



T.C.

SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEKLERİNİN
ÖRGÜTSEL SİNİZME ETKİSİ**

TUÇE OKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

SIVAS -2019

T.C.
SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEKLERİNİN
ÖRGÜTSEL SİNİZME ETKİSİ

TUÇE OKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI


TEZ DANIŞMANI

Dr. Öğr. Üyesi Ferda ALPER AY

SİVAS -2019

“Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi” adlı **Yüksek Lisans** Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmış ve jürimiz tarafından Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü **Sağlık Yönetimi** Ana Bilim Dalında **Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan


Dr. Öğr. Üyesi Erhan KILINÇ

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Ümit
NALDÖKEN 

Üye (Danışman)


Dr. Öğr. Üyesi Ferda Alper AY

ONAY

Bu tez çalışması, 04/07/2019 Tarihinde Enstitü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ve yukarıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Zübeyda AKIN POLAT

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRÜ

Bu tez, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Senatosu'nun 18.02.2015 tarihli ve 4/4 sayılı kararı ile kabul edilen Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna göre hazırlanmıştır.

ÖZET

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEKLERİNİN ÖRGÜTSEL SINIZME ETKİSİ

Tuçe OKAN

Yüksek Lisans Tezi

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı

Danışman: Dr. Öğret. Üyesi Ferda ALPER AY

2019, 90 + xiv sayfa

Duygusal emek, örgütün istediği duyguları sergileyebilmek adına çalışanların duygularını düzenleyerek herkes tarafından görülebilecek yüz ve beden hareketleri ile karşısındakine iletmeleridir. Örgütsel sinizm ise kişinin çalıştığı örgüte karşı beslediği negatif duygu ve düşünceleridir. Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin duygusal emeklerinin örgütsel sinizm üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu kapsamda, duygusal emek davranışlarının alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların örgütsel sinizm üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan 495 hemşire oluşturmaktadır. %95 güvenilirlik düzeyi ile 309 hemşire üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler SPSS (Ver.22) programı ile değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal emek ölçeğinin demografik verilere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, parametrik olmayan test teknikleri Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testleri ile incelenmiştir. Örgütsel sinizm ölçeğinin normallik analizinde istatistiksel olarak anlamlılık hesaplanmadığından parametrik test teknikleri kullanılmıştır. İki değişkenlilerde bağımsız t testi, çoklu değişkenlerde ise ANOVA testiyle incelenme yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Duygusal emeğin örgütsel sinizme etkisini belirlemek için ise regresyon analizi yapılmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ kabul edilmiştir.

Elde edilen bulgular neticesinde, hemşirelerin duygusal emek kullanımının örgütsel sinizm üzerinde anlamlı etkisi saptanmamıştır ($p > 0,05$). Bununla birlikte duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizmi pozitif ve anlamlı etkilediği saptanmıştır. Doğal duyguların ise örgütsel sinizmi negatif ve anlamlı etkilediği belirlenmiştir. Sonuçlara göre, yüzeysel rol yapan çalışanların daha sinik tutum ve davranışlar sergilediği; doğal davrananların ise örgütleri hakkında daha az olumsuz tutum ve davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Derinden rol yapma ve örgütsel sinizm arasında anlamlı korelasyon görülmemiştir. Duygusal emek ile demografik özellikler arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Örgütsel sinizm ile yaş, cinsiyet, toplam çalışma yılı, hastanede çalışma yılı, aylık gelir, haftalık çalışma süresi ve idari görev değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, örgütsel sinizm, hemşire.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR OF NURSES ON ORGANIZATIONAL CYNICISM

Tuçe OKAN

Master Thesis

Department of Health Management

Supervisor: Asistant Dr. Ferda ALPER AY

2019, 90+xiv pages

Emotional labor is the transfer of the facial and body movements that can be seen by everyone to the other individual by organizing their emotions in order to exhibit the emotions that the organization wants. Organizational cynicism, on the other hand, is the negative feelings and thoughts that a person feeds against the organization he / she works for. The aim of this study is to determine the effect of nurses' emotional labor on organizational cynicism. In this context, the effects of superficial role-playing, deep role-playing and natural emotions on organizational cynicism, which are the sub-dimensions of emotional labor behaviors, are examined. The research was conducted descriptively and cross-sectionally.

The population of the study consists of 495 nurses working in Sivas Cumhuriyet University Health Services Application and Research Hospital. A questionnaire was applied to 309 nurses with 95% confidence level. The data obtained from the study were evaluated with SPSS (Ver.22) program. In order to determine whether the emotional labor scale of the nurses participating in the study differed according to demographic data, non-parametric test techniques were examined with Mann Whitney U and Kruskal Wallis H tests. Since statistical significance could not be calculated in the normality analysis of organizational cynicism scale, parametric test techniques were used. Independent t test was used for bivariate and ANOVA test was used for multiple variables. Correlation analysis was performed to examine the relationships between the variables. Regression analysis was used to determine the effect of emotional labor on organizational cynicism. Statistical significance level was accepted as $p < 0.05$.

As a result of the findings, no significant effect of nurses use of emotional labor on organizational cynicism was determined ($p > 0.05$). However, it was found that superficial role playing, one of the subdimensions of emotional labor, positively and

significantly affected organizational cynicism. It was determined that natural emotions negatively and significantly affected organizational cynicism.

According to the results, it was observed that the employees acting superficially showed more cynical attitudes and behaviors; it can be said that individuals behaving naturally exhibit less negative attitudes and behaviors about their organizations. There was no significant correlation between "deeply acting" and organizational cynicism. There was no significant difference between emotional labor and demographic characteristics. Significant differences were found between organizational cynicism and age, gender, total working year, hospital working year, monthly income, weekly working time and administrative duty.

Key Words: Emotional labor, organizational cynicism, nurse.



TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sırasında kıymetli bilgi, birikim ve tecrübeleri ile bana yol gösterici ve destek olan değerli danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ferda ALPER AY 'a teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans öğretimim boyunca kendilerinden ders alma şansına sahip olduğum değerli hocalarım; Prof. Dr. Hatice ULUSOY'a, Dr. Öğr. Üyesi Ferda ALPER AY'a, Dr. Öğr. Üyesi Enis Baha BİÇER'e ve Dr. Öğr. Üyesi Ümit NALDÖKEN'e bana kattıkları tüm bilgileri ve tecrübeleri için teşekkür ederim

İstatistiksel verilerin ön değerlendirme ve yorumlanma aşamalarında yardımları için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi İstatistik Sorumlusu Selim ÇAM'a ve tüm analizler konusunda danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Ferda ALPER AY'a teşekkür ederim.

Beni bugünlere getiren, her zaman yanımda olduklarını hissettiren, hayatımın her döneminde olduğu gibi bu dönemde de manevi desteklerini esirgemeyen annem Kadriye ÖNDER'e, babam Tuncay ÖNDER'e ve canım abim Turgay ÖNDER'e candan teşekkür ederim.

Yüksek lisansa başladığım günden itibaren mutlu, sıkıntılı ve stresli zamanlarımda hep yanımda olduğunu hissettiren, tez aşamasında yaşadığım tüm aksiliklerde bana destek olan bilgi ve tecrübeleriyle beni hiç yalnız bırakmayan, çalışmamda emeği geçen, can yoldaşım sevgili eşim Uzm. Dr. Kasım OKAN'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Varlığıyla gönlümü şenlendiren, ruhuma renk veren canım oğlum Göktürk'e teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
KISALTMALAR	xiv
1.GİRİŞ	1
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi.....	1
1.2.Araştırmanın Amacı	3
1.3.Araştırmanın Hipotezleri.....	4
2.GENEL BİLGİLER	5
2.1.Duygusal Emek Kavramı	5
2.1.1.Duygusal Emekle İlgili Yaklaşımlar	6
2.1.1.1.Hochschild Yaklaşımı (1983).....	6
2.1.1.2.Ashforth ve Humprey Yaklaşımı (1993).....	9
2.1.1.3.Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996)	10
2.1.1.4. Grandey Yaklaşımı (1999)	13
2.1.1.5.Duygusal Emek Davranışının Boyutları.....	16
2.1.1.5.1.Yüzeysel Rol Yapma	17
2.1.1.5.2. Derinden Rol Yapma	17
2.1.1.5.3.Doğal/Samimi Rol Yapma	18
2.1.1.6. Duygusal Emegin Öncelleri.....	18
2.1.1.6.1.Bireysel Faktörler.....	19
2.1.1.6.1.1. Cinsiyet	19
2.1.1.6.1.2.Duygulanım.....	19
2.1.1.6.1.3.Empati	20
2.1.1.6.1.4.Duygusal Zeka	20
2.1.1.6.1.5.Kendini Uyarlama (Self Monitoring).....	21
2.1.1.6.2.Örgütsel Faktörler	21
2.1.1.6.2.1.Duygusal Davranış Kuralları	21
2.1.1.6.2.2. Otonomi	22

2.1.1.6.2.3. Sosyal Destek.....	23
2.1.1.6.2.4. Etkileşimin Özellikleri.....	23
2.1.1.7. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları	23
2.1.1.7.1.Duygusal Emek Davranışının Olumsuz Sonuçları	24
2.1.1.7.2.Duygusal Emek Davranışının Olumlu Sonuçları.....	26
2.2.Örgütsel Sinizm Kavramı.....	26
2.2.1.Örgütsel Sinizmin Boyutları.....	29
2.2.1.1.Bilişsel Boyut.....	29
2.2.1.2.Duyuşsal Boyut.....	29
2.2.1.3.Davranışsal Boyut.....	30
2.2.2. Örgütsel Sinizmin Türleri.....	30
2.2.2.1.Kişilik Sinizmi	30
2.2.2.2.Toplumsal Sinizm	31
2.2.2.3.Çalışan Sinizmi	31
2.2.2.4.Örgütsel Değişim Sinizmi.....	32
2.2.2.5.Mesleki Sinizm	32
2.2.3. Örgütsel Sinizm Kuramları	32
2.2.3.1. Beklenti Kuramı.....	32
2.2.3.2. Atfetme Kuramı	33
2.2.3.3. Tutum Kuramı.....	34
2.2.3.4. Sosyal Değişim Kuramı	34
2.2.3.5. Duygusal Olaylar Kuramı	34
2.2.3.6. Sosyal Güdülenme Kuramı	35
2.2.4. Örgütsel Sinizmin Sonuçları	35
2.2.4.1.Örgütsel Sinizmin Bireysel (Psikolojik ve Fizyolojik) Sonuçları... 35	
2.2.4.2.Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları	36
2.2.5.Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Ve Örgütsel Sinizmin Önemi	39
2.2.6. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki.....	41
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	44
3.1. Araştırmanın Tipi	44
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Sınırlılıklar	44
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	44
3.4. Veri Toplama Araçları	44
3.4.1.Kişisel Bilgi Formu	44

3.4.2. Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ).....	44
3.4.3. Örgütsel Sinizm Ölçeği (ÖSÖ).....	45
3.5.Verilerin Toplanması ve Uygulanması	45
3.6. Verilerin Değerlendirilmesi	45
3.7.Araştırmanın Etik Yönü	46
4.BULGULAR.....	47
5.TARTIŞMA.....	64
6. SONUÇ ve ÖNERİLER	70
7.KAYNAKLAR	74
EKLER/İZİNLER	83
EK-1. Anket Formu	83
EK-2. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Karar Formu	86
EK-3.Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi Anket Çalışması Uygunluğu Formu	88
EK-4. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi Hemşire Sayısı Formu	89
ÖZGEÇMİŞ	90

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 1. Hemşirelerin Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılımları.....	47
Tablo 2. Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	49
Tablo 3. Hemşirelerin Duygusal Emek Sorularına İlişkin Algıları.....	50
Tablo 4. Örgütsel Sinizm Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	52
Tablo 5. Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Sorularına İlişkin Algıları	53
Tablo 6. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 7. Ölçeklerin Normallik Analizi Sonuçları.....	55
Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğine Göre Demografik Verilerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Fark Analizi Sonuçları.....	56
Tablo 9. Sinizm Ölçeğine Göre Demografik Verilerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Fark Analizi Sonuçları.....	58
Tablo 10. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler Korelasyon Analizi	61
Tablo 11. Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Sinizme Etkisi Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	62
Tablo 12. Duygusal Emeğin Örgütsel Sinizme Etkisine Dair Basit Regresyon Analizi Bulguları	63
Tablo 13. Araştırmanın Hipotezlerinin Kabul ve Red Durumları.....	73

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Morris ve Feldman Duygusal Emek Modeli	13
Şekil 2. Grandey Duygusal Emek Modeli	16



KISALTMALAR

ANOVA : Analysis of Variance (ANOVA)

DEÖ : Duygusal Emek Ölçeği

Dr : Doktor

ÖSÖ : Örgütsel Sinizm Ölçeği

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Uzm : Uzman

vd : ve diğerleri

1.GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

Çağımız koşullarında çalışmak ve iş süreçlerini yönetmek artık farklı özellikleri gerektirmektedir. Küreselleşme, teknolojik ilerleme ile sanayileşmenin günümüze kadar geçirmiş olduğu değişim ve gelişmeler sonucunda ekonomik yapı ve işgücü istihdamı önemli birtakım değişimlere uğramıştır. Bu değişimler içinde ekonominin yapısında üretim sektörünün payının gittikçe küçülmesine karşın hizmetler sektörünün alanı ise büyümekte ve gelişmektedir. Hizmet sektörünün büyümesinde, üretim sektöründe yoğun teknolojik imalat yapılabilmesi, emek ya da işgücüne ise imal edilmiş malların müşterilere aktarılması sırasında gereksinim duyulması büyük bir etken olmuştur. Hem hizmetin üretimi sırasında hem de üretilen hizmetin müşteriye sunulmasında emek gücünün veya işgörenin etkisi çoğalmıştır. Emeğin veya işgörenin bu derece önem kazanan bir araç haline dönüşmesi, işletme yönetimlerinin bu konuyla ilgili prensip, politika ve programlarının artmasına yol açmıştır (Oğuz ve Özkul, 2016: 131).

Duygular varoluşumuzun bir parçasıdır. Örgütlerde zaman zaman duygu ve rasyonelliğin birbirine zıt kavramlar olduğunu ifade edilse de, örgütlere değer katan çalışanların duygularıdır. Çalışanlar müşterilere karşı ne kadar doğal, içten ve samimi davranırsa o oranda örgütün karlılığını belirleyecektir. Fineman (1993), çalışma sahasındaki duyguların örgütsel yapıya renk kattığını ve örgütsel yapıyı zenginleştirdiğini ifade etmiştir. Örgütlerde duygular hayati bir öneme sahip olmasına rağmen, örgütler çalışanlarının duygularını ihmal etmektedir. Klasik yönetim anlayışında örgütler rasyonellik gereği çalışanlarının duygularını arka plana atmaktadır. Literatür incelendiğinde, araştırmacılar rasyonelliği, nesnellik olarak duyguları da öznelğin bir parçası olarak değerlendirmişlerdir (Kocabaş, 2014: 1).

Çalışanların duygularının yönetilmesi, örgütün hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi açısından son derece önemlidir. Örgüt arzu edilen hisleri sergileyebilmeleri için çalışanların duygularını kontrol altına alır ve belli duygusal davranış kalıpları ile hareket etmesi açısından işgörenleri zorlar. Çalışanlar kimi zaman örgütsel amaçları gerçekleştirebilmek adına gerçekte hissettiği duyguları gizleyebilmekte ve yerine örgüt tarafından kabul gören duyguya odaklanabilmektedir. Çalışanın gerçekte hissettiği duygu ile örgüt tarafından kabul gören duygu birbiriyle çelişiyorsa, örgüt çalışanlarında birtakım sorunlar ortaya çıkabilir. Yapılan araştırmalar,

kişinin sürekli olarak duygularını baskılamasının çalışanda kendisine saygısının azalmasına, depresyon, uykusuzluk gibi ciddi problemlere neden olabileceğini göstermiştir (Kocabaş, 2014: 1).

Örgüt içindeki işgörenlerin, duygusal halleri ve bununla birlikte sergileyecekleri duygusal emekleri örgüt için değerli ve anlamlıdır. Kişiler arası iletişimin önemli bir parçası olan ve işgörenlerin yapmalarını istedikleri belli davranışları gösterebilmesi anlamına gelen duygusal emek örgütsel sinizmi etkileyebilmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 224-225).

Sinizm, hiçbir şeyi beğenmeyen, memnun olmayan, eleştirici, çıkar güden ve negatif düşüncelere bezenmiş bireylerle karakterize düşünce biçimidir. Örgütsel sinizm ise işgörenin örgütüne karşı beslediği olumsuz düşünce ve davranışlarıdır şeklinde tanımlanabilir (Ayana, 2016: 32).

Hastaneler, birçok meslek dalının beraber çalıştığı, uzun çalışma saatleri olan ve bu sebeple sağlık çalışanlarının stres altında iş yaptığı örgütlerdir. Sağlık profesyonellerinin uzun ve vardiya sistemi çalışmaları, adaletsiz ücret dağıtımları, hasta ve çalışan arasındaki iletişimin duygusallık boyutundaki olumsuz değişimler gibi sebeplere bağlı olarak çalıştıkları örgüte karşı olumsuz duygu ve düşünceler besleyebilmektedirler. Bu da hizmetin kalitesinin düşmesine, çalışanda motivasyon düşüklüğüne, işe bağlılığın azalmasına ve hatta işten ayrılmalara sebep olabilmektedir. Sinizm konusunun bu tür olumsuzluklara neden olabilmesi sağlıkta verimi ve kaliteyi etkilediğinden, sağlık çalışanları için bu konu oldukça önemli konulardan biridir (Akman, 2013: 1).

Çalışanların hizmet kalitesine etkisinin farkında olan ve ticari kaygı taşıyan hastane yöneticileri, sağlık personelinin hasta ve hasta yakınlarına karşı ilgili, hoşgörülü, anlayışlı ve güler yüzlü davranmasını istemektedir. Çalışanların istek ve beklentilerini göz ardı eden sağlık örgütleri, personelin çalıştığı kuruma bakış açısını negatif açıdan etkileyebilmekte, çalıştığı kurumun idarecilerini eleştirmesine neden olabilmekte yani örgütsel sinizmi doğurabilmektedir. Tüm bu durumlar göz önüne alınarak Kocabaş (2014) tarafından yapılan tez çalışmasında sağlık sektöründe duygusal emek ve örgütsel sinizm arasında bir ilişki olabileceği düşünülmüştür.

Hochschild (1983)'in hemşirelik mesleğini duygusal emek davranışının sık görüldüğü meslekler arasında tanımlamasından dolayı hemşirelerde duygusal emek

davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelenmiştir (Kocabaş, 2014: 2). Hizmet sektöründe gerçekleştirilen Beğenirbaş ve Turgut (2014)'un bankacılar üzerinde yapmış olduğu ve Ayana (2016)'nın otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmalar da duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ayrıca İşçi ve Arı (2019)'nın İstanbul'da özel hastanelerde 390 hemşire ile gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emek ve örgütsel sinizmin bireysel çalışma performansı üzerindeki etkisi incelenmiş ve hemşirelerin duygusal emek ve örgütsel sinizm ortalamalarının düşük olduğu belirlenmiştir. Literatürde duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkilere yönelik sınırlı sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Buradan hareketle duygusal emek kullanımının örgütsel sinizmi etkileyebileceği düşünülmüş ve duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde duygusal emek kavramı ele alınmıştır. Duygusal emek ile ilgili tanımlar, yaklaşımlar ve stratejiler incelenerek son olarak da birey ve örgüt açısından olumlu ve olumsuz etkileri araştırılmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde, örgütsel sinizm kavramı incelenmiştir. Örgütsel sinizmin kavram ve tanımları, boyutları, çeşitleri, kuramları, bireysel ve örgüt açısından sonuçları, hemşirelerde duygusal emek ve örgütsel sinizmin önemi değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölümde ise duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla hemşirelerin duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkisi konusunda araştırma bulguları ve sonuçlarına yer verilmiştir.

1.2.Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, hemşirelerin duygusal emeklerinin ve alt boyutlarının örgütsel sinizme etkisini incelemek için yapılmıştır. Ayrıca, araştırmada hemşirelerin duygusal emek ve örgütsel sinizm ölçeklerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan 309 hemşireye anket uygulanmıştır. Sağlık profesyonelleri içerisinde hemşirelerin yoğun çalışma saatleri, nöbet usulü çalışmaları, hasta ve hasta yakınları ile sürekli iletişim halinde olmaları gibi nedenlerle hemşirelik mesleğinin diğer sağlık çalışanlarına göre daha fazla duygusal emek harcanan bir meslek olduğu düşünüldüğünden bu araştırma hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir.

1.3.Araştırmanın Hipotezleri

Literatür değerlendirilerek, çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

H1: Duygusal emek davranışları hemşirelerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) göre farklılık göstermektedir.

H2: Örgütsel sinizm algıları hemşirelerin demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) göre farklılık göstermektedir.

H3: Duygusal emek leğinin alt boyutlarının (yzeyssel, derinden, doğal) rgtsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3a: Yzeyssel rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3b: Derinden rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3c: Doğal duyguların örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Duygusal emek davranışlarının (genel), örgütsel sinizm algıları (genel) zerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2.GENEL BİLGİLER

2.1.Duygusal Emek Kavramı

1800'lü yıllardan günümüze kadar duygu kavramı oldukça merak edilen ve araştırılan konulardan biri olmuştur. İnsan hayatında duygu kavramı oldukça önemli olmasına karşın örgüt için düşünüldüğünde ihmal edildiği ve hatta klasik örgüt yaklaşımının etkin olduğu zamanda da unutulduğu görülmektedir (Çaldağ, 2010: 3).

Fiziksel, psikolojik, sosyolojik, kültürel birçok faktörün etkilediği karmaşık bir kavram olduğundan dolayı literatür de duygu terimi hakkında birçok tanım mevcuttur. Genel olarak ifade edersek duygu, 'insanların hislerinde ve bilişsel sürecinde ortaya çıkan durumlardır'(Barutçugil, 2002: 73).

Çalışanlar, işlerini yaparken davranışlarını karşısındaki kişilere duygusal bir mesajın aktarılması şeklinde göstermektedir. Sağlık profesyonellerinde de bu durum hasta ve hasta yakınlarına gösterilen duygular olarak yapılan iş ya da hissedilen duygu değil, mesleğinin gereğini yerine getirirken oluşan duygu ifadesinin geliştirilmesi, hasta ve yakınlarında olumlu his geliştirme çabası olarak ele alınmaktadır. Gösterilen bu çaba, duygusal emektir (Gray ve Smith, 2009: 254).

Hochschild (1983) duygusal emekten ilk kez, 'The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)'adlı kitabında bahsetmiştir. Hochschild'e göre duygusal emek, iş görenlerin oyuncu, hizmetin sahne, alıcıların da izleyiciye benzetildiği bir tiyatro oyunu gibidir. Örgüt tarafından beklenen davranışları (yüz ifadesi, mimik, jest, ses tonu) sergileyebilmek adına duyguların yönetildiği, ücret karşılığı satılabilen bu sebeple de değiştirilebilen ve tüm insanların görebildiği bir değer olarak ifade etmiştir (Pala ve Sürgevil, 2016: 774).

Ashforth ve Humprey (1993)'e göre duygusal emek, 'uygun davranışın gösterimi', 'bir izlenim yönetimi biçimi' olarak tanımlamıştır. Morris ve Feldman (1996) ise 'örgütsel olarak istenen duyguları ifade etmek, etkileşimci bir duygu modeli' şeklinde belirtmiştir. Grandey (1999)'de duygusal emek yaklaşımlarını bütünleştirip şu şekilde ifade etmiştir. İşgörenlerin örgütün isteklerini sağlarken duygularını ayarlama esnasında sergilemiş oldukları çabadır (Öz, 2007: 11). Larson ve Xin ise duygusal emek kavramını iş yerinde kişilerarası etkileşim sırasında istenen profesyonel bir imajı

sunmak için sergilenen duygular ve düzenlenen deneyimler süreci olarak psikolojik bir yaklaşımla ele almışlardır (Larson ve Xin, 2005: 1103).

Hizmet sektörü ele alındığında müşteriye gösterilen duygular oldukça değerlidir. Çoğu duygusal emek davranışları, işte uygun duyguları göstermenin, bireylerin bazen karmaşık duygularını gizlemek veya taklit etmek ya da denemek zorunda kaldıklarını göstermektedir. Kişilerin başarısı çalışanların duygularını nasıl yönetebildiği ile belirlenmektedir. İşgörenler ücret karşılığında iki tarafında duygularını yönlendirebilmelidir. Bu nedenle, duygular kişinin inisiyatifinden çıkarılıp bazı davranış kuralları ile gösterilmiştir. Örgütler bu sayede işgörenlerin duygu ve davranışlarını denetleyebilmişlerdir (Grandey, 2002: 411-412).

Literatür incelendiğinde, duygusal emekle ilgili davranış kurallarının mesleğe göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu davranış kurallarından birincisi birleştirici kurallardır. Birleştirici kurallar, hizmet çalışanları tarafından gerçekleştirilen olumlu duyguları kapsamaktadır. İkincisi, ayırt edici kurallardır. Ayırt edici kurallar, hapisanede çalışan gardiyanların katı davranışları gerektiği durumlarda gerçekleştirilen olumsuz duyguları kapsamaktadır. Son olarak, bastırıcı kurallardır. Bu kurallar, karşı tarafa herhangi bir duygunun yansıtılmamasını, tarafsız olma durumunu kapsamaktadır. Bu durum hakimler ve terapistler için geçerlidir (Öz, 2007: 19).

