

## PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÇALIŞANLARIN DUYGU GÖSTERİMLERİ VE İŞE YABANCILAŞMALARINA ETKİLERİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

### THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON EMPLOYEES' EMOTIONAL DISPLAYS AND WORK ALIENATIONS: A RESEARCH IN THE HEALTH SECTOR

Dr. Memduh BEGENİRBAŞ<sup>1</sup>

#### ÖZET

*Bu araştırmada, psikolojik sermayenin, duygusal emek ve işe yabancılaşma üzerine etkileri araştırılmıştır. Ayrıca psikolojik sermaye ile işe yabancılaşma arasında duygusal emeğin aracılık rolüne bakılmıştır. Bu maksatla, Ankara'da özel ve kamu sağlık sektöründe görev yapan 187 katılımcıdan anket yoluyla elde edilen verilerden istifade edilmiştir. Çalışmada değişkenler arası ilişkiler ve etkileri korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konurken, değişkenlere ait ölçeklerin doğrulanması esnasında yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Bulgulara göre, psikolojik sermayenin duygusal emek alt boyutları ile işe yabancılaşma üzerinde önemli etkilere sahip olduğu görülmüştür. Özellikle öz yeterliliği yüksek olanlar ile umutlu ve iyimser çalışanların yüzeysel rol yapmaları ile işe yabancılaşmaları düşük iken, doğal duygu gösterimleri yüksek olarak tespit edilmiştir. Psikolojik sermayenin genel olarak işe yabancılaşmayı engellediği görülmüştür. Ayrıca, katılımcıların duygusal emeklerinin psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma arasında anlamlı aracılık rolüne rastlanılmamıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma

**Jel Kodları:** D23, M12

#### ABSTRACT

*In this study, the effects of psychological capital to emotional displays and work alienation are examined. And if available, the mediating role of emotional labor between psychological capital and work alienation are also observed. For this purpose, data are obtained and analyzed from 187 private and public hospital employees working in Ankara. The relations and effects between variables are presented by correlation and regression analyses. The validity of scales is measured with structural equation model. According to the findings, it is seen that psychological capital of hospital employees has significant effects on their emotional labor sub-dimensions and work alienation. Particularly, it is found that when self-efficacy is sufficient and hope and optimism are high, the employees' surface acting and work alienation are low, but natural emotional displays are high. In general, it is found that psychological capital restrains work alienation. And also, it is observed that participants' emotional labor do not have any mediating role between psychological capital and work alienation.*

**Key Words:** Psychological Capital, Emotional Labor, Work Alienation

**Jel Codes:** D23, M12

## 1. GİRİŞ

Örgütlerin faaliyetlerinde etkili ve verimli olmaları, bu örgütlerde çalışan bireylerin yaptıkları katkılarla doğru orantılı olarak artmaktadır. Bu kapsamda, çalışanların çalışma

<sup>1</sup> Kara Harp Okul Komutanlığı, İşletme Bölümü, mbegenirbas@kho.edu.tr

ortamında içinde buldukları psikolojilerinin, onların işe karşı tutumlarında ve gerek müşterilerine ve gerekse iş arkadaşlarına karşı sergiledikleri duygu gösterimlerinin önemli olduğu düşünülmektedir. Son yıllarda pozitif psikolojiye olan ilginin artması ve bu alanda yapılan çalışmaların fazlalaşması, olumsuz olan duyguların ve davranışların bir kenara bırakılıp, pozitif yaklaşımları içerisinde barındıran kavramların gündeme gelmesine yol açmıştır (Klausman vd., 2008). Bu anlamda pozitif psikolojinin örgüt yaşamındaki yansması olarak nitelendirilebilecek olan pozitif örgütsel davranış yaklaşımı, psikolojik sermaye kavramını da beraberinde getirmiştir (Güler, 2009). Zhao ve Hou (2009), psikolojik sermayenin bireylerin hedeflenen amaçlar doğrultusunda rekabet avantajı elde edebilmelerine ilişkin bir kavram olduğunu vurgulamışlardır. Pozitif psikolojik sermaye olarak adlandırılan ve çalışanların psikolojik kaynakları olarak bilinen umut (hope), iyimserlik (optimism), öz-yeterlilik (self-efficacy), psikolojik dayanıklılığın (resilience) çalışanların görevleri esnasında gösterecekleri duygu durumlarını etkileyeceği ve bu durumun da hizmet çalışanlarının müşterilere sergileyecekleri rol gösterimlerinde (yüzeysel, derinden, doğal) (Hochschild, 1979) etkili olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca çalışanların içinde buldukları psikolojinin ve sahip oldukları psikolojik sermayenin işin gerektirdiği roller ile çalışanların kendi öz doğaları arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olan işe yabancılaşmayı (Mottaz, 1981) da etkileyebileceği ve aralarında anlamlı ilişkilerin olabileceği düşünülmektedir.

Bu çerçevede, örgütteki çalışanların sahip oldukları veya örgütleri tarafından edinmelerine çalışılan psikolojik sermayenin, onların içinde buldukları duygu durumunu nasıl etkileyebileceğini ortaya koymak çalışmanın temel sorunsalını ve amacını oluşturmaktadır. Bu maksatla çalışmada kamu ve özel hastaneler ve tıp merkezleri ile aile sağlığı merkezlerinde (sağlık ocakları) görev yapan sağlık sektörü çalışanlarının psikolojik sermayelerine bağlı olarak hem hastalara ve hizmet verdikleri insanlara karşı gösterecekleri duygulara bağlı rol gösterimleri, hem de yaptıkları işe yönelik algıları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ayrıca çalışanların psikolojik sermayeleri ve işe karşı yabancılaşma algıları arasında, gösterdikleri duygusal rol gösterimlerinin aracılık rolünün olup olmadığı da tespit edilmeye çalışılmıştır.

