle 0.60 oranında ilişkili bulunmuştur. Bununla birlikte bu özellikler arasında yüksek ilişki bulunması aynı yapıyı oluşturduklarını göstermemektedir. Erez ve Judge (2001) tarafından yapılan faktör analizi çalışması öz saygı, kontrol odağı, duygusal kararlılık ve öz yeterlilik ölçeklerinin veri ile en iyi uyumu tek faktör altında

gösterdiğini, en yüksek faktör yükünü de öz saygının sağladığını belirtmektedirler (Akt. Bono ve Judge, 2003: 7-8).

Öz kendilik değerlendirmeleri insanların temel seviyede kendileri ile ilgili yaptıkları değerlendirmelerdir. Öz saygı gibi öz kendilik değerlendirmeleri bireyin kendi öz değerini değerlendirmesidir. Bununla birlikte öz kendilik değerlendirmesi, bireyin kabiliyetlerine olan inancını (yaşamını kontrol edebilme), sahip olduğu yeterlilikleri, yaşamın kendisi için iyi olacağına yönelik düşüncelerini yansıttığı için öz saygıdan daha geniş bir kavramdır. Öz kendilik değerlendirmeleri en az öz saygının, öz yeterliliğin, kontrol odağının ve yüksek duygusal dengeliliğin (ya da düşük nörotiklik) gösterdiği gizil bir kavramdır (Judge, 2009: 58).

Olumlu öz kendilik değerlendirmesine sahip olanların kendilerini daha çok sevdikleri, kendilerini etkili, becerikli gördükleri ve çevreleri üzerinde daha fazla kontrole sahip olduklarını düşündükleri belirtmektedir. Kendileri hakkında olumsuz öz kendilik değerlendirmesine sahip olanlar ise becerilerini sorgularlar ve çevreleri üzerinde kontrollerinin olmadığını düşünürler. Olumlu öz kendilik değerlendirmesine sahip olanların işlerinde iddialı hedefler belirlemeleri ve bu hedeflerine ulaşmak için daha fazla çaba göstermeleri nedeniyle iş performanslarının da daha yüksek olduğu ileri sürülmektedir. Bunun yanında aşırı biçimde kendisi hakkında yapabileceklerinden daha fazla olumlu ve yetenekli görmesinin de yanlış kararlar verilmesine neden olabileceği belirtilmektedir (Robbins ve Judge, 2013; 141).

Aşağıda öz kendilik değerlendirme boyutları olan, öz saygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve nörotiklik kısaca açıklanmaya çalışılmıştır. Bu boyutlar birbiriyle ilişkili olarak bir üst faktörde toplanmalarına rağmen, kavramların birbirlerinden farklı ve benzer olarak temelde neleri ifade ettiklerinin ayrı ayrı açıklanmasının uygun olacağı düşünülmüştür.

### **3.2.1 Öz Saygı**

En geniş ve en temel kendilikle ilgili değerlendirme öz saygıdır. İnsanların kendilerini nasıl değerlendirdiğini yansıtmaktadır. Ben iyi miyim? Ben değerli miyim? sorularının cevaplarını barındırmaktadır. Öz saygı kavramı esas itibarı ile bireyin bir insan olarak kendini konumlandırma değeri olarak tanımlanabilmektedir. Nispeten istikrarlı olan öz saygının ergenlik dönemi sonunda şekillendiği ve kolay kolay pek değişmediği birçok araştırmacı tarafından kabul edilmektedir (Judge vd.,

1997: 160). Öz saygı insanların kendileri ile ilgili ve kendilerine verdikleri bütün değeri gösteren temel bir değerlendirmedir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 118).

Öz saygının iş tatmini ile aynı yönde ilişkili olduğu, öz saygısı düşük olanların daha fazla kaygı, depresyon, nörotik davranışlar sergiledikleri, stres altında daha düşük performans gösterdikleri, sosyal becerilerinin düşük olduğu, daha az başarı odaklı oldukları belirtilmektedir. Ayrıca öz saygısı yüksek olanların kendi yetenekleri, kişilikleri ve algıladıkları özelliklerine göre uygun meslekleri seçtikleri, bundan dolayı iş tatminlerinin daha yüksek olduğu, bunun aksine öz saygısı düşük olanların iş seçimlerinin daha esnek olduğu ve başkalarının etkilerine daha açık olduğu, bu nedenle kendileri uygun olmayan işlerinde dolayı işlerinden daha tatminsiz oldukları ileri sürülmektedir (Judge vd., 1997: 161).

### **3.2.2 Öz Yeterlilik**

Öz yeterlilik “insanların hayatlarına etki edebilecek olaylarla üzerinde istedikleri düzeyde başarı sağlayabileceklerine dair yeteneklerine olan inançları” olarak tanımlanmaktadır. Öz yeterlilik inançları insanların nasıl hissettiği, düşündüğü, kendilerini nasıl motive ettikleri ve davrandıklarını belirlemektedir. Güçlü bir yeterlilik hissi bireyin başarısını ve kişisel iyi oluşu birçok yönden güçlendirebilmektedir. Yeteneklerine güvenen insanların zorlu görevleri kaçınılması gereken tehditler olarak değil üstesinden gelebilecekleri meydan okumalar olarak gördükleri belirtilmektedir. Bu tip kişiler kendilerine zorlu hedefler koymakta ve kendilerini buna adanmaktadır. Başarısızlığa uğrasalar da tekrar kolaylıkla yeterlilik hislerini canlandırırlar. Bu şekilde etkili görünüşleri kişisel başarılarını güçlendirerek, yaşadıkları stresi azaltmakta ve depresyona karşı koruma sağlamaktadır (Bandura, 1994).

İnsanların yeterlilikleri ile ilgili inançlarının dört ana kaynaktan etkilendiği belirtilmektedir. Bunlar, olaylar karşısında üstün gelme tecrübeleri, kendilerine benzer kimseleri görev gereklerini yerine getirme başarılarını görme, bireyin verilen görevlerin üstesinden geleceğine dair sosyal inançlar ve son olarak kişisel güçlülük ve zayıflıkları gösteren fiziksel ve duygusal durumlar olarak sayılmaktadır. Yaşamdaki başarılı dönemler kişisel yeterliliğin gelişmesi için yeni biçimlerde

yetkinlik talepleri getirdiği, böylece öz yeterliliğin doğası ve kapsamının yaşam boyunca değişimlerden geçtiği kabul edilmektedir (Bandura, 1994).

### 3.2.3 Kontrol Odağı

Kontrol odağı kavramının (Rotter, 1966) Bandura'nın yukarıda açıklanan öz yeterlilik kavramı ile ilişkisi tartışılan bir konudur. İkisinin birbiri ile ilişkili ancak farklı yapılar olduğu kabul edilmektedir. Öz yeterlilik göreve özgü, belirli bir işlemi yerine getirmeye yönelik bir eğilimdir. Bunun yanında kontrol odağı yaradılışsal bir özelliktir. Performansın yerinde getirmekten daha öte sonuçları üzerinde kontrole sahip olunup olunmadığını kapsamaktadır. Bu yüzden iki kavramın birbiriyle ilişkisinin yüksek seviyede olmadığı, genel öz yeterliliğin, göreve yönelik öz yeterliliğe göre kontrol odağı kavramıyla benzer genellik seviyesinde de olması nedeniyle daha yüksek korelasyon gösterebilmektedir. Kontrol odağı inancının bireyin erken dönemlerinde bilinçaltında geliştiği ve öz değerlendirme biçimini aldığı, sonraki deneyimlerin de eski çıkarımları değiştirebildiği ileri sürülmektedir (Judge vd., 1997: 161). Kontrol odağı, bireyin yaşamındaki olayların nedenleri hakkındaki inançlardır. Birey olayları kendi davranışlarının bir sonucu olarak görüyorsa kontrol odağı içseldir (Rotter, 1966'dan aktaran Judge, Erez, Bono ve Thoresen, 2003: 304). İç kontrol odağına sahip olanlar, yaşamlarındaki birçok olayı kendilerinin kontrol edebildiğini düşünmektedirler (Judge ve Bono, 2001: 80).

### 3.2.4 Nevrotiklik

Nörotiklik beş faktörlü kişilik özellikleri boyutlarından biridir ve genellikle öz saygının karşıtı olarak değerlendirilmektedir. Öz saygısı düşük bireylerin üzgün, kuşkulu, bunalımlı, sinirli ve uykusuz oldukları bildirilir. Bu belirtiler nörotiklik ölçeğinde de aynı yüksek değerlerdir (Judge vd., 1997: 163). Nörotiklik kavramı olarak duygusal dengeliliğin karşıtıdır. Nörotiklik düşük duygusal düzenleme ve korku, düşmanlık, depresyon gibi olumsuz duygular yaşama eğilimi göstermektir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2004: 117). Nörotiklik, olumsuz bilişsel/açıklayıcı tarz eğilimine sahip olmak ve kendilikle ilgili olumsuz yönlere odaklanmaktır (Judge vd., 2003: 303). Aksi biçimde duygusal dengelilik de güvenli, emin, istikrarlı olma eğilimini ifade etmektedir (Judge ve Bono, 2001: 80).

### 3.3 Öz Kendilik Değerlendirmeleri Konusunda Yapılan Görgül Araştırmalar

Öz kendilik değerlendirmeleri üzerinde yapılan araştırmalar, yüksek kendilik değerlendirmelerinin olumlu kendilik kavramını gösterdiğini ve geniş bir yelpazede artan iş ve hayat tatmini, daha iyi iş performansı, iş motivasyonu, daha yüksek gelir düzeyi gibi iş veya iş dışı ölçütle ilişkili olduğunu göstermektedir (Judge, 2009: 59). Yüksek öz kendilik değerlendirmeleri puanlarının daha düşük stres ve tükenmişlikle (Best, Stapleton ve Downey, 2005), daha etkili müşteri hizmetleriyle (Salvaggio vd., 2007), daha düşük iş-aile çatışmasıyla (Boyar ve Mosley, 2007) ilişkili olduğuna dair araştırma bulguları bildirilmektedir. Ayrıca öz kendilik değerlendirmesinin iş motivasyonu, iş performansı, iş tatmini, yaşam tatmini ve stres gibi sonuçları kavramı oluşturan özelliklerinin her birinden daha yüksek düzeyde yordayabildiği belirtilmektedir (Judge, 2009: 59).

Ulusal yazında da öz kendilik değerlendirmelerinin incelendiği araştırmalar bulunmaktadır. Şeşen'in (2010: 272) yaptığı çalışmada artan öz kendilik değerlendirmelerinin bireylerin örgüt içi girişimci davranış düzeylerinde artışa neden olduğu öne sürülmektedir. Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından yapılan çalışmada öz kendilik değerlendirmeleri ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde ilişki bulunduğu bildirilmektedir. Bu durumun ise çalışmanın işgücü devrinin yüksek olduğu turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılmasında kaynaklanmış olabileceği belirtilmektedir. Oğuzhan'ın (2015: 272) yaptığı çalışmada ise yüksek öz kendilik değerlendirmelerinin izlenim yönetimi kullanımı azaltıcı yönde etkisinin olduğu bildirilmektedir.

## DÖRDÜNCÜBÖLÜM

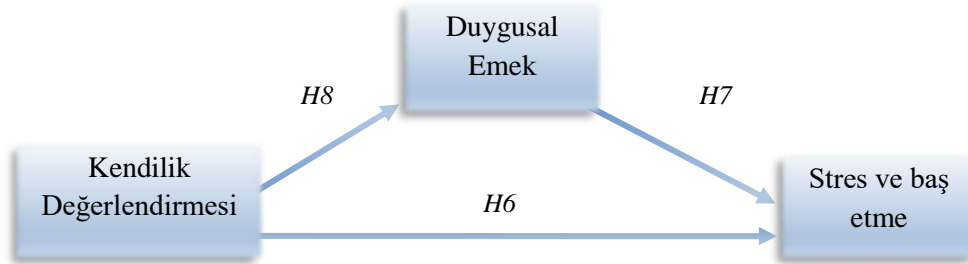
### STRES, DUYGUSAL EMEK VE KENDİLİK DEĞERLENDİRMELERİNE YÖNELİK UYGULAMALI BİR ARAŞTIRMA

#### 4.1 Amaç

Bu çalışmanın temel amacı, algılanan stresin açıklanmasında kendilik değerlendirmelerinin ve gösterilen duygusal emeğin rollerini, kuramsal bağlama uygun bir grup olan avukatlardan elde edilecek verilerle görgül olarak test etmektir. Çalışmada ayrıca stres algısının bazı demografik özellikler açısından farklılaşp farklılaşmadığının ve ayrıca kendilik değerlendirmelerinin duygusal emeğe olan etkilerinin de araştırılması amaçlanmıştır.

