



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**



**SERBEST ECZACILARIN DUYGUSAL EMEK
DAVRANIŞLARININ VE GENEL ÖZ YETERLİK
ALGILARININ MESLEKİ BAĞLILIKLARINA
ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI:**

ANKARA İLİ ÖRNEĞİ

Yağmur KILIÇDAĞI

**ECZACILIK İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ**

**DANIŞMAN
Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY**

ANKARA

2020

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SERBEST ECZACILARIN DUYGUSAL EMEK
DAVRANIŞLARININ VE GENEL ÖZ YETERLİK
ALGILARININ MESLEKİ BAĞLILIKLARINA
ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI:
ANKARA İLİ ÖRNEĞİ

Yağmur KILIÇDAĞI

ECZACILIK İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN
Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY

ANKARA
2020

Etik Beyan

Ankara Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Doktora tezi olarak hazırlayıp sunduğum “Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması: Ankara İli Örneği” başlıklı tez; bilimsel ahlak ve değerlere uygun olarak tarafımdan yazılmıştır. Tezimin fikir/hipotezi tümüyle tez danışmanım ve bana aittir. Tezde yer alan deneysel çalışma/araştırma tarafımdan yapılmış olup, tüm cümleler, yorumlar bana aittir.

Yukarıda belirtilen hususların doğruluğunu beyan ederim.

Öğrencisinin Adı Soyadı : Yağmur KILIÇDAĞI

Tarih :

İmza :

KABUL VE ONAY

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalında

Yağmur KILIÇDAĞI tarafından hazırlanan

“Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının Ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması: Ankara İli Örneği” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından DOKTORA TEZİ olarak OY BİRLİĞİ ile kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 24 / 02 / 2020


İmza

Prof. Dr. Sevgi Şar

Ankara Üniversitesi

Jüri Başkanı


İmza

Prof. Dr. Gülbin Özçelikay

Ankara Üniversitesi

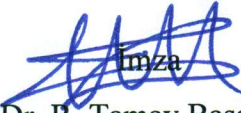
Üye


İmza

Dr. Öğr. Üye Bilge Sözen Şahne

Hacettepe Üniversitesi

Raportör


İmza

Prof. Dr. R. Tamay Başağaç Gül

Ankara Üniversitesi

Üye


İmza

Dr. Öğr. Üye G. Hale Özcömert Coşkun

Marmara Üniversitesi

Üye

Tez hakkında alınan jüri kararı, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mehmet AKAN

İÇİNDEKİLER

Etik Beyan	ii
Kabul ve Onay	iii
İçindekiler	iv
Önsöz	vii
Simgeler ve Kısaltmalar	viii
Şekiller	ix
Çizelgeler	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Duygusal Emek	2
1.1.1. Duygu Olgusu ve Çalışma Yaşamında Etkisi	2
1.1.2. Duygusal Emek Kavramı	4
1.1.3. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları	5
1.1.3.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı	6
1.1.3.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı	8
1.1.3.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı	9
1.1.3.3.1. Duygusal Davranış Gösterim Sıklığı	10
1.1.3.3.2. Davranış Kurallarına Gösterilen Dikkat	10
1.1.3.3.3. Sergilenen Duyguların Çeşitliliği	10
1.1.3.3.4. Duygusal Çelişki (Uyumsuzluk)	11
1.1.3.4. Grandey (2000) Yaklaşımı	11
1.1.4. Duygusal Emek Boyutları	12
1.1.4.1. Yüzeysel Davranış	12
1.1.4.2. Derin Davranış	13
1.1.4.3. Samimi Davranış	14
1.1.5. Duygusal Emek Kavramına Yön Veren Faktörler	15
1.1.5.1. Bireysel Faktörler	15
1.1.5.1.1. Cinsiyet	15
1.1.5.1.2. Yaş	17
1.1.5.1.3. Eğitim Durumu	17
1.1.5.1.4. Medeni Durum	18
1.1.5.1.5. Çalışma Süresi (Mesleki Deneyim)	18
1.1.5.1.6. Duygulanım	19
1.1.5.1.6. Empati	20
1.1.5.2. Örgütsel Faktörler	20
1.1.5.3. Durumsal Faktörler	20
1.1.5.3.1. Etkileşim Süresi	21
1.1.5.3.2. Etkileşim Sıklığı	21
1.1.5.3.3. Etkileşim Çeşitliliği	21
1.1.6. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları	22
1.1.6.1. Olumlu Sonuçlar	22
1.1.6.2. Olumsuz Sonuçlar	22
1.2. Genel Öz Yeterlik	23
1.2.1. Öz Yeterlik Kavramı	23
1.2.2. Sosyal Bilişsel Kuram	24
1.2.3. Öz Yeterliğin Kapsamı	25