Psikolojik sermaye kavramı, özellikle son yıllarda ülkemizde ve dünyada, hem akademik makalelerde, hem de tezlerde araştırma konusu olarak ele alınmaya başlanmıştır. Uluslararası ve ulusal yazında psikolojik sermaye ve çalışmada ele alınan diğer değişkenleri içeren bütüncül bir modele rastlanılmamış olması ve özellikle duygusal emeğin, psikolojik sermayenin işe yabancılaşma üzerinde etkisinde aracılık rolünün olup olmadığının belirlenmesi araştırmanın önemli yanını oluşturmaktadır. Örgüt açısından etkili olduğu düşünülen söz konusu değişkenlerle oluşturulan yapısal eşitlik modeli yardımıyla, psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin sağlık sektörü çalışanlarının işe yönelik algılarına etkilerinin ortaya konulmasının yazına ve örgütlerin insan kaynakları departmanları ile çalışanlara ilişkin yönetim politikalarına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Psikolojik Sermaye

Psikolojik sermaye daha çok Martin Seligman (1998) tarafından geliştirilen pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarına yer veren bir kavramdır. Pozitif psikoloji, kişilerin olumsuzluk ve güçsüzlüklerinin yanında, onların güçlü taraflarını, sağduyu ve erdemliliklerini ön plana çıkarmayı hedefleyen bir yapıdadır. Bu anlamda psikolojik sermaye kavramı genel olarak, kişilerin ne olduğundan çok, en iyi olabilme ve gelecekte de ne

olacağına yön verebilecek bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Luthans vd., 2010). Bir anlamda psikolojik sermaye kişilerin sahip oldukları pozitif güçlere odaklanarak, bu yetkinliklerin ortaya çıkarılmasına vurgu yapmaktadır (Zhao ve Hou, 2009). Kişilerin sahip olabilecekleri psikolojik sermayenin daha iyi açıklanabilmesi için söz konusu kavram dört alt boyutta ele alınmıştır (Gooty vd., 2009). Bu alt boyutlar psikolojik dayanıklılık (resilience), iyimserlik (optimism), umut (hope), öz-yeterlilik (self-efficacy) olarak belirtilmekte ve kişilerin pozitif psikolojilerini etkileyecek kaynaklar olarak görülmektedir (Luthans, 2002). Özellikle pozitif örgütsel davranış içinde önemli bir yere sahip olan psikolojik sermayenin açıklanmasında bu dört bileşenin etkisi çok yüksektir. Luthans ve arkadaşlarının yaptıkları ilk araştırmalarda da bu dört faktörün bir araya getirilerek birleştirilmesinin, kişilerin pozitif psikolojilerinde sinerjik etkiye sebep oldukları görülmüştür. Psikolojik dayanıklılık, sorunlar ve zorluklar tarafından kuşatılmış kişinin geri adım atmamaya ve hatta ısrarla bu olumsuzluklara göğüs gererek harekete geçmesi ve başarı kaydedebilmesidir (Avey vd., 2008). İyimserlik, şimdi ve gelecekte başarılı olma konusunda olumlu tutum ve beklentiler içinde bulunabilmeyi ifade ederken (Nguyen ve Nguyen, 2011), umut ise başarılı olmak için, gerektiğinde yolları da değiştirerek, azimle hedefe ulaşma arzusunu ortaya koymaktadır (Synder, 2000). Öz yeterlilik, kişinin eğitim, yetenek ve her türlü tecrübelerine dayalı olarak kendine güvenmesi ve bu inancı doğrultusunda gayret sarf etmesidir (Bandura, 1997). Psikolojik sermaye, yukarıda bahsedilen pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin farklı oranlarda bir araya getiren ve bütünleştiren üst seviyede çekirdek bir yapıdır. Bu nedenle sabit bir oluşum yerine her durum ve koşula uygun çeşitli uygulamalarla, kişisel ve örgütsel performansın geliştirilebilmesine olanak verebilmektedir (Luthans vd., 2008).

## 2.2. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramını gerçek anlamda ve detaylı bir şekilde ilk defa ortaya çıkaran Hochschild (1983)'e göre duygusal emek; iş gereği duyguların diğerleri tarafından gözlenecek şekilde düzenlenerek, yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulmasıdır. Hochschild, yüz yüze ve vücut hareketlerinin duygusal emeği yansıttığını belirtirken, ondan sonraki araştırmacılar bu açıklamalara ilave yapmışlar ve duygusal emeğin, iletişim esnasındaki ses tonu ve davranışlara yansyan her türlü gayreti de içerdiğini söylemişlerdir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Wharton ve Erickson, 1993). Genel olarak duygusal emek, örgüt kurallarına uymak, istenilen ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine karşılık vermektir (Domagalski, 1999). Diğer bir deyişle odaklanılan nokta, duygusal performansın bir meta olarak alınıp satılabilen bir eşya gibi görülmesidir (Mastracci vd., 2006). Yeni anlaşılma başlanan bir kavram olan duygusal emeği daha ayrıntılı olarak ele almak amacıyla değişik alt boyutlandırma çabaları görülmektedir. Bu anlamda Hochschild (1979, 1983), duygusal emeği yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak ele alırken, Ashforth ve Humphrey (1993) bu iki boyuta doğal (samimi) duygular boyutunu eklemiştir. Yüzeysel rol yapma, çalışanların müşterilerine karşı gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek örgüt beklentilerine uyumlu hale getirdikleri davranış biçimlerini ifade etmektedir. Yani çalışan karşısındakine gerçek duygularını yansıtmamaktadır. Derinden rol yapmada ise, çalışan gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışmakta (Grandey, 2003), başka bir ifadeyle çalışan, göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat tecrübe etmeye ve yaşamaya gayret etmektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Doğal (samimi) davranışlar, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları içten gelecek hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür ve gösterilmesi istenen davranış gerçekten hissedilmekte ve gösterilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emek gerektiren işlerde çalışanlar (sağlık, eğitim, hizmet sektörü, vb.) görevlerini icra ederken gerçek duygularını bastırarak,

işin gerektirdiği duyguları sergilemek durumundadırlar. Diğer bir deyişle, duygusal performansta odaklanılan nokta duyguların bir mal gibi alınıp satılmasıdır. Duygular elle tutulmaz ve görünmez olmalarına karşın, örgüt ve çalışma performansının artırılmasına önemli katkılar sağlamakta ve bu katkıların da daima göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Karabanow, 2000). Bir anlamda, duygusal emek, çalışanların vazifelerini yerine getirirken göstermeleri gereken ve çoğu kez yazılı olmayan adsız görevleridir (Mastracci vd., 2006).