#### 4.2 Model

Çalışma amacına uygun olarak oluşturulan model Şekil-4'de sunulmuştur. Buna göre kişi içi süreçlerle daha ilişkili kendilik değerlendirmeleri öncül bir değişken olarak hem algılanan stresi etkileyebilmekte hem de sergilenen duygusal emek sürecinde rol oynayabilmektedir. Ayrıca sergilenen duygusal emek seviyesi ise sonuç olarak kişilerdeki stres algısını etkileyebilmektedir.



Şekil 3.1: Araştırmanın modeli.



### 4.3 Önem

Çalışma yaşamında bireylerin algıladıkları stresin performansı büyük ölçüde etkilediği bilinen bir gerçektir. Bu noktadan hareketle, stresin öncüleri ve sonuçları ile olan ilişkisini ortaya koymaya yönelik yapılacak çalışmalar, kavramı anlamlandırma açısından büyük önem arz etmektedir. Bu tür araştırmalarda ortaya konulan somut bulgular, hem yazına katkı sağlamakta hem de uygulamacılar ve yöneticilere daha etkili ve verimli uygulamalar için bir takım ipuçları sağlayabilecektir. Ulusal yazın incelendiğinde, stresin, anılan kavramın öncüllerinden olan duygusal emek ve kendilik değerlendirmeleriyle olan ilişkisini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan çalışmamızın, ulaşılabilecek bulgular çerçevesinde yazına katkı sağlayabileceğini değerlendirmekteyiz. Ayrıca çalışmanın, kuramsal bağlama uygun olarak, yoğun duygusal emek gerektirdiği düşünülen ancak önceki çalışmalarda araştırılmamış olduğu belirlenen avukatlık meslek mensuplarından elde edilecek verilerle yürütülecek olması ayrı bir önem arz etmektedir.

### 4.4 Hipotezler

Çalışma amacı doğrultusunda ve önceden ifade edilen değişkenler arası ilişkilerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

*Demografik özelliklere ilişkin hipotezler;*

Hipotez 1: Avukatların yaşları arttıkça algıladıkları stres azalmakta, baş etme artmaktadır.

Hipotez 2: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 4: Avukatların mesleki tecrübeleri arttıkça algıladıkları stres azalmakta, baş etme artmaktadır.

Hipotez 5: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme medeni duruma göre farklılaşmaktadır.

Temel hipotezler;

Hipotez 6: Avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça algılanan stres seviyeleri düşer, baş etme seviyeleri artar.

Hipotez 7: Avukatların yüzeysel rol ve derin rol davranışları arttıkça stres seviyeleri artar, baş etme seviyeleri azalır; doğal davranışları arttıkça stres seviyeleri azalır, baş etme seviyeleri artar.

Hipotez 8: Avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça yüzeysel rol ve derin rol davranışları azalır, doğal davranışları artar.

#### **4.5 Sınırlılıklar**

Çalışmanın ulaşılan sonuçlarda bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bunlardan birisi çalışmanın tez zamanda ve tek kaynaktan toplanan verilerle yürütülmesidir. Bu durum, ortak yöntem varyansı odaklı bir sınırlılık oluşturmaktadır. Diğer bir sınırlılık ise çalışmanın gönüllülük esasına göre yapılmış olması ve örneklemin tüm avukatları temsil edebilecek nitelikler taşıyamasıdır. Bu doğrultuda elde edilen bulguların tüm avukatlara genellenebilmesi ancak farklı nitelikteki örneklerle yürütülecek çalışmalarla mümkündür.

#### **4.6 Yöntem**

##### **4.7.1 Evren ve Örneklem**

Örneklem, yoğun duygusal emek gerektiren bir mesleği yerine getiren, avukatlardan oluşmaktadır. Araştırma gönüllülük esasına göre çalışmaya katılmayı kabul eden çeşitli illerin barolarına bağlı olarak çalışan ve arabuluculuk eğitimi almak üzere bir araya gelmiş olan toplam 480 serbest avukat üzerinden yürütülmüştür. Veriler İnternet üzerinden hazırlanan bir anket formu ile toplanmıştır. Çalışmaya katılmayı isteyen avukatlara, kişisel bilgilerin gizli kalacağı ve elde edilen verinin bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacağı taahhüdü verilmiştir.

## 4.7.2 Veri Toplama Araçları

### 4.6.2.1 Kendilik değerlendirmeleri ölçeği

Çalışmada kendilik değerlendirmeleri için Judge ve arkadaşlarının (2003) geliştirdiği Öz Kendilik Değerlendirmeleri Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; *özsaygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve nevroitiklik* alt boyutlarını kapsamakta, ancak bir bütün olarak merkezi kendilik değerlendirmesini ölçmektedir. Her bir alt boyut üçer soruyla ölçümlenmekte ve toplamda ölçek 12 madde içermektedir. Ölçekteki bazı maddeler şu ifadeleri içermektedir; “Olaylar bazen bana tatsız, kederli ve umutsuz gözüküyor”, “Genel anlamda, kendimden memnunum”, “Bana verilen görevleri başarıyla tamamlarım” ve “Bazen kendimi üzgün veya kederli hissediyorum”. Ölçekte altı madde olumlu altı madde ise olumsuz ifadeler içermekte ve değerlendirmeler buna göre yapılmaktadır. Katılımcılardan ifadelere ne derece katıldıklarını beşli Likert tarzı bir derecelendirmeye ölçülmektedir (1 = hiç katılmıyorum, 5 = tamamen katılıyorum). Ölçekten alınan yüksek puanlar kendilik değerlendirmelerinin olumlu olduğunu göstermektedir. Ölçek, ulusal kültüre Şeşen (2010) tarafından uyarlanmış ve tek boyutlu yapının ulusal kültürde geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin kanıtlar sunulmuştur.

### 4.6.2.2 Duygusal emek ölçeği

Araştırmada duygusal emeğin ölçülmesi için Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, *yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular* boyutlarından oluşan toplam üç alt boyut bulunmaktadır. Ölçekte toplam 13 madde olmakla birlikte yüzeysel rol yapma altı maddeyle, derinden rol yapma dört maddeyle ve doğal duygular ise üç maddeyle ölçülmektedir. Ölçekte yer alan bazı maddeler şu şekildedir; “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım”, “Müvekkillerime(mevcut çalışma kapsamında uyarlanmıştır) sergilediğim duygular samimidir”, “Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım”. Ölçekten alınan yüksek skorlar her bir alt boyuta ilişkin sergilenen emeğin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Ölçek, ulusal kültüre Basım ve

Begenirbaş (2012) tarafından kazandırılmış ve yapılan analizler ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermiştir.

#### **4.6.2.3 Algılanan stres ölçeği**

Çalışmada katılımcıların algıladıkları stres düzeyini ölçmek için Cohen ve arkadaşlarının (1983) geliştirdiği Algılanan Stres Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, yaşamda karşılaşılan durumlar karşısında ne derece stres yaşandığını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Tek boyutta tasarlanan ölçekte toplam 14 madde yer almakta ve bu maddelerin yedisi olumlu, yedisi olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Daha sonradan ölçeğin 10 ve dört maddelik kısa formları da geliştirilmiştir. Mevcut çalışmada ölçeğin 14 maddelik formu kullanılmıştır. Ölçekte yer alan bazı maddeler şu şekildedir; “Geçen ay/gün/hafta, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?”, “Geçen ay/gün/hafta, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?” ve “Geçen ay/gün/hafta, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?”. Ölçekten alınan yüksek puanlar algılanan stres düzeyinin daha fazla olduğunu göstermektedir. Ölçek, ulusal kültüre Baltaş ve arkadaşları (1998) tarafından kazandırılmış ve ulaşılan geçerlilik ve güvenilirlik değerleri ölçeğin ulusal bağlamda kullanılabilir olduğunu göstermiştir.

#### **4.6.2.4 Demografik değişkenler**

Çalışmada stres algısını etkilediği düşünülen kişisel özelliklerden; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki tecrübe değişkenleri anket formuna eklenerek demografik bilgiler toplanmıştır.

#### **4.7.3 İstatistiksel Analiz**

Araştırmada algılanan stres bağımlı değişken kendilik değerlendirmeleri ve duygusal emek ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Ayrıca diğer bir bağımlı değişken olarak duygusal emek alınmış ve kendilik değerlendirmelerinin bu süreçteki rolü analiz edilmiştir. Öncelikle kullanılan ölçeklerin seçilen örnekleme geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Geçerlilik için Amos ve SPSS programları kullanılarak doğrulayıcı ve keşfedici faktör analizleri yapılmıştır. Güvenilirlik için ise Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Çalışma amacı ve

kurgulanan araştırma modeli için öncelikle değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için SPSS programı kullanılarak korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmadaki bağımsız değişkenlerin rolünü ortaya çıkarabilmek için demografik değişkenler ile diğer bağımsız değişkenlerin etkileri kontrol edilerek hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca araştırılan ilişkilerde anlamlı etkileri olan demografik değişkenler öncelikle gruplandırılmış sonrasında ise gruplar arasındaki farklılıklar *t testi* yapılarak analiz edilmiştir.

## **4.7 Araştırma Bulguları**

### **4.7.1 Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi için araştırmada kullanılan ölçeklerin seçilen örnekleme teorik olarak geliştirilen orijinal yapısına uygun olup olmadığının test edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analiz bulguları aşağıda sunulmuştur.

#### **4.7.1.1 Öz Kendilik Değerlendirmesi Ölçeği**

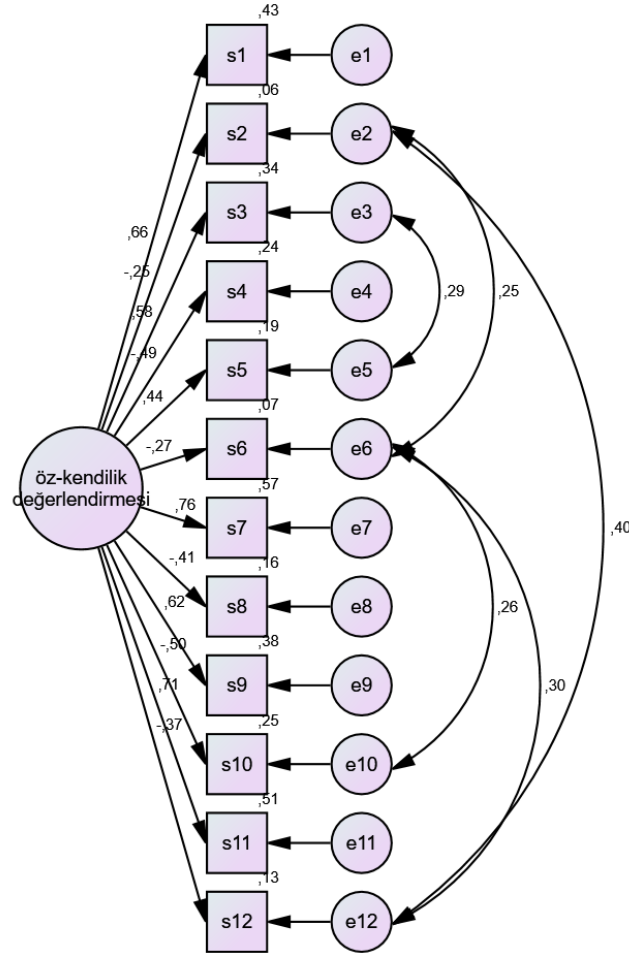
Öz kendilik değerlendirmeleri ölçeği her ne kadar dört farklı alt boyut içerse de araştırma kapsamında kendilik algısını ölçmek amacıyla tek boyutlu yapısının kullanılması öngörülmüştür. Bu kapsamda ölçeğin 14 maddelik ve tek boyutlu yapısı için Amos programı yardımıyla ve en yüksek olabilirlik (maksimum likelihood) yöntemiyle doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve elde edilen değerler Tablo 1’de sunulmuştur. Elde edilen değerler incelendiğinde ki-karenin serbestlik derecesine oranı 7,30 (kabul edilebilir değerin 5’ten küçük olması gerekmektedir), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü 0.115 (kabul edilebilir değerin 0,08’den küçük olması gerekmektedir) ve Karşılaştırmalı Uyum İndeksi 0,77 (kabul edilebilir değerin 0,90’dan büyük olması gerekmektedir) olarak hesaplanmıştır (kabul edilebilir değerler için bakınız, Meydan ve Şeşen, 2011).

**Tablo 4.1:** Öz kendilik değerlendirme ölçeği uyum değerleri.

$\chi^2$	SD	$\chi^2/SD$	RMSEA	CFI
394,27	54	7,301	0,115	0,77

$\chi^2$ = Ki-Kare, SD = Serbestlik Derecesi, RMSEA = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerlerin uygun olmayışı yapısal modelin teorideki yapısını örnekleme aynen doğrulamadığını göstermektedir. Bu doğrultuda Amos programının sunduğu iyileştirme istatistikleri ve maddeler arasındaki kovaryans matrisi incelenmiş ve bazı maddeler arasındaki ilişkilerin (madde 2, 3, 5, 6, 10, 12) yüksek olduğu belirlenmiştir. Özellikle 6'ncı maddenin (*Bazen, işimin benim kontrolümde olmadığını hissediyorum*) üç farklı maddeyle çoklu ilişkileri olduğu belirlenmiştir. Madde incelendiğinde öz kendilik değerlendirmesinin her alt boyutuyla ilişkili olarak algılanabileceği düşünülebilir.