2.1.1.Duygusal Emekle İlgili Yaklaşımlar

Duygusal emekle ilgili konular Hochschild (1983)'ten itibaren birçok araştırmacı tarafından ilgi görmüştür. Ancak bu araştırmacılar içerisinde bazılarının yaklaşımları diğerlerine göre daha ön plana çıkmış ve aşağıda bu yaklaşımlara yer verilmiştir (Ayana, 2016: 21).

2.1.1.1.Hochschild Yaklaşımı (1983)

Hochschild (1983) duygusal emeği, 'çalışanların duygularını düzenleyerek herkes tarafından görülebilecek yüz ve beden hareketleri ile karşısındakine iletmeleridir' şeklinde ifade etmiştir. Duygusal emek ücret alınarak gerçekleştirilir bu sebeple de değişim değeri bulunmaktadır. Örgütler, çalışanlardan bazı durumlarda bazı duyguları göstermelerini, bunu da davranış kurallarıyla belirtmelerini isterler. Duygusal davranış kuralları, örgütün amaçlarına erişebilmesi adına çalışanlara yol gösterir ve davranışlarını örgütün hedefleriyle uyumlu hale getirir (Türesin vd., 2011: 168).

Hochschild, duygusal emeği tanımlamak için tiyatro oyunu benzetmesiyle nitelendirmiştir. Bu ifadeyle duygusal emek hizmetin sahne, işgörenlerin oyuncu, alıcıların da izleyici olarak görüldüğü tiyatro oyunu gibidir. Duygusal emeğe oyunculuk perspektifinden yaklaşma duygusal emeğin içsel sürecini anlama ve bu emeğin örgütler üzerindeki etkisi çalışanların refah düzeyini yükseltme açısından önemli olmuştur (Chu ve Murrmann, 2006: 1183).

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

Hochschild (1983)'in kategorize ettiği altı meslek grubu aşağıdaki gibidir;

- 1) Serbest meslekle uğraşanlar (hekimler, avukatlar),
- 2) İşletmeciler, idareciler,
- 3) Satış görevlileri,
- 4) Memurlar,
- 5) Evde iş yapan özel çalışanlar (bebek bakıcıları),
- 6) Ev dışında işgören özel hizmetliler (garsonlar).

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

Hochschild'e göre, işgörenler tarafından sarf edilen duygusal emek yüzeysel ve derinden davranış olarak ikiye ayrılmaktadır (Kesen, 2017: 78). Yüzeysel davranış duyguyu özümsemeden, yalnızca gösterilen tepkinin ayarlanmasını vurgularken; derinlemesine davranış ise kişinin hissettiği duyguları kontrol edip, gösterilmesi gereken duyguları yaşayarak içselleştirmeye çalışmasını ifade etmektedir (Gülova vd.,

2013: 44). Bir otel personelinin kendini endişeli ve mutsuz hissettiği bir vakit de gelen müşteriyi güler yüzle karşılamaya çalışması yüzeysel davranışa örnek olarak verilebilirken, personelin moralini düzelterek daha mutlu ve neşeli davranma yönünde kendini motive etmeye çalışması derinden davranışa örnek olarak verilebilir (Lin-Chu ve Hei, 2002: 19).

Hochschild (1983) derinden davranışı aktif derinden davranış ve pasif derinden davranış olmak üzere ikiye ayırmıştır. Aktif derinden davranışta çalışan, rolünü yerine getirirken, içsel duygularını ve dışa karşı duygu gösterimlerini bilinçli bir şekilde yönlendirmektedir. Pasif derinden davranışta ise çalışan, bilinçli olmadan kendi özgünlüğünü koruyarak istenilen duyguları göstermeye yönelmektedir (Kesen, 2017: 78).

Yüzeysel davranış gözlemlenebilen duyguların yönetim biçimidir. Çalışan farklı nedenlerle örgüt amaçlarının önceliği için gerçekte duyduğu hislerini engelleyerek, etrafına değişik duygusal davranışlar sergileyebilir (Doğan ve Sığırı, 2017: 114). Bu davranış şeklinde istenilen, olumlu duyguların taklit edilip olumsuz duyguların ise bastırılmasıdır (Grandey, 2002: 411). Derinden davranışta, hissedilenlerin yönetim şeklidir. Kişi kendisinden beklenen rol çerçevesinde bilhassa örgüt amaçlarının öncelikleri için gayret sarf eder. Bu gayret sonucunda karşısındakine duygularını iletmek ister. İçinden hissetmeyerek de olsa servisindeki hastalarına tebessüm eden hemşire yüzeysel davranış sergilerken, ölümcül bir hastalığı olan çocukla iletişimde 'Batman' gibi davranan sağlık çalışanı ise derinden davranış göstermektedir (Doğan ve Sığırı, 2017: 114).

Kişilerin direkt olarak dışa dönük davranışlarını hedef alan yüzeysel davranış iken derinden davranış (oyunculuk) ise içinden gelen duygularına odaklanmıştır. Davranışlar duyguların farklılaşması sonucunda düzenlenmiştir. Aslında davranıştaki değişiklik dolaylı bir sonuçtur (Ünlü ve Yürür, 2011: 86). Son olarak, derinden ve yüzeysel oyunculuk kavramları çabaya veya sonuçlara değil, uygun duyguyu göstermeye çalışmaktır. Kaliteli çaba (duygunun gerçek görünürlüğü) ve bu çabanın hedef kitleye etkisi bulunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93-94).

Yüzeysel rol yapmada Hochschild, hissettiğimiz ve sergilediğimiz duygular arasında oluşan farklılığın duygusal çelişki oluşturduğunu bununda daha çok zarar verdiğini belirtmiştir (Kruml ve Geddes, 2000: 13). Uçuş görevlileri ve bilet satıcıları

üzerinde yaptığı araştırmayla da bunu ispatlamıştır. Yaptığı araştırmaya göre, yöneticilerin verdikleri maaş karşılığında göstermelerini zorunlu hale getirdikleri davranış kuralları, işgörenlerin duygularını kontrol etme hakkını doğurmuştur. Bu şekilde kontrol edilmek çalışanların hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi davranmaları için gayret sarf etmelerini gerektirmiştir. Gösterilen gayret ise işgörenlerde geçmeyen baş ağrılarını meydana getirirken işe devamsızlıklarının sayıca arttığı gözlemlenmiştir (Çaldağ, 2010: 7).

2.1.1.2.Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)

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

- Hizmeti alanlar tarafından, çalışanların duygusal emek sergilemelerinin istenen şekilde olup olmadığının tespit edilmesi (uçuş görevlilerinin neşeli ve arkadaş canlısı hissetmesi bekleniyor),
- Beklenen samimi davranışların, çalışanların duygusal davranış kuralları ile özdeşleşmesinin gerekliliği (hemşirelerin empatik ve destekleyici hissetmeleri beklenir),
- Duygusal emeğin verimliliğe etkisinde özdeşleşmenin etkili olduğudur.

Ashforth ve Humphrey samimi duygular boyutunu; yüzeysel ve derinlemesine davranış gösteren işgörenlerin belirli bir süre sonunda bu davranış şekline alışarak çaba göstermeyeceklerini yani bu davranışın alışkanlık haline getirileceğini ifade etmişlerdir. Bazı durumlarda çalışanın ne rol yapması ne de duygularını uyumlu hale getirmesine gerek olmayacağını çünkü çalışanın da gerçek duygularını yaşayabileceği ve bunun "samimi davranış" olduğunu belirtmişlerdir. Kişinin gerçek duyguları ile gösterdiği

duyguları ve davranışları arasında bir uyum söz konusuysa doğal davranış türünden bahsedilmektedir (Öz, 2007: 6).

Duygusal çaba gösterilirken kişilerarası ilişkilere samimiyet kazandırılmasının yolu sahici duyguların desteklenmesidir. Duygularını bu şekilde gösteren işgören karşısındaki kişilere oynamaz ve pozitif biçimde davranır (Üstün, 2017: 803).

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

2.1.1.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996)

Günümüzde hizmet sektöründeki değişim ve gelişimler örgütleri rekabete sürüklemiş bu da hizmetin kalitesinin arttırılması için çalışanların çaba göstermelerine sebep olmuştur. Müşterilerin hizmetin kalitesini değerlendirme şekilleri çoğunlukla örgüt çalışanlarının davranış durumlarıyla ilgilidir. Örgütler bu yüzden çalışanlarının müşterilere karşı davranışlarını denetlemek isterler (Oral ve Köse, 2011: 466).

Morris ve Feldman, duygusal emeği kişisel bir gayret olarak belirterek "örgütün sergilemesini beklediği duyguları, karşılıklı ilişkilerde gösterirken çalışanlar tarafından harcanan kişisel çaba, planlama ve kontrol" olarak ifade etmişlerdir. Görüldüğü gibi, vurgulanmak istenilen en önemli husus, beklenen duyguların sergilenmesinde bireylerin harcadıkları çabadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Buradan hareketle ise dört farklı varsayım belirlemiştir. Birincisi, duygunun gösterildiği sosyal çevrenin duygulara şekil verdiğidir. Bu yaklaşım Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey'in (1993)

yaklaşımlarına benzer şekilde, duyguların kişi tarafından kontrol edilebileceğini ve çevrenin de bu konuda önemli olduğunu kabul etmektedir. İkinci varsayım, örgüt tarafından beklenen duygularla çalışanın duygularının uyumlu olduğu durumlarda bile belirli ölçüde çaba gerektiğidir. Örgüt tarafından beklenen davranışlar ile hissedilen duyguların uyumlu olması durumunda daha az çaba gösterilmesini gerektirebilir. Üçüncü varsayım Hochschild'in (1983) yaklaşımı ile uyumlu olarak kişinin kendi duygularını göstermesi, pazarlanan ve ticari değeri olan bir ürün gibidir. Morris ve Feldman'ın asıl dikkat çektiği nokta, duygu yönetiminin yanında örgüt tarafından istenen davranışın sergilenmesi olduğundan, davranış gösterimi bulunmaktadır. Dördüncü varsayım ise, duyguların gösterilme şekli ve zamanına dair kuralların var olduğudur. Ekman (1973)'in "gösterim kuralları" olarak ifadelendirdiği çalışanların hangi durumlarda hangi duyguların gösterileceğinin örgüt tarafından duygusal davranış kuralları aracılığıyla benimsetilmesidir. Davranış kuralları, çalışanların örgütün beklentilerine uygun davranmalarına ve daha iyi bir iş çıkarmalarına yardımcı olması bakımından önem arz etmektedir (Duman, 2017: 33).

Ashforth ve Humphrey'den farklı olarak, çalışanın gerçekte hissettiği duygunun bir sonucu olarak beklenen davranışı göstermesine rağmen karşısındakine yansıtmanın davranış kuralları ile belirlendiğine dikkat çekmiştir (Demirel ve Akdemir, 2018: 8).

Morris ve Feldman (1996), duyguların o zamanda ki şartlara bağlı olarak değişiklik gösterebileceğini vurgulamışlardır. Morris ve Feldman duygusal emek boyutlarını şöyle belirtmiştir (Morris ve Feldman, 1996: 987):

- a) Duyguların gösterilişindeki sıklık,
- b) Belirlenen duygusal davranış kurallarına gösterilen dikkat,
- c) Duygu çeşitliliği,
- d) Duygusal çelişki.

Duyguların Gösterilişindeki Sıklık: Çalışanlardan sergilenmesi istenen duyguların gösterimini ne sıklıkta etkilediğini ifade eder. Davranış kurallarının sayısındaki artışı belirleyen duygu gösteriminin ne kadar sık gerekli olduğudur (Diefendorff vd., 2005: 343).

Belirlenen Davranış Kurallarına Verilen Dikkat: Duygularımızı gösterebilmek için sarf ettiğimiz çabanın artışı davranış kurallarına gösterilen dikkatin artışından

kaynaklanmaktadır. Davranış kurallarına gösterilen dikkat duyguların sergilenme süresi ve bu duyguların yoğunluğundan etkilenmektedir. İşgörenlerin müşterileriyle ilişkilerinin ne kadar sürdüğü süre ile ilgiliyken, sergilenmesi beklenen duyguların ne kadar güçlü ya da önemli olduğu ise yoğunluğu ile ilgilidir (Öz, 2007: 9).

Yansıtılması Gereken Duyguların Çeşitliliği: Duyguların çeşitliliği duygusal emek ile doğru orantılıdır. Gösterilen duygu ne kadar çeşitlenirse duygusal emek düzeyi o kadar artacaktır (Öz, 2007: 9).

Duygusal Çelişki: Kişinin gerçekte hissettiği duygu ile göstermesi gereken duygu arasındaki farktır. Wharton (1993)'a göre kişiler gerçek hisleriyle örtüşmeyen duyguları sergilerken daha fazla duygusal çaba harcamaktadır (Kocabaş, 2014: 8).

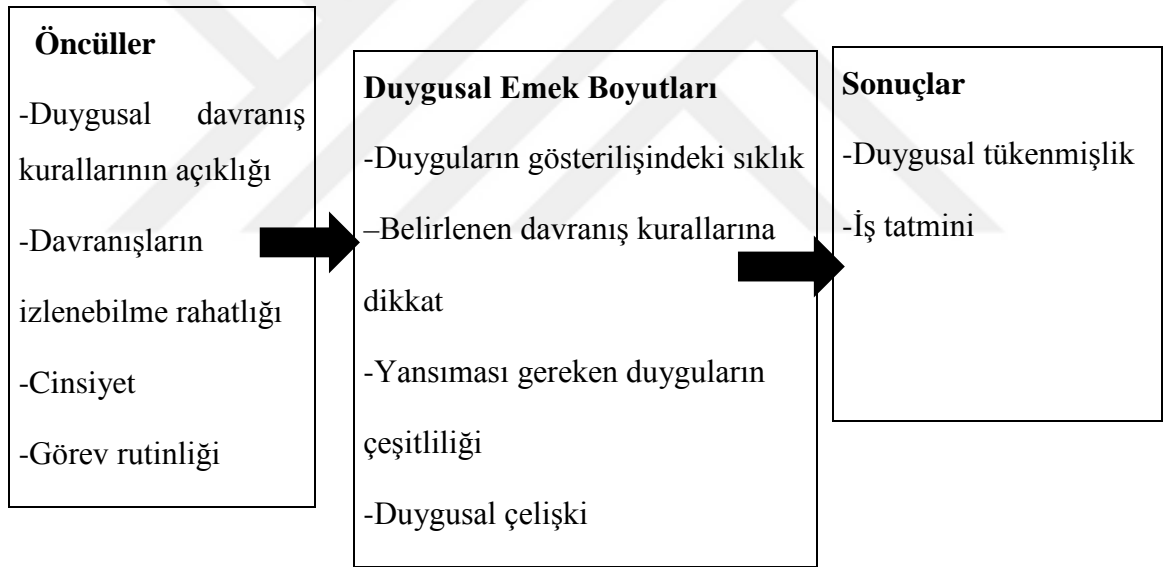
Örneğin sağlık çalışanının yatan hastaları ile olan etkileşimlerinin sıklığı, hastalarına tedavi girişimleri esnasında uymak zorunda olduğu kurallar, hastalar arasında değişmekte olan duyguların çeşitliliği, hissedilen veya gösterilen zıt duygular duygusal emek sürecini etkilemektedir. Bu süreç sonrasında çoğunlukla duygusal çelişkiye bağlı iş tatminsizliği ve tükenme yaşandığı ifade edilmektedir (Doğan ve Sığırı, 2017: 115).

Duygusal çelişki, Morris ve Feldman (1996) tarafından kavramın boyutlarından biri olarak kabul edilmiştir. Duygusal çelişki boyutunun öncüllerinden ilki müşterilerle kurulan iletişimin şeklidir. Duygusal çelişki boyutunda alıcılarla sağlanan iletişimin şekli önemlidir. Yapılan iş ne kadar karşılıklı iletişim gerektiriyorsa, duygusal çelişki ihtimali de o kadar yüksek olacaktır. Otonomi de duygusal çelişki boyutunun öncüllerinden ikincisidir. Yapılan çalışmalar, çalışanların otonomi seviyelerinin artmasıyla duygusal çelişki seviyelerinin azaldığını göstermiştir. Duygusal çelişki boyutunun son öncülü ise duygulanımdır. Bireylerin olumlu ve olumsuz duygulanımına sahip olması, duygusal çelişki yaşama ihtimallerini etkilemektedir. Örneğin: hapisanelerde çalışan gardiyanların olumsuz duygular sergileme zorunluluğuna sahip olması duygusal çelişki yaşama ihtimalini arttıracaktır (Çaldağ, 2010: 16).

Morris ve Feldman'ın duygusal emek modeli ve öncelleri ile ilişkisi incelendiğinde (şekil 1) duygusal davranış kurallarının açıklığı, işgörene davranış kurallarının ne kadar net ve açık ifade edildiğini belirtir. Kurum davranış kurallarını çalışanlara ne kadar anlaşılır şekilde aktarırsa, çalışanların duygularını da o seviyede kontrol etmesi beklenmektedir. Bu şekilde örgütün hedeflediği duyguların yansıtılma

seviyesi artacaktır. Davranışların izlenebilme rahatlığı, işgörenlerin duygularını gösterme zamanlarında idarecilerin ne kadar sıklıkta denetleme yapabildiğini belirtmektedir. İdareciler tarafından denetlendikçe işgörenlerin de duygularını kontrol etmek o kadar kolay olacaktır (Öz, 2007: 9-10).

Cinsiyet ile duygusal emek ilişkisinde kadınların duygularını gösterme eğilimlerinin erkeklere göre daha fazla olduğu belirtilmektedir (Duman, 2017: 34). Görev rutinliği, sürekli aynı işin aynı davranışlarla yapılması işgörenlerde kalıplaşmış davranışları meydana getirir. Bu şekilde örgüt standartlaşmış davranışlar ile çalışanların duygu kontrolünü daha kolay sağlamış olmaktadır (Çaldağ, 2010: 18). Morris ve Feldman duygusal emek modelini bir araştırma ile test etmiş ve şu sonuçlara ulaşmıştır. Duygusal emeğin dört boyutu da duygusal tükenmişlik ile pozitif ilişkilirken, duygusal çelişki ise iş tatmini ile ters ilişkili bulunmuştur (Morris ve Feldman, 1996: 264).



Şekil 1. Morris ve Feldman Duygusal Emek Modeli

Kaynak: Morris ve Feldman, 1996a: 994.

2.1.1.4. Grandey Yaklaşımı (1999)

Grandey, işgörenlerin duygusal emek gösterimlerini dört etmenin etkilediğini belirtmiştir. İş motivasyonunu ve tutumlarını da geliştiren bu faktörler: iletişimin içeriği ve şekli, çalışanlar tarafından yapılan hizmetin geçici ya da sürekli olması, çalışanın etkileşim sürecindeki otonomisi (özerkliği) ve etkileşimin karmaşıklık seviyesidir (Grandey ve Diamond, 2010: 339).

Grandey, daha öncesinde duygusal emekle ilgili yapılan araştırmaları birleştirerek yeni bir model (şekil 2) oluşturmuş ve literatüre kazandırmıştır (Öz, 2007: 11). Öncelikle 'duygu düzenlenmesi' terimi modele eklenmiştir. Bireylerin, bir uyararla karşılaştığında duygularını kontrol altına alarak duruma uygun tepkiler geliştirmesine duygu düzenlenmesi denir. Çalışanların iş ortamında sergiledikleri duygular aslında duygu düzenlemeleridir (Türesin vd., 2011: 170).

Duygu düzenlemesi veya duygu ayarı, kişilerin hangi duygularını nerede ve ne şekilde göstermesi gerektiğini ifade etmektedir (Çaldağ, 2010: 20). Gross (1998:272)'a göre duygu ayarlama süreci girdi-çıkı arasındaki ilişkidir.

Duygu düzenleme süreci, öncül odaklı ve tepki odaklı ayarlama olarak iki grupta incelenmektedir. Öncül odaklı düzenleme, kişilerin olaylar ve durum üzerindeki hakimiyetine ve önlemine odaklanırken, tepki odaklı düzenleme ise tedbir alınmayan durumlar sonucu yaşanan duyguların dışa ifadesini vurgulamaktadır (Gross, 1998: 282).

Öncel odaklı düzenleme; ortamı seçme, ortamı değiştirme, dikkatini farklı yöne çevirme ve bilişsel değişimden oluşmaktadır. Ortamı seçme, belli duygular yaratacağı bilinen ortama yaklaşma ya da uzaklaşma; ortamı değiştirme, belli duygular yaratacağı bilinen ortamda değişiklik yapma; dikkatini farklı yöne çevirme, hissedilen duygudan çıkabilmek için başka şeyler düşünme; bilişsel değişim ise kişinin herhangi bir durumdan çıkarılabilecek anlamlardan uygun olanı seçmesi demektir. Tepki odaklı düzenleme ise bireylerin belli bir duygu deneyimi sonrasında oluşan tepkiyi bastırması ya da gizlemesini ifade etmektedir (Öz, 2007: 12-13).

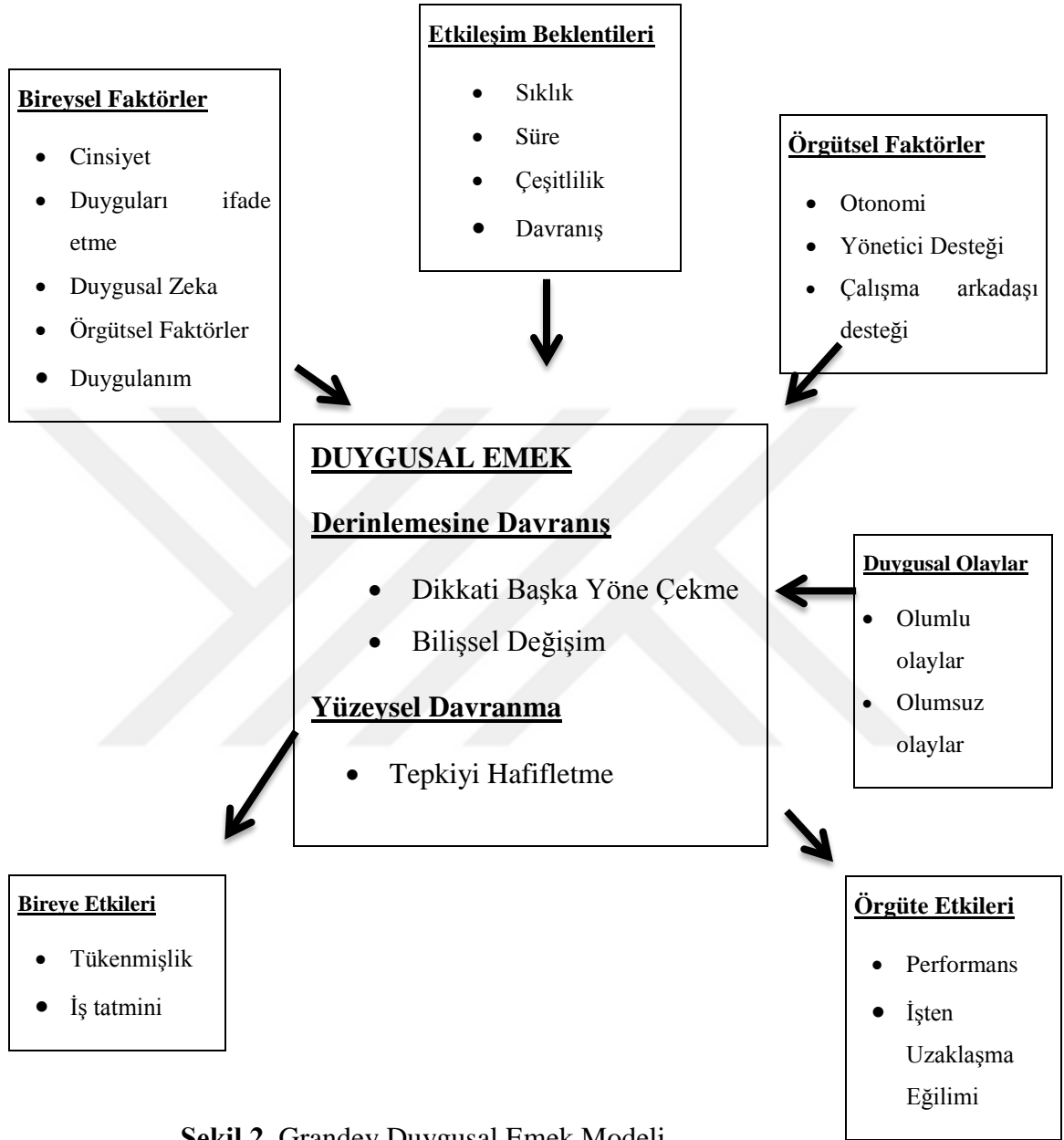
Grandey, öncül ve tepki odaklı düzenleme süreçlerinin hangi duygusal emek terimleri (yüzeysel ve derinden) ile ifade edildiğini öncel ve sonuçları ile anlatmaktadır. Dikkatini farklı yöne çevirme ve bilişsel değişim öncel odaklı ayarlama süreci içerisinde yer alarak derinlemesine düşünerek davranma terimine karşılık gelmektedir. Tepki odaklı ayarlama, tepki veya davranışlara müdahale anlamına gelerek yüzeysel davranış kavramına karşılık gelmektedir (Çaldağ, 2010: 24-25).