### 2.3. İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramını ilk olarak ortaya atan Hegel olmasına rağmen, söz konusu kavramı etraflıca araştırarak kullanan Karl Marx'tır. Karl Marx, kapitalist iş süreçlerinin çalışanlar üzerindeki etkilerini araştırdığı çalışmalarında yabancılaşma kavramını sıklıkla kullanmış ve daha sonraki birçok araştırmalara da konu olmuştur (Bottomore ve Rubel, 1961; Hyman, 1975). Marx, yabancılaşmayı kapitalist sistemle ilişkilendirerek, insanın kendini işinden ve ürettiklerinden soyutlayıp dışlayarak koparması, işinde kendi arzularını ve beklentilerini ifade etmeyi bırakması durumu olarak tanımlamaktadır. Bu durum çalışanın başta kendi varlığı ve dolayısıyla toplumla olan bağlarını yitirmesi olarak da ifade edilebilir (Corlett, 1988). Başka bir deyişle kişi yabancılaşarak yaşama ve çalışma biçimini ve kapasitesini başkalaştırma, değiştirme rolüne bürünmektedir. Bu değişim ve yabancılaşma kişinin tüm çalışma hayatını ve alışkanlıklarını etkiler niteliktedir (O'Donohue ve Nelson, 2012). İşine yabancılaşan kişi, görevinin gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmekte zorlanırken, aynı zamanda bu durum kendi iç dünyasında uyumsuzluklara sebebiyet verebilmektedir (Mottaz, 1981; Mendoza ve Lara, 2007). İş süreçlerinin ve görev tanımlarının çalışanların iradesi dışında belirlenmesi, kaçınılmaz olarak çalışanların görev ortamında içsel ihtiyaçlarını bir kenara bırakması ve bastırması anlamına gelmektedir (Cable ve Judge, 1996). Bu durum ise çalışanın işini anlamsız bularak, işine karşı yabancılaşmasını beraberinde getirmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Karl Marx'ın yabancılaşma konusundaki yaklaşımlarını geliştirmeye çalışan Blauner (1964), yabancılaşmayı çalışanların başkaları tarafından yönetilmeye bağlı güçsüzlüğü, yaptıkları işin bütüne sağladığı katkının olmadığına yönelik anlamsızlığı olarak ifade etmiştir. Blauner yabancılaşmanın bir düşünce durumu olarak kişiden kişiye farklılık gösterebileceğini belirterek, çalışanın kendini çalıştığı yere ait hissetmemesini ve kimlik sorunu yaşamasını da işe yabancılaşma olarak nitelmiştir. İş yabancılaşması işteki benlik kaybı problemine yol açarak çalışanların sapkın davranış sergilemelerine ve bilinçsiz direnmelere sebebiyet vererek, onların iş dışı aktivitelere yoğunlaşarak farklı grup ve oluşumlara katılımlarını artırabilir (Thompson ve McHugh, 2002). Yapılan araştırmalarda, iş yabancılaşması yaşayanların veya bu eğilimde olanların tükenmişlik (Shantz vd., 2012) ve iş tatminsizliklerinin (Turan ve Parsak, 2011) yüksek, örgütsel güvenlerinin (Özbek, 2011) ise düşük olduğu tespit edilmiştir.

### 2.4. Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi

Hizmet sektöründe hizmet alanlarla karşılıklı olumlu duygu durumları yaratabilmenin en önemli etkenlerinden biri de çalışanların beklentileri karşılayabilecek duygu gösterimlerinde bulunmalarındır. Ancak, çalışanların, özellikle gerçekte hissetmediği duyguları örgütün istekleri doğrultusunda göstermek zorunda kalıyor olmaları, çalışanlarda olumsuz psikolojik etkiler yaratabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). Bu anlamda çalışanın pozitif psikolojik gelişimsel durumu olarak nitelendirilen pozitif psikolojik sermaye kavramı (Luthans vd., 2007a) ile duygusal emek gösterimlerinin ilişkilendirilmesini pozitif duygular kuramıyla açıklayabilmek mümkündür (Fredrickson, 2001). Pozitif duygular teorisi, olumlu duyguların entelektüel, fiziksel, sosyal ilişkiler ve ağlar gibi kaynaklarla birlikte kişilerin psikolojik kaynaklarını da artırdığını vurgulamaktadır (Çetin vd., 2013). Bu kapsamda pozitif

duyguları, bir başka deyişle psikolojik sermayeleri yüksek kişilerin, örgütsel ortamda daha optimal bilişsel ve duygusal fonksiyon seviyelerinde çalıştıkları ortaya çıkarılmıştır (Fredrickson ve Losada, 2005). Bu durumun kişisel gelişim ve performansın artmasına katkı sağlayan, örgütsel anlamda ise rekabet avantajı yaratan psikolojik sermayenin çalışanların görevleri esnasında gösterecekleri duygu durumlarına etki edebileceği söylenebilir. Ayrıca Duygusal Olaylar Teorisi de (Weiss ve Cropanzano, 1996), çalışanların işyerinde gerçekleşen olaylara ve içinde buldukları psikolojik durumlara (iyimserlik, öz yeterlilik, dayanıklılık, umut) verdikleri duygusal tepkileri ve bu tepkilerin iş algılarını ve işe karşı nasıl bir tutum sergilediklerini açıklamaktadır. Psikolojik sermayeleri yani sorumluluk alma konusunda özgüvenleri yüksek, zorluklara karşı dayanıklılık göstererek hedeflere başarıyla ulaşma konusunda umutlu ve iyimser kişilerin çalışma ortamlarına gerçek duygularını yansıtarak, işine karşı yabancılaşma sorunundan da uzaklaşabileceği düşünülmektedir. Bu çerçevede kavramsal ve kuramsal yaklaşımlardan hareketle psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma ile duygusal emek alt boyutları arasında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

**Hipotez 1:** Psikolojik sermaye (psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut, öz-yeterlilik) işe yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

**Hipotez 2:** Psikolojik sermaye (psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut, öz-yeterlilik) yüzeysel rol yapmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

**Hipotez 3:** Psikolojik sermaye (psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut, öz-yeterlilik) derinden rol yapmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

**Hipotez 4:** Psikolojik sermaye (psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut, öz-yeterlilik) doğal duygu gösterimini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

İşe yabancılaşan bireyin kendine ait olan değerleri ve duygularını bastırarak çalıştığı ortama uyumlaştırma çabasını (Akyıldız ve Dulupçu, 2003), bir anlamda çalışanın duygu ve davranışlarını örgütünün istediği şekilde göstermek zorunda olması ile bağdaştırabilmek mümkündür (Mastraci vd., 2006; Kim, 2008). İşe yabancılaşma ile duygusal emek ve onun alt boyutları arasında yazın taramasında çok fazla çalışmaya rastlanılmazken, Kaya ve Serçeoğlu'nun (2013) otel, çağrı merkezi ve mağaza satış görevlileri üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal emeğin (duygusal çelişki, duygusal çaba) işe yabancılaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emeğin sonuçlarına yönelik çalışmalara bakıldığında da, iş ortamında kendi duygularını hizmet verdiği kişilere yansıtamayan, bir anlamda hissetmediği ancak göstermek zorunda olduğu duyguları göstermesi istenen çalışanların, zaman içerisinde tükendikleri ve işlerinden tatmin olamadıkları görülmektedir (Zhang ve Zhu, 2008; Isenbarger ve Zembylas, 2006; Kim, 2008; Basım vd., 2013; Lam ve Chen, 2012). İşe yabancılaşan kişilerin de duygusal tükenme (Shantz vd., 2012) sorunları ve iş tatminsizlikleri (Turan ve Parsak, 2011) yaşadıkları bilinmektedir. Özellikle yoğun hizmet sektörü çalışanları arasında yer alan sağlık çalışanlarının da, iradeleri dışında hastalarına gösterecekleri duygusal davranışlarının, onların başta kendileriyle çelişmesi, kimlik bunalımına girmesi ve işine karşı yabancılaşmasını beraberinde getirebilecektir. Ancak hissettiği duyguları doğal olarak ortaya koyan sağlık çalışanının ise bu yabancılaşmayı yaşamayabileceği düşünülmektedir. Yukarıdaki bahse konu çalışmalar ve yaklaşımlardan hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

**Hipotez 5:** Yüzeysel rol yapma işe yabancılaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

**Hipotez 6:** Derinden rol yapma işe yabancılaşmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

**Hipotez 7:** Doğal (samimi) duygu gösterimleri işe yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Ayrıca bu çalışmada, yazın taramasında rastlanılmamasına karşın, duygusal emeğin psikolojik sermaye ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir aracılık etkisine sahip olup olmadığı sorusuna da yanıt aranmaya çalışılacaktır.