**Şekil 4.2:** Öz kendilik değerlendirme ölçeği faktör yapısı.

Bu aşamada, ölçekten madde çıkarmak yerine, maddelerin birbirleriyle ilişkilendirilerek modelin her seferinden tekrar test edilmesi daha uygun bir yaklaşım olarak kabul edilmiştir. Zira bu şekilde modelin doğrulanması, madde atılması tercihinin göre teorik olarak öne sürülen yapı açısından daha fazla bilgi verici olabilecektir. Bu anlayışla uyumsuzluğun kaynağı olarak görülen maddeler arasında beş ilişkilendirme sonrasında model uyum değerleri kabul edilebilir değerlere ulaşmıştır (Şekil 5). Maddelerin faktör yükleri 0,25 ile 0,76 arasında değişmiştir. Modelin bu haliyle elde edilen uyum değerleri Tablo 2’de görülmektedir ( $\chi^2/SD = 3,56$ ,  $RMSEA = 0,073$ ,  $CFI = 0,91$ ). Son haliyle kendilik değerlendirme yapısı için maddeler arasında hesaplanan Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ise 0,86’dır (maddeler arasında ortaya çıkan ilişkiler de dikkate alınarak). Elde edilen tüm bu sonuçlar kendilik değerlendirmeleri ölçeğinin tek boyutlu yapısının araştırma kapsamında geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 4.2:** Öz kendilik değerlendirme ölçeği uyum değerleri.

$\chi^2$	$SD$	$\chi^2/SD$	$RMSEA$	$CFI$
174,76	49	3,567	0,073	0,91

$\chi^2$ = Ki-Kare,  $SD$  = Serbestlik Derecesi,  $RMSEA$  = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü,  $CFI$  = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

#### 4.7.1.2 Duygusal Emek Ölçeği

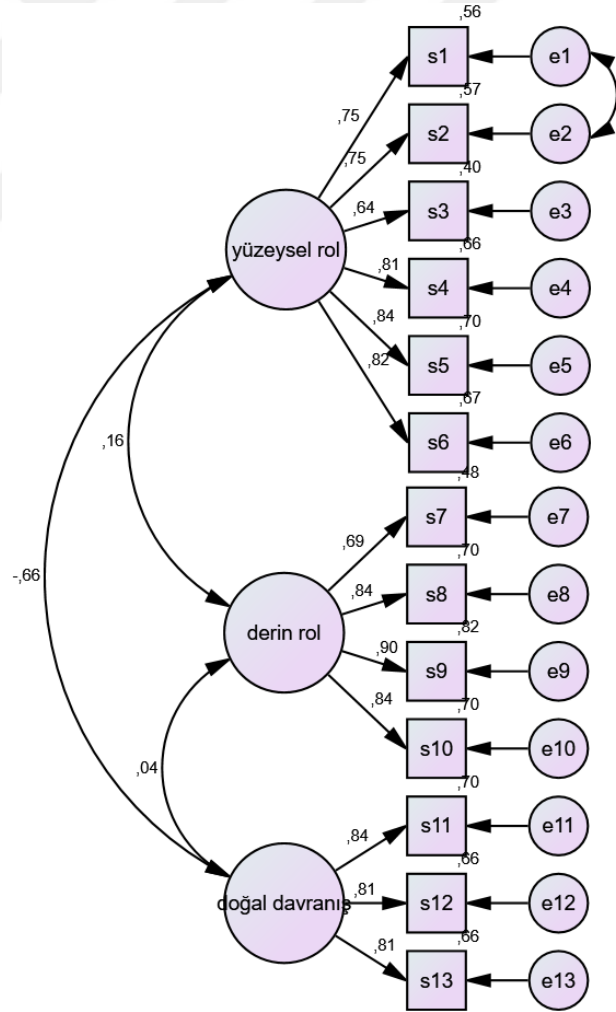
Çalışmada duygusal emek ölçeğinin alt boyutlar çerçevesindeki ilişkileri test edileceğinden, geçerlilik analizi için alt boyutların dikkate alındığı birinci seviye doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu çerçevede öngörülen faktör yapısı maddelerle oluşturulmuş ve faktörler arasındaki ilişkilerle birlikte test edilmiştir. Her ne kadar orijinal haliyle elde edilen sonuçlar tam olarak uyum değerlerini sağlamasa da birinci ve ikinci sorular arasındaki yüksek seviyedeki ilişki kontrol edildikten sonra model istatistikleri kabul edilebilir değerlere ulaşmıştır (Tablo 3).

**Tablo 4.3:** Duygusal emek ölçeği uyum değerleri.

$\chi^2$	SD	$\chi^2/SD$	RMSEA	CFI
191,63	61	3,142	0,067	0,97

$\chi^2$ = Ki-Kare, SD = Serbestlik Derecesi, RMSEA = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

Modelin bu haliyle faktör yükleri 0,64 ile 0,90 arasında değişmektedir (Şekil 6). Faktör arasındaki ilişkiler incelendiğinde yüzeysel rol ile derin rol arasında aynı yönlü; doğal duygular arasında ters yönlü ilişkiler elde edilmiştir. Ayrıca ölçeğin tamamına ve alt boyutlarına yapılan iç tutarlılık analizi sonrasında Cronbach Alfa katsayıları ölçeğin tamamı için 0,76, yüzeysel rol için 0,78, derin rol için 0,80 ve doğal duygular için 0,81 olarak hesaplanmıştır. Ulaşılan bu sonuçlar duygusal emek ölçeğinin seçilen örneklem açısından geçerli ve güvenilir olduğunu göstermiştir.



**Şekil 4.3:** Duygusal emek ölçeği faktör yapısı.



### 4.7.1.3 Algılanan Stres Ölçeği

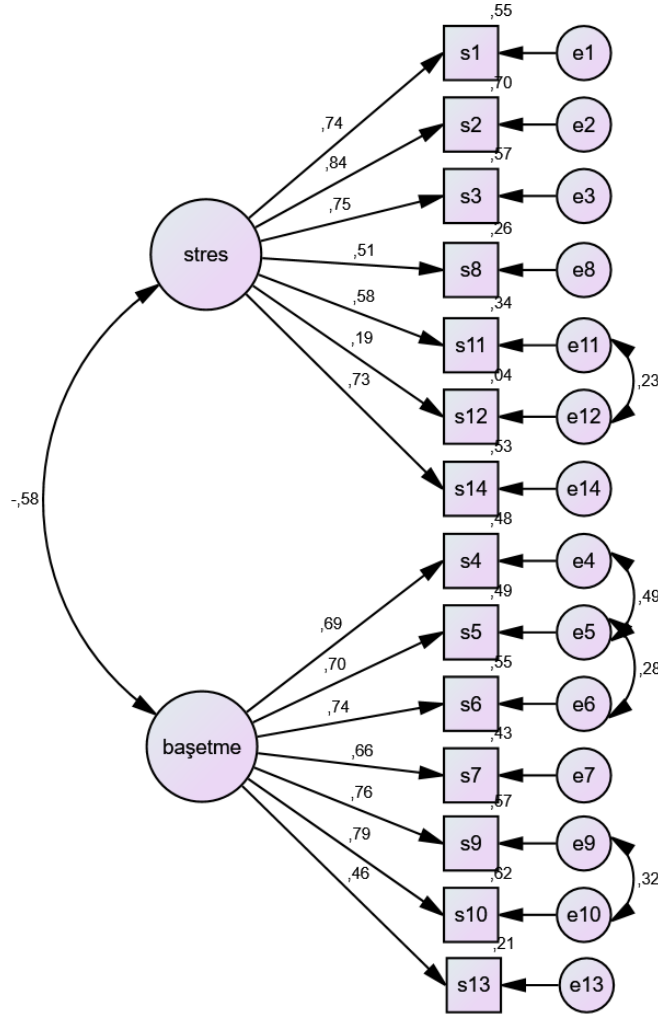
Çalışmanın diğer bir ölçeği olan algılanan stres ölçeğinin geçerliliği için tek boyutlu yapısı dikkate alınarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Diğer ölçeklerle uygulanan aynı esaslar dâhilinde elde edilen sonuçlar Tablo 4’de sunulmuştur. Bu değerler doğrultusunda, maddeler arası kovaryans değerleri ve model uyumu için elde edilen iyileştirme değerleri dikkate alınarak yapılan müdahalelerle ve her defasında modelin tekrar test edilmesi sonucunda kabul edilebilir değerlere ulaşamamıştır. Bu durum ölçeğin tek faktörlü yapısının örneklemede uygun olmadığını göstermiştir.

**Tablo 4.4:** Algılanan stres ölçeği uyum değerleri.

$\chi^2$	<i>SD</i>	$\chi^2/SD$	<i>RMSEA</i>	<i>CFI</i>
1157,3	77	15,031	0,171	0,65

$\chi^2$ = Ki-Kare, *SD* = Serbestlik Derecesi, *RMSEA* = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, *CFI* = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

Bu aşamada SPSS programı kullanılarak 14 maddelik ölçeğe keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Analizde ilişkili ve ilişkisiz yapıların birbirinden ayrılması amacıyla temel bileşenler yöntemi benimsenmiş, Varimax döndürme tekniği kullanılarak en fazla varyans açıklayan faktör yapılanması öngörülmüştür. Analiz sonuçları ölçeğin %30,87 lik ve %24,93’lük varyanslar açıklayan iki alt faktörden oluştuğunu ve toplamda %55,81’lik varyansın bu yapıyla açıklandığını ortaya çıkarmıştır. Birinci faktör 4,5,6,7,9,10 ve 13 numaralı sorulardan, ikinci faktör ise 1,2,3,8,11,12,14 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Sorular tek tek incelendiğinde ölçeğin esasında negatif ve pozitif sorulmuş sorulara göre faktörlere ayrıldığı ortaya çıkarılmıştır. Negatif sorular algılanan stres düzeyini ölçerken; pozitif sorular algılanan baş etme durumunu ölçmektedir.



Şekil 4.4: Algılanan stres ölçeği faktör yapısı.

Ölçeğin bu haliyle yapılan doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 7’de sunulmuştur. Her ne kadar bazı maddeler arasında ilişkilendirmeler de yapılarak bu sonuca ulaşılmış olsa da yapılan ilişkilendirmelerin aynı faktör altında olması kabul edilebilir bir kriter olarak görülmüştür. Ulaşılan sonuçlar, stres ölçeğinin esasında algılanan stres ve algılanan baş etme faktörlerini kapsadığını ve bu haliyle ölçeğin iyi uyum sağladığını göstermiştir (Tablo 5). Bu durum stres teorisi açısından değerlendirildiğinde, kişilerin bir olayı algılama sürecinde yaptıkları ilk değerlendirmelerde stresle birlikte başa çıkmayı da beraber algıladıklarına ilişkin varsayımları destekler niteliktedir. Yani kişilerin ilk değerlendirmeleri esnasında olayla baş edemeyeceklerini düşünmeleri de stresi beraberinde getirmektedir. Elde edilen iki faktörün Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları algılanan stres için 0,84, algılanan baş etme için 0,82 ve ölçeğin tamamı için 0,78 olarak hesaplanmıştır. Elde

edilen tüm bu sonuçlar stres ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliği için yeterli kanıtlar sunmuştur.

**Tablo 4.5:** Algılanan stres ölçeği uyum değerleri.

$\chi^2$	<i>SD</i>	$\chi^2/SD$	<i>RMSEA</i>	<i>CFI</i>
281,15	72	3,905	0,078	0,93

$\chi^2$ = Ki-Kare, *SD* = Serbestlik Derecesi, *RMSEA* = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, *CFI* = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

#### 4.7.2 Açıklayıcı İstatistikler

Çalışmada katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin istatistikler Tablo 6'da sunulmuştur. Buna göre katılımcıların yaşları 24 ile 75 arasında değişmektedir (Ort. = 40,70, *SS* = 10,56). Mesleki tecrübe durumu ise 1 yıl ile 51 yıl arasında değişmekle birlikte ortalama mesleki tecrübe 14 yıl civarlarındadır (Ort. = 14,86, *SS* = 9,81).