1.2.4. Öz Yeterlik İnançlarının Genellenebilirlik Düzeyine Göre Sınıflandırılması	27
1.2.4.1. Göreve-Duruma Özel Yeterlik	28
1.2.4.2. Alana Özel Yeterlik	28
1.2.4.3. Genel Öz Yeterlik	28
1.2.5. Öz Yeterliğin Temel Kaynakları	29
1.2.5.1. Kişisel Performans Tecrübeleri (Tamamlanmış Başarılı Performanslar)	30
1.2.5.2. Dolaylı Tecrübeler (Model Alma)	30
1.2.5.3. Sözel İkna (Etkileyici Sosyal İletişim)	31
1.2.5.4. Fizyolojik ve Duygusal Durumların Kontrolü	32
1.2.6. Öz Yeterlik Gelişimini Etkileyen Süreçler	32
1.2.6.1. Bilişsel Süreç	32
1.2.6.2. Motivasyon Süreci (Güdüsel)	33
1.2.6.3. Duygusal Süreç	33
1.2.6.4. Seçim Süreci	34
1.3. Mesleki Bağlılık	34
1.3.1. Meslek Kavramı	34
1.3.2. Bağlılık Kavramı	35
1.3.3. Mesleki Bağlılık Kavramı	35
1.3.5. Mesleki Bağlılığın Boyutları	37
1.3.5.2. Duygusal Bağlılık	38
1.3.5.2. Devam Bağlılığı	39
1.3.5.3. Normatif Bağlılık	40
1.3.6. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler	40
1.3.6.1. Bireysel Faktörler	41
1.3.6.2. Mesleğin Yapısına İlişkin Faktörler	41
1.4. Tezin Amacı ve Çalışmaya Ait Hipotezler	42
2. GEREÇ VE YÖNTEM	45
2.1. Araştırmanın Yöntemi ve Planlanması	45
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü	46
2.3. Veri Toplama Aracının Bölümleri	47
2.4. Verilerin Analizi	48
2.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları	49
3. BULGULAR	50
3.1. Betimleyici Bulgular	50
3.2. Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları	51
3.2.1. Mesleki Bağlılık Ölçeği Bulguları	51
3.2.2. Genel Öz Yeterlik Ölçeği Bulguları	54
3.2.3. Duygusal Emek Ölçeği Bulguları	57
3.3. Ölçek Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler	60
3.4. t- Testi ve ANOVA Testi Bulguları	61
3.4.1. Ölçek Puanlarının Cinsiyet Açısından İncelenmesi	61
3.4.2. Ölçek Puanlarının Yaş Açısından İncelenmesi	62
3.4.3. Ölçek Puanlarının Medeni Durum Açısından İncelenmesi	63
3.4.4. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi	65
3.4.5. Ölçek Puanlarının Hizmet Süresi Açısından İncelenmesi	66
3.5. Korelasyon Analiz Sonuçları	69
3.6. Regresyon Analiz Sonuçları	70

4. TARTIŞMA	75
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	90
ÖZET	92
SUMMARY	93
KAYNAKLAR	94
EKLER	106
EK-1. Veri Toplama Aracı	106
EK-2. Aydınlatılmış Onam Formu	112
EK-3. Etik Kurul Kararı	113
ÖZGEÇMİŞ	114



ÖNSÖZ

Serbest eczacılar, halka ulaşılabilirlikleri eğitimleri ve deneyimleri açısından çok etkin ve önemli bir meslek grubudur. İnsanlar diğer sağlık kuruluşlarından çok, düzenli olarak eczaneye gitmekte ve bir hastalık söz konusu olduğunda genellikle eczacılar ilk ve son başvurulacak sağlık çalışanı durumunda bulunmaktadır. Serbest eczaneler hastanın ve hizmet verdiği toplumun ihtiyaçlarına göre şekillenen ve yetkin profesyoneller tarafından yönetilen, geniş bir bakım ve hizmet spektrumu sağlarlar. Günümüzde üstlenmiş oldukları bu rolün kapsamı gitgide genişlemekte ve derinleşmektedir. Bu doğrultuda gerçekleştirilen duygusal emek, genel öz yeterlik ve mesleki bağlılık ile ilgili kavramların serbest eczacılar açısından araştırılması eczacılık hizmetlerinde verimli bir hizmet anlayışının yerleşmesine katkıda bulunacaktır.