### 3. YÖNTEMİ

Ankara ilinde sağlık sektörü çalışanları üzerinde yapılan bu araştırmada, korelasyonel araştırma deseni kullanılmış ve nedensel ilişkinin test edilebileceği bir katılımcı grubundan istifade edilmiştir. Bu desen ele alınan değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi değişkenlere herhangi bir müdahale edilmeden ortaya koyma amacına yöneliktir (Büyüköztürk vd., 2008). Daha önceki araştırmalardan ve kuramlardan yola çıkılarak oluşturulan hipotezler kapsamında, öncelikle katılımcılar ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Ardından katılımcılardan elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu bağlamda, öncelikle her bir değişkene ait ölçeğin doğrulayıcı faktör analizinde AMOS 21 programı kullanılmış, değişkenler arası korelasyonlar ve hiyerarşik regresyon analizlerinde SPSS programından istifade edilmiştir. Değişkenlere yönelik yapılan hiyerarşik regresyon analizleri ile geliştirilen hipotezler ve varsa aracılık etkileri test edilmiştir.

#### 3.1. Katılımcılar

Araştırmanın katılımcılarını, Ankara’da kamu ve özel hastane ve tıp merkezleri ile aile sağlığı merkezlerinde (sağlık ocakları) doktor, hemşire ve sağlık teknisyeni (laboratuvar, radyoloji, vb.) olarak yalnız hastalarla ilgili birimlerde görev yapan sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma katılımcıları kapsamına, anılan kuruluşlarda yönetim ve idari faaliyetlerde görevli personel dâhil edilmemiştir. Araştırmada, ele alınan değişkenler arasındaki nedensel ilişkinin test edilebileceği ve araştırmanın kuramsal bağlamına uygun (convenience) bir kitle olması noktasından hareketle, Ankara’da bulunan kamu ve özel sektör bünyesinde faaliyet gösteren yukarıda bahsedilen değişik sağlık kuruluşlarında çalışan toplam 312 personele anket formları ulaştırılarak, formların gönüllülük esasıyla doldurulması sağlanmıştır. Araştırmamızın amacı ele alınan değişkenler arası nedensel ilişkileri açıklamak olduğundan, söz konusu hastanelerde görev yapan katılımcılar bu beklentiyi karşılamaktadırlar. Bu anketlerin 205’i geri toplanabilmiş ancak 187’si analiz için uygun bulunmuştur. Araştırma katılımcılarının % 49’u (93) kadın, % 51’i (94) erkektir. Medeni durumlarına bakıldığında, % 68’i (128) evli, % 32’si (59) ise bekârdır. Ayrıca katılımcıların % 18’i (34) lise ve dengi okullar, % 54’ü (100) lisans, % 28’i (53) ise yüksek lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların % 10’u (19) 20-25 yaş, % 33’ü (61) 26-30 yaş arasında, %18’i (34) 31-35 yaş arasında, %20’si (38) ise 36-40 yaş ve %19’u (35) de 41 yaş ve üstüdür. Bunlardan %88’i (164) kamu hastane ve sağlık kurumlarında görev yaparken, %12’si (23) ise özel sağlık kuruluşlarında çalışmaktadır.

#### 3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

**Psikolojik Sermaye Ölçeği:** Luthans ve arkadaşları (2007b) tarafından geliştirilen 24 maddelik bir ölçektir. Ölçek umut (hope), iyimserlik (optimism), öz-yeterlilik (self-efficacy) ve psikolojik dayanıklılık (resilience) olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması Erkmen ve Esen (2013) tarafından yapılmıştır. Ölçekte cevaplar 5’li Likert ölçeği ile alınmıştır (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). Ölçekteki maddeler “Çalışma alanımda hedef belirlemede kendime güvenirim”, “Her probleme ilişkin çok sayıda çözüm yolu bulunmaktadır” şeklindeki maddelerden oluşmaktadır. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. DFA sonucunda ölçeğin birinci düzey çok faktörlü uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve  $\Delta\chi^2=503.460$ ,  $sd=21$ ,  $\Delta\chi^2/sd=2.386$ ,  $RMSEA=0.064$ ,  $CFI=0.919$ ,  $GFI=0.925$ ,  $AGFI=0.871$

olarak tespit edilmiştir. Psikolojik sermayenin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları; psikolojik dayanıklılık için .64, umut için .79, iyimserlik için .67, öz yeterlilik için ise .84 olarak bulunmuştur. Ölçeğin toplam iç tutarlığı ise .72 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik açısından yeterliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

**Duygusal Emek Ölçeği:** Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından iki farklı ölçekten istifade edilerek geliştirilmiş ve ölçeğin Türkçe geçerliliği Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılarak kullanılmıştır. Ölçek üç alt boyut ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki maddeler, “Müşterilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım”, “Müşterilere sergilediğim duygular samimidir” gibi maddelerden oluşmaktadır. Çalışmada ölçeğin geçerliliği için, Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Birinci düzey çok faktörlü modele ait uyum iyiliği değerleri;  $\Delta\chi^2=88.3216$ ,  $sd=46$ ,  $\Delta\chi^2/sd=1.918$ ,  $RMSEA=0.070$ ,  $CFI=0.961$ ,  $GFI=0.932$ ,  $AGFI=0.885$ 'tir. Duygusal emeğin her bir alt boyutu için Cronbach alfa katsayıları; yüzeysel rol yapma için .86, derinden rol yapma için .89, doğal duygular için ise .72 olarak bulunmuştur. Ölçeğin toplam iç tutarlığı ise .78 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik açısından yeterliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

**İşe Yabancılaşma Ölçeği:** Kaya ve Serçeoğlu'nun (2013) Marx (2010)'ın “Yabancılaşma” adlı eserinden yararlanarak geliştirdikleri ve geçerliliklerini yaptıkları tek boyutlu ve 6 maddeden oluşan ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte cevaplar 5'li Likert ölçeği ile alınmıştır (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). Ölçekteki maddeler “İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum”, “Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.” şeklindeki maddelerden oluşmaktadır. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak ölçeğin DFA'sı yapılmıştır. DFA sonucunda ölçeğin uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve  $\Delta\chi^2=37.707$ ,  $sd=9$ ,  $\Delta\chi^2/sd=4.190$ ,  $RMSEA=0.069$ ,  $CFI=0.911$ ,  $GFI=0.944$ ,  $AGFI=0.889$  olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ise .80'dir.