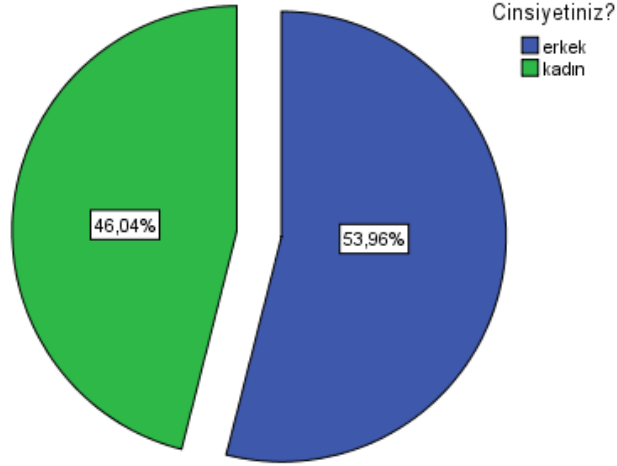
**Tablo 4.6:** Açıklayıcı istatistikler.

	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>
1. Yaş	480	24	75	40,70	10,56
2. Mesleki tecrübe	480	1	51	14,86	9,810
3. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	480	,03	3,97	2,57	,69
4. Yüzeysel Rol	480	,37	4,01	1,39	,82
5. Derin Rol	480	,82	3,86	1,86	,83
6. Doğal Rol	480	,16	3,92	2,74	,81
7. Algılanan stres	480	,32	4,09	2,15	,81
8. Stresle baş etme	480	,36	3,58	2,22	,57

3-8 numaralar arasındaki değişkenlere ilişkin istatistikler, Amos programında doğrulanan faktör yapılarında elde edilen gözlemlenen değişkenlerin etkileri dikkate alınarak oluşturulmuş değerleri göstermektedir.

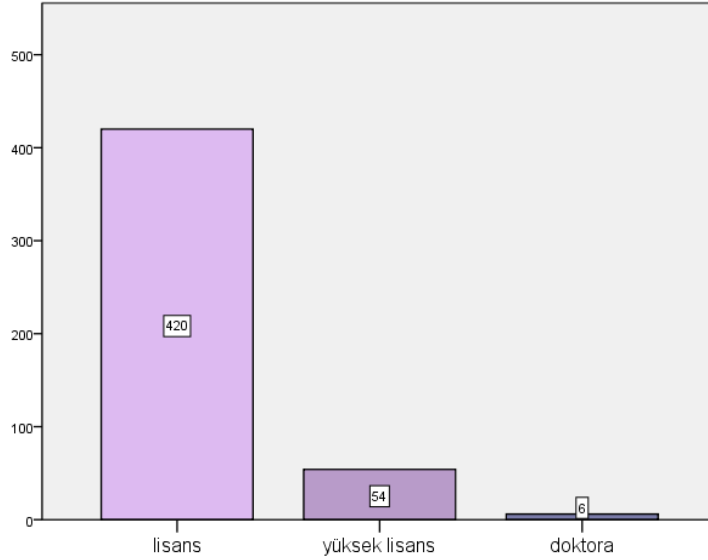
Araştırma değişkenleri açısından faktör yapısına uygun olarak faktör yükleri esas alınarak oluşturulan değişkenlere ilişkin istatistikler incelendiğinde öz kendilik değerlendirmelerinin ortalamasının 2,57 (*SS* = 0,69), yüzeysel rol ortalamasının 1,39 (*SS* =,82), derin rol ortalamasının 1,86 (*SS* = 0,83), Doğal rol ortalamasının 2,74

(SS = 0,81), Algılanan stres ortalamasının 2,15 (SS = 0,81) ve stresle baş etme ortalamasının 2,22 (SS = 0,57) olduğu ortaya çıkarılmıştır.



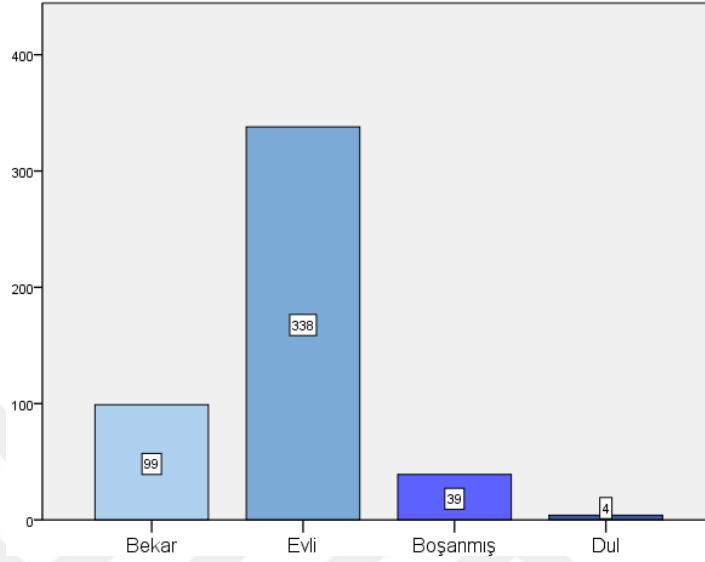
Şekil 4.5: Cinsiyet dağılımı.

Ayrıca katılımcıların cinsiyete göre dağılımı Şekil 8’de sunulmuştur. Buna göre katılımcıların yaklaşık % 54’ü erkektir. Eğitim durumu açısından bakıldığında ise katılımcıların %87,5’lik gibi büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir (Şekil 9).



Şekil 4.6: Eğitim durumu.

Son olarak katılımcıların medeni durumlarına ilişkin elde edilen sonuçlar yaklaşık olarak %72 gibi büyük bir çoğunluğunun evli olduğunu göstermektedir (Şekil 10).



Şekil 4.7: Medeni durum.

### 4.7.3 Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Çalışmada değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik elde edilen korelasyon katsayıları Tablo 7’de görülmektedir. İlişkiler incelendiğinde; algılanan stres ile yaş ( $r = -0,153$ ,  $p < 0,01$ ), mesleki tecrübe ( $r = -0,191$ ,  $p < 0,01$ ), medeni durum ( $r = -0,099$ ,  $p < 0,05$ ), öz kendilik değerlendirmeleri ( $r = -0,595$ ,  $p < 0,01$ ), doğal rol ( $r = -0,251$ ,  $p < 0,01$ ) ve stresle baş etme ( $r = -0,651$ ,  $p < 0,01$ ) arasında anlamlı ters yönlü; cinsiyet ( $r = 0,187$ ,  $p < 0,01$ ) ve yüzeysel rol ( $r = 0,298$ ,  $p < 0,01$ ) arasında ise anlamlı aynı yönlü ilişkilerin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Stresle baş etme ile yaş ( $r = 0,132$ ,  $p < 0,01$ ), eğitim durumu ( $r = 0,090$ ,  $p < 0,05$ ), mesleki tecrübe ( $r = 0,162$ ,  $p < 0,01$ ), medeni durum ( $r = 0,130$ ,  $p < 0,01$ ), öz kendilik değerlendirmeleri ( $r = 0,698$ ,  $p < 0,01$ ) ve doğal rol ( $r = 0,235$ ,  $p < 0,01$ ) arasında anlamlı aynı yönlü; cinsiyet ( $r = -0,090$ ,  $p < 0,05$ ) ve yüzeysel rol ( $r = -0,202$ ,  $p < 0,01$ ) arasında ise anlamlı ters yönlü ilişkilerin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Duygusal emeğin alt boyutları incelendiğinde; yüzeysel rol ile yaş ( $r = -0,124$ ,  $p < 0,01$ ), Mesleki tecrübe ( $r = -0,244$ ,  $p < 0,01$ ), Kendilik değerlendirmeleri ( $r = -0,350$ ,  $p < 0,01$ ) ve doğal rol ( $r = -0,729$ ,  $p < 0,01$ ) arasında ters yönlü; derin rol ile

aynı yönlü ( $r = 0,178, p < 0,01$ ) ilişkiler elde edilmiştir. Doğal rol ile yaş ( $r = 0,121, p < 0,01$ ), Mesleki tecrübe ( $r = 0,200, p < 0,01$ ), Kendilik değerlendirmeleri ( $r = 0,373, p < 0,01$ ) arasında aynı yönlü ilişkiler elde edilmiştir. Öz kendilik değerlendirmeleri ise yalnızca medeni durum ile aynı yönlü ilişkili bulunmuştur ( $r = 0,112, p < 0,05$ ).



**Tablo 4.7:** Değişkenler arasındaki ilişkiler.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.Yaş	1									
2. Cinsiyet (1E 2K)	-,158**	1								
3. Eğitim Durumu (1L 2YL 3DOK)	-,024	,018	1							
4. Mesleki tecrübe	,406**	-,095*	-,047	1						
5. Medeni durum (1B 2E 3BO 4D)	,210**	-,008	-,018	,352**	1					
6. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	,042	-,046	,088	,079	,112*	1				
7. Yüzeysel Rol	-,124**	-,031	,013	-,244**	-,083	-,350**	1			
8. Derin Rol	-,040	-,057	,037	-,062	,042	,041	,178**	1		
9. Doğal Rol	,121**	-,028	,004	,200**	,074	,373**	-,729**	,043	1	
10. Algılanan Stres	-,153**	,187**	,000	-,191**	-,099*	-,595**	,298**	,085	-,251**	1
11. Stresle Baş etme	,132**	-,090*	,090*	,167**	,130**	,698**	-,202**	,029	,235**	-,651**

P < 0,05, \*\* p < 0,01

#### 4.7.4 Algılanan Strese Yönelik Bulgular

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla, algılanan stres ve stresle baş etme bağımlı değişkenleri için demografik değişkenlerin birinci aşamada, öz kendilik değerlendirmelerinin ikinci aşamada kontrol edildiği hiyerarşik regresyon analizi uygulanmıştır. Algılanan strese yönelik analiz bulguları Tablo 8’de sunulmuştur. Buna göre birinci aşamada demografik değişkenlerden yalnızca cinsiyet ( $\beta = 0,163$ ,  $p < 0,01$ ) ve mesleki tecrübenin ( $\beta = -0,137$ ,  $p < 0,01$ ) algılanan streste anlamlı etkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. İkinci aşamada kendilik değerlendirmeleri modele dâhil edilmiş ve modelde cinsiyet ( $\beta = 0,138$ ,  $p < 0,01$ ) ve mesleki tecrübe ( $\beta = -0,111$ ,  $p < 0,01$ ) ile birlikte kendilik değerlendirmelerinin ( $\beta = -0,584$ ,  $p < 0,01$ ) de anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Son aşamada ise modele duygusal emek alt boyutları eklenmiş ve modelde son durumda cinsiyet ( $\beta = 0,151$ ,  $p < 0,01$ ), mesleki tecrübe ( $\beta = -0,091$ ,  $p < 0,01$ ), kendilik değerlendirmeleri ( $\beta = -0,574$ ,  $p < 0,01$ ) ve derin rolün ( $\beta = 0,085$ ,  $p < 0,01$ ), stres üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Ulaşılan sonuçlar, mesleki tecrübe arttıkça, öz kendilik değerlendirmeleri olumlu oldukça algılanan stresin azaldığını, derin rolün artmasıyla birlikte ise algılanan stresin arttığını göstermiştir.

**Tablo 4.8:** Algılanan strese yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.

	$\beta / \beta$ (Beta)	$t$	$R^2$	$R^2$ değ.	$F$ değ.
<b>Model 1</b> (Sabit)	2,163**	10,201	,060	,060	7,154**
1.Yaş	-,064	-1,304			
2. Cinsiyet (1E 2K)	,163**	3,635			
3. Eğitim Durumu (1L 2YL 3 DOK)	-,012	-,265			
4. Mesleki tecrübe	-,137**	-2,703			
5. Medeni hal (1B 2E 3BO 4D)	-,037	-,770			
<b>Model 2</b> (Sabit)	3,664**	18,914	,395	,332	262,84**
1.Yaş	-,065	-1,653			
2. Cinsiyet	,138**	3,827			
3. Eğitim Durumu	,042	1,182			



**Tablo 4.9 (Devam):** Algılanan strese yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.

	$\beta / \beta$ (Beta)	$t$	$R^2$	$R^2$ değ.	$F$ değ.
4. Mesleki tecrübe	-,111**	-2,710			
5. Medeni hal	,020	,535			
6. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	-,584**	-16,213			
<u>Model 3</u> (Sabit)	3,131**	11,182	,407	,016	4,232**
1.Yaş	-,061	-1,568			
2. Cinsiyet	,151**	4,203			
3. Eğitim Durumu	,037	1,053			
4. Mesleki tecrübe	-,091*	-2,202			
5. Medeni hal	,012	,317			
6. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	-,574**	-14,839			
7. Yüzeysel Rol	,105	1,911			
8. Derin Rol	,085*	2,294			
9. Doğal Rol	,066	1,213			

Strese baş etmeye ilişkin analiz bulguları ise Tablo 9’da sunulmuştur. Buna göre birinci aşamada demografik değişkenlerden yalnızca cinsiyet ( $\beta = 0,099$ ,  $p < 0,01$ ), eğitim durumu ( $\beta = 0,113$ ,  $p < 0,01$ ) ve mesleki tecrübenin ( $\beta = 0,078$ ,  $p < 0,01$ ) algılanan baş etmede anlamlı etkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. İkinci aşamada kendilik değerlendirmeleri modele dâhil edilmiş ve modelde mesleki tecrübe ( $\beta = 0,081$ ,  $p < 0,05$ ) ile birlikte kendilik değerlendirmelerinin ( $\beta = 0,682$ ,  $p < 0,01$ ) anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Son aşamada ise modele duygusal emek alt boyutları eklenmiş ve modelde son durumda mesleki tecrübe ( $\beta = 0,098$ ,  $p < 0,01$ ), ve kendilik değerlendirmelerinin ( $\beta = 0,710$ ,  $p < 0,01$ ) algılanan baş etme üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Ulaşılan sonuçlar, mesleki tecrübe arttıkça, öz kendilik değerlendirmeleri olumlu oldukça algılanan baş etmenin de arttığını göstermiştir.