Doktora eğitimimi ve tez çalışmamı geniş akademik birikimi, sonsuz ilgi ve desteğiyle şekillendiren, her konuda beni destekleyen yolumu aydınlatan çok kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY'a,

Tez izleme komitemde yer alan, görüş ve önerileriyle her zaman yanımda olan çok değerli hocalarım; Prof. Dr. Sevgi ŞAR'a, Dr. Öğr. Üyesi Hale ÖZCÖMERT COŞKUN'a,

Tez çalışmamın tamamlanması aşamasında bana her türlü desteği veren, tezimin gerekli düzeltmelerini yapan sabırla ve yüksek enerjisiyle beni motive eden en yakın arkadaşım, can yoldaşım Arş. Gör. Hüseyin ÖZKAYA'ya,

Hayatımın her anında ilgi ve desteğini esirgemeyen, her daim arkamda olan ve beni benden çok düşünen canım babama, hayatım boyunca bana hep destek olan, her türlü fedakârlığı gösteren canım anneme ve kardeşlerime,

Sonsuz teşekkür ederim.

SİMGELER VE KISALTMALAR

AFA	Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi
ANOVA	Varyans Analizi
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
KMO	Kaiser-Meyer- Olkin
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
RMSEA	Yaklaşık hataların ortalama karekökü



ŞEKİLLER

Şekil 3.1. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Ait Scree Plot Grafiği	51
Şekil 3.2. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Ait DFA Yol Haritası	54
Şekil 3.3. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Ait Scree Plot Grafiği	56
Şekil 3.4. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Ait DFA Yol Haritası	57
Şekil 3.5. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Scree Plot Grafiği	58
Şekil 3.6. Duygusal Emek Ölçeğine Ait DFA Yol Haritası	60



ÇİZELGELER

Çizelge 2.1. Uyum İndeksleri ve Uyum Değerleri	48
Çizelge 3.1. Serbest Eczacıların Sosyo-demografik Özellikleri	50
Çizelge 3.2. MB Ölçeğine ait KMO ve Bartlett testi sonuçları	51
Çizelge 3.3. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Dair Faktör Analizi Sonuçları	53
Çizelge 3.4. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Dair DFA Analizi Sonuçları	54
Çizelge 3.5. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine ait KMO ve Bartlett Testi	55
Çizelge 3.6. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Dair Faktör Analizi Sonuçları	55
Çizelge 3.7. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Ait DFA Sonuçları	56
Çizelge 3.8. Duygusal Emek Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	57
Çizelge 3.9. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	59
Çizelge 3.10. Duygusal Emek Ölçeği DFA Modeli Uyum Ölçütleri	59
Çizelge 3.11. Ölçek Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler	60
Çizelge 3.12. Ölçek Puanlarının Cinsiyet Açısından İncelenmesi	61
Çizelge 3.13. Ölçek Puanlarının Yaş Açısından ANOVA Testi Sonuçları	63
Çizelge 3.14. Ölçek Puanlarının Medeni Durum Açısından İncelenmesi	65
Çizelge 3.15. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi	66
Çizelge 3.16. Ölçek Puanlarının Hizmet Süresi Açısından İncelenmesi	68
Çizelge 3.17. Ölçek Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	69
Çizelge 3.18. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Duygusal Bağlılığa Etkisi	70
Çizelge 3.19. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Devam Bağlılığına Etkisi	70
Çizelge 3.20. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Normatif Bağlılığa Etkisi	71
Çizelge 3.21. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Mesleki Bağlılığa Etkisi	71
Çizelge 3.22. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek, Mesleki Bağlılığa Etkisi	72
Çizelge 3.23. Genel Öz Yeterliliğin, Duygusal Bağlılığa Etkisi	72