#### 4. BULGULAR

Araştırmada öncelikle katılımcıların psikolojik sermaye ve alt boyutları ile duygusal emek değişkeni alt boyutları ve işe yabancılaşmalarına ilişkin verilerinin ortalamalarına, standart sapmalarına ve değişkenler arası korelasyonlarına bakılmıştır. Analiz sonuçları Tablo-1'dedir.

Tablo 1 : Ortalama, Standart Sapma ve Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S. Sap.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Psikolojik Sermaye_G (PS_G)	(1) 3.55	.282	(.72)								
Psikolojik Dayanıklılık (PS)	(2) 3.62	.439	.685**	(.64)							
Umut (UM)	(3) 3.55	.454	.673**	.426**	(.79)						
İyimserlik (İY)	(4) 2.92	.316	.177*	.086	.256**	(.67)					
Öz Yeterlilik (Ö_Y)	(5) 4.07	.634	.813**	.384**	.494**	.265**	(.84)				
Yüzeysel Rol Yapma (YRY)	(6) 2.13	.897	-.245**	-.115*	-.128*	-.189**	-.317**	(.86)			
Derinden Rol Yapma (DRY)	(7) 3.22	.875	-.154*	-.035	-.058	-.096	-.122*	.096	(.89)		
Doğal Duygular (D_D)	(8) 4.03	.654	.382**	.289**	.143*	.161*	.413**	-.593**	-.082	(.72)	
İşe Yabancılaşma (İY)	(9) 2.74	.865	-.176*	-.093	-.243**	-.450**	-.206**	.245**	.135*	-.179*	(.80)

\*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$  Not: Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içerisinde gösterilmiştir.

Psikolojik sermaye ve alt boyutları ile işe yabancılaşma arasında genel anlamda negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye ile yüzeysel ve derinden rol yapma arasında negatif ve anlamlı ilişki tespit edilmişken ( $r=-0.245$ ,  $p<0.01$ ;  $r=-0.154$ ,  $p<0.05$ ), doğal

duygular ile pozitif ilişki görülmektedir ( $r=0.382$ ,  $p<0.01$ ). Ayrıca yüzeysel ve derinden rol yapma ile işe yabancılaşma arasında pozitif ilişki varken, bu ilişki doğal duygu gösterimiyle negatiftir.

Ayrıca, çalışmada ele alınan demografik değişkenlerin (eğitim, yaş, cinsiyet, medeni durum, çalıştığı kurum) diğer değişkenler üzerine etkilerini ortaya koymak amacıyla iki ortalama arasında anlamlı fark olup olmadığını test etmek için t- testi, ikiden fazla ortalamaların karşılaştırılması için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları neticesinde işe yabancılaşma ile eğitim [ $F_{(3,183)}=3.453$ ;  $p<0.05$ ] ve yaş [ $F_{(4,182)}=2.750$ ;  $p<0.05$ ] arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Buna göre, eğitimi düşük ve yaşı büyük olan katılımcıların işe yabancılaşma ortalamalarının eğitim düzeyi yüksek ve yaşı daha küçük olan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmada, psikolojik sermaye ve duygusal emeğin katılımcı sağlık sektörü çalışanlarının işe yabancılaşmalarında bir etkiye sahip olup olmadığının ortaya çıkarılması ve oluşturulan hipotezlerin test edilmesi için hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizlerinde demografik değişkenlerin etkilerinin kontrol altına alınması için birinci aşamada eğitim, yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışılan kurum değişkenleri modele girilmiştir. İkinci aşamada ise bağımsız değişkenler modele dâhil edilerek, bağımlı değişken üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. İlk olarak, işe yabancılaşmayı etkileyen psikolojik sermaye ve alt boyutlarına ait regresyon analizleri yapılmış ve sonuçlar Tablo-2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: İşe Yabancılaşmayı Yordayan Psikolojik Sermayenin Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	İşe Yabancılaşma (İY)	
	$\beta$	$\Delta R^2$
1. Demografik Değişkenler		.070
Eğitim	-.169*	
Yaş	.210*	
Cinsiyet	.011	
Medeni Durum	-.028	
Kurum	.060	
$\Delta F$		2.743*
2. Psikolojik Sermaye		.190
Psikolojik Dayanıklılık (PS)	-.112	
Umut (UM)	-.159*	
İyimserlik (İY)	-.368**	
Öz Yeterlilik (Ö_Y)	-.147*	
$\Delta F$		11.346**

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

Tablo 2'den de görüldüğü üzere, işe yabancılaşma genel olarak ele alınan demografik değişkenler ( $\Delta F=2.743$ ,  $\Delta R^2=0.070$ ,  $p<0.05$ ) ve psikolojik sermaye ( $\Delta F=11.346$ ,  $\Delta R^2=0.190$ ,  $p<0.01$ ) tarafından anlamlı olarak yordandığıdır. Ayrıca, psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık alt boyutu hariç diğer tüm boyutları işe yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu bulgular, psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların işe yabancılaşmalarının daha düşük olduğuna işaret etmekte ve Hipotez 1'i desteklemektedir.

İkinci olarak, duygusal emek alt boyutlarını yordayan psikolojik sermaye alt boyutlarının hiyerarşik regresyon analizine bakılmış olup sonuçlar Tablo-3'tedir.



Tablo 3: Duygusal Emegi Yordayan Psikolojik Sermayenin Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma (YRY)		Derinden Rol Yapma (DRY)		Doğal Duygular (D_D)	
	$\beta$	$\Delta R^2$	$\beta$	$\Delta R^2$	$\beta$	$\Delta R^2$
1. Demografik Değişkenler		.025		.074		.041
Eğitim	.008		-.085		.006	
Yaş	.029		-.174*		.102	
Cinsiyet	.098		.071		-.047	
Medeni Durum	.133		.028		-.104	
Kurum	.028		-.207*		-.066	
$\Delta F$		.926		2.880*		1.546
2. Psikolojik Sermaye		.153		.083		.193
Psikolojik Dayanıklılık (PS)	-.079		-.069		.188*	
Umut (UM)	-.178*		-.084		.153*	
İyimserlik (İY)	-.159*		-.082		.165*	
Öz Yeterlilik (Ö_Y)	-.406**		-.147*		.418**	
$\Delta F$		8.207**		3.870*		11.129**

\*p&lt;0,05 \*\*p&lt;0,01

Tablo-3'teki bulgulara göre, genel olarak psikolojik sermaye tüm duygusal emek alt boyutlarını anlamlı olarak yordamaktadır. Psikolojik sermayenin her ne kadar bazı alt boyutları duygusal emeğin alt boyutlarını anlamlı olarak yordamasa da, genel olarak, duygusal emeğin yüzeysel ve derinden rol yapma boyutunu negatif, doğal duyguları ise pozitif ve anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre, Hipotez 2, Hipotez 3 ve Hipotez 4'ün kabul edildiği söylenebilir.