**Tablo 4.10:** Stresle baş etmeye yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.

	$\beta / \beta$ (Beta)	$t$	$R^2$	$R^2$ değ.	$F$ değ.
<u>Model 1</u> (Sabit)	,061	1,241	,043	,053	5,255**
1. Yaş	-,071	-1,570			
2. Cinsiyet (1E 2K)	,099*	2,220			
3. Eğitim Durumu (1L 2YL 3 DOK)	,113*	2,193			
4. Mesleki tecrübe	,078*	1,636			
5. Medeni hal (1B 2E 3BO 4D)	,061	1,241			
<u>Model 2</u> (Sabit)	,620**	5,026	,500	,454	435,402**
1. Yaş	,063	1,754			
2. Cinsiyet	-,042	-1,273			
3. Eğitim Durumu	,036	1,116			
4. Mesleki tecrübe	,081*	2,191			
5. Medeni hal	,012	,338			
6. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	,682**	20,866			
<u>Model 3</u> (Sabit)	,483**	2,687	,502	,005	1,608
1. Yaş	,066	1,835			
2. Cinsiyet	-,036	-1,109			
3. Eğitim Durumu	,034	1,044			
4. Mesleki tecrübe	,098**	2,588			
5. Medeni hal	,009	,263			
6. Öz Kendilik Değerlendirmeleri	,710**	20,022			
7. Yüzeysel Rol	,078	1,548			
8. Derin Rol	-,009	-,257			
9. Doğal Rol	-,001	-,029			

#### 4.7.5 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Çalışmada kategorik demografik değişkenlerde algılanan stres ise stresle baş etme açısından farklılık olup olmadığının test edilmesi için bağımsız örneklem t testi

yapılmıştır. Bu çerçevede cinsiyetle birlikte, örneklem sayıları ve stres algısını etkileme potansiyeli dikkate alınarak, eğitim durumu değişkeni lisans ve yüksek lisans (doktora dâhil) biçiminde, medeni durum ise evli olan ve diğerleri (bekâr/boşanmış/dul) biçiminde ikiye ayrılmıştır. Analiz sonrasında elde edilen sonuçlar Tablo 10’da sunulmuştur. Tablo incelendiğinde; cinsiyetin stresle baş etme açısından anlamlı biçimde farklılaştığı, erkeklerin kadınlara göre stresle baş etme ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca medeni durumun algılanan stres açısından anlamlı biçimde farklılaştığı ve evlilerin diğerlerine göre daha az stres yaşadıkları tespit edilmiştir.

**Tablo 4.11:** Demografik değişkenlere ilişkin farklılıklar.

		Algılanan stres				Stresle Baş etme			
		<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>F</i>	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS.</i>	<i>F</i>
Cinsiyet	Erkek	259	2,01	,77	1,723	259	2,26	,54	4,299*
	Kadın	221	2,31	,83		221	2,16	,60	
Eğitim durumu	Lisans	420	2,14	,82	0,407	420	2,20	,57	1,318
	Yüksek Lisans/Doktora	60	2,17	,76		60	2,34	,53	
Medeni durum	Evli	338	2,07	,79	5,315*	338	2,25	,53	0,436
	Bekâr/Boşanmış/Dul	142	2,34	,82		142	2,13	,64	

#### 4.7.6 Duygusal Emeğe İlişkin Bulgular

Çalışmada test edilmek istenen bir diğer konu ise duygusal emeğin alt boyutlarının açıklanmasında etkili olan faktörlerin neler olduğudur. Bu amaçla her bir duygusal emek alt boyutu bağımlı değişken olarak modele alınarak hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analizde ilk aşamada demografik özellikler ikinci aşamada ise kendilik algılamaları modele dâhil edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 11’de görülmektedir. Buna göre yüzeysel role ilişkin analizde ilk aşamada yalnızca mesleki tecrübenin ters yönlü etkilerinin olduğu ( $\beta = -0,236$ ,  $p < 0,01$ ), ikinci aşamada ise mesleki tecrübeyle ( $\beta = -0,220$ ,  $p < 0,01$ ) birlikte kendilik algılamalarının ( $\beta = -0,341$ ,  $p < 0,01$ ) da ters yönlü anlamlı etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca

doğa role ilişkin analizde ise ilk aşamada mesleki tecrübenin aynı yönlü ( $\beta = 0,180$ ,  $p < 0,01$ ), ikinci aşamada ise mesleki tecrübeyle ( $\beta = 0,164$   $p < 0,01$ ) birlikte kendilik algılamalarının ( $\beta = 0,364$ ,  $p < 0,01$ ) da aynı yönlü anlamlı etkilerinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Derin role ilişkin herhangi bir anlamlı etki elde edilememiştir.

Elde edilen tüm bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde test edilmek istenen araştırma hipotezlerine ilişkin sonuçlar şu şekildedir:

Hipotez 1: Avukatların yaşları arttıkça algıladıkları stres azalmakta, baş etme artmaktadır. Hipotez reddedilmiştir.

Hipotez 2: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme cinsiyete göre farklılaşmaktadır. Hipotez kısmen kabul edilmiştir. Erkeklerin kadınlara göre stresle baş etmede daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Hipotez 3: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır. Hipotez reddedilmiştir.

Hipotez 4: Avukatların mesleki tecrübeleri arttıkça algıladıkları stres azalmakta, baş etme artmaktadır. Hipotez kabul edilmiştir.

Hipotez 5: Avukatların algıladıkları stres ve baş etme medeni duruma göre farklılaşmaktadır. Hipotez kısmen kabul edilmiştir. Evli olanların diğer gruplara göre (bekâr/boşanmış/dul) daha az stres yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Hipotez 6: Avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça algılanan stres seviyeleri düşer, baş etme seviyeleri artar. Hipotez kabul edilmiştir.

Hipotez 7: Avukatların yüzeysel rol ve derin rol davranışları arttıkça stres seviyeleri artar, baş etme seviyeleri azalır; doğal davranışları arttıkça stres seviyeleri azalır, baş etme seviyeleri artar. Hipotez kısmen kabul edilmiştir. Elde edilen bulgu derin rol seviyesinin arttıkça algılanan stres seviyesinin de arttığıdır.

Hipotez 8: Avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça yüzeysel rol ve derin rol davranışları azalır, doğal davranışları artar. Hipotez kısmen kabul edilmiştir. Buna göre kendilik değerlendirmeleri olumlu oldukça yüzeysel rol azalmakta, doğal rol ise artmaktadır.

**Tablo 4.12:** Duygusal emeğin açıklanmasına yönelik hiyerarşik regresyon analizi bulguları.

	<i>Yüzeysel Rol</i>			<i>Derin Rol</i>			<i>Doğal Rol</i>		
	$\beta / \beta$ (Beta)	<i>t</i>	$R^2 / R^2$ değ. / <i>F</i> değ.	$\beta / \beta$ (Beta)	<i>t</i>	$R^2 / R^2$ değ. / <i>F</i> değ.	$\beta / \beta$ (Beta)	<i>t</i>	$R^2 / R^2$ değ. / <i>F</i> değ.
<u>Model 1</u> (Sabit)	1,859**	8,656	,054 /	1,882**	8,402	,005 /	2,428**	11,250	,032 /
1.Yaş	-,039	-,788	,064 /	-,034	-,668	,015 /	,047	,951	,042 /
2. Cinsiyet	-,060	-1,328	6,432**	-,070	-1,514	1,443	-,003	-,075	4,150**
3. Eğitim Durumu	,002	,045		,035	,761		,014	,310	
4. Mesleki tecrübe	-,236**	-4,624		-,081	-1,553		,180**	3,495	
5. Medeni hal	,008	,160		,078	1,598		,001	,015	
<u>Model 2</u> (Sabit)	2,746**	11,969	,167 /	1,789**	7,018	,004 /	1,488**	6,504	,161 /
1.Yaş	-,039	-,854	,114 /	-,034	-,667	,001 /	,048	1,037	,131 /
2. Cinsiyet	-,075	-1,762	65,388**	-,068	-1,479	,563	,012	,289	73,953**
3. Eğitim Durumu	,034	,801		,032	,688		-,020	-,469	
4. Mesleki tecrübe	-,220**	-4,598		-,083	-1,581		,164**	3,404	
5. Medeni hal	,041	,912		,075	1,521		-,035	-,774	
6. Öz Kendilik Değ.	-,341**	-8,086		,035	,750		,364**	8,600	

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu bölümde araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, kuram ve daha önceki araştırma bulguları bağlamında tartışılmıştır. Sırasıyla araştırmanın bağımlı değişkenleri olan algılanan stres ve başa çıkma ile ilgili değerlendirmeler ve duygusal emekle ilgili değerlendirmeler yapılmıştır. Ardından araştırmanın örneklemini oluşturan avukatların demografik özelliklerindeki farklılıkların araştırma değişkenleri ile ilişkileri değerlendirilmiştir. Nihai olarak araştırmanın uygulamaya ve yazına katkıları ifade edilmiş, araştırmanın sınırlılıkları, gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler ve araştırmada varılan sonuç belirtilmiştir.

#### 5.1 Algılanan Stresle İlgili Değerlendirmeler

Araştırmada elde edilen bulgular, avukatların algıladıkları stres seviyelerini, öz kendilik değerlendirmelerinin, duygusal emek kapsamında derin rol yapma düzeylerinin, mesleki tecrübe seviyelerinin ve cinsiyetlerinin anlamlı biçimde etkilediğini göstermektedir. İncelenen bu değişkenler arasında stresin en güçlü yordayıcısının etki öz kendilik değerlendirmesi olduğu söylenebilir. Avukatların öz kendilik değerlendirmelerini oluşturan öz saygıları, kontrol algıları ve duygusal denge düzeyleri arttıkça algıladıkları stres düzeylerinin anlamlı biçimde düştüğü ileri sürülebilir. Kendini değerli ve yetkin görmek, meydana gelen olaylara karşı kontrole sahip olduğunu düşünmek, Thoits 'in (2010) belirttiği biçimde strese karşı koruyucu görünmektedir. Bu durumda avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça algıladıkları stres seviyelerinin düşeceği hipotezi doğrulayacak bulgular elde edildiği söylenebilir. Lazarus (1993) stres belirtilerinin açıklanması için stresli koşulların her zaman güvenilir sonuçlar vermediğini belirterek, bireysel farklılıkların ve zihinsel değerlendirmenin rolüne dikkat çekmektedir. Bireyler stresli durumu

çevreleri hakkındaki varsayımları ve inançlarına dayanarak değerlendirirler, kendilerini karşılaştıkları engeli aşabileceklerine dair yeterli ve kabiliyetli görmeleri, olayları kontrol edebileceklerine dair inançları stres tepkilerini belirler (Park ve Folkman). Mevcut araştırmadaki kendilik algısının arttıkça stres belirtilerinin düştüğü yönündeki bulgusunun psikolojik stres kuramını destekler nitelikte olduğu, söylenebilir. Ayrıca, Judge ve arkadaşlarının (2012) yaptıkları çalışmada öz kendilik değerlendirmelerinin iş stresi üzerinde aksi yönde etkili bulunması, Kammeyer-Mueller ve arkadaşlarının (2009) yüksek kendilik değerlendirmesine sahip olanların daha az stres baskısı algıladığına yönelik meta analiz çalışması gibi görgül araştırma sonuçları da mevcut bulgularla aynı yöndedir.

Duygusal emeğin stres belirtileri ile ilişkisi incelendiğinde, ilk başta korelasyon analizinde yüzeysel rol yapmanın aynı yönde, doğal rol yapmanın aksi yönde ilişkili olduğu görülse de diğer araştırma değişkenleri ile beraber değerlendirildiğinde derin rol yapmanın stres belirtileri üzerindeki anlamlı etkisi öne çıkmıştır. Korelasyon analizinde duygusal emek boyutlarının istatistiksel olarak stresle görülen ilişkilerinin aslında diğer araştırma değişkenlerin etkilerinden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Yüzeysel ve derin rol davranışları arttıkça stres seviyelerinin artacağı hipotezini ise kısmen doğrulamaya yönelik bulgulara ulaşıldığı söylenebilir.