Grandey'in modelinde müşteriler ile işgörenlerin arasındaki etkileşim yapısını belirten sıklık; çalışanların ne kadar sıklıkla müşteri ile etkileşime girdiğini ifade etmektedir. Süre, işgörenlerin ne kadar zaman süresince hizmet verdiğini, çeşitlilikte müşteriye yansıtılan duyguların ne kadar farklılık gösterdiğini ifade etmektedir.

Grandey (2000)'in duygusal emek modelinde, yüzeysel ve derin davranışları ortaya çıkaran faktörler etkileşim beklentileri ve duygusal olaylardır (Keleş, 2014: 61).

Grandey, duyguların kontrol edilmesinin pozitif ve negatif sonuçlarının oluşmasında örgüt ortamına dikkat çekmiştir. Örgüt ortamını yönetici ve çalışma arkadaşı desteği olarak iki gruba ayırmıştır. Çalışan olumlu ve iyimser bir ortamda çalıştığında, müşteriler ile ne yaşarsa yaşasın yöneticileri ve iş arkadaşlarının destek vereceğini bildiğinden daha az negatif duygular yaşayacaktır (Köksel, 2009: 15).

Grandey, bu modelini doktora tez çalışmasında test etmiş ve bazı sonuçlara ulaşmıştır. Duygusal emeği, sadece duygusal davranış kuralları ile anlamlı bulmuş ve diğer değişkenler (sıklık, süre, çeşitlilik) ile ilişkili bulamamıştır. Yüzeysel davranmayı, bireysel sonuçlardan tükenme, ayrılma niyeti ve duygusal yabancılaşma ile olumlu, iş tatmini ile olumsuz ilişkili bulmuştur. Derinlemesine davranma, örgütsel iş sonucu olarak müşteri hizmet performansı ile olumlu ilişki içerisinde iken, yüzeysel davranma ile olumsuz ilişki bulunmuştur. Bunun sebebinin derinlemesine davranmanın samimi olarak algılanmasından ileri geldiği düşünülmektedir (Öz, 2007: 15-16).



Şekil 2. Grandey Duygusal Emek Modeli

Kaynak: Grandey, 2000:101.

2.1.1.5. Duygusal Emek Davranışının Boyutları

Duyguların düzenlenmesi sürecinde öncelikle Hochschild (1983), yüzeysel ve derin davranış boyutunu ifade etmiştir. Asforth ve Humprey (1993) ise bunlara samimi duyguların sergilenmesini yani doğal davranış yöntemini ilave etmiştir. Morris ve Feldman (1996)'da, duygusal davranış gösterimindeki sıklık, davranış kurallarına

gösterilen dikkat, duyguların çeşitliliği, duygusal çelişkiyi boyutlarıyla incelemiş ve son olarak da Grandey (1999) diğer yaklaşımları bütünleştirerek ve duygu düzenlemesi kavramını yüzeysel ve derin davranış olarak ele almıştır. Aşağıda duygusal emek boyutları; yüzeysel, derin ve doğal davranışlar olmak üzere sınıflandırılmıştır (Keleş, 2014: 65).

2.1.1.5.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel davranış, işgörenlerin hizmeti sundukları bireylere sahici duygularını değiştirmeden, örgütün istediği davranışları gerçekte istemese de göstermesine denir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 226).

Yüzeysel davranış, işgörenin o an bir his duymasa bile istenilen duyguları yüz ifadesi, jest, mimik veya ses tonu yoluyla değişiklik göstererek hissetmiş gibi yansımasıdır. Bu durum, çalışanın asıl olan duyguları ve örgütünün kendisinden göstermesini istediği duygular arasında çelişki olduğunu varsaymaktadır. Uçuş görevlileri de hizmet sundukları kişilere karşı yüzeysel rol yapmaktadır. Bu durumda gerçek duyguları ve göstermesi istenen duyguları arasında tutarsızlıklar oluşmaktadır (Lin- Chu ve Hei, 2002: 19).

İşgörenler, örgütlerinin kendilerinden göstermesini istedikleri duygularını sahteleştirerek veya gerçekte hissettiği duygularını bir maske arkasına saklayarak karşısındaki müşteriye sergilemektedir. Yani yüzeysel davranış, çalışanların özellikle hissettiği ve sergilediği duyguların birbirinden çok farklı olmasına dikkat çekmektedir. Bir manavın, beğenemeyen, kararsız ve hırçın bir müşteriye karşı öfkesini hissettirmeden nazikçe güler yüzlü davranarak hizmetini tamamlamaya çalışmasını yüzeysel davranışa örnek gösterebiliriz (Basım ve Beğenirbaş, 2013: 48).

Birçok hizmet örgütünün, çalışanlarına duygularını olumlu şekilde sergileme zorunluluğu onları en çok da sahte gülümsemelere itmektir. İşgörenler, sahteleşmiş duyguları gösterdikleri zaman, gerçek hissettikleri duygularını değiştirmeden, örgütün isteklerini gerçekleştirmiş olurlar (Eroğlu, 2014: 149).

2.1.1.5.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma, kişinin hissettiği ve örgütün kendisinden beklediği duyguları arasında uyumsuzluk var olduğunda kişinin çaba sarf etmesi, hatta anılarından ve deneyimlerinden yardım alarak beklenen şekilde düzenlemesidir (Lin-Chu ve Hei, 2002: 19-20).

Derinden rol yapmayla kişi asıl duygularını kendisinden istenen davranışlarla bütünleştirmeye çabalamaktadır. Kısacası çalışan, sergilemek zorunda olduğu duyguyu kendisi deneyimlemeye, yaşamaya, içselleştirmeye uğraşmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 226).

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

2.1.1.5.3.Doğal/Samimi Rol Yapma

Doğal rol/ davranış boyutunda çalışan, samimi olarak hissetmiş olduğu duyguları göstermekte, içsel duygularını insanlara yansıtmaktadır. Doğal rol/ davranış, çalışanların gerçekte hissettiği duygularının kendiliğinden duygusal davranış kurallarına uyumlu olmasına dikkat çekmektedir. Samimi, içsel duyguların müşteriye yansıtılması çaba sarf edilmeyen bir davranış gibi gözükabilir. Fakat örgütün, duyguların ifade edilmesini işin gereklerinden olarak kabul etmesi, duyguların çalışmanın bir parçası olarak görülmesi ve daha ötesi yansıtılma şeklinin örgüt tarafından belirleniyor olması doğal davranışında duygusal emek sürecine dâhil edilmesi gerektiği sonucunu göstermektedir (Özkan, 2013: 70).

Hochschild (1983), duygusal emek için yüzeysel ve derinden davranışın uyumunu yeterli görürken, Ashforth ve Humphrey (1993) ise bunlara ek olarak kişinin kendi doğal duygularında var olduğunu ve bunun içinde rol yapmaya ihtiyaç duyulmadan duyguların gösterilebileceğini ifade etmiştir (Aydoğan ve Bıyık, 2014: 162).

Samimi davranışta çalışan, müşteriye rol yapmamakta, duygularını olduğu gibi sergilemektedir (Duran ve Gümüş, 2013: 237).

2.1.1.6. Duygusal Emegın Öncelleri

Duygusal emek davranışlarını etkileyen ve tetikleyen birçok öncül bulunmaktadır. Bireysel faktörler için cinsiyet, duygulanım, empati, duygusal zeka sıralanırken örgütsel faktörler içinse duygusal davranış kuralları, otonomi, sosyal destek ve etkileşimin özellikleri sayılabilir (Köksel, 2009: 17).

2.1.1.6.1.Bireysel Faktörler

2.1.1.6.1.1. Cinsiyet

Kadın ve erkeklerin duygusal emek seviyelerinde farklılıklar bulunmaktadır. Erkekler kadınlara göre duygularını daha az gösterme eğilimindedirler. Buna bağlı olarak kadınlar erkeklerden daha çok duygusal emek davranışı göstermektedirler (Öz, 2007: 10). Geçmişten günümüze kadar hemen hemen tüm kültürlerde kadın koruyan, bakım veren yardımsever roller üstlendiği için daha çok hemşirelik mesleğiyle ifade edilmiştir. Buda hemşirelikteki duygusal emek kavramına kalıcı bir popülerlik getirmiştir (Çaldağ, 2010: 18).

Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, mesleki tecrübe vb. bireysel etmenler duygusal emek sürecini etkilemektedir. Erkek çalışanlar, kadın çalışanlardan daha çok yüzeysel davranış sergilerken, kadınlar ise derinden davranışı daha yüksek göstermektedir. Kadınlar duygu yönetimi konusunda oldukça başarılıdır ve bu sebeple buldukları ortama kolayca uyum sağlayabilirler. Erkekler ise bu konuda daha katı tutum sergilemektedir. Buna bağlı olarak hizmet sektöründe duygusal emek istihdamının yoğun olarak gerçekleştiği işlerde kadın çalışanlar tercih edilmektedirler (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).

Hochschild (1983)'in, hosteslerle yaptığı araştırmasına göre; yolcuların çocuklarıyla vakit geçirme yeme içme servis hizmetlerinde kadınların erkek hosteslere göre daha aktif ve istekli davrandığı gözlemlenmiştir. İnteraktif ve duygu gerektiren işlerde kadınlar daha ön plandadır. Yapılan çalışmalar, kadınların işyerinde olumsuz duygularını bastırma, olumlu duyguları (mutlu, uyumlu, motive edici) sergileme konusunda daha başarılı olduğunu destekler niteliktedir (Erickson ve Ritter, 2001: 147).

2.1.1.6.1.2.Duygulanım

Duygulanım kısaca kişinin hissettiği ya da içinde olduğu duygusal halidir. Duygusal emek sürecine kendi duygularımızı kullanarak başkalarının duygularını etkileyebileceğimiz süreç olarak baktığımızda; ruhsal durumumuz müşterileri etkilemek adına göstereceğimiz çaba için oldukça önemlidir. Çalışan olumlu duygulanım içindeyse sorumluluklarını yerine getirirken davranışları da olumlu olacağından bunu karşısındaki müşteriye de ileticek ve başarıyı beraberinde getirecektir. Olumsuz bakış açısı içinde olan çalışan da sorumluluklarını yerine getirirken olumsuz davranışlarda

bulunarak bunu diğer kişilerde yansıtabilecek ve bu olumsuz duygulanım onu başarısız olmaya itecektir (Oğuz ve Özkul, 2016: 135).

2.1.1.6.1.3. Empati

Empati, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru anlayabilmesi şeklinde tanımlanmıştır (Dökmen, 1987: 20). Empatinin çok önemli fonksiyonları bulunmaktadır. Öncelikle empati, belirsizlikler, endişeler hakkında hastaları konuşmaya isteklendirebilir. Bu da daha çok tıbbi veri toplanılıp doğru tanı konmasına ve daha iyi bakım verilmesine sebep olur. Sonrasında ise hastanın tedaviye katılımını desteklendirebilir. Hemşire, empatik sürece ve duygusal emeğe hasta odaklı bakarsa (yüzeysel davranış), bunu empatik süreç veya içsel sonuçlar olmadan yapar. Derinlemesine davranışta ise hemşire aktif bir şekilde kendini empatik sürece dahil eder ve içsel sonuçları oluşturur. Oluşan süreçler de, hastanın empati gösteren hemşireden beklentileri ile uyumlu davranışları sergilemesine yardımcı olur. Empati kavramının hemşirelerde mesleki doyum ve mesleğe bağlılığı artırabileceği bununda hemşirelik de kaliteyi yükselteceği söylenebilir (Tunç vd., 2014: 46-47).

2.1.1.6.1.4. Duygusal Zeka

Duygusal zeka, insanın kendisi ve başkalarının duygularını anlayarak ifade edebilmesi ve bu bilgileri, düşünce ve davranışları yönetebilmek adına kullanabilmesi yeteneğidir (Tunç vd, 2014: 46).

Mayer ve Salovey (1997), duygusal zekanın dört temel yetenekten oluştuğunu ifade etmişlerdir. Bunlar;

Duyguları Tanıma ve Algılama: Ses tonu, beden dili, yüz ve mimiklerden duyguları anlama ve yorumlama yeteneğidir.

Duyguları Kullanmak: Duyguyu üretme, çözme ve yorumlama yeteneğini ifade eder.

Duyguları Anlamak: Karmaşık duyguları anlayabilme yeteneğini ifade eder.

Duyguları Yönetmek: Kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını yönetebilme yeteneğidir.

Duygusal zekâsı yüksek bireyler, duygusal emek gerektiren işlerde daha başarılıdırlar. Bu kişiler, duygusal durumlarını işlerinin gerektirdiği forma kolayca şekillendirebilirler (Kocabaş, 2014: 17).

Duygusal zeka ve duygusal emek kavramları arasında olumlu bir ilişki mevcuttur. Yüksek duygusal zekaya sahip kişiler olumlu duygusal tecrübeleri teşvik etmektedir. Olumsuz düşünme ve bireyi deneyimlerinden caydırma eğilimini azaltmaktadır (Tunç vd., 2014: 46).

Duygusal zeka çalışanlar ve örgüt için oldukça önemlidir. Hizmet sektöründe duygusal zeka, kişinin karşısındakinin duygularını anlayabilmesi anlamına geldiği için işgörenlerin, müşterilerin duygularını anlaması daha iyi bir hizmet sunma olasılığını arttırmaktadır. Buna bağlı olarak hizmet kalitesini ön plana çıkartan duygusal zeka, işletmeler için oldukça önemli hale gelmiştir (Ayana, 2016: 18).

2.1.1.6.1.5.Kendini Uyarlama (Self Monitoring)

Kendini uyarlama, kişinin davranışlarını etrafındakilerin haline göre şekillendirebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişi içinde bulunduğu ortamın durumuna göre davranışlarını değiştirmekte, ortamda bulunan insanların ilgilerine yönelik davranışta bulunmaktadır. Kendini uyarlama eğilimi yüksek olan insanlar davranışlarını içinde bulunduğu durumun gereklerine kolaylıkla uyum sağlarken, düşük olan bireyler her durumda aynı davranır, herhangi bir adaptasyona gerek duymazlar. Kendini uyarlama düzeyi düşük olan kişilerin duygusal emek gerektiren işlerde başkalarına göre oldukça zorluk yaşayacağı düşünülmektedir. Çünkü bireyin gerçekte hissettiği duyguları bastırıp davranış kurallarına uyumlu davranışlar göstermesi zor olacaktır. Bu sebeple, kendini uyarlama düzeyi düşük olan kişilerin duygusal emek harcama ve stres düzeyleri daha fazla olacaktır (Kocabaş, 2014: 16-17).

2.1.1.6.2.Örgütsel Faktörler

2.1.1.6.2.1.Duygusal Davranış Kuralları

Duygusal davranış kurallarının en önemli gayesi, müşteriye gösterilecek duyguların örgüt amaçları doğrultusunda çalışanlara öğretilerek bu amaçlar dahilinde çalışanları denetleyebilmektir. Hizmet çalışanlarının, müşteri ile devamlı birebir etkileşim içinde bulunmaları, bu çalışanların görünürdeki duygu ve davranışlarını önemli hale getirmektedir. Müşteri ile konuşma tarzları veya onlara nasıl ve ne kadar yakın davrandıkları doğrudan kurumun müşteri memnuniyeti, ürün satışları gibi sonuçlarını etkilemektedir. Bu yüzden birçok kurum, çalışanların müşteriye ne tip duygular göstermesi gerektiğini duygusal davranış kuralları (emotional display rules) ile ifade etmektedirler. Duygusal davranış kuralları, 'belirli iş ortamlarında hangi duyguların

uygun olup hangilerinin uygun olmayacağına standart teşkil eden davranış kalıpları' şeklinde belirtilmektedir (Öz, 2007: 19).

Davranış kurallarına örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanların davranışlarına eşbiçimlilik ve önceden tahmin edilebilme özelliği kazandırdığı için örgüt performansını olumlu yönde etkiler. Çalışan açısından baktığımızda, kişinin duyguları üzerinde daha çok denetim sağlamasına, daha fazla duygusal emek harcamasına sebep olur. Bu durum, çalışanların duygusal tükenme yaşamasına neden olabilir (Kocabaş, 2014: 18).

2.1.1.6.2.2. Otonomi

Otonomi, bir işgörenin işinin gerektirdiği sorumlulukları gerçekleştirirken işlerini planlama, belirleme ve yönetme hususunda ne derece özgür ve kimseye bağımlı olmadan serbestçe davranabilmesini ifade eder. Çalışan birey yüksek otonomi sahibiyse yüzeysel ya da derinlemesine davranış gösterme hürriyeti o seviyede fazla olacaktır. Bu tarz çalışanlar tıpkı bukalemun gibi duruma göre şekil değiştirebilirler. Bireylerin duyguları çalıştıkları örgüt tarafından sert kurallarla sınırlandırıldığında olumsuz sonuçlar duygusal emek açısından güçlenip ön plana geçecektir. Çalışanlara belirli bir seviyede kendi duygusal tepkileri üzerinde denetim hakkı verildiğinde ise olumsuz sonuçların hafifletilebildiği görülmüştür (Gülova vd., 2013: 52).

Otonomi kısacası, işgörenlerin sorumluluklarını yerine getirirken sahip oldukları özgürlüktür. Otonomi kavramına duygusal emek tarafından bakacak olursak, çalışanların ilişki içerisinde buldukları kişilere gösterdikleri duygular ve onların üzerinde canlandırdıkları etkidir (Oğuz ve Özkul, 2016: 135).

Çalışanların iş otonomisinin yüksek olması, duygu düzenleme sürecinde stresi ve duygusal tükenmişliği olumsuz yönde etkilemiştir. Müşteriler ile karşılaşılan zor durumlarda, olumlu iş çevresi, yönetici ve iş arkadaşları desteğinin gönüllü olarak daha fazla duygusal çabayı teşvik edeceği bu durumun stres ve işten ayrılma niyetini azaltacağını, iş tatminini artıracığını belirtmiştir (Keleş, 2014: 59).

2.1.1.6.2.3. Sosyal Destek

Çalışma ortamında kişileri pozitif açıdan etkilediği düşünülen ve son zamanlarda dikkat çeken bir konuda sosyal destek olmuştur (Özkalp ve Kirel, 2013: 394).

Çalışanlar sosyal destek aldıklarında örgüt ve kendi duyguları arasında oluşan duygusal çelişkiye bağlı olarak yaşadıkları stresi azaltabileceklerini ifade etmektedirler. Hochschild'in (1983) hostesler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, hostesler çalışma arkadaşlarının gösterdikleri sosyal destekle duygusal açıdan daha rahat ve huzurlu olduklarını ifade etmişlerdir (Gülova vd., 2013: 52-53).

Kısacası sosyal destek bireyin temel sosyal gereksinimlerinin diğer kişilerle ilişkisi sonucunda tatmin edilmesine denir. Sevgi, aitlik duygusu, güvenlik, kendine güven, onaylanma asli olan gereksinimlerdendir. Belirtilen bu gereksinimlerin karşılanması işgörenlerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarını pozitif açıdan etkilemektedir (Özkalp ve Kirel, 2013: 395).

2.1.1.6.2.4. Etkileşimin Özellikleri

Müşteriler ile işgörenlerin girdiği etkileşim sırasında oluşan sıklık, çeşitlilik ve süre duygusal emek ihtiyacını ortaya çıkaran durumlara karşılık gelmektedir. Müşteriler ile işgörenlerin ne sıklık da ilişki kurduğunu etkileşim sıklığı tanımlamaktadır. Süre, çalışanların ne kadar zaman zarfında müşteriye hizmet sunduklarını belirtirken, çeşitlilik müşteriye gösterilen duyguların ne oranda farklılık gösterdiğini ifade etmektedir. Süre faktörü ve sıklığın duygusal emekle bağlantısı, örgütün belirlediği duyguları sergileyebilmek adına sarf edilecek olan çaba müşteriyle iletişimin uzunluğuna göre daha fazla veya az olacaktır (Öz, 2007: 19). Yansıtılması gereken duygular çeşitlendikçe harcanan duygusal emek düzeyi de artacaktır (Köksel, 2009: 33). Örneğin, bir sınıf öğretmenin gün içerisinde öğrencilerin ilgilerini canlı tutabilmek için olumlu duygularını, disiplini ve otoriteyi sağlayabilmek için ise olumsuz duygularını göstermesi gerekir (Çaldağ, 2010: 37).

2.1.1.7. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları

Ashforth ve Humprey (1993) duygusal emek için, "iki tarafı keskin kılıç" olarak ifade eder. Bir yandan işgörenlerin örgütçe belirlenen davranış çerçevesi içerisinde davranmasının görev performansını artırması diğer yandan örgütlerin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla çalışanlardan beklenmedik taleplerde bulunması görev

performansını olumsuz etkilemektedir (Kocabaş, 2014: 20). Duygusal emek davranışının pozitif ve negatif sonuçları aşağıda açıklanmıştır.

2.1.1.7.1.Duygusal Emek Davranışının Olumsuz Sonuçları

Araştırmacılar daha çok duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiyle ilgilenmişlerdir. Duygusal emeğin kişide neden olduğu olumsuz sonuçlar olarak; özsaygıda azalma, depresyon, sinizm, işe yabancılaşma, bireyin kendine yabancılaşması şeklinde sıralanmıştır (Kocabaş, 2014: 20).

Tükenmişlik, daha çok kişilerarası ilişkilerin çokça yaşandığı iş ortamlarında görülmektedir. Sağlık ve sosyal hizmet sahalarında ilk olarak dikkat çekmiştir. Freudenberger, sağlık profesyonellerinde yaşanan stres, yorgunluk, mutsuzluk gibi iş den ayrılmaya kadar götüren durumu ifade etmek için tükenme kavramına dikkat çekmiştir. Maslach ve Jackson (1981)' da bu kavramı geliştirmiştir. Enerji düşüklüğü, motivasyon eksikliği, etrafındakilere karşı negatif düşünceler tükenmişliğin en belirgin özelliklerindedir (Çaldağ, 2010: 44).

Tükenmişlik, özellikle işi gereği yüz yüze çalışmak zorunda olanlarda meydana gelen sinizm ya da duygusal tükenme kaynaklı bir sendromdur. Çalışanın duygusal tükenmişlik hissinin baş göstermesi, müşterilere negatif, dalgacı tavırlar sergileme, mutsuzluk, işinde kendini yetenekli ve yeterli görememe düşüncesinin oluşması ile karakterize bir durumdur (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 167).

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

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

Hochschild (1983), duygusal emeğin kişinin stresini arttırdığını bunu da tükenmişliğin takip edeceğini belirtmiştir. Totterdell ve Holman (2003) gerçekleştirdikleri araştırmada duygusal emeğin, kişilerde hissizleşmeyi meydana getirdiğini bunun da duygusal tükenmeye sebep olduğunu saptamışlardır. Morris ve

Feldman (1996) ile Abraham (2000) yaşanan bu duygusal çelişkinin tükenmişliği artırdığına, iş tatmininin ise azalmasına yol açtığını saptamışlardır (Bozkurt ve Gürel, 2016: 137).

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

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

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından bir diğeri de kişinin kendisine ve mesleğine yabancılaşmadır. Çalışanların hizmet kalitesini arttırmak için standart davranış kalıpları içerisinde davranmasının örgütün işgörenleri rahatça denetleyebilmesi açısından kolaylık sağlamaktadır. Fakat, işgörenlerin sürekli tekdüze davranış modeli (gülümseme, müşteri ile göz kontağı sağlama, ses tonu, duruş vs.) sergilemek zorunda kalması, kişinin doğal davranmasını engellemektedir. Yapılmış olan çalışmalar, kişinin gerçekte hissettiğinden farklı davranması nedeniyle bir süre sonra kişinin gerçekte hissettiği duygulardan uzaklaştığını ve yabancılaştığını göstermektedir. Kendisine ve mesleğine yabancılaşan kişilerin bir süre sonra depresyona girdikleri, uyuşturucu ve alkol bağımlısı oldukları gözlenmiştir (Kocabaş, 2014: 22).

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

2.1.1.7.2.Duygusal Emek Davranışının Olumlu Sonuçları

İş doyumunu, performans ve motivasyon artışı, psikolojik ve fizyolojik açıdan sıhhatlilik durumu, maddi kazanç, karşılıklı ilişkilerde başarı, işe duyulan duygusal bağlılıkta artış gibi etmenler pozitif duygusal emek davranışı sonuçlarındandır (Oğuz ve Özkul, 2016: 137).

Kurum yönünden bakıldığında, duygusal emeğin en anlamlı sonucu müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Müşteri memnuniyeti ile birlikte performans ve maddi kazanç artışı, konunun önemini izah etmektedir (Köse ve Oral, 2011: 473).

Çalışanların iş ortamında, davranış kurallarına bağlı davranmak, çalışanın başarılı bir iş yapabilmesine olanak sağlar buda kişinin kaliteli ve yüksek performans sergilemesine sebep olur. Müşteri memnuniyetinin sağlanması başarılı olunduğunun göstergesi olduğundan, çalışanların kendilerine olan güvenleri artacaktır ve öz benlik duygusu gelişecektir (Köksel, 2009: 41-42). Çalışanın, sahip olduğu kabiliyet ve uzmanlık sonucunda, mesleğe olan bağlılığı gelişmektedir. İşine duygusal açıdan bağlı çalışan, yaptığı işten haz duyar ve severek yaptığı işe de kendisinden bir şeyler katar. Bu şekilde çalışan bireyde de işten ayrılma niyeti görülmez (Öz, 2007: 26-41).