Çalışmada ortaya konan bir diğer hipotez, duygusal emeğin alt boyutlarının işe yabancılaşmayı anlamlı olarak etkilediğidir. Bu hipotezi test etmek için yapılan regresyon analizleri sonuçları Tablo-4'te sunulmuştur. Buna göre, işe yabancılaşma genel olarak duygusal emek ( $\Delta F=5.187$ ,  $\Delta R^2=0.095$ ,  $p<0.01$ ) tarafından anlamlı olarak yordamaktadır. Başka bir ifadeyle, işe yabancılaşma toplam varyansının %9.5'i duygusal emek tarafından açıklanmaktadır. Duygusal emeğin alt boyutları bazında baktığımızda da; yüzeysel rol yapma ( $\beta=0.322$ ,  $p<0.01$ ) ve doğal duygular ( $\beta=-0.194$ ,  $p<0.05$ ) işe yabancılaşmayı anlamlı olarak yordarken, derinden rol yapma ( $\beta=0.090$ ,  $p>0.05$ ) ise anlamlı olarak yordamamaktadır. Bulgular, yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanların işe yabancılaşmalarının yüksek, doğal duygu gösteriminde bulunabilenlerin ise düşük olabileceğini göstermektedir. Bu kapsamda, genel olarak duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı etkisi olduğu söylemek mümkündür. Alt boyutlar bazında bakıldığında ise Hipotez 5 ve 7 desteklenmiş, Hipotez 6 ise destek görmemiştir.

Tablo 4 : İşe Yabancılaşmayı Yordayan Duygusal Emek ve Psikolojik Sermayenin Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	İşe Yabancılaşma (İY)	
	$\beta$	$\Delta R^2$
1. Demografik Değişkenler		.070
Eğitim	-.169*	
Yaş	.210*	
Cinsiyet	.011	
Medeni Durum	-.028	
Kurum	.060	
$\Delta F$		2.743*
2. Duygusal Emek		.095
Yüzeysel Rol Yapma (YRY)	.322**	
Derinden Rol Yapma (DRY)	.090	
Doğal Duygular D_D	-.194*	
$\Delta F$		5.187**
3. Psikolojik Sermaye		.178
Psikolojik Dayanıklılık (PS)	-.098	
Umut (UM)	-.148*	
İyimserlik (İY)	-.332**	
Öz Yeterlilik (Ö_Y)	-.140*	
$\Delta F$		9.200**

\*p&lt;0,05 \*\*p&lt;0,01

Çalışmada oluşturulan hipotezler ve analizler sonucunda ulaşılan bulgulara göre hipotezlerin kabul edilip edilmediğine ilişkin sonuçlar genel olarak Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5 : Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	Sonuç ve Açıklamalar
<b>H1</b> PS_G → (-) İY	<b>Desteklendi</b> (Psikolojik dayanıklılık alt boyutu hariç diğer tüm alt boyutları ve genel anlamda psikolojik sermaye işe yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir.) (Tablo 1)
<b>H2</b> PS_G → (-) YRY	<b>Desteklendi</b> (Psikolojik dayanıklılık alt boyutu hariç diğer tüm alt boyutları ve genel anlamda psikolojik sermaye yüzeysel rol yapmayı negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir.) (Tablo 3)
<b>H3</b> PS_G → (-) DRY	<b>Desteklendi</b> (Öz yeterlilik alt boyutu ve genel anlamda psikolojik sermaye derinden rol yapmayı negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir) (Tablo 3)
<b>H4</b> PS_G → (+) D_D	<b>Desteklendi</b> (Tüm alt boyutları ve genel anlamda psikolojik sermaye doğal duygu gösterimini pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir) (Tablo 3)
<b>H5</b> YRY → (+) İY	<b>Desteklendi</b> (Tablo 4)
<b>H6</b> DRY → (+) İY	<b>Desteklenmedi</b> (Tablo 4)
<b>H7</b> D_D → (-) İY	<b>Desteklendi</b> (Tablo 4)

Hipotezlerin sonuçlarına bakıldığında, özellikle psikolojik sermayenin duygusal emeğin alt boyutlarına yönelik hipotezlerinde, yüzeysel ve derinden rol yapmayı genel anlamda etkilemesi, doğal duyguları ise tam olarak desteklemesi, psikolojik sermayenin duygusal emeği etkilediği sonucu olarak değerlendirilebilir. Ayrıca duygusal emeğin alt boyutları bazında işe yabancılaşma üzerine olan etkilerine bakıldığında da, duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Son olarak ise, psikolojik sermayenin işe yabancılaşmaya etkisinde duygusal emeğin aracılık rolünün olup olmadığına bakılmıştır. Aracılık etkisinin olup olmadığının tespiti için Tablo 2, 3 ve 4'ün sonuçlarına birlikte bakılarak duygusal emeğin aracılık etkisi değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, psikolojik sermayenin duygusal emek değişkenine rağmen işe yabancılaşmaya etkisinin aracılık olmadan önceki etkisine çok yakın ve etki farkının da Sobel testi neticesinde anlamsız çıktığı tespit edilmiştir ( $z=0,83$ ,  $p>0,05$ ). Bu kapsamda, duygusal emeğin psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma arasında aracılık etkisine sahip olup olmadığı sorusuna da olumsuz yanıt verilmiş olmaktadır.