Derin rol yapmanın stres üzerinde etkili bulunmasına rağmen özellikle yüzeysel rol yapmanın anlamlı etkisinin tespit edilmemesi dikkat çekicidir. Yazında kuramsal olarak duygusal emeğin stres yaşanmasına neden olabileceği (Hochschild, 1983; Grandey, 2000) belirtilirken; görgül araştırmalarda yüzeysel rol yapmanın daha fazla stresle (Özgün, 2015) ve tükenmişlikle ilişkili olduğuna (Begenirbaş, 2013; Kaya, 2014) dair bulgular öne sürülmektedir. Ancak yapılan mesleklerin beklentilerine göre bir tasnif yapılmadığı, mevcut araştırma örneğinde olduğu gibi avukatlar veya hukuk çalışanları üzerinde uygulama yapılmadığı görülmektedir. Mevcut araştırmada derin rol yapmanın stres üzerinde etkili görülmesinde, avukatlık mesleğinden kaynaklanan bir farklılığın tesiri olduğu düşünülmektedir.

Ashforth ve Humprey (1993) avukatların müvekkillerinin gerçek suçu hakkında çelişkiye düşmeden mahkemede girişken biçimde müvekkilleri lehine davranmayı öğrendiklerini belirtmektedirler. Türk avukatlar üzerinde yapılan mevcut araştırmada yüzeysel rol yapmanın mesleki tecrübe arttıkça azaldığı, derin rol yapmanın ise zamanla değişmediği görülmektedir. Bununla birlikte, yüzeysel rol

yapmanın stres algısı üzerinde anlamlı etkisinin görülmemesi bu davranışın avukatlık mesleğinin kanıksanan ve herkes tarafından kabul edilen bir gereği olarak değerlendirildiği ve bu nedenle gerçekte hissetmediği duyguları göstermesinin birey için bir gerilim ve baskı oluşturmadığı düşünülmektedir. Ancak müvekkilinin suçu veya haklılığı konusunda gerçek hislerini tekrar düzenlemeye, değiştirmeye çalışması durumunda avukatların gerilim yaşadığı ve algıladıkları stresin arttığı ileri sürülebilir. Avukatlık mesleğinin bu yönüyle diğer mesleklerden ayrıldığı ve yüzeysel rol yapmanın en fazla strese neden olacağı yönündeki genel kabulün hizmetlerin gerekleri temelinde sorgulanmasına ihtiyaç olabileceği düşünülmektedir. Avukat ve müvekkili arasındaki hizmet ilişkisi, genel hizmetler sektöründeki gibi kısa süreli bir hizmet sunumundan veya bir malın satılması işinden nitelik olarak ciddi farklar içeriyor olabilir. Müvekkile verilen hizmette başarılı olmak, müvekkilin güvenini sağlamak için, onun gerçekten haklı olup olmadığından bağımsız olarak onun haklı olduğunu içtenlikle savunmak veya böyle görünmek kişinin gerçek kimliği ve rol kimliği arasında gerilimin artmasına farklı şekilde etkili olabilir.

Ashforth ve Humprey (1993) bireyin kimliğine dayalı normatif beklentileri müşterilerle ilişkili rolüyle çelişkili ise duygusal emeğin bireyin iyilik durumu üzerinde olumsuz etkileri olacağını belirtmektedir. Mevcut bulgulara göre avukatların duygu ve hislerini değiştirmeden kendilerinden beklenen duygu gösteriminde bulunmayı mesleki kimlikleri ile çelişkili bulmadıkları, ancak gerçek durumdan farklı hissetmeye, duygularını değiştirmeye çalışmaları kendilerinde çelişkiye ve gerilime sebep oluyor görünmektedir. Yapılan meslekten bağımsız olarak, durumu tekrar değerlendirmenin bireyin hissettiği duygu yoğunluğunu ve dışarıdan gözlenen duygu işaretlerini azalttığına tespit edilmesine rağmen, ölçülen fizyolojik tepkilerde tekrar değerlendirme yapmayanlara göre bir azalma görülmediğine dair bulgular bildirilmektedir (Gross 1998a). Grandey (2000) derin rol yapmanın, gözlenebilen duygu işaretlerini hatta bireyin kendi duyguları hakkındaki algılarını düzenleyebilirken, maruz kalınan duruma karşı bedende meydana gelen fizyolojik uyarılmayı azaltıp azaltmadığının belirsiz olduğuna işaret etmektedir. Mevcut araştırmayla avukatlar üzerinde bu etkinin belirginleştiği, derin rol yapmanın stres algısını artırdığı görülmektedir. Yapılan farklı çalışmalarda bu bulguda bir belirsizlikle karşılaşılması, duygusal emek ve stres arasındaki ilişkide icra edilen mesleğin düzenleyicilik rolünün olabileceğini akla getirmektedir.



Avukatların stres algısı üzerinde cinsiyetinin etkisine bakıldığında kadınların stres düzeyinin erkeklerden bir miktar fazla görünmesine rağmen, bu fark anlamlı bulunmamıştır. Diğer değişkenlerle birlikte yapılan regresyon analizi incelendiğinde ise cinsiyetin kadın olmasının stres algısını artırıcı yönde etkisi olduğu dikkat çekmektedir. Buna göre kadınların daha fazla stres yaşadıkları söylenemese de, kadınların erkeklere göre daha fazla stres algılamaya eğilimli oldukları ileri sürülebilir. Mevcut bulguya benzer biçimde Thiots (2010) kadınların strese karşı dezavantajlı grupta bulduklarını belirtmektedir.

Avukatlar mesleki tecrübeleri arttıkça algıladıkları stresin seviyesinin azaldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Bu durumun yaştan bağımsız olarak avukat olarak geçirilen zamandan kaynaklandığı söylenebilir. Zira yaşın algılanan stres üzerinde anlamlı etkisi görülmemiştir. Avukatların mesleki tecrübeleri arttıkça algıladıkları stres seviyelerinin düşeceğine yönelik araştırma hipotezi doğrulanmıştır. Mesleki bilgi, beceri ve yeteneğin artması avukatların mesleklerini icra ederken yaşadıkları gerilimi azaltıyor görünmektedir. Mesleki deneyimlerinin düşük olduğu dönemlerde avukatların karşılaştıkları olayları kendileri için tehdit olarak değerlendirirken tecrübeleri arttıkça bu olayları üstesinden gelebilecekleri daha olağan ve daha az tehlikeli olarak değerlendirdikleri düşünülmektedir. Park ve Folkman (1997) kendilerinin karşılaşılan engelleri aşabileceği konusunda yeterli ve kabiliyetli olduğuna inananlar, olayı dayanılacak bir tehlikeden çok üstesinden gelinecek bir meydan okuma olarak değerlendireceklerini belirtmektedirler. Moser ve Uzzell (2003) de mevcut bulgularla paralel biçimde stresli bir durumla karşılaşan bireyin, kişisel ve çevresel özelliklerin etkileşimine ve özellikle geçmiş deneyimlerin yorumlanma şekline göre durumun tehlikeli veya zararlı olup olmadığını değerlendirdiğini ifade etmektedir. Avukatlar için mesleki tecrübeleri arttıkça geçmiş deneyimlerinin durumu daha az stresli değerlendirme biçimini kazandırdığı söylenebilir.

## **5.2 Stresle Başa Çıkma ile İlgili Değerlendirmeler**

Avukatların stresle başa çıkma etkinliğine yönelik algılarında öz kendilik algılarının en güçlü yordayıcısı olduğu araştırmanın diğer önemli bir bulgusudur. Avukatların öz saygıları, kontrole sahip olma hisleri ve duygusal kararlılıkları yükseldikçe kendilerinin stresle daha etkili biçimde baş ettiklerini düşündükleri

söylenbilir. Avukatların olumlu öz kendilik değerlendirmeleri arttıkça baş etme seviyelerinin artacağı hipotezini destekleyen bulgulara ulaşılmıştır. Folkman ve arkadaşları (1986) etkili başa çıkma yaklaşımının karşılaşılan durumu daha iyiye doğru değiştirme yeteneğinin olduğunun değerlendirilmesi durumunda daha çok kullanıldığı, durumun değiştirilemeyeceğinin değerlendirildiği ve sonucun tatmin edici olmadığı koşullarda kaçınma tarzı etkisiz başa çıkmanın daha çok kullanıldığını belirtilmektedir. Park ve Folkman (1997) Kendilerine yönelik olumlu tutuma sahip olan, çevrelerinde meydana gelen olaylara karşı kontrol yeteneğine sahip olduğuna inananların ve iyimser yönelimli olan insanların bu özelliklere sahip olmayanlara göre stresli koşullara karşı daha fazla kaynağa sahip olduklarına inanma eğiliminde olduklarını belirtilmektedir. Lee-Bagley ve arkadaşları (2005) nörotiklik düzeyi yüksek olanların stresle başa çıkmada etkisiz yöntemleri daha fazla kullandıklarını belirtirken, Delongis ve Holtzman (2005) bu durumun nörotiklerin yüksek seviyedeki olumsuz duygularının uygun başa çıkma stratejisinin seçilmesini engellemesinden kaynaklanabileceğini bildirmektedir. Yazında belirtilen bu ilişkileri destekleyen mevcut araştırma bulgusuna dayanarak avukatların öz kendilik değerlendirmesi yükseldikçe stresli durumla başa çıkmak, durumu değiştirebilmek için yeterli kaynaklara sahip olunduğu yönünde daha fazla değerlendirme yaptıkları, bu nedenle de stresle daha etkin başa çıkabildikleri ileri sürülebilir.

Avukatların mesleki tecrübesinin artmasının stresle başa çıkmanın etkinliğini artırdığı tespit edilmiştir. Şahin (1995) stresli durum karşısında bireylerin stres kaynağının ne olduğunu, geçmiş yaşantıdaki uyarıcılarla benzer ve farklı yönlerinin neler olduğunu karşılaştırdığını ve başa çıkma için en uygun yolu bulmaya çalıştıklarını belirtmektedir. Dolayısıyla stresli durumla ilgili geçmiş tecrübelerin fazlalığı başa çıkmanın etkinliğini artıran bir kaynak olarak görülebilir. Bu durum aynı zamanda avukatların mesleğin başlangıcında stresle başa çıkmak için daha az belki de yetersiz donanıma sahip oldukları, kıdemsiz avukatların iş stresinin etkilerine karşı daha fazla savunmasız oldukları biçiminde de yorumlanabilir.

Cinsiyet bağlamında, erkeklerin başa çıkma değerlerinin kadınlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu bulgu, Thoits'in (2010) kadınların strese karşı dezavantajlı grupta oldukları bulgusuyla tutarlıdır. Ancak regresyon analizinde cinsiyetin başa çıkma üzerinde etkisinin görülmemesi nedeniyle, cinsiyet farklılığı ve

başa çıkma ilişkisine yönelik mevcut bulgulara dayalı olarak iddialı bir değerlendirme yapılmamasının uygun olacağı düşünülmektedir.

### 5.3 Duygusal Emekle İlgili Değerlendirmeler

Duygusal emeğin stresle ilişkisi yukarıda stresle ilgili değerlendirmeler kısmında tartışılmıştır. Bu kısımda duygusal emekle diğer araştırma değişkenlerinin ilişkisi değerlendirilmiştir. Avukatların duygusal emek gösterimlerinin ortaya çıkmasında cinsiyetin, mesleki tecrübenin ve öz kendilik değerlendirmesinin anlamlı etkisinin olduğu söylenebilir. Bu değişkenlerin etkileri yüzeysel rol yapmada aksi yönde, doğal duygular sergileme ile aynı yönde olduğu; derin rol yapmada ise araştırma değişkenlerinin anlamlı etkisinin olmadığı görülmüştür.

Cinsiyeti kadın olan avukatların erkeklere göre yüzeysel rol davranışını daha az, doğal duyguları ise daha çok gösterme eğilimde oldukları bulunmuştur. Yapılan bazı araştırmalarda (Öz, 2007; Gülova, 2013) rol davranışlarında anlamlı farklılık görülmediği belirtilirken, Yalçın'ın (2012) araştırmasında ise benzer biçimde kadınların daha fazla doğal duygular sergilediği bildirilmektedir. Kadınların erkeklere göre karşılarındakilerin duyguları algılamada daha yetenekli olmalarından (Mayer vd., 2000) ya da duygularını daha kolay ifade edebilmeleri nedeniyle duygusal emek davranışları arasında cinsiyetten kaynaklanan farklılıkların olmasının olağan karşılanması gerektiği düşünülmektedir. Zira Morris ve Feldman (1996) oluşturdukları duygusal emek modelinde duygusal emeğin öncülleri arasında cinsiyeti de saymaktadırlar.