Çizelge 3.24. Genel Öz Yeterliliğin, Devam Bağlılığına Etkisi	73
Çizelge 3.25. Genel Öz Yeterliliğin, Normatif Bağlılığına Etkisi	73
Çizelge 3.26. Genel Öz Yeterliliğin, Mesleki Bağlılığına Etkisi	74
Çizelge 3.27. Genel Öz Yeterliliğin, Yüzeysel Davranışa Etkisi	74
Çizelge 3.28. Genel Öz Yeterliliğin, Derin Davranışa Etkisi	74
Çizelge 3.29. Genel Öz Yeterliliğin, Duygusal Emeğe Etkisi	75



1. GİRİŞ

Hizmet sektörü kapsamına giren sağlık hizmetlerinin en temel amacı, insanların sağlıklarıyla ilgili ihtiyaçlarının karşılanması konusunda yardımcı olmaktır. İnsanların iyilik hallerinin devam etmesi amacıyla varlığını sürdüren sağlık hizmetlerinde, çalışanlar ile hasta ve hasta yakınları arasında sürekli bir iletişim söz konusudur. Diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanlar toplumun genel olarak beklediği bazı istendik davranışları sergilemektedir.

Serbest eczacılar sundukları ilaç ve sağlık hizmetleri ile günümüz sağlık sektörünün en önemli bileşenlerinden birini oluşturmaktadır. Serbest eczacılar, toplumun en kolay ulaşabildiği, insanların istediği zaman kolaylıkla başvurabildiği ve ücretsiz danışmanlık hizmeti alabildiği sağlık çalışanlarıdır (Pirhan ve Özçelikay, 2005; Tinelli ve ark., 2004). İlaç sunmanın yanı sıra hastaların tedavi sürecinde karşılaştıkları zorluklarda danışmanlık yapmakta olan serbest eczacılar, eğitimleri ve tecrübeleri açısından sağlık hizmeti sunan önemli bir meslek grubunu oluşturmaktadır. Serbest eczacılar, ulaşılması en kolay olan ve hasta ve hasta yakınlarıyla sık sık etkileşim içerisinde olan sağlık profesyonelleridir (Worley ve ark., 2007). Sağlıklı ve hasta bireylerle yüz yüze ve sürekli etkileşim halinde olan, eczacılık mesleğinin kuralları doğrultusunda hizmet üreten serbest eczacıların, eczacılık mesleğine olan bağlılık düzeyleri ve bu bağlılığı etkileyen faktörlerin araştırılması, mesleğin geleceği için önem arz etmektedir. Yazında yapılan taramalar neticesinde mesleki bağlılık, genel öz yeterlik algısı ve duygusal emek ile ilgili birçok çalışmaya rastlanılmasına rağmen, sağlık hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden birisi olan serbest eczacılar ile ilgili duygusal emek ve genel öz yeterlik algıları ile ilgili çalışmalara rastlanılmamıştır. Serbest eczacıların değişen ve gelişen rollerinde mesleki bağlılıklarının duygusal emek davranışları ve genel öz yeterlik düzeyleriyle ilişkisinin ortaya çıkarılmak istendiği bu çalışma ile büyük bir boşluğun doldurulacağı düşünülmektedir.

1.1. Duygusal Emek

1.1.1. Duygu Olgusu ve Çalışma Yaşamında Etkisi

Duygu olgusu, insanlık tarihi boyunca önemli bir ilgi alanı oluşturmakla birlikte, 1800’lü yıllardan bu yana üzerinde durulan ve çeşitli görüşler ileri sürülen bir çalışma alanı olarak, insan hayatının ve çalışma yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır (Glomb ve Tews, 2004). Duygu; bilişsel aktiviteleri başlatan, düzenleyen, güçlendiren ve zayıflatan bir enerji olup, bu aktivitelerin yaşanması ve ifade edilmesidir (Akçay ve Çoruk, 2012; Seçer, 2005). Davranışların temeli olan duygular, bireyi dış çevresinde oluşan olaylar hakkında bilgilendirmekte ve harekete geçirerek davranışlarını yönlendirmektedir (Seçer, 2005; Özkalp ve Cengiz, 2003).