2.2.Örgütsel Sinizm Kavramı

M.Ö. 4. yüzyılda var olan sinik okul sinizmin tarihçesini başlatmaktadır. Antik Yunan'da düşünce biçimi ve yaşam şekli olarak kendini gösteren sinizm (kinizm, sinisizm) Sinoplu Diyojen'e kadar uzanmaktadır. Diyojen'e gündüz gündüz yanmakta olan bir fenerle neden dolaştığı sorulduğunda "dürüst insan arıyorum" diye cevaplamıştır. Bu ifade de aslında kişilerin sinizm açısından dürüst davranmadığını temsil etmektedir (Dean vd., 1998. 342). 1990'lı yıllarda kendini göstermeye başlayan örgütsel sinizmin ilk örneği Kanter ve Mirvis'in (1989)Amerikalı işgörenler ile yapmış olduğu örgütsel sinizmin yayılma sebeplerinin araştırıldığı kitaptır (James, 2005: 1-2).

Bir birey ya da kuruma hitap eden olumsuz tutum ve mutsuzlukla karakterize edilen durum örgütsel sinizm olarak tanımlanabilir. Yanlış ve başarısız uygulamalar neticesinde meydana gelen sorunlar, işgörenlerde örgütlerine karşı güvensizlik, tükenmişlik, monotonluk, tedirginlik, şüphe, umutsuzluk gibi negatif düşünce ve davranışların gösterilmesine zemin hazırlar. Bu olumsuzluklar içerisinde en çok dikkat çeken ise sinizm olgusudur (Gül ve Ağıröz, 2011: 28) .

Ümitsizlik, eski ve yeni siniklerin ortak duygusu olmuştur. Eski sinikler; galip gelemeyecekleri, umutlarının olmadığı sistem ve halkla mücadele etmişlerdir. Modern siniklerin ise bireyin kendi şahsına ait özelliklerinden kaynaklı, umutsuzluğun hakim olduğu ve yaşadıkları çevrenin baskılarından dolayı sinik oldukları düşünülmüştür (Sur, 2010: 13). Siniklerin başlıca özellikleri şu şekildedir (Kanten ve Kanten, 2016: 795):

- Yalan söyleme, gerçek olmayan yüzleriyle kendilerini tanıtmaya ve başkalarını sömürmenin kişinin asli özellikleri olduğunu belirtirler
- Alternatifler söz konusu olduğunda bencil, tutarsız ve güvenilir olmayan davranışların sergileneceğini varsayarlar
- Davranışlarının arkasında gizlenen güdüler olduğunu varsayarlar
- Psikolojik objeyi (birey, kurum, örgüt, halk gibi) hatırlatan düşünce içerisine girdiklerinde bunalım, sıkıntı, iğrenme ve utanç duyabilirler
- Psikolojik objenin dürüst ve samimi olmadığına dair kesin ifadelerle eleştiri yapabilirler.

Sinizm, işgörenlerin çalıştıkları kurum ile ilgili negatif duygular içinde olmasıdır. Örgütteki başka işgörenler hakkında olumlu ve iyi düşünmemeye halidir (Nafei, 2013: 3). Sinikler, işgörenlerin bencil davrandıklarını, yalnızca menfaatlerini düşündüklerini bu yüzden herkesin menfaatçi davranışlar sergilediğini ve çalışma arkadaşlarına negatif düşünceler güttüklerini ifade eden bireylerdir. Sinizm, anlamını kuşkuculuk, şüphecilik, güvensizlik, umutsuzluk, inançsızlık, kötümserlik gibi negatif kelimelerle anlatılmak da; kişiyi, kusur arayan, beğenmeyen, eleştiren insan tarzında göstermektedir. Brandes (1997) sinizmi, örgütsel manada pek çok kişi tarafından paylaşılan kuşku bçiminde ifade etmiştir (Karacaoğlu ve İnce, 2012: 78).

Dean ve arkadaşlarına (1998) göre örgütsel sinizm, “bireyin örgütüne beslediği olumsuz duygu ve düşüncelerini sergilemesidir”. Bu ifadeyi açacak olursak öncelikle örgütün bütünlükten eksik olduğuna dair inanç, örgüte karşı negatif, kötü duygular gütmek, örgüte yönelik küçümseyici, alay eden ve tenkitte bulunmak gibi sonuçlara ulaşılmaktadır. Bununla birlikte, örgütlerde sinizm yaşayan kişiler örgütlerindeki diğer çalışanları küçük düşürme, örgütleri hakkında şikayet etme, alaycı konuşma ve tenkitte bulunma gibi davranışlar da gösterebilirler. Çalışanların karşısındakilere manalı bakışmaları, dalgacı ve küçümseyici gülüşmeler de sinik davranışlardandır (Eaton, 2000: 3-4).

Örgütsel sinizm, kişinin iş doyumunu ve işe bağlılığında azalış, çalışma performansında düşmeye, işe karşı yabancılaşma ve devamsızlıkta artışa neden olabilmektedir (Şantaş vd., 2016: 869). Örgütsel sinizm, işgörenin örgütte adalet ve dürüstlük olmadığına dair inancının bir sonucudur (Nafei, 2013: 1). Kısacası, çalışanların örgütlerinin ahlaki bütünlükten eksik olduğu, adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi kavramların örgütün menfaatleri için yok edildiğine dair inançlarıdır (Şantaş vd., 2016: 870).

Örgütlerde sinik gösterimlerin meydana gelmesinde dört faktör etkilidir. Bu faktörler şunlardır (Akman, 2013: 15):

- Gerçekçi olmayan beklentiler: Kişinin ya da diğer bireylerin gerçek dışı büyük beklentiler içerisine girmesidir. Beklentiler giderilmediğinde kısıtlanma, yenilmişlik duygusu oluşmaktadır. Bu da bireylerin kendilerini kullanılmış, kandırılmış, ihanete uğramış hatta enayi yerine konulmuş hissetmelerine sebep olmaktadır.
- Hayal kırıklığı deneyimi: Yaşanılan hayal kırıklıkları sonucunda oluşan kısıtlanma ve mağlup olma durumudur.
- Aşağılanma/ Küçük görülme: Kişinin kendisinin ya da diğer kişiler tarafından hissettirilen küçümsenme duygusu sonucunda meydana gelen hayal kırıklığıdır.
- Kuşkuculuk: Sinizm gibi şüphecilik üzerine kuruludur. Fakat siniklerin şüphesi, bireylerin iyi niyetleri, samimiyet ve dürüstlükleriyle ilgili olduğundan, kuşkucuların şüphesinden daha anlamlı ve etkilidir. Bu kuşku ve ima örgütün arkasında saklı güdüler olduğunu düşündürmektedir.

Örgütsel sinizmin meydana çıkmasında en dikkat çeken faktörlerden birisi psikolojik sözleşme ihlalleridir. Psikolojik sözleşme, çalışanlar ve kurumları arasında karşılıklı, resmi olmayan, değerlendirici, gizli umutlar, vaatler ve sorumluluklar şeklinde ifade edilmektedir. Psikolojik sözleşmenin örgütler tarafından bozulduğu düşüncesi kişide bir hayal kırıklığı oluşturmaktadır. İşgörenlerin bu yaşananları tecrübe etmesi sinik düşünce ve davranışların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Akman, 2013: 16).

Özellikle sinizmin, aşırı kuşkuculuk, kaygı, içedönüklük ve sömürücü inanç düşüncesi ile olumlu ilişkisi olduğu belirtilmektedir. Ayrıca obsesif ve kompulsif

bozukluklar, makyavelizm gibi psikolojik kişilik belirtilerinin görülmesinde rol oynamaktadır (Altınöz vd., 2011: 290).

2.2.1.Örgütsel Sinizmin Boyutları

Kişinin örgütüne karşı negatif düşünce ve davranışları anlamına gelen örgütsel sinizmin üç boyutu bulunmaktadır. Örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair inanç (bilişsel), örgüte beslediği negatif duygular (duyuşsal), kişinin örgüte küçümseyici davranışlar sergileme durumudur (davranışsal) (Erbaşı ve Zaganjori, 2017: 40-41).

2.2.1.1.Bilişsel Boyut

Bilişsellik boyutuna göre, sinik kişiler bazı inançları benimserler. Bu kişiler çalıştıkları örgütlerin ilkelerinin olmadığını, resmi kuralların diğer işgörenler tarafından umursanmadığını belirtmektedirler. Bu örgütlerde dürüstlük, samimiyet ve adalet gibi kavramlar yoktur, ilişkiler kişisel çıkarlara dayanmaktadır ve ilişkilerde güvensizlik hakimdir. Bu yüzden sinik tutuma sahip çalışanlar karar alırken kendi çıkarlarını gözetmektedirler (Yavuz ve Bedük, 2015: 302)

Örgütsel sinizmin bilişsel boyutu nefret duyma, çalışanları küçümseme, ayıplama gibi olumsuz duygularla ortaya çıkan, örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair duyulan güçlü inanç şeklindedir (Akatay vd., 2016: 487). Bilişsel boyutta, kişi örgütün adaletsiz davrandığını ve örgütlerinin kendilerine ihanet ettiklerini düşünerek çalıştıkları kurum hakkında olumsuz bir inanç geliştirir (Akbolat vd., 2014: 86).

2.2.1.2.Duyuşsal Boyut

Sinik bireyler duyuşsal boyutta çalıştıkları kuruma, örgüte hatta sisteme yönelik negatif inanç ve duygular içerisinde olabilirler (Karacaoğlu ve İnce, 2012: 79). Bu aşamada birey saygısızlık, sinirlenme, endişe, küçümseme gibi duyuşsal tepkiler göstermeye başlar (Akbolat vd., 2014: 86).

Örgütsel sinizmin ikinci boyutunda, örgüte karşı hissedilen negatif duygular saygısızlık, öfke, endişe, küçümseme ve utanç olarak sıralanabilir. Bu kişiler örgütlerini hor görebilirler, sinirlenebilirler ve örgütü düşündüklerinde utanç yaşayabilirler. Yani duyuşsal boyut tüm negatif duygularla karakterizedir (Örücü ve Karataş, 2018: 21).

2.2.1.3.Davranışsal Boyut

Davranışsal boyutta birey, örgütün geleceği, beklentileri ile alakalı konularda negatif tahminler yürütür, eleştirilerde bulunur ve beklentileri karşılanmadığında ise çalışma arkadaşlarına şikayette bulunarak dalgacı gülüşmeler, anlamlı bakışmalar içerisinde davranış gösterirler (Akbolat vd., 2014: 86).

Davranışsal boyut da kişiler, olumsuz ve daha çok küçümser davranışlar sergileme eğilimindedirler. Örgütlerini sert bir biçimde eleştirebilirler. Bu eleştiriler birçok tarzda olabildiği gibi en çok eleştirilen nokta örgütün samimiyet ve dürüstlükten yoksun olduğudur. Bu sinikler eleştirirken mizahı kullanmayı tercih ederler. Bu kişiler net bir davranış şekli olmayan hareketlerde gösterebilirler. Özellikle bilgiçlik taslayarak, gözlerini devirip ve dalgacı bir tavırla gülümserler (Şantaş vd., 2016: 870).

Çalışanlar sık sık, örgüt hakkında şikayet, alay edebilirler ve eleştirilerde bulunabilirler. Sinik davranışlar sözel olmayan şekillerle de ifade edilebilir. Çalışanların birbirleriyle manalı bakışmaları, dalgacı gülüşleri ve aşağılayıcı bir üslupla sırtmaları davranışsal boyuta birer örnektir. Bu şekilde sinik tutuma sahip kişiler örgütlerinin hedefleriyle dalga geçebilir ve alay eder biçimde yorumlar yapabilirler (Karacaoğlu ve İnce, 2012: 79).

2.2.2. Örgütsel Sinizmin Türleri

Örgütsel sinizmin beş türü bulunmaktadır. Bunları; kişilik, toplumsal, çalışan, örgütsel değişim ve mesleki sinizm olarak sıralayabiliriz.

2.2.2.1.Kişilik Sinizmi

İnsan davranışlarının olumsuz biçimde idrak edilip, değişmez ve doğuştan kazanılan tek sinizm türüdür. Bu sinizm türünde evrenin dürüst olmadığı, hiçbir şeyi umursamayan, egoist ve toplumsal ilişkilerinde başarı elde edemeyen kişilerle dolu olduğuna dair düşünceye dayalı yoğun bir güvensizlik mevcuttur. Bu davranış her ne kadar asabiyet şeklinde gösterilmese de öfkelenme, merhametsizlik, alınganlık ve dolap çevirme yoluyla gösterilmektedir (Köroğlu, 2015: 40). Kişilik sinizmi örgütün yönetimindekileri aşağılayarak küçümseyen ve onlara ukala davranışlarda bulunma şeklinde tanımlanabilmektedir (Akatay vd, 2016: 488).

2.2.2.2.Toplumsal Sinizm

Birey ve toplum arasındaki sosyal sözleşmenin ihlal edilmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan sinizm durumudur (Taslak ve Dalgın, 2015: 145). Toplumsal sinizm, topluluklar, kurumlar ve diğer öğelerle ilgili yaşanan hayal kırıklığıdır (Kanten ve Kanten, 2016: 798).

Toplumsal siniklerin en belirgin özelliği, herhangi bir sorun ile karşılaştıklarında bunun sorumlusu olarak sosyal ve ekonomik kurumları görmekte ve bu kurumlara karşı yabancılaşma göstermektedirler. Geleceğe yönelik ümitsizlikler karşısında her görev ve fırsata ‘Benim çıkarım ne olacak?’ gözüyle yaklaşmaktadırlar. Bu yaklaşımlar da sorumluluklarına kısıtlı ilgi, alaka gösterilmesine ve mutsuzluğa zemin hazırlar. Toplumsal sinizm, bireylerin karşısındaki kişilerin niyetlerine güven duymamasından kaynaklanan, onların daha güçlü olduğu düşüncesiyle ihanete uğrama duygusu ile bağdaştırılmıştır (Sur, 2010: 20).

2.2.2.3.Çalışan Sinizmi

Çalışan sinizmi, örgütün çalışanlarına, düşünce şekline, alışkanlıklarına hatta bütününe karşı aşağılama, küçümseme, güven duyamama, ümitsizlik ve hayal kırıklığının hakim olduğu bireysel ve genel davranışlardır (Akatay vd., 2016: 488).

Çalışan sinizmi, daha uzun çalışma saatlerinin, iş yükü artışının, etkisi hissedilmeyen liderlik ve yöneticiliğin, çalışma sahasında gerçekleşen yeni anlaşmaların ve organizasyonların devamlı olarak küçültülmesi ve basamakların azaltılması sonucu patron-çalışan ilişkilerinde görülen yeni bir paradigma olarak görülmektedir. Birey kendisini hiçbir şeyin değişmeyeceğine ikna ettiğinde, düşlerini gerçekleştirmek için herhangi bir harekette bulunmayacaktır bu nokta da sinizm gerçekleştirilemeyen umuda merhem olmaktadır (Kanten ve Kanten, 2016: 799).

Çalışan sinizminin ortaya çıkmasında; uzun çalışma saatleri, iş yerinde mobbing, bireysel gelişim programlarının eksikliği, etkisi hissedilmeyen liderlik, küçülme ve kademe azaltma, idarecilere verilen güçlü tazminat bedelleri, örgütün performans düşüklüğü ve merhametsizce gerçekleştirilen işten çıkarmalar sebep olmaktadır (Cartwright ve Holmes, 2006: 201).

2.2.2.4.Örgütsel Değişim Sinizmi

Örgütsel değişim sinizmi, değişimi gerçekleştirecek olan kişilerin isteksiz ve yetersiz olduklarından kaynaklı, değişim çabalarının başarısına ve inanışına karşı kötümser düşünme halidir (Aslan, 2012: 15).

Örgütsel değişimi gerçekleştirecek olan lidere duyulan güvensizliğin kaynağı aslında işgörenlerin başarılı bulmadığı ve başarılı bulunmayan girişimlerin geçmişine duyulan tepkidir. Kısacası; değişim çabalarının başarısızlığı karşısında meydana gelen tepki olarak ifade edilmektedir (Köroğlu, 2015: 42). Örgütsel değişim sinizmi; denetim eksikliğinden, geleceğe yönelik kötümser bakış açısından, çalışma sisteminin karmaşıklığından ve liderlerin yetersizliğine olan inançtan kaynaklanmaktadır (Sur, 2010: 21).

2.2.2.5.Mesleki Sinizm

Mesleki sinizm, bireyin yeteneklerinin engellenmesiyle başa çıkma durumudur. Müşterilerden uzaklaşmaya ve onları insan olarak görmemeye sebep olmaktadır (Taslak ve Dalgın, 2015: 145).

Mesleki sinizmde işgören, önce çalışma arkadaşlarına sonra da topluma karşı negatif davranışlar göstermektedir. Ayrıca işgörenler şahsi beceriksizliklerini, idareye, politikalara, ilkelere ya da malzeme eksikliğine bağladıklarında sinizm örgütsel açıdan genişlemektedir (Kalağan, 2009: 63).

İş (meslek) sinizminin nedeni kişi-rol karmaşıklığı şeklinde gösterilmektedir. Bu sebeplerden kaynaklanan bazı meslekler de (bebek bakıcılığı, hemşirelik gibi) işgörenler asıl hissettiklerinden uzaklaşabilmektedir. Yaşanılan bu rol karmaşıklığı iş sinizmine neden olarak işgörenlerde işe karşı duygusuzluk, işten ayrılma ve vurdumduymazlık gibi duyguları oluşturmaktadır (Kocabaş, 2014: 28).

2.2.3. Örgütsel Sinizm Kuramları

Örgütsel sinizm kuramları; güdülenme, adalet, iş doyumunu gibi kavramların etkisiyle altı kuram olarak belirtilmiştir. Bunlar; beklenti, atfetme, tutum, sosyal değişim, duygusal olaylar ve sosyal güdülenme kuramıdır (Akman, 2013: 22).

2.2.3.1. Beklenti Kuramı

Beklenti kuramı, çalışanların kişisel beklentileri ile ilişkili olan, Vroom (1964) tarafından geliştirilen güdülenme kuramlarından biridir. Beklenti kuramı ile çalışan

gösterdiği başarı karşısında ödüllendirileceğine dair ümit beslemektedir ve elde edeceği ödüllerde çalışan için çok kıymetlidir. Ödülün kıymet değeri çalışanın işinde daha çok çaba göstermesine sebep olmaktadır. Göstermiş olduğu çaba neticesinde ödüller kazanacağına inanmakta ve bu durum çalışanın performansını, motivasyonunu etkilemektedir (Güney, 2017: 326). İşgörenlerin, sergiledikleri çabanın düzeyini belirleyen performans beklentileri, ödüllendirilme ve iş doyumudur. Bu teori üç ilişkiyi önemli kılmaktadır (Akman, 2013: 22):

1. Çaba-Performans ilişkisi: Çalışanın, ne kadar çaba gösterirsem o kadar performans sergilerim beklentisi durumudur.
2. Performans-Ödül ilişkisi: Çalışanın ne kadar performans sergilersem o kadar ödüllendirilirim düşüncesi ve inancıdır.
3. Ödül- Bireysel Amaç ilişkisi: Ödül, çalışanın gereksinimlerini ne kadar karşılar ve doyum noktasına getirirse çalışanın ödülü arzulanması yani ödülün cezbediciliği o kadar artar.

Beklenti kuramı çalışanın kişisel beklentileri ile ilgilidir. Kurumun gelecek ile ilgili olumsuz beklentileri kişide sinik tavırların oluşmasına sebep olmaktadır. Örgütsel sinizm ile beklenti kuramı arasında bu şekilde bir ilişki kurulmaktadır (Kalağan, 2009: 50).

2.2.3.2. Atfetme Kuramı

Atfetme kuramı, bireylerin davranışlarının arkasındaki sebepleri anlama isteğidir (Koroğlu, 2015: 52). Nedensellik yükleme adıyla da belirtilen atfetme kuramı, insanların kendilerinin ya da diğer bireylerin davranışlarının sebeplerini anlama sürecini açıklamaya çalışmaktadır (Taslak ve Dalgın, 2015: 141).

Atfetme teorisinde kişi önce davranışlarının sebeplerini belirlemek maksadıyla güdülenir. Sonra davranışlarını, belirlemiş olduğu bu nedenler üstüne dayandırır ve son olarak da bu süreçleri oryante eden ilke ve kaidelerin var olduğunu belirtir. Örgütsel sinizm ile atfetme kuramı arasındaki ilişki Weiner'in sosyal güdülenme kuramı ile açıklanmıştır. Weiner'e göre; kişiler negatif bir hadise sonrasında, hadisenin algılanmasına bağlı nedensel atıflarda bulunarak öfkelenme, sempati, sorumluluk gibi kararları alabilmekte ve ümitlendirme gibi beklentilerde bulunarak olayı sonuçlandırmaktadır. Atfetme kuramı ile örgütsel sinizmin durumsal taraflarına dikkat çekilmektedir (Kalağan, 2009: 51).

2.2.3.3. Tutum Kuramı

Olson ve Zenna'ya (1990) göre, tutum kuramı açıklanmış ve bununla birlikte örgütsel sinizmin özellikleri tutumlar ile ifade edilmiştir. Tutumların duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenleri, örgütsel sinizm terimi ile ilgili çalışmalarda en başından itibaren anlamlıdır. Dean, Brandes ve Dharwadkar (1998), örgütsel sinizmi duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutlardan oluşan bir tutum olarak ele almıştır (Akman, 2013: 23).

2.2.3.4. Sosyal Değişim Kuramı

Sosyal değişim kuramı, 1964 yılında Blau tarafından geliştirilmiştir (Sarı ve Doğantekin, 2016: 227). Bu kuramın aslında yaşayabilmek için, insanlarla ilişki kurmanın gerekliliği üzerinde durulmuş ve bireylerin gereksinimlerini karşılayabilmek için sürekli olarak birbirleriyle iletişim halinde olmasının gerekliliği üzerine dikkat çekilmiştir. Gouldner (1960)'e göre; örgüt içerisinde çalışan birisi kendisine olumlu davranış gösterildiğini fark ederse, kendisinin de örgüte iyi davranması gerektiğine, örgütü zor durumda bırakacak davranışlardan kaçınması konusunda sorumlu hisseder. Böylesi bir durumda örgütsel sinizmin örgüt üzerindeki negatif etkileri de görülemeyebilir (Kalağan, 2009: 52).

Sosyal değişim kuramının ana prensibi işgörenlerin saygı görme, haysiyet, dostluk gibi ödüllendirilme beklentisiyle birlik de sosyal ilişkilere dahil olması ve bu ilişkileri sürdürülebilmesidir. Johnson ve O'Leary-Kelly (2003), bu kuramı, örgütsel sinizmi görevlendirme ile ilgili sosyal değişim ihlallerine bir tepki olarak incelemiştir. İşgörenlere sunulan vaatlerin ihlal edilmesine bağlı olarak bu sinizm türü ortaya çıkmaktadır (Köroğlu, 2015: 53).

2.2.3.5. Duygusal Olaylar Kuramı

Bu kuram, Weiss ve Crapanzano (1996) tarafından geliştirilmiştir. Kuram, duyguların kişilerin tutumlarını nasıl etkilediklerini açıklamaktadır. Bireyler bu kurama göre; geçmişte veya örgüt dışında yaşamış oldukları ve bundan etkilendikleri duygusal deneyimlerini, örgütsel davranışlarına da yansıtmakta ve kişilerin geçmişte yaşadığı pozitif veya negatif olaylar bugünkü iş hayatında duygusal bazı tepkilere zemin hazırlamaktadır. Bu sebeple kişiler örgütü anlamaya çalışırken (adaletli veya adaletsiz), iş doyumunu hakkında sinik davranışlar gösterirken olayın yaşandığı gün veya geçmişte yaşadığı olaylardan etkilenmektedir (Akman, 2013: 24).

2.2.3.6. Sosyal Güdülenme Kuramı

Sosyal güdülenme kuramı; örgütsel sinizme sebep olan örgütsel olayların işgörenler tarafından nasıl yorumlandığı ve rgt ne şekilde etkilediği varsayımına dayanmaktadır (Kalağan, 2009: 53). 1985 yılında Weiner tarafından geliştirilmiştir. Kuram, alışanların neden sinik davrandıkları konusunda bazı hipotezler üretmekte ve bu hipotezlerin test edildiği teoriler bir temel oluşturmaktadır. Örgüt içerisinde yaşanan ve sinizme sebep olan hadiselerin çalışanlarca yorumlanma biçimi, bu yorumların örgütsel sinizmdeki yerinin görülebilmesi, olayların açıklanmaya çalışılmasından daha önemlidir (Ayana, 2016: 36).

Weiner'in sosyal güdülenme kuramına göre, öncelikle sonuçlanan hadisenin sebeplerine bakılmakta; sonrasında hadise farklı açılardan değerlendirilmektedir. Değerlendirmeler göz önünde bulundurulurak, olay ile alakalı sorumluluk kararları alınmakta ve gelecekteki benzer olaylarla ilgili beklentiler geliştirilmektedir. Sorumluluk kararları ve beklentileri, sonrasındaki davranışları etkileyerek öfke, sempati gibi bazı duyguları beraberinde getirmektedir. İlerideki hadiselerde nasıl bir tutum sergilenmesi gerektiğini ve bunların nasıl kestirilebileceğini belirlemek için sebepsel yorumlar yapılmaktadır. Bu şekilde olaylar önceden tahmin edilebilir ve kontrol altına alınabilir duruma gelecektir (Sarı ve Doğantekin, 2016: 227).