Mesleki tecrübe arttıkça daha az yüzeysel rol, daha fazla doğal duygular gösterildiği bulunmuştur. Bu durumun avukatların mesleklerinin başında yaptıkları işlerin kendi kimlikleri ile bütünleştirmede zorlandıkları ve hissetmeseler de göstermeleri gereken duyguları taklit ederek işin gereğini yerine getirdiklerinden kaynaklandığı, bununla beraber mesleki tecrübeleri arttıkça kendi kimlikleri ile icra ettikleri işlerindeki rolleri arasında farklılığı kapattıkları, gösterdikleri duyguları gerçekten hissettikleri, doğal duygularını gösterdikleri düşünülmektedir.

Olumlu öz kendilik değerlendirmesi yükseldikçe daha az yüzeysel rol ve daha fazla doğal duygular gösterimi yapıldığı tespit edilmiştir. Kendilik değerlendirmesi yüksek olan avukatların meslekleri gereği yapmaları gereken rolleri ile kendi

kimliklerinin birbiriyle daha uyumlu olduğu ve daha az iç çatışma yaşadıkları, bu nedenle farklı bir duygusal gösterim ihtiyacı duymadıkları ileri sürülebilir.

#### **5.4 Araştırmanın Uygulamaya Katkıları**

Avukatların algıladıkları stres düzeyi herhangi bir stres kaynağından bağımsız olarak kendilik değerlendirmelerinden önemli biçimde etkilenmektedir. Stres yaşanmasının belirli ölçüde yönetilebilmesi bireyin kendisinin sahip olduğu kaynaklarının karşılaştığı durumun üstesinden gelmek için yeterli olacağını değerlendirebilmesine bağlı görünmektedir. Sahip olunan kişisel özelliklerin farkına varmak, mesleki bilgi ve becerileri üstlenilen işleri başarılı bir şekilde tamamlamaya yeterli olup olmadığını değerlendirmek, geliştirilmesi gereken eksiklikleri tespit ederek bunları gidermeye çalışmak avukatların kendileri hakkında daha olumlu hissetmelerini, öz saygılarını artırmaya ve dolayısıyla birçok stresli olayı bir tehditten ziyade başa çıkabilecekleri engeller olarak görmelerine yardımcı olabilir.

Diğer yandan avukatların stres algıları üzerinde derin rol yapmanın yani işleri dolayısıyla göstermeleri gereken duyguyu hissetmeye, içlerinde tekrar değerlendirmeye çalışmalarının etkisinin görülmesi, yüzeysel rolün, göstermeleri gereken duyguları gerçekte hissetmeden taklit etmelerinin etkisinin görülmemesi avukatlık mesleğine özgü bir durum olabilir. Başka bir meslekte mutlu değilken mutluymuş gibi güler yüzlü görünmeye çalışmaktan çok farklı biçimde avukatların müvekkillerinin bazı durumlarda haklı olmamalarına rağmen onları haklı oldukları yönünde savunmak durumunda olmaları diğer işlere göre farklı stres reaksiyonlarına neden olabileceği düşünülmektedir. Müvekkilin haksız haksız olduğunun farkında olmasına rağmen mahkemede müvekkilin haklı olduğunu savunan duygusal davranışlar sergilemek, yapılması gereken işin gereği olarak değerlendirildiğinde, strese neden olmayabileceği bununla birlikte avukatın müvekkili hakkında duygularını değiştirmeye, kendini buna inandırmaya çalışması kendi iç çatışmasını artırabileceği ve daha fazla stres yaşayabileceğini destekleyen sonuçlara ulaşılmıştır. Avukatların stres yaşamaktan kaçınmak için müvekkileri hakkındaki duygularını, durumu anlamlandırma biçimlerini değiştirmekten uzak durmalarının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Ayrıca mesleki tecrübenin artmasının daha az stres algısıyla ilişkili bulunması, avukatların mesleklerinin başında karşılaştıkları stresli olayların üstesinden

gelebilecek donanımına yeterince sahip olmadıklarını, bu eksiklerini tecrübeleri arttıkça giderdiklerini düşündürmektedir. Avukatların stres yönetimi konusunda mesleğin başlangıcında eğitim almaları bu eksikliğin giderilmesinde faydalı olabilir. Kıdemli avukatların olaylar karşısındaki çözüm yolları, meseleleri ele alış biçimlerinin örnek alınması da yeni avukatlar için stresle başa çıkma yollarının geliştirilmesi bakımından önerilebilecek yollar olarak görülmektedir.

### **5.5 Araştırmanın Yazına Katkısı**

Araştırmada ulaşılan bulguların, yazında bildirilen kuramsal ve görgül araştırma bulgularıyla tutarlı olduğu görülmektedir. Bunun yanında yazında ayrıntılı olarak incelenmemiş olan bir konuda önemli bazı ipuçlarına ulaşıldığı söylenebilir. Duygusal emek ve stres ilişkisinde yapılan mesleğin düzenleyicilik rolünün olabileceğine dair bulgulara ulaşılmıştır. Meslek türlerine göre beklenen duygu gösteriminin farklılaşabileceği yazında belirtilmesine rağmen (Hochschild, 1983: Grandey, 2000) duygusal emeğin algılanan stresle ilişkisinin mesleklere göre nasıl farklılaştığı yazında incelenmemiş bir konudur. Mevcut araştırmada avukatlık mesleğinde yüzeysel rol yapmanın algılanan stres üzerinde anlamlı bir etkisi gözlenmezken, derin rol yapmanın algılanan stres üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Özellikle çalışanla hizmet verilen arasındaki etkileşimin güçlü olduğu ve çalışanın kimliği ile rol davranışı arasındaki çatışmanın çalışanın iyi oluşunu daha fazla etkileyebildiği mesleklerde, duygusal emek ve stres arasında farklı ilişki örüntülerine rastlanabileceği düşünülmektedir. Bu konuda bir yargıya varılabilmesi için farklı meslek çalışanları ile duygusal emek ve stres algısı ilişkisinin araştırılmasına ve ulaşılan bulguların karşılaştırılarak meslekler arasında rol davranışlarının etkilerinin farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya çıkarılmasına ihtiyaç vardır.

### **5.6 Araştırmanın Sınırlılıkları**

Mevcut araştırmada kesitsel veri toplama tekniği uygulanması nedeniyle değişkenler arasındaki ilişkilerin nedenselliği kuramsal önermelere dayandırılmıştır. Ulaşılan bulguların genellenebilirliği araştırmaya katılan avukatlarla ve uygulamanın yapıldığı zamanla sınırlıdır. Araştırmada elde edilen sonuçların diğer mesleklere

genellenmesinde, mesleklerin özelliklerinin, benzerlik ve farklılıklarının dikkate alınması yararlı olabilir. Ayrıca toplanan verilerin katılımcıların öz değerlendirmelerini yansıtması nedeniyle bulgular değerlendirilirken, belirli ölçüde sosyal beğenirlik etkisinin olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

### **5.7 Gelecekte Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler**

Araştırmada kullanılan model, farklı mesleklerde çalışan katılımcılarla yapılacak sonraki araştırmalarda kullanılabilir. Meslek farklılığının duygusal emek ve algılanan stres arasındaki ilişki üzerindeki düzenleyicilik rolünün ayrıntılı olarak incelenmesine ihtiyaç vardır. Ayrıca araştırma verilerinin farklı zamanlarda toplandığı boylamsal araştırmaların yapılmasının değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin belirlenmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

### **5.8 Sonuç**

Bu tez çalışmasında, iş yaşamında bireyler tarafından algılanan stresin, kendileriyle ilgili değerlendirmelerinden ve işlerinin gereği olarak göstermeleri beklenen duygusal emeklerinden nasıl etkilediğini araştırılmıştır. Araştırma avukatlardan oluşan bir katılımcı grubundan elde edilen verilerle yürütülmüş ve elde edilen bulgular belirli ölçüde genellenebilir olmasının yanında avukatlık mesleği bağlamında tartışılmıştır.

Avukatların mesleklerini başarılı bir şekilde icra edebilmeleri hizmet odaklı birçok meslekte olduğu gibi diğer insanlarla olan yüz yüze ilişkilerine bağlıdır. Hemen hemen çoğu durumda müvekkillerinin haklarını en iyi biçimde koruyabildiklerini onlara göstermek, karşı tarafa karşı herhangi bir tereddüt içinde olmadığını, kararlı ve kendinden emin olduklarını göstermeleri gerekir. Bu beklentileri karşılayabilmelerinin etkili bir yolunun, kendi iç gerilimlerini, algıladıkları stresi azaltabilmeleri, karşılaştıkları stresli durumlarla etkili biçimde başa çıkabilmeleri olacağı düşüncesinden hareketle yapılan bu araştırma sonucunda dikkate değer bazı sonuçlara ulaşıldığı söylenebilir. Avukatların daha az stres algılamalarında en önemli etkenin kendileri ile ilgili olumlu değerlendirmeleri olduğu söylenebilir. Karşılaştıkları olayların üstesinden gelebilecekleri donanıma sahip olmaları ve kendilerini yeterli görmeleri stres algılarını azaltmaktadır. Mesleki

tecrübenin artmasıyla stres algısının azalması da stresle etkili biçimde baş edebilmenin öğrenilebilen bir olgu olduğunu göstermektedir. Bu amaçla avukatların çalıştıkları konularla ilgili mesleki bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmeleri, ardından meselelerin üstesinden gelebilecekleri şekilde durum üzerinde kontrole sahip olduklarını hissetmeleri, kendilerini yeterli görmeleri, şüpheye, kaygıya düşmemeleri onlara stresli durumla baş etmek için ihtiyaç duydukları temel yetkinliği sağlayabileceği düşünülmektedir.

Sosyal ilişkilerde hissedilen veya gösterilmesi beklenen duyguları açığa vurarak, bu duygusal bilgileri karşı tarafa iletme işlevi olan duygusal emeğin de kişinin yaşadığı stres üzerinde etkileri olabileceği tartışılmaktadır. Yazında özellikle yüzeysel rol yapmanın stresle ilişkilendirilme eğilimi olduğu söylenebilir. Ancak avukatlar üzerinde yapılan mevcut araştırma yüzeysel rol yapma yerine derin rol yapmanın algılanan streste etkili olabileceğini göstermiştir. Bu durumun yapılan işin niteliğine göre bazı mesleklerde gösterilmesi gereken duygunun taklit edilmesi kişinin iç gerilimini artırırken; avukatlık gibi mesleklerde mevcut durumu farklıymış gibi hissetmeye çalışmanın, kendi kimliği ile çatışmayı artırarak daha fazla stres yaşanmasına sebep olabileceği biçiminde yorumlanmıştır.

Son olarak stres algısının düşürülmesinin ve stresle başa çıkma yetkinliğinin artırılmasının mesleki tecrübenin artmasına bağlı olduğunun görülmesi, aynı zamanda bu yetkinliklerin eğitimle kazanılabileceğini de göstermektedir. Avukatların mesleklerinin başında kişisel stres yönetimi konusunda eğitim almalarının ve kendilerini bu yönde geliştirmelerinin, işlerinden kaynaklanan stresi azaltmalarına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKLAR

- Akgündüz, Y., Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi, *Yönetim Bilimleri Dergisi*,12(24), 295-318.
- Akman, S. (2004). Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar. *Türk Psikiyatri Bülteni* 10(34-35), 40-55.
- APA (American Psychological Association) (2015). *Stress in America: Paying With Our Health*, APA, <[www.stressinamerica.org](http://www.stressinamerica.org)>.
- Ashforth, B.E., Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Baltaş, Z., Atakuman, Y., Duman, Y. (1998). Standardization of the Perceived Stress Scale: Perceived Stress in Turkish Middle Managers. *Stress and Anxiety Research Society, 19th International Conference: İstanbul*.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).
- Basım, H.N., Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., Begenirbaş, M., Yalçın, R. C.(2013), Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor, *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1488-1496.
- Begenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillere Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu.



- Begenirbaş, M. (2014). Psikolojik Sermayenin Çalışanların DuyguGösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 249-263.
- Begenirbaş, M., Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Begenirbaş, M., Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Begenirbaş, M., Turgut, E. (2014a). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Begenirbaş, M., Turgut, E. (2014b). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeginin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri, *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 20(3), 131-149.
- Best, R.G., Stapleton, L.M., Downey, R.G. (2005). Core self evaluations and job burnout: The test of alternative models, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 441-451.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Blaug, R., Kenyon, A., Lekhi, R. (2007). *Stress at Work*, The Work Foundation, London.
- Bono, J., Judge, T. (2003). Core Self-Evaluations: A Review of the Trait and its Role in Job Satisfaction and Job Performance, *European Journal of Personality*, 17, 5-18.
- Boyar, S.L., Mosley, D.C., Jr. (2007). The relationship between coreself-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation, *Journal of Vocational Behavior*, 71, 265-281.
- Brown, C. S., Sulzer-Azaroff, B. (1994). An assessment of the relationship between customer satisfaction and service friendliness. *Journal of Organizational Behavior Management*, 14, 55-75.