## 5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, son dönemlerde örgütlerin sıklıkla üzerinde durdukları ve örgütsel davranış alanı içinde yeni olduğu düşünülen, örgüt içinde çalışanların ölçülebilir ve geliştirilebilir pozitif psikolojik yeteneklerine odaklanan ve pozitif örgütsel davranış konuları içinde yer alan psikolojik sermaye ile söz konusu değişkenin işe yabancılaşma ve duygusal emek ile olan ilişki ve etkileşimlerine vurgu yapmaktadır. Bu araştırma duygusal emek alt boyutlarının işe yabancılaşmaya etkilerini de ortaya çıkarmayı amaçlayan görgül bir araştırma niteliğinde olup, duygusal emeğin psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma arasındaki aracılık rolüne de açıklık getirmeye çalışmaktadır. Bulgulardan elde edilen bilgiler ışığında, katılımcı sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeleri ile hem duygusal hem de işe karşı yabancılaşmaları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Daha önce yapılan araştırmalar ve kuramsal çalışmalar (Kaya ve Özhan, 2012; Luthans vd., 2007a; Fredrickson, 2001; Fredrickson ve Losada, 2005) neticesinde geliştirilen hipotezlerle paralel olarak, araştırma katılımcıları olan sağlık sektörü çalışanlarının psikolojik sermayelerinin yüzeysel ve derinden rol yapmalarını negatif yönde, doğal duygu gösterimlerini ise pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular, hizmet sektörünün başında gelen sağlık sektörü çalışanlarının sahip oldukları pozitif güçlere bağlı olarak, yani onların psikolojik dayanıklılıkları, geleceğe umutla ve yaptıkları işe iyimser olarak bakabilmeleri ile kendilerini yaptıkları işte yeterli görmeleri neticesine göre, hastalarına veya hizmet verdikleri kişilere karşı duygu gösterimlerinin de değişebileceği şeklinde yorumlanabilir. Özellikle psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların, hizmet verdiği kişilere karşı daha doğal ve içten gelen duygu gösteriminde buldukları, düşük olanların ise gerçek duyguları olmamasına karşın, örgütünün kendisinden istediği duygu gösterimini adeta rol yaparcasına ve duygularını sahteleştirerek gösterdiği söylenebilir. Yine psikolojik sermayesi düşük olanların, işlerine karşı bir şey hissetmemesi, yaptıkları işte kendilerini yeterli ve söz sahibi görmeyerek, işlerine yabancılaşmaları daha muhtemel bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır.

Duyguların işe yönelik algıları çok önemli bir oranda etkileyebileceğine yönelik çalışmalardan da (Mastraci vd., 2006; Kim, 2008) yola çıkılarak oluşturulan duygusal emek alt boyutlarının çalışanların işlerine karşı yabancılaşmalarına yönelik etkilerinde de; çalışanların hem yüzeysel, hem de derinden rol yaparak, bir anlamda duygularını sahteleştirmesinin onların işlerine karşı olan algılarını yabancılaşmaya doğru yönlendirdiği görülmektedir. Ancak içten gelerek ve samimi davranış gösterebilen çalışanların işlerini severek ve işlerini bir yabancılaşma hissetmeyerek yaptıkları söylenebilir. Bu bulgular daha

önce yapılan çalışmalarla da (Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Zhang ve Zhu, 2008; Isenbarger ve Zembylas, 2006) örtüşmekte olup, ulaşılan sonuçlar birbirlerini destekler niteliktedir.

Son zamanlarda örgütlerin pozitif örgütsel davranış kavramlarına önem vermeleri ve dolayısıyla pozitif psikolojik sermaye kavramının da, özellikle çalışanların duygu gösterimlerinin ekonomik bir değer haline geldiği günümüzde (Özgen, 2010), duygusal emek ve işe yabancılaşma kavramları ile birlikte ele alınmasının çalışmanın önemini daha da artırdığı ve çalışma bulgularının özellikle hizmet tabanlı örgütler için önemli olabileceği değerlendirilmektedir. Bu nedenle, hizmet odaklı sağlık sektörü çalışanlarının, psikolojik sermayelerinin ve duygu durumlarının göz önünde bulundurulması, onların işe yönelik algılarına yön vermede önem arz etmektedir. Dolayısıyla hizmet sektöründe faaliyet gösteren başta sağlık olmak üzere, diğer örgütlerin çalışanlarının psikolojik sermayelerini arttırmalarına ve sahte duygu gösterimlerinden kaçınmayı sağlayacak motivasyon araçları oluşturmalarının, çalışanların işlerine karşı algılarını olumlu yönde etkileyebileceği ve işlerine karşı yabancılaşma hissetmemelerine neden olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, insan kaynakları yönetimi kapsamında, sağlık çalışanlarının seçim ve yerleştirme faaliyetleri, eğitim ve geliştirme süreçleri ile performans ve başarı değerlendirmesinde de, çalışanların psikolojik sermaye ve duygusal emek çabalarının birer etken olarak dikkate alınmasının, onların işlerine karşı yabancılaşmalarını önlemesi ve dolayısıyla örgütün performans ve verimliliğine önemli katkılar sağlaması mümkün olabilecektir. Bu bağlamda, hizmet sektörü ve özellikle sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların bu çalışmanın bulgu ve sonuçlarını yönetim fonksiyonlarını uygularken değerlendirmeye alabilecekleri, özellikle insan kaynakları süreçlerinin daha etkin yürütülmesinde kullanabilecekleri ve çalışmanın bu anlamda sürece olumlu katkılar sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışma neticesinde ulaşılan bulgular ve sonuçlara göre, bundan sonra yapılacak araştırmalara zemin hazırlamak ve yön vermek maksadıyla araştırmacılara bazı önerilerde bulunulabilir. Bu kapsamda, çalışmada üç değişken olarak ele alınan ve oluşturulan model, araştırmacılar tarafından farklı öncül ve ardıl değişkenlerle ele alınarak zenginleştirilebilir. Ayrıca, psikolojik sermaye, duygusal emek ve işe yabancılaşmanın birlikte ele alınarak araştırma yapılabilecek değişik meslek dallarında (güvenlik, bankacılık, eğitim, vb.) çalışan, nitel ve nicel olarak farklılaştırılmış katılımcı gruplarla yapılacak benzer çalışmalar, daha genellenebilir sonuçlara ve konu hakkında kapsayıcı meta analizlere dönüştürülebilir. Elde edilen bulguların yanında çalışma bazı sınırlılıklar da içermektedir. Araştırmanın katılımcılarının Ankara’da hizmet veren kamu ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışıyor olması nedeniyle, bulgular doğal olarak, katılımcı özellikleriyle sınırlıdır. Bunların yanı sıra, veriler katılımcıların yalnızca kendi değerlendirmelerini yansıttığından, ortak yöntem varyansı ve sosyal beğenirlik sınırlılıkları, sonuçların değerlendirilmesinde dikkate alınmalıdır.

## KAYNAKÇA

- AKYILDIZ, H. ve DULUPÇU, M.A. (2003). “Kavramsal ve Diyalektik Süreç Olarak Yabancılaşma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(3): 27-48.
- ASHFORTH, B.E., HUMPHREY R.H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- AVEY, J. , LUTHANS, F. ve YOUSSEF, C. (2008). “The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors”, *Journal of Management*, 36: 430-452.