2.2.4. Örgütsel Sinizmin Sonuçları

Örgütsel sinizm bireysel sonuçlar (psikolojik ve fiziksel) ve örgütsel sonuçlar (iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, tükenmişlik, örgütsel güven, yabancılaşma, örgütsel adalet) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Köroğlu, 2015: 54).

2.2.4.1.Örgütsel Sinizmin Bireysel (Psikolojik ve Fizyolojik) Sonuçları

İşgörenlerin rgtlerde beklentilerinin karşılanmaması durumunda örgütsel sinizm ortaya çıkmaktadır. Örgütsel sinizm çeşitli psikolojik rahatsızlıkları beraberinde getirmektedir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel sinizmin; depresyon, uykusuzluk, duygusal çöküntü, hayal kırıklığı, öfke, gerilim, endişe gibi duygusal tepkilere sebep teşkil eden psikolojik sonuçlar gösterdiği bulunmuştur (Kocabaş, 2014: 27).

Örgütsel sinizm işgörenin psikolojik ve fiziksel sağlığını negatif açıdan etkilemektedir. İşgrende kardiyovasküler rahatsızlıklar, kalp krizi, çarpıntı gibi beden sağlığını olumsuz yönde etkileyen rahatsızlıklar meydana getirerek ciddi fiziksel

sorunlara neden olabilmektedir. Bu durum siniklerin yaşam sürelerini etkilemektedir (Yılmaz vd., 2016: 432).

Ayrıca bazı çalışmalar sinizmin sosyal destek eksikliğine neden olabileceğini göstermiştir. Bu durumun kişilerde kalp ve damar hastalıkları riskini arttırabileceği gözlemlenmiştir. Örgütsel sinizmin davranışsal sonuçlarına bakıldığında ise, kişilerde alkol ve sigara kullanma, obezite gibi negatif sonuçlara neden olabileceği görülmektedir (Ayana, 2016: 41).

2.2.4.2.Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları

Sinizmin örgütlerde önemli kayıplara neden olan etkileri vardır. Örgütsel sinizm alanında yapılan araştırmalarda sinizmin iş tatminsizliğine, örgütsel bağlılığın azalmasına ve örgütsel performansın düşmesine sebep olduğu belirlenmiştir. Örgütlerde çok uzun süre devam eden sinizm örgütün etkililiğini, verimini ve devamlılığını olumsuz etkileyerek tehlikeye sokabilir (Kanten ve Kanten, 2016: 804).

Örgütsel sinizmin örgüt açısından sebep olduğu çok fazla sonuç vardır. Örgütlerin etkililiğini ve verimliliğini azaltması ile birlikte maddi ve manevi olarak örgütün ciddi kayıplar yaşamasına neden olmaktadır. Örgütsel sinizmin örgüt açısından negatif sonuçları işten doyumсуuzluk, örgüte bağlılığın azalması, duygusal tükenmişlikte artış, örgüte güvensizlikte artış, işe karşı yabancılaşma, işe devamsızlıklarda artış, işten uzaklaşmalarda artış, kurallara uymama, motivasyonun azalması ve örgüte kuşku duymada artış şeklinde sıralanabilir. Bu sonuçlardan bazıları aşağıda açıklanmıştır (Yılmaz vd., 2016: 432).

a) Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini/Doyumu/Memnuniyeti

Çalışanların, örgütlerine bağlılıkları ve yüksek performanslarını belirleyen önemli faktörlerden birisi de iş doyumudur (Güney, 2017: 10). İşgörenlerin, psikolojik duygularının göstergesi olan iş doyumу, menfaat, güvenlik, işgörenin kabiliyeti, kurumun ve idarecinin davranışları işten tatmin olunması yönünden yakından ilişkilidir (Güzel ve Ayazlar, 2014: 135).

İş tatmini, bireyin mesleğini veya tecrübelerini değerlendirmesine bağlı pozitif duygusal durum oluşturmastır. Örgütsel sinizm ile ilişkisini açıklamak için yapılan çalışmalarda, aralarında önemli bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Örgüt için önemli bu ikisi arasında olumsuz bir bağ kurulmaktadır. Başka bir söylemle, işgörenin iş

tatmininde artma mevcutken örgütsel sinizm düzeyinde azalma görülmektedir (Kocabaş, 2014: 29).

Topçu, Beğenirbaş ve Turgut'un (2017) Ankara Sanayi Odasına üye 138 çalışan ile yapmış oldukları çalışmaya göre; örgütsel sinizm ile iş tatmini arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Topçu vd., 2017: 514).

b) Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütsel hedef ve erdemlerine inanması ve kabul etmesi, örgütün emelleri için kuvvetli çaba gösterme isteği, örgütte bulunmak ve bunu devam ettirme sürecine hissedilen kuvvetli bir istek biçiminde ifade edilmektedir (Yavuz ve Bedük, 2015: 303).

Örgütsel bağlılık, örgütsel sinizmin en önemli sonuçlarından birisidir. Örgütsel sinizm ve bağlılık arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki mevcuttur. Çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri azaldıkça örgütsel bağlılıkları artmaktadır. Okçu, Şahin ve Şahin'in (2015) Siirt ilinde beden eğitimi öğretmenleri ile yapmış oldukları çalışmaya göre ; örgütsel sinizme ilişkin algılarının örgütsel bağlılıklarını anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir (Okçu vd., 2015: 298-302).

Yavuz ve Bedük'ün (2015) Konya ilinde bir kamu bankasında yapmış oldukları araştırmaya göre; örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık davranışı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İşgörenlerin sinizm tutumları arttıkça örgütsel bağlılıkları azalmakta, örgütsel bağlılık düzeyleri arttıkça örgütsel sinizm düzeyleri azalmaktadır (Yavuz ve Bedük, 2015: 303).

c) Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik

Çalışma hayatında tükenmişliğe neden olan birçok etken vardır. Bunlar stres altında uzun müddet iş yapma, hataya yeri olmayan çalışma biçimi, birçok görevin birlikte yapılmasının gerekliliği, iletişim ve sağlık sorunları, ödüllendirilmeme, adalet ve güven eksikliği, düşük başarı hissi, sigara ve alkol kullanımı, yeme bozuklukları ve sporsuz yaşam biçimi, gelecek kaygısı, denetimsizlik şeklinde belirtilmektedir (Kaşlı, Seymen: 2009).

Tükenmişlik hisseden birey, geleceğe yönelik umut beslemeyen, hedefleri olmayan bu nedenle de mesleğine, çalışma arkadaşlarına ve hayata karşı negatif duygular ve düşünceler gösteren kişidir. Tükenmişlik her ne kadar kişisel gibi gözükse de çalışma

hayatında performans ve motivasyon düşüklüğü şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Buda örgütün etkililiği ve verimliliğini negatif yönde etkilemektedir (Basım ve Şeşen: 2006: 15).

Sağlık alanında Ankara'da Özler ve Atalay (2010) tarafından yapılan araştırmada örgütsel sinizm ve tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sinizmin bilişsel boyutu ve tükenmişlik arasında ise ilişki görülmemiştir (Örücü ve Karataş, 2018: 23).

d)Örgütsel Sinizm ve Yabancılaşma

Yabancılaşma, çalışanın mesleğini manasız görmesi, iş arkadaşları ile olan ilişkilerinden haz alamaması, kendisini yalnız, kuvvetsiz ve yetersiz değerlendirmesi; ileriye dönük bir hedefinin olmaması ve şahsını düzenin içinde etkisiz eleman olarak idrak etmesi biçiminde ifade etmesidir. İş doyumsuzluğu, sızlanarak çalışma, terfi alamama, ödüllendirilmeme, teşvik edilmeme, kendini kuvvetsiz hissetme, düşük görev bağlılığı gibi nedenlerden yabancılaşma kaynaklanabilmektedir (Koroğlu, 2015: 58).

Örgütlerde yabancılaşmayı meydana getiren etmenler ise; yönetim biçimi, geçmiş hadiseler ve deneyimler, örgüt büyüklüğü, örgüt içi oluşturulan grupların özellikleri, çalışma dağılımı, çalışma şartları, davranış ve tutumlardır. Dolayısıyla işe yabancılaşma kavramının, örgütlerde yaşanan sinizmin sonuçlarıyla ilişkili olabileceği söylenebilir. Abraham (2000) yaptığı çalışmada; örgütsel sinizm düzeyinin arttıkça, işe yabancılaşma düzeyinin de arttığını tespit etmiştir. Ayrıca Abraham aynı çalışmasında, işe yabancılaşma kavramı ile örgütsel değişim, mesleki sinizm ve kişilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmiştir (Kalağan, 2009: 88).

e)Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı, kişilerin ödül ve karşılık beklemezsizin gösterdikleri ve gerçekleşmediği zaman cezası olmayan, çalışma ve görev tanımında ifade edilmeyen, işgörenlerin ekstra çaba sarf ettiği ve sonuçların hem örgüte hem de işgörene olumlu katkı sağladığı davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütlerde huzurun sağlanması için önemlidir. Örgütlerde psikolojik sözleşme gibi davranışlar olduğu zaman güven kırılacağından örgütsel vatandaşlık davranışı azalır. Bu durumda örgütsel sinizm oluşur. İki kavram arasında negatif bir ilişki mevcuttur (Erdoğan ve Bedük, 2013: 22-24).

Topçu, Beğenirbaş ve Turgut'un (2017) Ankara Sanayi Odasına üye 138 çalışan ile yapmış oldukları çalışmaya göre; örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Topçu vd., 2017: 514).

f) Örgütsel Sinizm ve Güven

Mishra ve Morrissey örgütsel güveni “çalışanın; örgüt desteğine, yetkililerin yalan söylemeyeceğine, kurum içerisinde adaletli ve dürüst davranışlar sergileyeceğine duyulan inancı” şeklinde tanımlamaktadır. Konuyla ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında bu iki kavram arasında zıt yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yani kişilerin örgütsel güven düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm de ise azalma görülmesi beklenmektedir (Kocabaş, 2014: 30).

İnanç, kuşku, hayal kırıklıkları, ümitsizlik gibi kavramlar bu iki terimi bir araya getirmektedir. Güvensizliği beraberinde getiren hayal kırıklığı ile çalışan bireyler örgütlerine karşı sinik davranışlara yönelmektedir. Çalışanda güven örgüt içerisindeki dürüstlük ile kazanılmaktadır. Çünkü dürüstlük olmadan güven olmaz (Köroğlu, 2015: 59).

2.2.5. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Ve Örgütsel Sinizmin Önemi

Sağlık sektöründe hizmeti sunanlar ve alanlar arasında karşılıklı iletişim yoğunluğu, sağlık alanında müşteri memnuniyetine yaklaşımı önemli kılmaktadır. Bu durum sağlık örgütlerinin işgörenlerden beklentilerinin artmasına sebep olmuştur. Çalışanlardan işlerini yaparken müşteride pozitif duygular oluşturarak yapıcı izlenimler oluşturması beklenmektedir. Bu durum ise birtakım duygusal ifadelerin kullanılmasını gerekli hale getirmiştir. İşgörenlerin kendi duygularını kontrol altına alarak müşterinin tatmin duygularını artırmayı amaçlaması sağlık sektörünün amacı olarak her geçen gün yaygınlaşmaktadır (Doğan ve Sığı, 2017: 114).

Sağlık hizmetlerinin hastalara fiziksel ve psikolojik şartlarda daha iyi hizmet sunabilmesi için hasta odaklı uygulamalar son derece önemlidir. Hastalarla sağlık çalışanlarının yakınlığı duygusal etkileşimi gerekli kılmaktadır. Bu karşılıklı etkileşim hasta ile yoğun duygusal etkileşime girmeyi ve duygusal tepkilere yoğunlaşabilmeye fırsat vermekte, hasta memnuniyetinin sağlanmasında sağlık çalışanlarının duygusal etkileşimleri önemli rol oynamakta ve duygusal emek davranışının sergilenmesini zorunlu kılmaktadır (Kesen, 2017: 75).

Sağlık hizmeti sunumunda hemşirelerin duygusal emeğin merkezi olarak kabul edilmesi ve kadın işi olarak nitelendirilmesinden kaynaklı diğer sağlık çalışanları ihmal edilmektedir. Hekimler ve diğer sağlık çalışanlarının genellikle hizmetin teknik boyutu ile ilgilenmelerinden dolayı, duygusal boyutun ve cinsiyet faktörünün belirleyicisi olarak hemşireler duygusal emek gösteriminde ön plana çıkmıştır (Özen ve Yüceler, 2019: 199).

Duygusal emek kavramı olarak incelendiğinde, kişinin işiyle uyumlanmayan duygularını baskılayarak, yaptığı işle uyumlanmayan davranış sergilemesidir. Hastanede çalışan hemşireler hastalar açısından hekimlere göre daha ulaşılabilir bir konumdadır. Örneğin, servise yatırılan bir hasta ilk önce doktor tarafından muayene edilir daha sonra eğer durum stabilse sadece vizitler sırasında doktorla karşılaşır. Ancak hemşire, hastanın servise ilk yatışından itibaren tansiyon nabız ateş takibi, kullanması gereken ilaçların takibi gerekli ise serum takılması varsa yara pansumanı, yatış yapılan hastalık tanısıyla ilgili (ilaçları, diyeti, spor aktiviteleri stres, sigara vb.) eğitim işlemlerini düzenlemek gibi sürekli olarak hasta ve hasta yakınlarıyla iç içedir. Ayrıca hastanın durumuyla ilgili herhangi bir değişiklikte hasta yakınlarının genellikle ilk ulaşabileceği sağlık personeli hemşirelerdir. Bu sebepler düşünüldüğünde hasta ve hasta yakınlarıyla birincil planda muhatap olan sağlık personeli hemşirelerdir. Bu durum çalışma şartlarının yoğunluğu, hemşirelik mesleğinin yeterince önemsenmemesi gibi durumlarla birlikte değerlendirildiğinde duygusal emeğe en fazla maruz kalabilecek olan sağlık personelinin hemşireler olabileceğini düşündürmektedir (Kocabaş, 2014: 32).

Sağlık hizmeti veren sinik bireyler, çalışma ekibine, örgüte, hastalara güvensiz davranabilir. Bu da beraberinde hor görme, ümitsizlik, hayal kırıklıkları gibi davranışların gösterilmesine ve çalışma sisteminde aksamalara neden oluşturmaktadır. Bunlardan kaynaklanan sebepler örgütüne yabancılaşma gösteren, işten uzaklaşan ya da olumsuz düşünceleriyle diğer çalışma arkadaşlarını etkileyen sağlıkçıların artış göstermesine ortam hazırlamaktadır (Köroğlu, 2015: 60-61).

Sağlık sektörü ve sağlık örgütlerinin bu çalışma sistemi, iş görenlerin örgütlerine negatif düşünce geliştirmelerine, sergilenen hizmetin verim ve kalitesinde düşüşe sebep olmaktadır. Bu örgütlerin genel şekli incelendiğinde, kişilerin çalıştıkları kuruma karşı negatif tutumu olarak tanımlanan “örgütsel sinizm” olgusu sağlık profesyonelleri için daha dikkat çekici olmaktadır (Şantaş vd., 2016: 867).

Hemşireler sağlık örgütünün vazgeçilmez ögelerindedir. Hemşire, hasta ve yakınlarının bilgi alabilmek için ilk ulaşabildiği, 24 saat kişilerarası etkin iletişim kuran, hastane içerisinde en yoğun yer alan meslek grubudur. Hemşireler, nöbet usulü çalışmaları, iş yükünün yoğun olması, hasta ve hasta yakınlarının psikolojik durumları nedeniyle çalışan personele negatif bir tutum sergilemeleri, personelin çalıştığı kuruma olumsuz düşünce beslemesine yani örgütsel sinizme sebep olmaktadır. Çalıştığı kurum hakkında negatif düşünceler besleyen, çalışma sahasından rahatsızlık duyan personelin kurum politikası gereğince hasta ve hasta yakınlarına tebessüm göstermesi, işinden memnun gibi davranması duygusal emeği ortaya çıkarmaktadır (Tayfun ve Çatır, 2014: 348).

Sağlık çalışanlarının teknolojiyi aktif kullanma gerekliliği, uzun ve vardiyalı çalışma sistemi, adaletli ve güvenilir olmayan ücret dağılımı vb. gibi duyguları yaşamaları sonucunda örgütlerine olumsuz duygu ve davranışlar gösterebilirler, Bu durum beraberinde sunulan hizmetin kalitesinin düşmesine, iş doyumunun azalmasına, işten uzaklaşmalara ve motivasyon düşüklüklerine sebep olmaktadır. Bu yüzden sağlık profesyonellerinin örgütsel sinizm düzeyleri, nedenleri araştırılarak ve geliştirilecek çözümler konusunda sağlık yöneticilerinin çaba göstermesi gerekmektedir (Akman, 2013: 2).

2.2.6. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki

Çalışanların duygu durumlarının örgütün denetimi altında olması, örgüte yönelik davranış ve tutumlarını da etkileyebilmektedir. İşgörenlerin olumlu ve samimi duygular sergilemeleri, çalışanı pozitif davranışlar göstermeye iterken, duyguların olumsuz sergilenmeleri ise çalışanlarda negatif tutum ve davranış oluşmasına sebebiyet vermektedir. Bu durum çalışanların gerçekte hissettiğinden farklı davranması yani yüzeysel davranış göstermesi sonucu örgütsel sinizm düzeylerinin artabileceğini, çalışanların gerçekte hissettiği duyguları değiştirmeden doğal bir şekilde davranması ve derinden rol yaparak davranmasının da örgütsel sinizmi azaltabileceğini düşündürmektedir (Kocabaş, 2014: 33).

Duygusal emek ile ilgili çalışmalara bakıldığında, Gülova ve arkadaşları (2013)'nın üniversite öğrenci işleri personeline yaptıkları çalışmada da duygusal emek davranışlarının demografik özelliklere göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Aydoğan ve Bıyık (2014)'ın Tokat ilinde 598 retmen ile yapmış olduğu çalışmasına göre: duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca duygusal emeğin retmenlerin cinsiyet, yaş, medeni durum ve hizmet süresine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülürken, eğitim durumuna göre gruplar arası farklılaşma saptanmamıştır.

Karakaş (2017)'in dört ve beş yıldızlı 536 otel çalışanı ile yapmış olduğu çalışmasına göre; duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye göre; duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların duygusal emek düzeyi artarken tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Duygusal emek düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek düzeyi artarken işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

zen ve Ycceler (2019)'in Konya 'da kamu, özel ve niversite hastanelerinde 381 sağlık çalışanına yaptığı çalışmasına göre duygusal emek, iş tatmini ve tükenmişlik ilişkisini incelemiş ve şu sonuçlara varmıştır: Duygusal emek ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygusal emeğin yüzeysel alt boyutu ile pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuşken doğal duygular boyutu ile tükenmişliğin alt boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında negatif yönlü anlamlı ilişki grlmştir. Duygusal emek leği ve iş tatmini leği arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Sinizm ile ilgili çalışmalara baktığımızda; Akatay, Yücekaya ve Kısacık (2016)'ın 322 Çanakkale il emniyet müdürlüğü çalışanları ile yapmış oldukları çalışmasında; sinizm algıları yaş, medeni hal ve mesleki pozisyona göre farklılık göstermektedir.

Yılmaz, İşeri ve olak (2016)'ın Ankara' da özel hastanelerde 242 sağlık çalışanı ile yapmış olduğu çalışmasına göre; örgütsel sinizm düzeyi yaşa, işinden memnun olma durumuna, çalıştığı bölüme ve toplam mesleki deneyim süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Topçu, Beğenirbaş ve Turgut'un (2017) Ankara Sanayi Odasına ye 138 çalışan ile yapmış oldukları çalışmaya göre; örgütsel sinizm ile iş tatmini arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Örücü ve Karataş (2018)'in Balıkesir'de bir kamu hastanesinin 119 idari personeline yapmış olduğu çalışmaya göre; sağlık çalışanlarına uygulanan eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki mevcut bulunmuştur.

Kocabaş (2014)' in çalışmasına göre; duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel tutum arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre hemşirelerin görevlerini yerine getirirken sahte davranmalarının örgüt hakkında olumsuz tutum sergilemelerine sebep olabileceği yorumlanabilir. Ayrıca, çalışanların örgüt hakkında olumsuz tutum içerisinde olmalarının çalışanların sahte davranış sergilemelerini tetiklediği söylenebilir. Duygusal emek davranışının derinden davranış alt boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında negatif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Turgut ve Beğenirbaş (2014) çalışmalarının sonuçlarına göre; duygusal emeğin örgütsel sinizmi anlamlı olarak etkilemediğini belirtmektedirler. Duygusal emeğin alt boyutlarına baktığımızda ise; banka çalışanlarının yüzeysel rol yaparken bilişsel, duyuşsal ve davranışsal açıdan sinik tutum gösterimlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayana (2016)'nın otel işletmelerinde işgörenler ile yapmış olduğu araştırmasına göre çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizm ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. İşgörenlerin duygusal emek düzeylerinde ki artışın, örgütsel sinizm düzeylerinde de artışı beraberinde getirdiği belirlenmiştir.

Ayrıca İşçi ve Arı (2019)'nın İstanbul'da özel hastanelerde 390 hemşire ile gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emek ve örgütsel sinizmin bireysel çalışma performansı üzerindeki etkisi incelenmiş ve hemşirelerin duygusal emek ve örgütsel sinizm ortalamalarının düşük olduğu belirlenmiştir. Yüzeysel davranış ile iş performansı arasında zayıf negatif ilişki görülmüşken, derinden davranış ile iş performansı arasında ise zayıf pozitif ilişki tespit edilmiştir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi

Hemşirelerin duygusal emeklerinin örgütsel sinizme olan etkisini incelemeyi amaçlayan bu çalışma, tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Sınırlılıklar

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 309 hemşireye anket uygulanmıştır. Araştırma bulguları Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşireler ile sınırlıdır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 1 Kasım 2018-30 Ocak 2019 tarihleri arasında, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan 495 hemşire oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini de bu tarihler arasında hastanede çalışmakta olup araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 309 hemşiredir. Örneklem sayısı evrenin % 62,42'sini oluşturmaktadır. Raosoft programının örneklem formülüne göre, %95 güvenilirlik düzeyi örneklem sayısı 217 olmaktadır (<http://www.raosoft.com/samplesize.html>).

3.4. Veri Toplama Araçları

Veriler, üç bölümden oluşan anket veri toplama aracı ile toplanmıştır. Bu ankette kişisel bilgi formu, duygusal emek ölçeği ve örgütsel sinizm ölçeği bulunmaktadır.

3.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Bu form işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, toplam mesleki çalışma yılı, hastanede çalışma yılı, aylık gelir, haftalık çalışma süresi, idari görev bilgilerini içeren dokuz sorudan oluşmaktadır.

3.4.2. Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçeğin son halinin Türkçeye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini ise Beğenirbaş ve Basım (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol

yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini 5’li Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1:Hiçbir zaman, 5:Her zaman). Ölçekten alınan puanlar arttıkça katılımcıların daha fazla duygusal emek gösterdiği şeklinde değerlendirilmektedir. Duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyuttan ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlığı; yüzeysel rol yapma boyutu için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma boyutu için $\alpha=0,85$ ve doğal duygular için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005).

3.4.3. Örgütsel Sinizm Ölçeği (ÖSÖ)

Brandes (1997) tarafından geliştirilen ölçek, duyuşsal, bilişsel ve davranışsal olmak üzere 3 alt boyutta ve toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li Likert tipte 1’den 5’e (1:“asla”, 2:“çok nadir”, 3:“ara sıra”, 4:“sıklıkla”, 5:“her zaman”) şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça katılımcıların daha fazla sinik davranış gösterdiği şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçek Türkçe’ye Erdost ve ark. tarafından (2007) uyarlanmış ve geçerlik-güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Erdost vd., 2007).

3.5.Verilerin Toplanması ve Uygulanması

Çalışmamızda kullanılan anket formları hemşirelere anket içeriği hakkında kısa bir sözel bilgilendirmeden sonra gönüllülük esasına dayalı olduğu belirtilerek yüz yüze uygulanmıştır. Anket 1 Kasım 2018-30 Ocak 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.6. Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS (Ver.22) programı ile değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının demografik verilere göre farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testleri ile incelenmiştir. Örgütsel sinizmin normallik analizinde istatistiksel olarak anlamlılık hesaplanamadığından iki değişkenlilerde bağımsız t testi, çoklu değişkenlerde ise ANOVA testiyle incelenme yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilere bakmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Duygusal emeğin örgütsel sinizme etkisini belirlemek için ise regresyon analizleri yapılmıştır. $p < 0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

3.7.Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul'undan (EK-2), Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nden (Ek-3, Ek-4) onay alınmıştır.