- Burg, M. M. (1992). Stress, Behavior, and Heart Disease, B. L. Zaret, M. Moser, L. S. Cohen (Ed.), *Yale University School of Medicine Heart Book*, Hearst Books, New York, 95-104.
- Casey L. ve Liang R. P. (2014). *Stress and Wellbeing in Australia Survey 2014*, Australian Psychological Society.
- Çelik, M., Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş–Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çoruki, A. (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Çukur, C.Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 527-574.
- DeLongis, A. ve Holtzman, S. (2005). Coping in Context: The Role of Stress, Social Support, and Personality in Coping, *Journal of Personality*, 73(6), 1-25.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., Grosserand, R.H. (2005) The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Ekman, P. (1973). *Darwin and Facial Expression*. New York: Academic Press.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J. ve DeLongis A. (1986). Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Grandey, A. A. (1998). Emotional labor. A concept and its correlates. *Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego, CA.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A.A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., Sideman, L. A. (2005). Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive display during service encounters, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96, 38–55.

- Gross, J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224--237.
- Gross, J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. (2008). Emotion Regulation (Ed.) M. Lewis, J. M. Haviland-Jones & L. F. Barrett, *Handbook of Emotions*, The Guilford Press: New York, 497-512.
- Groth, M. Hennig-Thurau, T., Walsh G. (2009) Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy, *Academy of Management Journal*, 52(5), 958–974.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T., Palamutçuoğlu, A.T.(2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteginin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., Gremler, D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships, *Journal of Marketing*, 70, 58–73.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holman, D. Martinez-Iñigo, D. ve Totterdell, P.(2008). Emotional Labor, Well-Being, and Performance. (Ed.) S. Cartwright & C. L. Cooper, *The Oxford Handbook of Organizational Well Being*, 331-355.
- HSE (Health and Safety Executive) (2006). *A Business Case for The Management Standards For Stress*, HSE Books.
- HSE (Health and Safety Executive) (2014). *Stress-related and Psychological Disorders in Great Britain 2014*, [www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress/](http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress/), (Erişim tarihi, 14.10.2015).

- Jones, F. ve J. Bright. (2001). *Stress Myth, Theory and Research*, London, Pearson Education Limited.
- Judge, T.A. (2009). Core Self-Evaluations and Work Success, *Current Directions in Psychological Science*,18(1), 58-62.
- Judge, T.A., Bono, J.E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-selfesteem,generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of AppliedPsychology*, 86, 80-92.
- Judge, T.A., Erez, A., Bono, J. E., Thoresen, C. J. (2003). The Core Self-Evaluations Scale: Development of A Measure. *Personnal Psychology*, 56, 303-331.
- Judge, T. A., Ilies, R., Zhang, Z. (2012). Genetic influences on core self-evaluations, job satisfaction, and work stress: A behavioral genetics mediated model, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 117, 208-220.
- Kammeyer-Mueller, J.D., Judge, T.A., Scott, B.A. (2009). The Role of Core Self-Evaluations in the Coping Process, *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 177-195.
- Kaya, E. (2009). *Özel Okul Öğretmenlerinin DuygusalEmek Davranışını Algılama Biçimleri ile İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi.
- Kemeny, M. E. (2003). The Psychobiology of Stress, *Current Directions in Psychological Science*, 12(4), 124-129.
- Krohne, H. W. (2001). Stress and Coping Theories. N.J. Smelserve, P.B. Baltes (Ed.), *The International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 22, Oxford, UK: Elseveir, 15163-15170.
- Kurt, Z. (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentelerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.

- Kwon, M-J, Kim, Y-H. (2015). The effects of emotional labor and emotional intelligence on burnout among psychological nurses, *Advanced Science and Technology Letters*, 120, 88-92.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*, New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks, *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1986). Cognitive Theories of Stress and the Issue of Circularity. İinde M. H. Appleyve R. Trumbull (Ed.), *Dynamics of Stress. Physiological, Psychological, and Social Perspectives*, New York: Plenum, 63-80.
- Lee-Baggley, D., Preece, M., DeLongis, A. (2005). Coping With Interpersonal Stress: Role of Big Five Traits, *Journal of Personality*, 73(5), 1141-1180.
- Lu, H.P., Liou, H.R.(2015). Emotional Labor and Workplace Relationships Among Personnel Officials and Teachers, *Social Behavior and Personality*, 43(4), 547-558.
- Ma, S. Silva, G.,Trigo, V., Callan, V. (2015). Do job Positions Matter in Emotional Labor and in its Relationship With job Performance?,*European Conference on Management, Leadership & Governance*,Kidmore End: Academic Conferences International Limited, 242-247.
- Mahatoa, M. M., Kumar, P., Raju, P. G. (2014). Impact of Emotional Labor on Organizational Role Stress A Study in the Services Sector in India, *Procedia Economics and Finance*, 11, 110-121.
- Mayer, J.D., Caruso, D., Salovey, P. (2000). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence, *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Medlow, S., Kelk, N. Hickie, I. (2011). Depression and the Law: Experiences of Australian Barristers and Solicitors, *Sydney Law Review*, 33(4), 771-799.
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi, *Ege Akademik Bakış*, 15(1),127-139.
- Meydan, C.H., Şeşen, H., (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi* (AMOS Uygulamaları), ISBN: 978-605-5437-01-5, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Morris, J.A., Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Moser, G., Uzzel, D.L. (2003). Environmental Psychology, içinde T. Millon, M.J. Lerner (Ed.) *Comprehensive Handbook of Psychology, Volume 5: Personality and Social Psychology*, New York: John Wiley & Sons, s. 419-445.
- O'Connor, D.B., Shimizu, M. (2002). Sense of Personal Control, Stress and Coping Style: A Cross – Cultural Study, *Stress and Health*, 18, 173-183.
- Oğuzhan, T. (2015). *Algılanan Etik İklim Boyutları, Lider Üye Etkileşimi ve Öz Kendilik Değerlendirmesinin İzlenim Yönetimi Taktikleri Kullanımı Üzerindeki Etkileri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu.
- Oktuğ, Z. (2013). Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 370-381.
- Oral, L., Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öz, E.U. (2007). *Effect Of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Pala, T. (2008). *Turizm işletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi.
- Park, C.L., Folkman, S. (1997). Meaning in the Context of Stress and Coping, *Review of General Psychology*, 1(2), 115-144.
- Pugh, S.D. (2001). Service with a Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter, *Academy of Management Journal*, 44, 1018–27.
- Roskies, E. (1995). Kişisel Problemleri Çözme Üzerine İpuçları (Çev. N. Rugancı), İçinde N. H. Şahin (Ed.), *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 135-140.

- Salvaggio, A.N., Schneider, B., Nishii, L.H., Mayer, D.M., Ramesh, A., Lyon, J.S. (2007). Manager personality, manager service quality orientation, and service climate: Test of a model, *Journal of Applied Psychology*, 92, 1741-1750.
- Soderstrom, M., Dolbier, C., Leiferman, J., Steinhardt, M. (2000). The Relationship of Hardiness, Coping Strategies, and Perceived Stress to Symptoms of Illness, *Journal of Behavioral Medicine*, 23(3), 311-329.
- Sproesser, G., Schupp, H.T., Renner, B. (2014). The Bright Side of Stress-Induced Eating: Eating More When Stressed but Less When Pleased, *Psychological Science*, 25(1), 58-65.
- Stanislavski, C. (1965). *An Actor Prepares*. Tr. Elizabeth Reynolds Hapgood. New York: Theatre Arts Books.
- Stemmler, G. (1997). Selective Activation of Traits: Boundary Conditions for the Activation of Anger, *Personality and Individual Differences*, 22, 213-233.
- Şahin, N.H. (1995). Stres Nedir Ne Değildir, N. H. Şahin (Ed.), *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1-23.
- Şahin, N.H., Durak, A. (1995). Üniversite Öğrencileri İçin Bir Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği, *Türk Psikoloji Dergisi*, 10, 34, 56-73.
- Şahin, N.H., Güler, M., Basım, H.N. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(3), 243-54.
- Şeşen, H. (2010). *Öncülleri ve Sonuçları ile Örgüt içi Girişimcilik: Türk Savunma Sanayinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Kara Harp Okulu
- Thoit, P.A. (2010). Stress and Health: Major Findings and Policy Implications, *Journal of Health and Social Behavior*, 51(S), 41-53.
- Ünlü, O., Yürür, S. (2011) Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 184(37), 183-207.
- Vrklevski, L., Franklin, J. (2008). Vicarious Trauma: The Impact on Solicitors of Exposure to Traumatic Material, *Traumatology*, 14, 106.

Yalçın, A. (2010). *Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role Of Affective Events*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi.

Yalçın, R.C. (2012). *Bazı Öncülleri ve Sonuçları ile Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu.

Yürür, S.,Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.





## EKLER

<b>1. Ek-A:</b> Anket Formu.....	93
----------------------------------	----



## Ek-A: Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bilimsel bir araştırma için hazırlanan bu anket formunda soruların doğru ya da yanlış cevabı bulunmamaktadır. Soruların tamamına vereceğiniz içten ve samimi cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasında büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede kimliğiniz değil, verdiğiniz cevaplar önem taşımaktadır. Soruları lütfen "olması gerekeni (ideali)" değil, "hali hazırda olanı" düşünerek yanıtlayınız.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz

### Demografik bilgiler:

Yaş:

Cinsiyet:

Eğitim durumu:

Meslekte çalışma süresi:

Medeni hali:

**Tablo A.1:** Anket soruları (duygusal emek).

Aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliği ne ölçüde gösterdiğinizi işaretleyiniz.		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.	Müvekkillerime uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2.	Müvekkillerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3.	Müvekkillerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4.	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5.	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6.	Müvekkillerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7.	Müvekkillerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8.	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9.	Müvekkillerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10.	Müvekkillerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11.	Müvekkillerime sergilediğim duygular samimidir.					
12.	Müvekkillerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13.	Müvekkillerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.					

**Tablo A.2:** Anket soruları (öz kendilik değerlendirmeleri).

Aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliğin sizde ne ölçüde bulunduğunu işaretleyiniz		Hiç Katılmıyorum	Az katılıyorum	Bir Ölçüde Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Hayatta hak ettiğim başarıyı elde edeceğim konusunda kendimden eminim					
2	Bazen kendimi üzgün veya kederli hissediyorum					
3	Bir şeyi denediğimde, çoğunlukla başarıyorum					
4	Bazen, başarısız olduğumda kendimi değersiz hissediyorum					
5	Bana verilen görevleri başarıyla tamamlarım					
6	Bazen, işimin benim kontrolümde olmadığını hissediyorum					
7	Genel anlamda, kendimden memnunum					
8	Yeteneklerim konusunda şüphelerim var					
9	Yaşamımda olacaklar konusunda karar verebilirim					
10	Kariyerimde başarının kontrolünün bende olmadığını					
11	Problemlerimin çoğu ile baş edebilecek kapasiteye sahibim					
12	Olaylar bazen bana tatsız, kederli ve umutsuz gözüküyor					

**Tablo A.3:** Anket soruları (algılanan stres).

Son bir ay içinde, ne sıklıkta aşağıdaki durumları yaşadığınızı belirtiniz,		Hiç	Neredeyse hiç	Bazen	Sıkça	Çok sık
1	Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz?					
2	Yaşamınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi hissettiniz?					
3	Kendinizi gergin ve stresli hissettiniz?					
4	Yaşamınızdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir biçimde baş ettiniz?					
5	Yaşamınızda meydana gelen önemli değişikliklerle etkili bir biçimde başa çıktığınızı hissettiniz?					
6	Kişisel sorunlarınızla baş etme yeteneğinizden emin oldunuz?					
7	İşlerin istediğiniz gibi gittiğini hissettiniz?					
8	Yapmak zorunda olduğunuz her şeyin üstesinden gelemeyeceğinizi düşündünüz?					
9	Yaşamınızdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildiniz?					
10	Yaşamınızdaki olaylara hâkim olduğunuzu hissettiniz?					
11	Kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelenediniz?					
12	Üstesinden gelmek zorunda olduğunuz şeyler üzerinde düşündünüz?					
13	Zamanınızı nasıl geçirdiğinizi kontrol edebildiniz?					
14	Güçlüklerin, üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz?					

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Aybüke BASIM  
Uyruğu: : T.C.  
Doğum Yeri ve Tarihi : Kocaeli, 11.08.1992  
Medeni Hali : Bekâr  
Adres: : Arş. Gör., Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi  
Bağlıca Kampüsü, Etimesgut - Ankara  
E-Posta Adresi : aybukebasim@gmail.com  
İletişim (Telefon) : (312) 2466666/1746

### EĞİTİM

Lise: : Yavuz Sultan Selim Anadolu Lisesi, 2010  
Lisans: : Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, 2014  
Yüksek Lisans: : Türk Hava Kurumu Üniversitesi, 2016

### MESLEKİ DENEYİM

Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Araştırma Görevlisi (15.02.2016-Halen)

### YABANCI DİL

İngilizce