Genel olarak duygu olgusu ile ilgili iki temel yaklaşımdan bahsedilmektedir. Bu yaklaşımlardan birisi olan organizmal yaklaşımda, duygu ani bir refleks durumunda meydana gelmektedir. Bu yaklaşımda, sosyal durumlar yalnızca duyguların sergilenmesi kısmında yer almaktadır. İkinci yaklaşım olan interaktif yaklaşımda, duyguların günlük sosyal ilişkilerin doğal bir yansıması olduğu belirtilmiştir. Sosyal yapısalcı olarak bilinen bu yaklaşımın savunucuları, duygu olgusunun anlaşılması ve açıklanmasında psikolojik ve fizyolojik duyarlılıkların varlığını kabul etmekle birlikte, normatif etkilerin ve kültürel farklılıkların önemini de vurgulamaktadır (Güngör, 2009; Karaman, 2017; Seçer, 2005). Ashforth ve Humphrey (1993), duygu olgusuna ilişkin bu iki yaklaşımı da birleştirerek yorumlayıcı bir yaklaşım getirmiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde; fazlasıyla duygusal bir varlık olan insanın duygusal yaşamlarının, bulundukları çevreden tamamen bağımsız değerlendirilemeyeceği belirtilirken, insanları etkileme sürecinde duyguların önemli bir yer tutarak, diğer insanların davranışlarının şekillendirilmesinde etkin bir rol oynadığı düşünülmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012; Basım ve Beğenirbaş, 2012). Bu bağlamda; bireylerin içinde bulunduğu en sosyal ortamlardan birisi olan çalışma ortamlarında duygusal bağları ve ilişkiler önem arz etmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012; Seçer, 2005).

Duyguların insan yaşamına çeşitli etkileri, 1800’lü yıllardan bu yana üzerinde durulan ve çeşitli görüşler öne sürülen bir alan olmuştur. Duygu olgusu biyoloji, psikoloji ve sosyoloji gibi çeşitli alanlarda uzun yıllardır ele alınan bir kavram olmasına rağmen; duyguların çalışma yaşamındaki önemi son yıllarda dikkate alınmaya başlanmıştır (Seçer, 2005).

Çalışma hayatının en önemli faktörü olan insan ilişkilerinin ve bağlılıkların oluşmasında duyguların payı büyüktür. İnsana özgü bir nitelik olan duygu olgusunun görmezden gelindiği ve rasyonelliğe ters düştüğü için uzak durulduğu klasik yönetim anlayışının egemen olduğu dönemlerde işletmeler, tam akılcılık yaklaşımıyla yapılandırılmıştır. İşletmeler, çalışanı örgütün diğer maddi kaynakları gibi etkin ve daha verimli kullanmanın yollarını ararken, insanın duygu barındırdığı gerçeğini dikkate almamıştır (Oral ve Köse, 2011; Seçer, 2005). Klasik yönetim anlayışının egemen olduğu dönemlerden sonra yapılan çalışmalara bakıldığında, çalışanların psikolojik yönlerinin dikkate alındığı ve çalışanların duyguları olan bir varlık olarak kabul edilmeye başlandığı görülmektedir (Man ve Öz, 2009; Saltık ve Asunakutlu, 2016). İnsanın sosyal bir varlık olduğu ve çalışanların psikolojik özellikleriyle birlikte ihtiyaçlarının göz önünde tutulması gerekliliğini savunan davranışsal yaklaşımın, klasik yönetim yaklaşımlarının üzerinde çözüm bulamadığı örgütlenme sorunları üzerinde durarak insan ilişkilerine odaklandığı görülmektedir (Man ve Öz, 2009; Seçer, 2005).

Bireysel olarak davranışlara yön veren duygu olgusunun, çalışma yaşamında örgütlerin başarısını etkileyerek, örgütün karlılığı için kullanılabilecek, rekabet avantajı kazanmada önemli bir araç konumunda olduğu belirtilmiştir (Dur ve ark., 2018). Hizmet sektöründeki gelişmelerle birlikte, tüketici odaklı yaklaşımın önem kazanması ile tüketici ile karşılıklı etkileşimde bulunan çalışanlar tüketicilerin duygusal isteklerine cevap vermede ve memnuniyeti artırmada önemli bir rol oynamaktadır (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Kaya ve Özhan, 2012).