4.BULGULAR

Tablo 1. Hemşirelerin Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılımları

Değişkenler	Kategoriler	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	230	74,4%
	Erkek	79	25,6%
Yaş	30 ve altı	172	55,7
	31-40	91	29,4
	41 ve üzeri	46	14,9
Medeni Durum	Bekar	124	40,1%
	Evli	185	59,9%
Öğrenim	Lise	58	18,8%
	Önlisans	21	6,8%
	Lisans	184	59,5%
	Yüksek Lisans	46	14,9%
Çalışma Yılı	5 ve daha az yıl	117	37,9
	6-10 Yıl	99	32,0
	11-15 Yıl	34	11,0
	16 ve üzeri yıl	59	19,1
Hastanede Çalışma	1 Yıldan Az	47	15,2
	1-5 Yıl	103	33,3
	6-10 Yıl	85	27,5
	11-15 Yıl	26	8,4
	16+ Yıl	48	15,5
Aylık Gelir	< 3500 TL	102	33,0
	3500-4499 TL	184	59,5
	4500+ ve üzeri TL	23	7,4
Haftalık Çalışma Süresi	45 ve daha az	176	57,0
	46+	133	43,0
İdari Görev	Evet	33	10,7%
	Hayır	276	89,3%

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi hastanesi bünyesinde çalışan 495 hemşireden çalışmamıza 309 tanesi katılmıştır. Katılımcıların (%74,4)'ü kadın, (%25,6)'sı erkektir.

Hemşirelerin (%55,7)'si 30 ve altı yaş, (%29,4)'ü 31-40 yaş, (%14,9)'u 41 ve üstü yaş aralığındadır.

Hemşirelerin (%40,1)'i bekarken, (%59,9)'u evlidir.

(%18,8)'i lise, (%6,8)'i ön lisans, (%59,5)'i lisans, (%14,9)'u yüksek lisans mezunudur.

(%37,9)'u beş ve altında, (%32)'si 6-10 yıl, (%11)'i 11-15yıl, (%19,1)'i 16 ve üzeri yıl görev yapmıştır.

Çalışma yıllarına göre bakıldığında; (%15,2)'si 1 yıldan az, (%33,3)'ü 1-5 yıl, (%27,5)'i 6-10 yıl, (%8,4)'ü 11-15 yıl, (%15,5) ise 16 ve üzeri yıl görev yapmıştır.

Hemşirelerin bireysel aylık gelirlerine göre dağılımına bakıldığında; (%33)'ü 3500 ve altı TL, (%59,5)'i 3500-4499 TL, (%7,4)'ü 4500 ve üzeri TL gelire sahiptir.

Katılımcıların; (%57)'si 45 ve daha az saat, (%43)'ü ise 46 ve üzeri saat haftalık çalışma süresine sahip olduklarını belirtmiştir.

Ankete katılan hemşirelerin (%10,7)'sinin idari görevi bulunmaktadır. (%89,3)'ünün ise idari görev sorusuna 'hayır' cevabı verdiği görülmüştür.

Tablo 2. Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Duygusal emek	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım	1,00	5,00	2,28	1,33
2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	1,00	5,00	2,20	1,23
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	1,00	5,00	1,61	1,03
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	1,00	5,00	1,78	1,07
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	1,00	5,00	1,84	1,07
6. Hastalarımın gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	1,00	5,00	2,00	1,03
7. Hastalara göstermek zorunda kaldığım duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	1,00	5,00	2,65	1,26
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	1,00	5,00	2,66	1,33
9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	1,00	5,00	3,12	1,33
10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	1,00	5,00	2,77	1,30
11. Hastalara sergilediğim duygular samimidir	1,00	5,00	4,20	0,98
12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	1,00	5,00	3,98	1,02
13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	1,00	5,00	3,94	1,03
Yüzeysel rol yapma	1,00	5,00	1,95	0,86
Derinden rol yapma	1,00	5,00	2,80	1,10
Doğal duygular	1,00	5,00	4,04	0,92
Duygusal emek (genel)	1,00	5,00	2,69	0,64

Duygusal emek sorularına verilen cevaplar incelendiğinde, ortalamaların en düşük (1,61) olduğu madde “Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” maddesindedir.

Ortalamanın en yüksek olduğu madde ise (4,20), “Hastalara sergilediğim duygular samimidir” maddesidir.

Duygusal emek boyutlarından doğal duygular boyutunun (4,04) en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. Hemşirelerin Duygusal Emek Sorularına İlişkin Algıları

Duygusal Emek Ölçeği Maddeleri	İstatistik	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	Sayı	126	60	58	40	25
	Yüzde	40,8%	19,4%	18,8%	12,9%	8,1%
2.Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	Sayı	126	64	67	36	16
	Yüzde	40,8%	20,7%	21,7%	11,7%	5,2%
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	Sayı	216	27	44	16	6
	Yüzde	69,9%	8,7%	14,2%	5,2%	1,9%
4.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	Sayı	179	54	48	22	6
	Yüzde	57,9%	17,5%	15,5%	7,1%	1,9%
5.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	Sayı	164	64	55	18	8
	Yüzde	53,1%	20,7%	17,8%	5,8%	2,6%
6.Hastalarımın gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	Sayı	125	92	63	24	5
	Yüzde	40,5%	29,8%	20,4%	7,8%	1,6%
Yüzeysel Rol Yapma	Sayı	936	361	335	156	66
	Yüzde	50,5%	19,5%	18,1%	8,4%	3,6%
7.Hastalara göstermek zorunda kaldığım duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	Sayı	79	61	80	68	21
	Yüzde	25,6%	19,7%	25,9%	22,0%	6,8%
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	Sayı	85	57	76	60	31
	Yüzde	27,5%	18,4%	24,6%	19,4%	10,0%
9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	Sayı	55	40	78	84	52
	Yüzde	17,8%	12,9%	25,2%	27,2%	16,8%
10.Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	Sayı	69	62	83	60	35
	Yüzde	22,3%	20,1%	26,9%	19,4%	11,3%
Derinden Rol Yapma	Sayı	288	220	317	272	139
	Yüzde	23,3%	17,8%	25,6%	22,0%	11,2%
11.Hastalara sergilediğim duygular samimidir	Sayı	10	12	28	114	145
	Yüzde	3,2%	3,9%	9,1%	36,9%	46,9%
12.Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	Sayı	14	8	57	120	110
	Yüzde	4,5%	2,6%	18,4%	38,8%	35,6%
13.Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	Sayı	12	13	62	116	106
	Yüzde	3,9%	4,2%	20,1%	37,5%	34,3%
Doğal Duygu	Sayı	36	33	147	350	361
	Yüzde	3,9%	3,6%	15,9%	37,8%	38,9%
Duygusal Emek (Genel)	Yüzde	25,9	13,6	19,9	22,7	17,9

Duygusal emek ölçeğine verilen cevaplar;

Katılımcıların yüzeysel rol yapma sorularına (1, 2, 3, 4, 5, 6); (%50,5) ‘hiçbir zaman’ , (%19,5) ‘ çok nadir’, (%18,1) ‘bazen’, (%8,4) ‘ çoğu zaman’ , (%3,6) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin hastalarla ilgilenirken çok az düzeyde yüzeysel rol yaptıkları söylenebilir.

Katılımcıların derinden rol yapma sorularına (7, 8, 9, 10); (%23,3) ‘hiçbir zaman’ , (%17,8) ‘ çok nadir’, (%25,6) ‘bazen’, (%22) ‘ çoğu zaman’ , (%11,2) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında, hemşirelerin yaklaşık %42’sinin neredeyse hiç derinden rol yapmadığı görülmüştür. Hemşirelerin yaklaşık %33’ünün hastalarına göstermesi gereken duygular için çoğunlukla her zaman derinden rol yaparak çaba gösterdikleri söylenebilir.

Katılımcıların doğal duygular sorularına (11, 12, 13); (%3,9) ‘hiçbir zaman’ , (%3,6) ‘ çok nadir’, (%15,9) ‘bazen’, (%37,8) ‘ çoğu zaman’ , (%38,9) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Hemşirelerin hastalarına doğal duyguları daha çok gösterdikleri belirlenmiştir.

Katılımcıların duygusal emek (genel) sorularına; (%25,9) ‘hiçbir zaman’ , (%13,6) ‘ çok nadir’, (%19,9) ‘bazen’, (%22,7) ‘ çoğu zaman’ , (%17,9) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin yaklaşık %39 ‘unun neredeyse hiç duygusal emek sergilemediği, yaklaşık %40’nın ise çoğunlukla her zaman duygusal emek gösterdiği belirlenmiştir.

Tablo 4. Örgütsel Sinizm Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Örgütsel Sinizm	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
1. Çalıştığım kurumda huzursuz olurum	1,00	5,00	2,92	1,04
2. Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim	1,00	5,00	2,91	1,18
3. Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim	1,00	5,00	2,93	1,16
4. Çalıştığım kurumu düşündüğümde kaygılanırım	1,00	5,00	2,91	1,16
5. Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum	1,00	5,00	2,18	1,28
6. Çalıştığım kurumda vaatler yerine getirilmez	1,00	5,00	3,26	1,21
7. Çalıştığım kurum, çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez	1,00	5,00	3,65	1,24
8. Çalıştığım kurumda politikalar ile amaçlar ve uygulamalar arasında uyumsuzluk vardır	1,00	5,00	3,46	1,14
9. Çalıştığım kurumda yapılacağı söylenenle yapılan arasında çok az benzerlik vardır	1,00	5,00	3,37	1,16
10. Çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde gerçekten o şeyin yapılıp yapılmayacağına şüphe ile bakarım	1,00	5,00	3,40	1,19
11. Çalıştığım kurum hakkında kurum dışında arkadaşlarıma yakınırım	1,00	5,00	2,90	1,27
12. Başkalarıyla kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum	1,00	5,00	2,87	1,20
13. Çalışma arkadaşlarımla kurumdaki olumsuz şeyleri fark ettiğimizde ‘anlamlı’ bakışmalarda bulunuruz	1,00	5,00	3,12	1,17
14. Çalıştığım kurumdaki politika ve uygulamaların başkalarıyla kritiğini yaparım	1,00	5,00	2,91	1,22
Bilişsel Sinizm	1,00	5,00	3,08	0,95
Duyusal Sinizm	1,00	5,00	2,91	1,02
Davranışsal Sinizm	1,00	5,00	3,13	0,96
Örgütsel Sinizm (genel)	1,00	5,00	3,05	0,88

Örgütsel sinizm sorularına verilen cevaplar incelendiğinde, ortalamaların en düşük (2,18) olduğu madde “ Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum” maddesindedir.

Ortalamaların en yüksek olduğu madde ise (3,65) “Çalıştığım kurum, çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez” maddesidir.

Örgütsel sinizm boyutlarından davranışsal sinizm boyutunun (3,13) en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Sorularına İlişkin Algıları

Örgütsel Sinizm Ölçeği Maddeleri	İstatistik	Asla	Çok Nadir	Arasına	Sıklıkla	Her zaman
1. Çalıştığım kurumda huzursuz olurum	Sayı	28	72	133	49	27
	Yüzde	9,1%	23,3%	43,0%	15,9%	8,7%
2. Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim	Sayı	43	70	102	61	33
	Yüzde	13,9%	22,7%	33,0%	19,7%	10,7%
3. Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim	Sayı	36	79	99	61	34
	Yüzde	11,7%	25,6%	32,0%	19,7%	11,0%
4. Çalıştığım kurumu düşündüğümde kaygılanırım	Sayı	41	68	111	57	32
	Yüzde	13,3%	22,0%	35,9%	18,4%	10,4%
Duyuşsal Boyut	Sayı	148	289	445	228	126
	Yüzde	12,0%	23,4%	36,0%	18,4%	10,2%
5. Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum	Sayı	132	65	58	32	22
	Yüzde	42,7%	21,0%	18,8%	10,4%	7,1%
6. Çalıştığım kurumda vaatler yerine getirilmez	Sayı	32	49	89	86	53
	Yüzde	10,4%	15,9%	28,8%	27,8%	17,2%
7. Çalıştığım kurum, çalışanlarına hak ettiği ödüllü vermez	Sayı	23	37	62	90	97
	Yüzde	7,4%	12,0%	20,1%	29,1%	31,4%
8. Çalıştığım kurumda politikalar ile amaçlar ve uygulamalar arasında uyumsuzluk vardır	Sayı	21	36	96	93	63
	Yüzde	6,8%	11,7%	31,1%	30,1%	20,4%
12. Başkalarıyla kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum	Sayı	45	75	102	50	37
	Yüzde	14,6%	24,3%	33,0%	16,2%	12,0%
Bilişsel Boyut	Sayı	253	262	407	351	272
	Yüzde	16,4%	17,0%	26,3%	22,7%	17,6%
9. Çalıştığım kurumda yapılacağı söylenenle yapılan arasında çok az benzerlik vardır	Sayı	23	45	96	85	60
	Yüzde	7,4%	14,6%	31,1%	27,5%	19,4%
10. Çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde gerçekten o şeyin yapılıp yapılmayacağına şüphe ile bakarım	Sayı	23	48	85	87	66
	Yüzde	7,4%	15,5%	27,5%	28,2%	21,4%
11. Çalıştığım kurum hakkında kurum dışında arkadaşlarıma yakınırım	Sayı	51	72	84	61	41
	Yüzde	16,5%	23,3%	27,2%	19,7%	13,3%
13. Çalışma arkadaşlarımla kurumdaki olumsuz şeyleri fark ettiğimizde 'anlamli' bakışmalarda bulunuruz	Sayı	33	55	106	73	42
	Yüzde	10,7%	17,8%	34,3%	23,6%	13,6%
14. Çalıştığım kurumdaki politika ve uygulamaların başkalarıyla kritiğini yaparım	Sayı	47	69	95	62	36
	Yüzde	15,2%	22,3%	30,7%	20,1%	11,7%
Davranışsal Boyut	Sayı	177	289	466	368	245
	Yüzde	11,5%	18,7%	30,2%	23,8%	15,9%
Örgütsel Sinizm (Genel)	Yüzde	13,3	19,7	30,8	21,6	14,6

Örgütsel Sinizm Ölçeğine verilen cevaplar;

Katılımcıların duyuşsal boyut sorularına (1, 2, 3, 4); (%12) ‘asla, (%23,4) ‘ çok nadir’, (%36) ‘ara sıra’, (%18,4) ‘sıklıkla’, (%10,2) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin çalıştıkları kurumu düşündüklerinde düşük düzeyde her zaman duyuşsal sinizm yaşadıkları görülmektedir.

Katılımcıların bilişsel boyut sorularına (5, 6, 7, 8, 12); (%16,4) ‘asla, (%17) ‘ çok nadir’, (%26,3) ‘ara sıra’, (%22,7) ‘sıklıkla’, (%17,6) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin yaklaşık %33’ünün bilişsel sinizm yaşamadıkları görülmektedir. Yaklaşık %40’nın ise çalıştıkları kurumla ilgili çoğu sıklıkta bilişsel sinizm yaşadıkları tespit edilmektedir.

Katılımcıların davranışsal boyut sorularına (9, 10, 11, 13, 14); (%11,5) ‘asla, (%18,7) ‘ çok nadir’, (%30,2) ‘ara sıra’, (%23,8) ‘sıklıkla’, (%15,9) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında; hemşirelerin düşük düzeyde asla davranışsal sinizm yaşamadıkları görülmektedir. Yaklaşık %39’unun ise kurum ve arkadaşlarına karşı çoğu sıklıkta davranışsal sinizm gösterdikleri görülmektedir.

Katılımcıların örgütsel sinizm (genel) sorularına ; (%13,3) ‘asla, (%19,7) ‘ çok nadir’, (%30,8) ‘ara sıra’, (%21,6) ‘sıklıkla’, (%14,6) ‘her zaman’ yanıtını verdiği görülmüştür. Yanıtların yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin %14,6’sının her zaman örgütsel sinizm yaşadıkları, %13,3’ünün ise asla örgütsel sinizm yaşamadıkları yorumlanmaktadır.

Tablo 6. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach's Alpha	Madde sayısı
Yüzeysel Rol Yapma	0,858	6
Derinden Rol Yapma	0,871	4
Doğal Duygular	0,895	3
Duygusal Emek	0,809	13
Duyuşsal	0,917	4
Bilişsel	0,843	5
Davranışsal	0,862	5
Örgütsel Sinizm	0,937	14

Çalışmada kullanılan ölçeklere verilen cevapların uygunluğu güvenilirlik analizi ile test edilmektedir. Tablo 6’da verilen rakamlarda Cronbach’s Alfa katsayısı ile güvenilirlik skorları verilmiştir. Sonuçlara göre, duygusal emek ve örgütsel sinizm ölçeklerine göre yapılan anket çalışmalarının “oldukça güvenilir” olduğu anlaşılmaktadır ($\alpha > 0,8$). Böylelikle tüm soruların ilgili sorularda kullanılacağına karar verilmiştir.

Tablo 7. Ölçeklerin Normallik Analizi Sonuçları

Normallik Testleri						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	p	Statistic	Df	P
Duygusal Emek	0,063	309	0,005	0,982	309	0,001
Örgütsel Sinizm	0,039	309	,200*	0,991	309	0,067

Güvenilirliği ispatlanmış soruların ilgili ölçekler altında toplanarak ortalamaları alınmıştır. Katılımcıların ortalama ölçek değerlerinin uygun analiz yöntemleri ile incelenebilmesi amacıyla normallik sınaması yapılmıştır. Tablo 7’de yer alan anlamlılık (p) sonuçlarına göre; Sinizm ölçeği ($p > 0,05$) dışında diğer ölçeklerin normallik sınamasından geçemediği ($p < 0,05$) görülmektedir. Dolayısıyla, sinizm ölçeğinin incelenmesinde parametrik test teknikleri uygulanırken, diğer ölçekler ile parametrik olmayan teknikleri kullanılmıştır.

Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğine Göre Demografik Verilerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Fark Analizi Sonuçları

Değişkenler	Kategoriler	Duygusal Emek				P
		Min.	Maks.	\bar{x}	Ss	
Cinsiyet	Kadın	1,00	5,00	2,69	0,63	0,242
	Erkek	1,00	4,46	2,72	0,67	
Yaş	30 ve altı	1,00	5,00	2,74	0,68	0,115
	31-40	1,15	5,00	2,67	0,65	
	41 ve üstü	1,92	3,77	2,57	0,47	
Medeni Durum	Bekar	1,00	5,00	2,75	0,75	0,159
	Evli	1,15	5,00	2,66	0,56	
Öğrenim	Lise	1,00	4,38	2,68	0,73	0,237
	Önlisans	2,00	5,00	3,02	0,78	
	Lisans	1,15	5,00	2,68	0,60	
	Yüksek Lisans	1,38	4,46	2,64	0,61	
Toplam Çalışma Yılı	5 ve altındaki yıl	1,00	4,46	2,69	0,68	0,067
	6-10 Yıl	1,00	5,00	2,81	0,68	
	11-15 Yıl	1,15	3,85	2,62	0,64	
	16 Yıl ve üzeri	1,85	3,77	2,55	0,46	
Hastanede Çalışma Yılı	1 Yıldan Az	1,00	4,46	2,76	0,75	0,392
	1-5 Yıl	1,00	5,00	2,72	0,68	
	6-10 Yıl	1,00	5,00	2,71	0,65	
	11-15 Yıl	1,38	3,85	2,59	0,56	
	16 Yıl ve üzeri	1,85	3,77	2,60	0,47	
Aylık Gelir	< 3500 TL	1,00	5,00	2,70	0,67	0,852
	3500-4499 TL	1,00	5,00	2,70	0,65	
	4500 TL ve üzeri TL	1,92	3,31	2,62	0,45	
Haftalık Çalışma Süresi	45 saat ve daha az	1,00	4,46	2,67	0,60	0,505
	46 ve üzeri	1,00	5,00	2,73	0,69	
İdari Görev	Evet	1,85	3,54	2,63	0,47	0,540
	Hayır	1,00	5,00	2,70	0,66	

Duygusal emek ölçeğinin demografik verilere göre farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testleri ile incelenmiştir. Analiz sonucunda herhangi bir değişkende kategorilere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık hesaplanmamıştır ($p > 0,05$). Buna göre katılımcıların duygusal emek kullanımları demografik özellikler açısından benzerlik göstermekte olduğu söylenebilir.



Tablo 9. Sinizm Ölçeğine Göre Demografik Verilerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Fark Analizi Sonuçları

Değişkenler	Kategoriler	Sinizm				P	Tukey sonuçları
		Min	Maks	\bar{x}	ss		
Cinsiyet	Kadın	1,00	5,00	2,99	0,88	0,034*	
	Erkek	1,00	5,00	3,24	0,86		
Yaş	30 ve altı	1,00	5,00	3,21	0,94	0,003*	1>2 1>3
	31-40	1,00	5,00	2,89	0,83		
	41 ve üstü	1,43	4,00	2,82	0,63		
Medeni Durum	Bekar	1,00	5,00	3,13	0,99	0,226	
	Evli	1,00	5,00	3,00	0,80		
Öğrenim	Lise	1,00	5,00	3,05	1,10	0,650	
	Önlisans	2,14	4,43	3,20	0,71		
	Lisans	1,00	5,00	3,07	0,83		
	Yüksek Lisans	1,00	5,00	2,93	0,86		
Toplam Çalışma Yılı	5 ve altındaki yıl	1,00	5,00	3,05	1,01	0,012*	2>4
	6-10 Yıl	1,57	5,00	3,26	0,82		
	11-15 Yıl	1,00	4,36	2,88	0,88		
	16+ Yıl ve üzeri	1,43	4,00	2,82	0,62		
Hastanede Çalışma Yılı	1 Yıldan Az	1,00	5,00	2,50	0,97	0,001*	2>1 3>1 2>5 3>5
	1-5 Yıl	1,21	5,00	3,28	0,90		
	6-10 Yıl	1,00	5,00	3,28	0,77		
	11-15 Yıl	1,00	4,36	2,85	0,85		
	16+ Yıl ve üzeri	1,43	4,00	2,83	0,65		
Aylık Gelir	<3500 TL	1,00	5,00	3,24	0,93	0,016*	1>2 1>3
	3500-4499TL	1,00	5,00	2,99	0,86		
	4500 TL ve üzeri	1,00	4,43	2,77	0,75		
Haftalık Çalışma Süresi	45 saat ve daha az	1,00	5,00	2,95	0,85	0,013*	
	46 saat ve üzeri	1,00	5,00	3,20	0,91		
İdari Görev	Evet	1,00	4,21	2,69	0,83	0,013*	
	Hayır	1,00	5,00	3,10	0,88		

Örgütsel sinizmin normallik analizinde istatistiksel olarak anlamlılık hesaplanamadığından sinizmle ilgili analizlerde parametrik teknikler kullanılmıştır. İki

değişkenlilerde bağımsız örneklem t testi; çoklu değişkenli olanlardaysa ANOVA testiyle incelenme yapılmıştır. Anlamli farklılık bulunan değişkenler arasında, farkın hangi gruplar arasında olduğunu hesaplamak amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Analiz sonucunda; cinsiyet, yaş, toplam çalışma yılı, hastanede çalışma süresi, aylık gelir, haftalık çalışma süresi ve idari görev değişkenlerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$).

Erkeklerde ($\mu=3,24$), kadın ($\mu=2,99$), bireylere göre sinizmin daha belirgin olduğu görülmüştür.

Yaşa göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$). Farklılığın hangi grup ya da gruplar arasında olduğu incelendiğinde: 30 ve altındaki yaş ($\mu=3,21$) aralığında olanlarla; 31-40 yaş ($\mu=2,89$) arasındakiler ve 40 yaş üstünde ($\mu=2,82$) olanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır.

Toplam çalışma yılına göre örgütsel sinizm açısından karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$). 6-10 yıl ($\mu 3,26$) çalışanlarla, 16 yıl ve üzerinde ($\mu 2,82$) çalışanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Bu iki grupta 6-10 yıl çalışanlarda, 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre örgütsel sinizm daha yüksek bulunmuştur.

Hastanede çalışma yılına göre karşılaştırıldığında 1 yıldan az ($\mu=2,50$) çalışanlarla; 1-5 yıl ($\mu=3,28$) ve 6-10 yıl ($\mu 3,28$) çalışanlar arasında anlamlı farklılık görülmüştür. 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışanlara göre 1 yıldan az çalışanlarda örgütsel sinizm daha düşük bulunmuştur. Ayrıca hastanede çalışma yılına göre 16 ve üzeri yıl ($\mu =2,83$) çalışanlarla; 1-5 yıl ($\mu=3,28$) ve 6-10 yıl ($\mu=3,28$) çalışanlar arasında anlamlı farklılık izlenmiştir. 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışanlara göre 16 yıl ve üzerinde çalışanlarda örgütsel sinizm daha düşük bulunmuştur.

Aylık gelir durumuna göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$). Farklılığın hangi grup ya da gruplar arasında olduğu incelendiğinde: 3500 TL altında ($\mu =3,24$) geliri olanlarla; 3500-4499TL ($\mu =2,99$) geliri olanlar ve 4500 ve üzerinde ($\mu =2,77$) geliri olanlar arasında anlamlı farklılık izlenmiştir. Gruplar arasında aylık gelir miktarı arttıkça örgütsel sinizm düzeyinde düşüş görülmüştür.

Haftalık çalışma süresine göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$). Farklılığın hangi grup ya da gruplar arasında olduğu incelendiğinde: 45 ve daha az saat ($\mu = 2,95$) çalışanlarla; 46 ve üzeri saat ($\mu = 3,20$) çalışanlar arasında örgütsel sinizm açısından anlamlı farklılık izlenmiştir. 46 ve üzeri saat çalışanlarda sinizmin daha yüksek seviyede olduğu hesaplanmıştır ($\mu = 3,20$).