- BANDURA, A. (1997). *Self Efficacy: The Exercise of Control*. New York, NY: W. H. Freeman & Company.
- BASIM, H.N. ve BEGENİRBAŞ M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1): 77-90.
- BASIM, H.N., BEGENİRBAŞ M. ve YALÇIN, R.C. (2013). “Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor”, *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3): 1477-1496.
- BLAUNER, R. (1964). *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry*, University of Chicago Press, Chicago.
- BOTTOMORE, T.B., RUBEL, M. (1961). *Karl Marx: Selected Writings in Sociology and Social Philosophy*, Penguin, Harmondsworth.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., ÇAKMAK, E.K., AKGÜN, Ö.E., KARADENİZ, Ş. ve DEMİREL, F. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri (Geliştirilmiş 2. Baskı)*, Ankara: Pegem Akademi.
- CABLE, D.M. ve JUDGE, T.A. (1996). “Person-Organization Fit, Job Choice decisions and Organizational Entry”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67(3): 294-311.
- CORLETT, J.A. (1988), “Alienation in Capitalist Society”, *Journal of Business Ethics*, 7: 699-702.
- ÇETİN, F., ŞEŞEN, H, BASIM H.N. (2013). “Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3): 95-108.
- DIEFENDORFF, J. M., GOSSERAND, R.H. (2003). “Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 945-959.
- DIEFENDORFF, J.M., CROYLE, M.H. ve Grosserand, R.H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.
- DOMAGALSKI, T.A. (1999). “Emotion in Organizations: Main Currents”, *Human Relations*, 52: 833-852.
- ERKMEN, T., ESEN, E. (2013). “Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 39(10): 23-30.
- FREDRICKSON, B.L. (2001). “The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden and Build Theory of Positive Emotions”, *American Psychologist*, 56: 218-226.
- FREDRICKSON, B.L., LOSADA, M.F. (2005). “Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing”, *American Psychologist*, 60(7): 678-686.
- GOOTY, J., GAVIN M., JOHNSON P., LANCE F.M., SNOW D., (2009). “In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance”, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 15 (4): 353-367.
- 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: 86-96.

- GÜLER, B.K. (2009). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi (Ed. Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Senay Yürür), Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar, İzmit: Umuttepe Yayınları.
- HOCHSCHILD, A.R. 1979. "Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure", *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-75.
- HOCHSCHILD, A.R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley, CA: University of California Pres.
- HYMAN, R. (1975). *Industrial Relations: A Marxist Introduction*, Macmillan, London.
- ISENBARGER, L., ve ZEMBYLAS, S.M. (2006). "The Emotional Labor of Caring in Teaching", *Teaching and Teacher Education*, 22: 120-134.
- KARABANOW, J. (2000). "The Organizational Culture of a Street Kid Agency: Understanding Employee Reactions to Pressures to Feel", *Emotions in The Workplace: Research, Theory, and Practice*, 2000: 165-176.
- KAYA, U. ve ÖZHAN, Ç.K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.
- KAYA, U., SERÇEOĞLU, N. (2013), "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum*, 1: 311-346.
- KIM, H.J. (2008). "Hotel Service Providers' Emotional Labour: The Antecedents and Effects on Burnout", *International Journal of Hospitality Management*, 27(2): 151-161.
- KLAUSMANN, U., UNTER M., TRAUTWEIN, U., LUDTKE, O., BAUMERT, J. (2008). "Engagement And Emotional Exhaustion In Teachers: Does The School Context Make A Difference?", *Applied Psychology: An International Review*, 57: 127-151.
- LAM, W. ve CHEN, Z. (2012). "When I Put on My Service Mask: Determinants and Outcomes of Emotional Labor Among Hotel Service Providers According to Affective Event Theory", *International Journal of Hospitality Management*, 31: 3-11.
- LUTHANS, F. (2002). "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 23: 695-706.
- LUTHANS, F., AVOLIO, B.J., NORMAN, S.M. ve AVEY, J.B. (2006). *Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction*, Gallup Leadership Institute Working Paper. Lincoln, NE: University of Nebraska.
- LUTHANS, F., YOUSSEF, C.M. ve AVOLIO, B.J. (2007a). *Psychological Capital*, New York, Oxford University Press.
- LUTHANS, F., AVOLIO, B.J. ve AVEY, J.B. (2007b), *Psychological Capital Questionnaire Self-Rater Form, Other Rater Form, Scoring Scale*. Mind Garden, Inc.
- LUTHANS, F., NORMAN, S.M., AVOLIO, B.J., AVEY, J.B. (2008). "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-employee Performance Relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 28: 219-238.
- LUTHANS, F., AVEY, J. AVOLIO, B.J. ve PETERSON, S. (2010). "The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital", *Human Resource Development Quarterly*, 21 (1): 41-67.
- MARX, K. (2010). *Yabancılaşma (çev. Barışta Erdost)*, İstanbul: Sol Yayınları.

- MASTRACCI, S.H., NEWMAN, M.A. ve GUY, M.E. (2006). "Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs", *American Review of Public Administration*, 36(2): 123-138.
- MENDOZA, M.J.S. ve LARA, P.Z.M. (2007). "The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in the Canary Islands", *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1): 56-76.
- MOTTAZ, C. J. (1981). "Some Determinants of Work Alienation", *The Sociological Quarterly*, 22: 515-529.
- NGUYEN, T.D. ve NGUYEN, T. (2011). "Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam", *Journal of Macro Marketing*, 1-9.
- O'DONOHUE, W., NELSON, L. (2012): "Work Engagement, Burn-out and Alienation: Linking new and old Concepts of Positive and Negative Work Experiences", *BAM Annual Conference, Track: Organizational Psychology*, 1-16.
- ÖZBEK, M.F. (2011). "Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1): 231-248.
- RAFAELI, A., SUTTON R. (1987). "Expression of Emotion as Part of The Work Role", *Academy of Management Review*, 12(1): 23-37.
- SELIGMAN, M. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*, New York: Pocket Books.
- SHANTZ, A., ALFESB, K. ve TRUSS, C. (2012). "Alienation From Work: Marxist Ideologies and Twenty-First-Century Practice", *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (20): 1-22.
- SNYDER, C.R. (2000). *Handbook of Hope*. San Diego: Academic Press.
- THOMPSON, P. ve MCHUGH, D. (2002). *Work Organizations: A Critical Introduction*, (3rd Edition), Palgrave, Basingstoke.
- TURAN, M. ve PARSAK, G. (2011). "Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2): 1-20.
- WEISS, H.M., ve 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., ERICKSON, R.J. (1993). "Managing Emotions on The Job And at Home: Understanding The Consequences of Multiple Emotional Roles", *Academy of Management Review*.
- ZHANG, Q., ve ZHU, W. (2008). "Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout and Satisfaction in Chinese Higher Education", *Communication Education*, 57 (1): 105-122.
- ZHAO, Z ve HOU, J. (2009). "The Study on Psychological Capital Development on Intreprenurial Team", *International Journal of Psychological Studies*, 1, (2): 35-40.