İdari görev durumuna göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p < 0,05$). İdari görevi olanlarda ($\mu = 2,69$), olmayanlara ($\mu = 3,10$) göre sinizmin daha az seviyede olduğu hesaplanmıştır.

Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler karşılıklı olarak incelenmiştir. Ulaşılan sosyal bilimler için korelasyon değerleri (r) ile değişkenler arasındaki ilişkinin yorumlanmasında aşağıda verilen değerlerden yararlanılmıştır (Kalaycı, 2010: 260).

R	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Tablo 10. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler Korelasyon Analizi

	Korelasyonlar							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Bilişsel Sinizm	1							
2.Duyuşsal Sinizm	0,663**	1						
3.Davranışsal Sinizm	0,848**	0,626**	1					
4.Örgütsel Sinizm (Genel)	0,937**	0,832**	0,926**	1				
5.Yüzeysel Davranış	0,167**	0,167**	0,188**	0,194**	1			
6.Derinden Davranış	0,023	0,072	0,096	0,070	0,376**	1		
7.Doğal Duygular	-0,185**	-0,247**	-0,130*	-0,204**	-0,203**	0,149**	1	
8.Duygusal Emek (Genel)	0,055	0,061	0,125*	0,090	0,757**	0,816**	0,284**	1

*p< 0.05. **p< 0.01.

Tablo 10’da duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Duygusal emek (genel) ile örgütsel sinizm (genel) arasında anlamlı bir korelasyon bulunamamıştır.

Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutu ile bilişsel sinizm (r=0,167), duyuşsal sinizm (r=0,167), davranışsal sinizm (r=0,188) ve örgütsel sinizm genel (r=0,194) arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf ilişkiler saptanmıştır.

Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duygular boyutu ile bilişsel sinizm (r=-0,185), duyuşsal sinizm (r=-0,247), davranışsal sinizm (r=-0,130) ve örgütsel sinizm genel (r=-0,204) arasında negatif, anlamlı ve çok zayıf ilişkiler saptanmıştır.

Buna karşın duygusal emeğin derinden davranış boyutu ile örgütsel sinizm ve boyutları arasında ilişkiler saptanmamıştır.

Tablo 11. Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Sinizme Etkisi Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model I Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize edilmiş	t değeri	Anlam Düzeyi	İç İlişki İstatistikleri	
	B	Standart Hata	Beta			Tolerans Değeri	VIF değeri
(Constant)	3,385	0,271		12,483	0,000		
Yüzeysel	0,142	0,063	0,140	2,243	0,026*	0,790	1,265
Derinden	0,036	0,049	0,045	0,730	0,466	0,806	1,241
Doğal Duygu	-0,175	0,056	-0,183	-3,135	0,002*	0,900	1,111

R=0,260 R²=0,068 Düzeltilmiş R²=0,058 Tahmini standart hata=0,85648 F₍₃₋₃₀₉₎ =7,360 Anlam düzeyi(p)=0,000 Durbin-Watson=1,913

*p< 0.05. **p< 0.01.

Bağımsız değişkenler olarak kabul edilen duygusal emek boyutlarının ve bağımlı değişken olarak kabul edilen örgütsel sinizmin girdiği Model I çoklu regresyon analizi yardımıyla test edilmiştir (Tablo 11) Model I'deki Durbin-Watson katsayısının 1,913 olduğu belirlenmiş ve bu katsayı 2'den düşük olduğundan otokorelasyon sorunu ile karşılaşılmamıştır.

Tablo 11'de görüldüğü üzere çoklu regresyon analizi bulgularına göre Model I istatistiksel açıdan anlamlıdır (R²=0,068; F₍₃₋₃₀₉₎ = 7,360 p<0.05).

Bu modelde bağımsız değişkenler olan duygusal emek boyutlarının örgütsel sinizmdeki varyansın % 6,8' ini (0,068) açıklamaktadır. Çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ($\beta = 0,140$; p< 0.05) boyutunun örgütsel sinizm üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Duygusal emek boyutlarından doğal duygular boyutunun ise ($\beta = -0,183$; p< 0.05) örgütsel sinizm üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır.

Söz konusu bulgular dikkate alındığında H3a ve H3c hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizmi artırdığı, doğal duyguların ise örgütsel sinizmi azalttığı saptanmıştır.

Buna karşın, derinden davranış boyutunun örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı gözlenmiştir. Bulgulara göre H3b hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 12. Duygusal Emegin Örgütsel Sinizme Etkisine Dair Basit Regresyon Analizi Bulguları

Model II Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize edilmiş	t değeri	Anlam Düzeyi (p)
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	2,720	0,217		12,561	0,000
Duygusal Emek	0,124	0,078	0,090	1,590	0,113

R=0,090 R²=0,008 Düzeltilmiş R²=0,005 Tahmini standart hata=0,88043 F₍₁₋₃₀₉₎ = 2,528 Anlam düzeyi=0,113

*p< 0.05. **p< 0.01; Bağımlı Değişken: Örgütsel Sinizm

Duygusal emek bağımsız değişken, örgütsel sinizmin bağımlı değişken olduğu Model II basit regresyon analizi ile test edilmiştir.

Aşağıda yer alan (Tablo 12)'deki basit regresyon analizi bulgularına göre Model II istatistiksel açıdan anlamlı değildir (R²=0,008; F₍₁₋₃₀₉₎ = 2,528 p> 0.05).

Bu modelde bağımsız değişken duygusal emegin örgütsel sinizmdeki varyansın % 0,8'ini (0,008) açıklamaktadır.

Basit regresyon analizi sonuçları incelendiğinde duygusal emegin örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir ($\beta = 0,090$; $p > 0.05$) Söz konusu bulgular dikkate alındığında H4 hipotezi ret edilmiştir. Başka bir ifadeyle duygusal emek davranışları örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

5.TARTIŞMA

Bu çalışma, hemşirelerin duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkisini inceleyebilmek için yapılmıştır. Bu amaçla Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan 309 hemşireden veriler toplanmıştır.

Yapılan araştırma dahilinde de hipotezlerin değerlendirilmesi aşağıdaki gibi yapılmıştır.

H1:Duygusal emek davranışları hemşirelerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) göre farklılık göstermektedir.

H2:Örgütsel sinizm algıları hemşirelerin demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) göre farklılık göstermektedir.

H1 hipotezi genel olarak reddedilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin herhangi bir değişkeni (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, hastanede çalışma yılı, toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi, aylık gelir, idari görev) ile arasında anlamlı bir farklılık hesaplanamamıştır ($p > 0,05$). Bu sonuca göre, hemşirelerin duygusal emek davranışları demografik özellikler açısından benzer davranışlar göstermektedir şeklinde yorumlanabilir. Köse ve arkadaşları (2011)'nin hekimler üzerinde yaptığı çalışmada duygusal emek davranışlarının demografik özelliklere göre farklılık göstermediği sonucu ile literatür desteklenmiştir. Gülova ve arkadaşları (2013)'nin üniversite öğrenci işleri personeline yaptıkları çalışmada da duygusal emek davranışlarının demografik özelliklere göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Çalışmamıza farklı bir sonuç getiren Karakaş (2017)'in otel çalışanları ile yapmış olduğu çalışmasında ise duygusal emek davranışlarının demografik değişkenler (yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, çalışılan pozisyon, istihdam şekli, turizm eğitimi alıp almama, çalışma süresi, otelin yıldız sayısı) arasında anlamlı bir farklılık görülmezken, (otelin bulunduğu il, cinsiyet, çalışılan bölüm) değişkenleri arasında ise farklılık görülmüştür. Karakaş (2017) ve literatüre bakıldığında duygusal emek değişkenlerinden cinsiyete göre kadınlarda erkeklere göre duygusal emek davranışları daha yüksek görülmektedir. Adeniji ve arkadaşları (2015)'nin Nijerya'da 166 hemşire üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasına göre, duygusal emeğin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur.

H2 hipotezi kabul edilmiştir. Örgütsel sinizm ölçeği yaş, cinsiyet, toplam çalışma yılı, hastanede çalışma yılı, haftalık çalışma süresi, aylık gelir ve idari görev

değişkenleri yönünden farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Erkeklerde ($\mu=3,24$), kadın ($\mu=2,99$), bireylere göre sinizmin daha belirgin olduğu görülmüştür. Bunun sebebinin erkek çalışanlara göre kadın çalışanların annelik içgüdüsüne bağlanan koruyucu, yardımsever ve uyumlu davranışlar sergilemesinin sinizmi azaltması şeklinde yorumlayabiliriz. Ayrıca hizmet sektöründe kadın çalışanların daha yapıcı ve sabırlı davranışlar göstermesi, erkek çalışanların duygularını kontrol edememesi konusunda hassas oluşları bu durumda çalışma ortamında stresi beraberinde getirmesini tetiklemesi şeklinde belirtilebilir. Yavuz ve Bedük (2015)'ün banka çalışanları ile yapmış olduğu çalışma cinsiyet değişkeni ile paralellik göstermektedir. Araştırma sonucundan farklı olarak Doğan ve Uğurlu (2014)'ün öğretmenler ile yapmış olduğu çalışmanın cinsiyet değişkeniyle sinizm arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yaşa göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında; 30 ve altındaki yaş ($\mu=3,21$) aralığında olanlarla; 31-40 yaş ($\mu=2,89$) arasındakiler ve 41 yaş üstünde ($\mu=2,82$) olanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p< 0,05$). Genç yaşlarda sinizm düzeyinin yüksek olduğu ve yaş ilerledikçe gruplar arasında azaldığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuca ulaşılmasında iş hayatına yeni başlayan çalışanların örgütü tanımaya çalıştığı ve uyum sürecini ifade eden bu dönem de bazı zamanlar art arda gelen çatışmalar sinizmi arttırabilir. Ayrıca bu dönemde gerek iş tecrübesizliği gerek kişinin kendi içinde yaşadığı çatışmaları kişiyi sert tepkiler vermeye itebilir. Diğer taraftan 41 ve üzeri yaş aralığında olmaları, kişileri diğer genç çalışanlara göre: tecrübe ve iletişim becerileri kazanmış olmak olumsuzluklar karşısında daha pozitif bakış açısı kazanabilmelerini sağlar ve sinizmi azaltır. Akatay vd., (2016)'nin emniyet çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada örgütsel sinizm ile yaş değişkeni arasında (18-25 yaş ile 52 yaş ve üstü arasındadır) anlamlı farklılık görülmektedir. Genç yaşlarda sinizm düzeyinin yüksek olduğu ve yaş ilerledikçe gruplar arasında azaldığı sonucu ile çalışmamız desteklenmektedir. Araştırma bulgularından farklı olarak Akbolat vd., (2014)'nin sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmaya göre yaş değişkeniyle sinizm arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Toplam çalışma yılına göre örgütsel sinizm açısından karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p< 0,05$). 6-10 yıl (3,26) çalışanlarla, 16 yıl ve üzerinde (2,82) çalışanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Bu iki grupta 6-10 yıl çalışanlarda, 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre örgütsel sinizm

daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca ulaşılmasında işe yeni başlayan çalışan, hizmet sektörünün yapısı olan stres ortamına ve dinamik yapıya uyum sürecinde sorunlar yaşayabilir ve sinizm artabilir. Çalışma yılı ilerledikçe kazanılan bilgi ve tecrübe ve ortama adaptasyona bağlı sinizm düzeyinde düşüş görülebilir şeklinde yorumlayabiliriz. Altınöz vd., (2011)'nin otel çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada örgütsel sinizm ile çalışma yılı değişkeni arasında (1 yıldan az ve 6-10 yıl grupları arasındadır) anlamlı farklılık görülmektedir. Yıl ilerledikçe gruplar arasında örgütsel sinizm düzeyi azalmaktadır sonucu ile çalışmamız desteklenmektedir. Yurduseven ve Akyüz (2014)'ün sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmaya göre toplam çalışma yılıyla örgütsel sinizm arasında anlamlı fark görülmemektedir.

Hastanede çalışma yılına göre karşılaştırıldığında 1 yıldan az ($\mu=2,50$) çalışanlarla; 1-5 yıl ($\mu=3,28$) ve 6-10 yıl ($\mu=3,28$) çalışanlar arasında anlamlı farklılık görülmüştür. 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışanlara göre 1 yıldan az çalışanlarda örgütsel sinizm daha düşük bulunmuştur. Ayrıca hastanede çalışma yılına göre 16 ve üzeri yıl ($\mu =2,83$) çalışanlarla; 1-5 yıl ($\mu=3,28$) ve 6-10 yıl ($\mu=3,28$) çalışanlar arasında anlamlı farklılık izlenmiştir. 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışanlara göre 16 yıl ve üzerinde çalışanlarda örgütsel sinizm daha düşük bulunmuştur. Örgütsel sinizmin 10 yıl çalışmaya kadar artış gösterdiği; 10 yıldan sonra ise düşüş gösterdiği hesaplanmıştır. İş hayatına yeni başlayan çalışanların örgütü tanımaya çalıştığı ve uyum sürecini ifade eden bu dönem de bazı zamanlar art arda gelen çatışmalar sinizmi arttırabilir. Ayrıca bu dönemde gerek iş tecrübesizliği gerek kişinin kendi içinde yaşadığı çatışmaları kişiyi sert tepkiler vermeye itebilir. Ancak zamanla (10 yılı geçince) yeterlilik ve tecrübenin artması, terfi ve ilerleme, başarının artması ve çalışma hayatında beklentilere ulaşmak örgütsel sinizmi azaltmaktadır. Yılmaz vd., (2016)'nin hastane çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada sinizm ile çalıştığı kurumdaki çalışma süresi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. 1 yıldan az çalışanlarda 11 yıl ve üzeri çalışanlara göre sinizm düzeyi daha yüksek bulunarak çalışmamız desteklenmektedir. Ancak Lobnikar ve Pagon'un Slovenya polis teşkilatında 541 polis ile yapmış olduğu çalışmasına göre örgütsel sinizm ve kurumda çalışma süresi arasında pozitif anlamlı farklılık görülmüştür. Kurumda çalışma süresi arttıkça örgütsel sinizm düzeyi de artmış ve çalışmamızla farklı bir sonuç elde edilmiştir.

Aylık gelir durumuna göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p < 0,05$). Farklılığın hangi grup ya

da gruplar arasında olduğu incelendiğinde: 3500 TL altında ($\mu= 3,24$) geliri olanlarla; 3500-4499TL ($\mu= 2,99$) geliri olanlar ve 4500 ve üzerinde ($\mu= 2,77$) geliri olanlar arasında anlamlı farklılık izlenmiştir. Gruplar arasında aylık gelir miktarı arttıkça örgütsel sinizm düzeyinde düşüş görülmüştür. Bu durum, aylık gelir miktarındaki artışa bağlı olarak çalışanın amaçlarının, beklentilerinin karşılanması ve yaptığı işten haz alması şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca çalışma hayatına yeni başlayan işgörenin maruz kaldığı düşük ücretlendirmelerde çalışanı işletmeyi ve sistemi değiştirmeye itebilir ve sinizmi arttırabilir. Ayana (2016)'nın otel işletmelerinde çalışanlar ile yapmış olduğu çalışmasına göre örgütsel sinizm ile gelir düzeyi değişkeni arasında (600 TL ve altında ücret alanlar arasında) anlamlı farklılık bulunmuştur. Aylık gelir miktarı ve örgütsel sinizm arasında ters yönlü bir ilişki görülerek çalışmamız ile uyumaktadır.

Haftalık çalışma süresine göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmıştır ($p< 0,05$). Farklılığın hangi grup ya da gruplar arasında olduğu incelendiğinde: 45 ve daha az saat ($\mu= 2,95$) çalışanlarla; 46 ve üzeri saat ($\mu= 3,20$) çalışanlar arasında örgütsel sinizm açısından anlamlı farklılık izlenmiştir. 46 ve üzeri saat çalışanlarda sinizmin daha yüksek seviyede olduğu hesaplanmıştır ($\mu= 3,20$). Bu durumda, haftalık çalışma süresi artış gösterdikçe çalışma şartlarının kişide yorgunluk oluşturması, umutsuzluk duygusunun hakim olması örgüte karşı duyduğu olumsuz tutumlarda artış göstermektedir şeklinde yorumlanabilir.

İdari görev durumuna göre örgütsel sinizm karşılaştırıldığında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p< 0,05$). İdari görevi olanlarda ($\mu= 2,69$), olmayanlara ($\mu= 3,10$) göre sinizmin daha az seviyede olduğu hesaplanmıştır. Bu durum sağlık çalışanının yönetim biriminde yer alarak statü ve saygı ihtiyaçlarının karşılanmasının örgütsel sinizmi azalttığı şeklinde yorumlanabilir. Akbolat vd., (2014)'ün sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmasına göre idari görev (ünvan) değişkeni ile örgütsel sinizm arasında anlamlı aynı farklılık bulunmuş ve literatür desteklenmiştir.

H3:Duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarının (yüzeysel, derinden, doğal) örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3a:Yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu hipotez kabul edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutu ile bilişsel sinizm ($r= 0,167$), duygusal sinizm ($r= 0,167$),davranışsal sinizm ($r=$

0,188) ve örgütsel sinizm genel ($r=0,194$) pozitif, anlamlı ve çok zayıf ilişkiler saptanmıştır. Çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ($\beta = 0,140$; $p < 0.05$) boyutunun örgütsel sinizm üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin görevlerini yerine getirirken yüzeysel rol yapmasının yada sahte davranmasının örgüt hakkında negatif duygu ve düşünceler göstermesine, eleştiri ve şikayette bulunmasına, alay eden tavırlar sergilemesine neden olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Kocabaş (2014)'ın hemşireler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre de duygusal emeğin alt boyutu yüzeysel boyut ile örgütsel sinizmin bilişsel alt boyutu arasında pozitif anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu sonuçla da yapılan çalışma literatürü desteklemektedir.

H3b: Derinden rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu hipotez genel olarak ret edilmiştir. Duygusal emeğin derinden davranış boyutu ile örgütsel sinizm ve boyutları arasında ilişkiler saptanmamıştır.

H3c: Doğal duyguların örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu hipotez kabul edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duygular boyutu ile bilişsel sinizm ($r= -0,185$), duyuşsal sinizm ($r= -0,247$), davranışsal sinizm ($r=-0,130$) ve örgütsel sinizm genel ($r= -0,204$) negatif, anlamlı ve çok zayıf ilişkiler saptanmıştır. Duygusal emek boyutlarından doğal duygular boyutunun ise ($\beta = -0,183$; $p < 0.05$) örgütsel sinizm üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin hastalarıyla ilgilenirken doğal ve içten davranmalarının, kuruma hissedilen negatif tutumları, eleştiri ve şikayetleri azalttığı şeklinde yorumlanabilir. Kocabaş (2014)'ın hemşireler ile ilgili çalışması da doğal davranış ile duyuşsal sinizm arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunmuştur.

Beğenirbaş ve Turgut (2014)'un bankacılar ile yaptığı çalışmada duygusal emeğin alt boyutu yüzeysel rol yapma (pozitif anlamlı) ve doğal duygular (negatif anlamlı), örgütsel sinizmin tüm alt boyutlarını anlamlı olarak etkilemektedir. Derinden davranış alt boyutunun ise sinizm ve alt boyutlarını anlamlı olarak açıklamadığı sonucuna varılması çalışmamızı desteklemiştir.

Duygusal emeğin (genel), örgütsel sinizm ve alt ölçekleri ile anlamlı korelasyonu görülmemişken; örgütsel sinizm (genel), duygusal emeğin yüzeysel ve doğal davranış alt ölçekleri ile anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Bu durumu, örgüt hakkında

negatif tutum içerisinde olan hemşirelerin sahte davranışlar sergilemesini tetiklediği şeklinde yorumlayabiliriz.

Söz konusu bulgular dikkate alındığında H3a ve H3c hipotezleri kabul edilirken H3b hipotezi ret edilmiştir. Ancak yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizmi artırdığı, doğal duyguların ise örgütsel sinizmi azalttığı saptanmıştır.

H4: Duygusal emek davranışlarının örgütsel sinizm algıları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu hipotez genel olarak reddedilmiştir. Başka bir ifadeyle duygusal emek (genel) davranışları örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Duygusal emeğin, sinizm ve alt ölçekleri ile anlamlı korelasyonu görülmemiştir. Çalışmamızdan farklı bir sonuç getiren Ayana (2016)'nın otel işletmelerinde işgörenler ile yapmış olduğu araştırmasına göre çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizm ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. Katılımcıların duygusal emek düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde ise, pozitif yönlü bir etkinin varlığı söz konusudur. İşgörenlerin duygusal emek düzeylerinde ki artışın, örgütsel sinizm düzeylerinde de artışı beraberinde getirdiği belirlenmiştir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan hemşirelerin duygusal emek ve örgütsel sinizmlerinin demografik özelliklere göre farklılıkların belirlenmesi, duygusal emek davranışları ve alt boyutlarının örgütsel sinizme etkisi incelenmiştir. Buna göre çalışmanın sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

- Cronbach's Alfa katsayısı ile güvenilirlik skorları tüm alt ölçeklerde ve ana ölçeklerde yapılan anket çalışmalarının “oldukça güvenilir” olduğu sonucunu göstermektedir ($\alpha > 0,8$).
- Çalışmaya katılan hemşirelerin özellikleri incelendiğinde, katılımcıların % 74,4 'ünün kadın, % 55,7'sinin 30 ve altı yaş aralığında olduğu, % 59,9'unun evli, %59,5'inin lisans mezunu olduğu, % 37,9'unun 5 ve altı yıl aralığında çalışma yılı olduğu, % 33,3' ünün 1-5 yıl arası hastanede çalışma süresi bulunduğu, % 59,5'inin 3500-4499 TL aylık gelire sahip olduğu, % 57'sinin 45 ve daha az saat haftalık çalışma süresi bulunduğu, %89,3'ünün idari görev sorusuna hayır cevabını verdiği görülmüştür.
- Duygusal emek davranışlarına ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların yüzeysel rol yapma sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin hastalarla ilgilenirken çok az düzeyde yüzeysel rol yaptıkları söylenebilir. Katılımcıların derinden rol yapma sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında, hemşirelerin yaklaşık %42'sinin neredeyse hiç derinden rol yapmadığı görülmüştür. Hemşirelerin yaklaşık %33'ünün ise hastalarına göstermesi gereken duygular için çoğunlukla her zaman derinden rol yaparak çaba gösterdikleri söylenebilir. Katılımcıların doğal duygular sorularına ilişkin, hemşirelerin hastalarına doğal duyguları daha çok gösterdikleri görülmüştür. Katılımcıların duygusal emek (genel) sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin yaklaşık %39 'unun neredeyse hiç duygusal emek sergilemediği, yaklaşık %40'nın ise çoğunlukla her zaman duygusal emek gösterdiği belirlenmiştir.
- Örgütsel sinizm algılarına ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların duyusal boyut sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin çalıştıkları kurumu düşündüklerinde düşük düzeyde her zaman duyusal sinizm yaşadıkları görülmektedir. Katılımcıların bilişsel boyut

sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin yaklaşık %33'ünün bilişsel sinizm yaşamadıkları görülmektedir. Yaklaşık %40'nın ise çalıştıkları kurumla ilgili çoğu sıklıkta bilişsel sinizm yaşadıkları tespit edilmektedir. Katılımcıların davranışsal boyut sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında; hemşirelerin düşük düzeyde asla davranışsal sinizm yaşamadıkları görülmektedir. Yaklaşık %39'unun ise kurum ve arkadaşlarına karşı çoğu sıklıkta davranışsal sinizm gösterdikleri görülmektedir. Katılımcıların örgütsel sinizm (genel) sorularına yanıtlarının yüzde değerlerine bakıldığında hemşirelerin %14,6'sının her zaman örgütsel sinizm yaşadıkları, %13,3'ünün ise asla örgütsel sinizm yaşamadıkları yorumlanmaktadır.

- Duygusal emek sorularına verilen cevaplar incelendiğinde, ortalamaların en düşük (1,61) olduğu madde “Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” maddesindedir. Ortalamaların en yüksek olduğu madde ise (4,20), “Hastalara sergilediğim duygular samimidir” maddesidir. Duygusal emek boyutlarından doğal duygular boyutunun (4,04) en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Örgütsel sinizm sorularına verilen cevaplar incelendiğinde, ortalamaların en düşük (2,18) olduğu madde “ Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum” maddesindedir. Ortalamaların en yüksek olduğu madde ise (3,65) “Çalıştığım kurum, çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez” maddesidir. Örgütsel sinizm boyutlarından davranışsal sinizm boyutunun (3,13) en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir.
- Duygusal emek ölçeğinin herhangi bir değişkeni (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, hastanede çalışma yılı, toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi, aylık gelir, idari görev) arasında anlamlı bir farklılık hesaplanamamıştır ($p > 0,05$).
- Örgütsel sinizm ölçeği yaş, cinsiyet, toplam çalışma yılı, hastanede çalışma yılı, aylık gelir, haftalık çalışma süresi ve idari görev değişkenleri yönünden farklılık göstermektedir ($p < 0,05$).
- Duygusal emeğin, sinizm ve alt ölçekleri ile anlamlı korelasyonu görülmemiştir. Ancak duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutu ile bilişsel sinizm ($r = 0,167$), duygusal sinizm ($r = 0,167$), davranışsal

sinizm ($r= 0,188$) ve örgütsel sinizm genel ($r= 0,194$) pozitif ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

- Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duygular boyutu ile bilişsel sinizm ($r= -0,185$), duyuşsal sinizm ($r= -0,247$), davranışsal sinizm ($r= -0,130$) ve örgütsel sinizm genel ($r= -0,204$) negatif ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Çalışmanın sonucu sağlık çalışanları ve bankacılar ile yapılan çalışmalarla benzer ve literatürü destekler şekilde bulunmuştur. Literatürde duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından yüzeysel ve davranışsal alt boyutların örgütsel sinizmi ve alt boyutlarını anlamlı etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu sebeple sağlık sektöründe daha verimli ve kaliteli hizmet sunabilmek için örgütsel sinizmi doğuran etmenlerin ortadan kaldırılması, motivasyon araçlarının oluşturulması, eğitim ve geliştirme programları ile sinik davranışları önlemede sağlık yöneticilerinin dikkate alması gereklidir. Çalışma, iki değişken ve alt boyutlar açısından ele alınmıştır. Bu durum diğer araştırmacılar tarafından farklı değişkenlerle zenginleştirilebilir.

Araştırma sonuçlarına göre sinizm daha çok genç çalışanlarda görülmektedir, bu yüzden işe yeni başlayan personele oryantasyon ve gerekli durumlarda hizmet içi eğitimi verilmelidir. Kurum kişiye doğru bir şekilde tanıtılmalı ve kurum hakkında bilgilendirilmelidir, çalışılacak kurumun politikaları ve uygulamaları açık ve anlaşılır olmalıdır.

Örgütsel sinizmin negatif sonuçlarını azaltabilecek motivasyon araçlarının oluşturulmasının faydalı olabileceği değerlendirilmeli ve insan kaynakları yönetimi kapsamında, sağlık çalışanlarının seçim ve yerleştirme faaliyetleri, eğitim ve geliştirme süreçleri ile performans ve başarı değerlendirmesinde önem verilmelidir. Böylece muhtemel sinik davranışları önleyerek, örgütün daha etkin ve verimli işlerliğe ulaşmasına önemli katkılar sağlayabilecektir. Bu bağlamda, sağlık sektöründeki işletmelerin çalışmanın bulgu ve sonuçlarını insan kaynakları süreçlerinin daha etkin yürütülmesinde kullanabilecekleri ve çalışmanın bu anlamda sürece olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Duygusal emek ve sinizm başlıklı çalışmaların daha çok bankacılar, turizm ve sağlık sektöründe yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun diğer hizmet sektörü meslekleriyle çoğaltılarak daha genellenebilir sonuçlara ulaşılması sağlanabilir.

Elde edilen bulgularla birlik de, çalışmanın bazı sınırlılıkları da mevcuttur. Araştırma bir kamu hastanesinde görev yapmakta olan hemşirelerden oluşmaktadır. Bu durumu özel sektör çalışanları ve diğer sağlık çalışanları ile zenginleştirilerek karşılaştırılabilir olması sağlanabilir.

Tablo 13. Araştırmanın Hipotezlerinin Kabul ve Red Durumları

Hipotezler	Kabul/ Red
H1: Duygusal emek davranışları hemşirelerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) göre farklılık göstermektedir.	Red
H2: Örgütsel sinizm algıları hemşirelerin demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim, çalışma yılı, hastanede çalışma yılı, aylık gelir, haftalık çalışma süresi, idari görev) göre farklılık göstermektedir.	Kısmen kabul
H3: Duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarının (yüzeysel, derinden, doğal) örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kısmen Kabul
H3a: Yüzeysel rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H3b: Derinden rol yapmanın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H3c: Doğal duyguların örgütsel sinizm üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H4: Duygusal emek davranışlarının (genel), örgütsel sinizm algıları (genel) üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red

7.KAYNAKLAR

- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences. *Generic, Social and General Psychology Monographs*, 126(3): 269–292.
- Adeniji, O.G., Akanni, A.A., Ekundayo, O.O. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender Behaviour*, 13(2), 6789-6794.
- Akatay, A., Yücekaya, P., Kısacık, N. (2016). Yöneticilerin etik liderlik davranışlarının örgütsel adalet ve sinizm üzerine etkileri, Çanakkale İl Emniyet Müdürlüğü'nde bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(28): 483-509.
- Akbolat, M., Işık, O., Kahraman, G. (2014). Sağlık çalışanlarının sinik davranışlar gösterme eğilimi, *Konya Selçuk Üniversitesi 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*, 84-95.
- Akman, G. (2013). *Sağlık Çalışanlarının Örgütsel ve Genel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akyüz, İ., Yurduseven, O.N. (2015). Sağlık çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 16:61-76.
- Altınöz, M., Çöp, S., Sığındı, T. (2011). Algılanan örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma , *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21): 286-315.
- Ashforth, B.E., Humprey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management*, 18(1): 88-115.
- Aslan, E.T. (2012). Süleyman Demirel Üniversitesi İşletme ve İdari Bilimler Fakültesi akademik personelinin genel ve örgütsel sinizm düzeyi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(1): 12-27.
- Ayana, Ç. (2016). *Duygusal Zeka ve Duygusal Emelin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Barutçugil, İ. (2002). Organizasyonlarda duyguların yönetimi, *Kariyer Yayınları, İstanbul*,
- Basım, H., Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu da Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2): 15–23.

- Beğenirbaş, M., Basım, N.H. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma, *Çankaya Üniversitesi Journal of Humanities and Social Sciences*, 1(10): 45-57.
- Beğenirbaş, M., Meydan, C.H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*, 14: 159–81.
- Beğenirbaş, M., Turgut, E. (2014). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*, 4(2): 223–46.
- Bıyık, Y., Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3): 159–80.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*, New York: New York: Wiley.
- Bozkurt, Ç., Gürel, E. (2016). Duyguların yönetilmesinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyi üzerine etkileri, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 133-147.
- Brandes, P.M. (1997). *Organizational Cynicism: its Nature, Antecedents, and Consequences*, Unpublished Doctora Dissertation, The University of Cincinnati.
- Cartwright, S., Holmes, N. (2006). The Meaning of Work: The Challenge Of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism, *Human Resource Management Review*, 16: 199-208.
- Ceylan, A.K. (2017). Öğretmenlerin duygusal emeklerinin sosyo-demografik değişkenler yönünden özellikleri: Batman ili araştırması, *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 7(2): 122-132.
- Chu, K.H., Murrmann, S.K. (2006). "Development and validation of the hospitality emotional labor scale ", *Tourism Management*, 27: 1181-119.
- Çaldağ, M., (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 33(1): 79-93.
- Dean, J.W., Brandes, P., Dharwadkr, R. (1998). Organizational Cynicism, *Academy of Management Review*, 23(2): 341–52.

- Demirel, H.G., Akdemir, B. (2018). İş motivasyon kaynaklarının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(1): 1-30.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behaviour*, 66: 339-357.
- Doğan, A., Sığı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma, *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2):113-26.
- Doğan, S., Uğurlu, C. (2014). Okul yöneticilerinin etik liderlik davranışları ile öğretmenlerin örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişki, *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 34(3): 489-516.
- Dökmen, Ü. (1987). Empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişki, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 001-025.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek : bir literatür değerlendirmesi, *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*, 1(1): 29-39.
- Duran, E., Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2): 11-29.
- Eaton, J.A. (2000). *A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism*, Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate Program in Psychology, York University, Toronto.
- Ekman, P. (1973). Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review, *New York, Academic Press*.
- Erbaş, A., Zaganjori, O. (2017). Sosyal izolasyonun örgütsel sinizm üzerindeki etkisi, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi İşletme ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 24(1): 39-52.
- Erdoğan, P., Bedük, A. (2013). Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: sağlık sektöründe bir araştırma, *Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 3(6): 17-36.
- Erdost, E.H., Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel sinizm kavram ve ilgili ölçeklerin Türkiye'deki bir firmada test edilmesi, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya Üniversitesi*, 514-522.
- Erickson, R.J., Ritter, C. (2001). *Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?* Social Psychology Quarterly, 64(2): 146.

- Eroğlu, Ő. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19: 147-160.
- Fineman, S. (1993). *“Emotion in Organizations”*, London, Sage Publications.
- Freudenberger, H. J. (1974). *“Staff Burn-Out”*, *Journal Of Social Issues*, 30 (1): 159-165.
- Gouldner, A.W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2): 161.
- Grandey, A.A. (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Unpublished Doctoral Dissertation, Colorado State University, Colorado.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 95–110
- Grandey, A.A. (2002). *“Emotional Regulation as Emotional Labor: A Test of Framework”*, Symposium Presentation for the 17th Annual Meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology, Toronto, Ontario.
- Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of Management Journal*, 46(1): 86–96.
- Grandey, A.A., Diamond, J.A. (2010). Interactions with the public: Bridging job design and emotional labor perspectives, *Journal Organizational Behavior*. 31: 338–350.
- Gray, B., Smith, P. (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*, 9: 253-261.
- Gross, J. (1998). *“The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review”*. *Review of General Psychology*, 2: 271-299.
- Gül, H., Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerinde bir uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi* 13(2): 27–47.
- Gülova, A.A., Palamutçuoğlu, B.T., Palamutçuoğlu, A.T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari*

Bilimler Fakültesi Dergisi, 28(2): 41-74.

- Güney, S. (2017). Örgütsel Davranış, *Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara*.
- Güzel, B., Ayazlar, G. (2014). Örgütsel adaletin örgütsel sinizme ve işten ayrılma niyetine etkisi: otel işletmeleri araştırması, *Kahramanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(23): 133-142.
- Güzeller, O.C., Kalağan, G. (2010). Öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27: 83-97.
- Hochschild, A.R. (1983). “*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*” university of California press, California, 340.
- İşçi, E., Arı, H. (2019). *The Role of Organizational Cynicism For The Effect of Emotional Labor on Individual Work Performance*. International Journal of Health Administration and Education Congress (Janitas Magisterium). 1(5): 58-95.
- James, S.M. (2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of Potential Positive and Negative Effects on School Systems*. College of Business the Florida State University, Florida.
- Johnson, J.L., O’leary-Kelly, A.M. (2003). The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations are Created Equal, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 629.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kalaycı, Şeref. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, *Asil Yayın, Ankara*.
- Kanten, P., Kanten, S. (2016). Örgütlerde Davranışın Aydınlık ve Karanlık Yüzü, *Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara*.
- Kaplan, M., Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35: 165-174.
- Karacaoğlu, K. İnce, F. (2012). Brandes, Dharwadkar ve Dean’in (1999) örgütsel sinizm ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Kayseri organize sanayi bölgesi örneği, *Business and Economics Research Journal*, 3(2), 77-92.
- Karakaş, A. (2017). “Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları*

- Dergisi*, 9(1): 80-112.
- Kaşlı, M., Seymen, O.A. (2009). '17.Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi Dahilinde' '17.Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı' bildiri kitapçığındaki 'Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişliğe Neden Olan Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma', Eskişehir, Türkiye. 562–567.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Ankara Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kesen, M. (2017). Birey örgüt uyumunun duygusal emek üzerindeki etkileri: hemşireler üzerine görgül bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(8): 75–89.
- Kocabaş, D. (2014). *Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Köroğlu, P. (2015). *Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Sinizm Tutumlarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Köse, S., Oral, L., Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2): 165–85.
- Kruml, S.M., Geddes, D. (2000). "Exploring the dimension of emotional labor", *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49.
- Larson, E., Xin, Y. (2005). "Clinical Empathy as Emotional Labor in The Patient-Physician Relationship", *JAMA*, 293: 1100-1106.
- Lin-Chu, Hei, K. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee. Work Outcomes*, Unpublished, PHD Tezisi, Virginia Polytechnic Institute and State University, USA.
- Lobnikar, B. R. A. N. K. O., Pagon, M. (2004). *The prevalence and the nature of police cynicism in Slovenia*. Proceedings of the International conference "Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal Justice". Ljubljana: Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal*

- Occupational Behavior*, 2(2): 99–113.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*, *Intelligence*, 27(4): 267–98.
- Mirvis, P.H., Kanter, D.L. (1991). *Cynicism: The New America Malaise*, Business and Society Review.
- Mishra, J., Morrissey, M. A. (1990). “ Trust in Employee/ Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers”, *Public Personnel Management*, 19(4), 443–485.
- Morris, J.A., Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Nafei, W.A. (2013). Examining the Relationship Between Organizational Cynicism and Organizational Change. A Study from Egyptian Context, *Journal of Business Administration Research*, 2(2): 1–12.
- Oğuz, H., Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16): 130-154.
- Okçu, U., Şahin, H.M., Şahin, E. (2015). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin örgütsel sinizme ilişkin algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi, *International Journal of Science Culture and Sport*, 4: 298-313.
- Olson, J.M., Zanna, M.P. (1990). Ontario Symposium on Personality and Social Psychology. Self-inference processes: The Ontario symposium, Vol. 6. Hillsdale, NJ, US.
- Oral, L., Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 463-492.
- Öngöre, Ö.(2016). Çalışma yaşamında duygusal emeğin yeri ve değeri üzerine kuramsal bir çalışma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1161–1177.
- Örücü, E., Karataş, D. (2018). Eğitim geliştirme faaliyetleri ve örgütsel sinizm ilişkisi, bir sağlık işletmesinde uygulama, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(6): 19-27.
- Özen, M.Y., Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama, *Selçuk Üniversitesi*

Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 41: 194-209.

- Öz, E.Ü. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi, *Beta, İstanbul.*
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2013). Örgütsel Davranış, *Ekin Yayınları, Bursa.*
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademi Dergisi, 7(4): 64–80.*
- Özler, D.E., Atalay, C.G., Şahin, M.D. (2010). Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle mi Bulaşır?, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2): 47–57.*
- Pala, T., Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması, *Ege Akademik Bakış Dergisi, 16(4): 773–87.*
- Rutter, D.R. and Fielding, P.J. (1988). “Sources of Occupational Stress: An Examination of British Prison Officers”, *Work and Stress, 2: 291-299.*
- Sarı, Y., Doğanekin, A. (2016). Konaklama işletmelerinde örgütsel etik iklim ve örgütsel sinizm ilişkisi üzerine bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi, 8(3): 22-250.*
- Sur, Ö. (2010). *Örgütsel Sinizm: Eskişehir İli Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, D., Çelik, Y. (2016). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(3): 867-887.*
- Taslak, S., Dalgın, T. (2015). Çalışanların atfetme eğilimlerinin örgütsel sinizm davranışları üzerindeki etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi, 34(1): 139-158.*
- Tayfun, A., Çatır, O. (2014). Hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1): 347-365.*
- Topçu, M.K., Beğenirbaş, M., Turgut, E. (2017). Örgütsel sinizm, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş tatmininin bireysel iş performansına etkilerinin belirlenmesine yönelik imalat sanayide bir uygulama, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 24(2): 505-522.*
- Totterdel, P., Holman, D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology, 8(1): 55-73.*

- Tunç, P., Gitmez, A., Boothby, M.R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15: 45-54.
- Ünlü, O., Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, *İş, Güç'Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2): 81-104.
- Üstün, F. (2017). Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi, sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4): 802-818.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley. 331p.
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion, *Psychological Review*, Vol.92, No.4, ss. 548-573.
- Weiss, H.M., Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work, *Research in Organizational Behavior*, 18(1):1-79.
- Wharton, A.S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotion on the job, *Work and Occupations*, 20(5): 205-232.
- Yavuz, A., Bedük, A. (2015). Örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki bir kamu bankasının Konya şubelerinde örnek uygulama, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35: 301-313.
- Yılmaz, P., İşeri, İ., Çolak, M. (2016). Ankara'da özel hastanelerde çalışanların sinizm ve örgütsel sinizm düzeyleri, *Akademik Bakış Dergisi*, 54: 429-453.
- <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

EKLER/İZİNLER

EK-1. Anket Formu

Değerli katılımcı; bu anket Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında hazırlamakta olduğum “Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi” adlı yüksek lisans tez çalışmasının uygulama kısmına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Anketten elde edilen veriler gizli tutulacak ve bilimsel araştırma için kullanılacaktır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. Katkı ve ilginiz için çok teşekkür ederim.
Yüksek Lisans Öğrencisi

Tuçe Okan

Cumhuriyet Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Sağlık Bilimleri Ana Bilim Dalı

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1- **Cinsiyetiniz:** Kadın () Erkek ()

2- **Yaşınız:**

1() 16-20 2() 21-30 3() 31-40 4() 41-50 5() 51-60

3- **Medeni Durumunuz :** 1() Bekar 2() Evli

4- **Öğrenim Durumunuz:**

1() lise 2() ön lisans 3() lisans 4() yüksek lisans 5() doktora

5-**Toplam Mesleki Çalışma Yılıınız:**

1() 1 yıldan az 2() 1-5 yıl 3() 6-10 yıl 4() 11-15 yıl 5() 16-20 yıl

6() 21 yıl ve üzeri

6-**Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz:**

1() 1 yıldan az 2() 1-5 yıl 3() 6-10 yıl 4() 11-15 yıl 5() 16-20 yıl

6() 21 yıl ve üzeri

7- **Aylık Geliriniz:**

1() 1.500-2.499 2() 2.500-3.499 3() 3.500-4.499 4() 4.500-5.499

5() 5.500-6.499 6() 6.500 ve üzeri

8-**Haftalık Çalışma Süreniz:**

1()40 saatten az 2()40-45 saat 3()46-50 saat 4()50 saatten fazla

9-**İdari Bir Göreviniz Var mı:** ()Evet ()Hayır

Aşağıdaki sorular duygusal emek ile ilgilidir. Çalıştığınız klinikte hasta ve hasta yakınları ile girdiğiniz etkileşimlerle ilgili olarak bazı ifadeler yer almaktadır. Ölçek maddelerini okuduktan sonra kendinize en uygun gelen rakamı işaretlemeniz yeterlidir. Lütfen katılım derecenizi “1” ile “5” arasında belirtiniz. (1) Hiçbir zaman, (2) Çok nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu zaman, (5) Her zaman.					
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	1	2	3	4	5
1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.					
2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.					
3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.					
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6. Hastalarımın gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7. Hastalara göstermek zorunda kaldığım duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11. Hastalara sergilediğim duygular samimidir.					
12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

Aşağıdaki sorular örgütsel sinizm ile ilgilidir. Bu ölçekte yer alan maddelerin doğru cevabı bulunmamaktadır. Ölçek maddelerini okuduktan sonra kendinize en uygun gelen rakamı işaretlemeniz yeterlidir. Lütfen katılım derecenizi “1” ile “5” arasında belirtiniz. (1) Asla, (2) Çok nadir, (3) Ara sıra, (4) Sıklıkla, (5) Her zaman.					
ÖRGÜTSEL SİNİZM ÖLÇEĞİ	1	2	3	4	5
1. Çalıştığım kurumda huzursuz olurum.					
2. Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim.					
3. Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilirim.					
4. Çalıştığım kurumu düşündüğümde kaygılanırım.					
5. Kendimi kurumun sloganları ve uygulamaları ile dalga geçerken bulurum.					
6. Çalıştığım kurumda vaatler yerine getirilmez.					

7. Çalıştığım kurum, çalışanlarına hak ettiği ödülü vermez.					
8. Çalıştığım kurumda politikalar ile amaçlar ve uygulamalar arasında uyumsuzluk vardır.					
9. Çalıştığım kurumda yapılacak söylenenle yapılan arasında çok az benzerlik vardır.					
10. Çalıştığım kurumda bir şey yapılacağı söylendiğinde gerçekten o şeyin yapılıp yapılmayacağına şüphe ile bakarım.					
11. Çalıştığım kurum hakkında kurum dışında arkadaşlarıma yakınırım.					
12. Başkalarıyla kurumda işlerin nasıl yürüdüğü hakkında konuşurum.					
13. Çalışma arkadaşlarımla kurumdaki olumsuz şeyleri fark ettiğimizde 'anlamli' bakışmalarda bulunuruz.					
14. Çalıştığım kurumdaki politika ve uygulamaların başkalarıyla kritiğini yaparım.					



EK-2. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Karar Formu

	CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU
---	---

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi
-----------------------	---

ETİK KURUL BİLGİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	AÇIK ADRESİ:	Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı, Tıp Tarihi ve Etik Anabilim Dalı TR-58140 Merkez/Sivas
	TELEFON	0 346 219 10 10 / Dahili: 2092
	FAKS	-
	E-POSTA	gokaek2014@gmail.com

BAŞVURU BİLGİLERİ	· KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Dr. Öğret. Üyesi Ferda Alper Ay
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Sağlık Yönetimi
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
	DESTEKLEYİCİ	-
	DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ	-
	ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	Yüksek lisans tezi
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/> ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/> ULUSAL <input type="checkbox"/> ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>

Etik Kurul Başkanının
Unvanı/Adı/Soyadı: Prof. Dr. Muhittin Sönmez
İmza:





CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI

Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama		
	SİGORTA	<input type="checkbox"/>		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input type="checkbox"/>		
	BIYOLOJİK MATERYEL TRANSFER FORMU	<input type="checkbox"/>		
	İLAN	<input type="checkbox"/>		
	YILLIK BİLDİRİM	<input type="checkbox"/>		
	SONUÇ RAPORU	<input type="checkbox"/>		
DİĞER:	<input type="checkbox"/>			
KARAR BİLGİLERİ	Karar No: 2018-11/13	Tarih: 07.11.2018		
	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/çalışmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup araştırmanın/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerden gerekli izin alınarak gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplanmaya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.			

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

ETİK KURULUN ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu, Helsinki Bildirgesi, Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergesi
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Prof. Dr. Muhittin Sönmez

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile ilişki		Katılım *		İmza
Prof. Dr. Muhittin Sönmez	Anatomi	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Yalçın Karagöz	Biyoistatistik	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Hatice Özer	Patoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Ercan Özdemir	Fizyoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Gülay Yıldırım	Tıp Tarihi ve Etik	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Binnur Bağcı	Beslenme ve Diyetetik	Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	
Dr. Öğret. Üyesi Mehmet Ataş	Farmasötik Mikrobiyoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Dr. Öğret. Üyesi Engin Altinkaya	İç hastalıkları	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Dr. Öğret. Üyesi Melih Ülgey	Protetik Diş Tedavisi	Cumhuriyet Üniversitesi, Diş Hekimliği Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	

*: Toplantıda bulunma

Etik Kurul Başkanının

Unvanı/Adı/Soyadı: Prof. Dr. Muhittin Sönmez

İmza:

EK-3.Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi Anket Çalışması Uygunluğu Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 04/12/2018-14691



T.C.
SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi
Başhekimliği

Sayı : 93596471-010.99-E.14691
Konu : Anket Çalışması Uygunluğu

04/12/2018

Sayın; Tuğçe OKAN

İlgi : 03.12.2018 tarihli dilekçeniz.

İlgi sayılı dilekçenizde belirtilen; "*Hemşirelerin Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkisi*" konulu çalışmanın anket uygulamasını Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanemiz bünyesinde görev yapan hemşirelere yapılması yönündeki isteğiniz değerlendirilmiş olup uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi rica ederim.

e-İmzalıdır
Prof.Dr. Ahmet YILMAZ
Başhekim

Ek:Dilekçe Örneği (1 sayfa)

Evrakı Doğrulamak İçin : <http://193.140.145.81/enVision/Dogrula/KR3M5SU>

Adres : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kampüsü 58140 Sivas
Telefon : 0 346 2581326 Belgegeçer : 0 346 258 0024
e-Posta : hastaneyazisleri@cumhuriyet.edu.tr Elektronik Ağ :
www.cumhuriyet.edu.tr

Bilgi için : Elif KILIÇ
Unvanı :



EK-4. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi Hemşire Sayısı Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 04/03/2019-19410



T.C.
SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi
Başhekimliği
İnsan Kaynakları Birimi

Sayı : 93596471-903.99-E.19410
Konu : Tuğçe OKAN'ın hemşire sayısı isteği
h.k.

04/03/2019

Sayın Tuğçe OKAN

İlgi : 28.02.2019 tarihli dilekçeniz.

İlgi tarihli dilekçeniz değerlendirilmiş olup Hastanemizde 495 hemşire görev yapmaktadır.

Bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır
Prof.Dr. Ömer Tamer DOĞAN
Başhekim

Ek: Dilekçe (1 sayfa)

Evrakı Doğrulamak İçin : <http://193.140.145.81/enVision/Dogrula/SV39U9F>

Adres : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi İnsan Kaynakları Birimi Sivas
Telefon : 0 346 219 1010 - 1996 Belgegeçer : 0 346 219 1110
e-Posta : ryaziis@cumhuriyet.edu.tr Elektronik Ağ : www.cumhuriyet.edu.tr

Bilgi için : Birol BİLBİL
Unvanı : Sürekli İşçi



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı	Tuçe OKAN
Doğum Yeri ve Tarihi	Bafra/Samsun-1990
Medeni Hali	Evli
Yabancı Dil	İngilizce
İletişim Adresi	Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü, 58140-Sivas

E- posta Adresi tuceokan10@gmail.com

Eğitim ve Akademik Durumu

Lise	Bafra Lisesi, 2007.
Lisans	Dumlupınar Üniversitesi, Hemşirelik, 2012.
Lisans	Anadolu Üniversitesi, Kamu Yönetimi, (Halen).
Unvan	Hemşire

İş Tecrübesi

Sinop Atatürk Devlet Hastanesi	Acil Servis Hemşiresi, 2012-2015
Sivas Numune Devlet Hastanesi	İç Hastalıkları Servis Hemşiresi, 2015-2019