1.1.2. Duygusal Emek Kavramı

Literatürde duygu kavramıyla ilgili ilk araştırmaların, çalışanlardan sergilenmesi istenilen davranışları ve örgütlerin bu davranışlarla ilgili denetimlerini gözlemleyen, yüz yüze iletişim ve biçimlerine yönelik araştırmalar yapan ve istendik davranışların kontrol edilme sürecini inceleyen Goffman (1961) tarafından yapıldığı görülmektedir (Goffman, 1961). Goffman'dan etkilenecek çalışanların hizmet sunumu sırasında ortaya koydukları duygusal tepkileri inceleyen Amerikalı sosyolog Arlie Russell Hochschild, duygusal emek kavramını davranış bilimleri literatürüne kazandırmıştır (Diefendorff ve ark., 2005).

Duygular, belirli düşüncelerin ve psikolojik durumların altında yatan his olmasının yanında, insanlar arasında önemli bir iletişim kanalı olan sosyal bir ihtiyaçtır (Duran ve Gümüş, 2013). İnsanın yaşamını devam ettirebilmesi için gerek duyduğu ihtiyaçlarını karşılama süreci olarak tanımlanan emek kavramı; çalışanların mal ve hizmet üretimi sırasında harcamış oldukları bedensel ve zihinsel çabalar (Hochschild, 1983). İşgörenler, birçok durumda işlerinin gereği olarak duygusal emek göstermek zorunda kalmaktadır. Özellikle hizmet işletmelerinde çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak emek harcamalarının yanında, duygulara yönelik de başarılı bir hizmet sunmaları beklenmektedir (Diefendorff ve ark., 2005; Hochschild, 1983; Schaubroeck ve Jones, 2000). Hizmet sektörü çalışanları, hizmet alımı sırasında tüketicilerle olan ilişkilerinde empati ve duygusal taleplerin bir gereği olarak duygusal emek harcamaktadırlar (Sharpe, 2005). Duygusal emek gösteriminin çalışanlar tarafından başarılı bir şekilde yerine getirilmesi, işletmeler için önem arz etmektedir.

Hochschild, ücret karşılığında duyguların yönetilmesinin duygusal emek olduğunu belirtmektedir (Hochschild, 1979). Özkaplan (2009), duygusal emeğin firmaların tüketicilere sattığı paketin bir parçası olduğunu belirtirken; Beğenirbaş ve Basım (2013), insanların çalışma yaşamlarının kendi iç dünyalarında uyandırdığı izlenim olarak tanımlamaktadır. Duygusal emek, hizmetin verildiği esnada örgüt tarafından istenilen duyguların sergilenmesidir.

Ashforth ve Humprey, Hochschild'den (1983) farklı olarak, davranışın gözlemlenebilir olduğunu, davranış ve davranış kurallarının hizmet alıcısını etkileyebileceğini ve aynı zamanda bireyin duygularını yönetmeksizin davranış kurallarına uygun olabileceğini belirtmektedir. Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği, işletmelerin sergilenmesini beklediği duygu gösterimlerinin ortaya çıkarılma sürecinde, çalışanın sarf ettiği zihinsel ve fiziksel çaba ve kontrol olarak tanımlamaktadır.

Duygusal emek kavramı; çalışanların duygularını belirli kurallara göre kontrol ederek, işletmelerin onlardan bekledikleri istendik davranışları sergileme süreci olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek teorisi, çalışma hayatında duyguların yönetilmesi ve hizmet sunumunda duyguların önemli bir rolü olduğuna işaret ettiği için çalışanların duygu gösterimlerinin araştırılması önem arz etmektedir. Özellikle çalışma yaşamında, hizmet alan ve hizmet sunan arasındaki etkileşim sürecinde; hizmeti sunan kişinin yani çalışanın hizmeti alan kişi de memnuniyet yaratacağı düşüncesi, işletmelerinde çalışanlardan duygularını yönlendirme beklentisine girmesine neden olmuştur (Oğuz ve Özkul, 2016). Böylece; sağlık, eğitim, turizm gibi çeşitli hizmet sektörlerini araştırarak, yönetsel anlamda önemine vurgu yapan araştırmacılar, duygusal emeğin farklı boyutlarına dikkat çekerek, duygusal emek teorisinin gelişmesine katkıda bulunmuşlardır (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Polatkan, 2016).

1.1.3. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları

İlgili literatür incelendiğinde, kavramın çeşitli boyutlarını inceleyen farklı yaklaşımların geliştirilerek duygusal emek teorisine katkı sağladığı görülmektedir.

1.1.3.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı

Amerikalı sosyolog Hochschild, hizmet sektöründe emeğin yalnızca fiziksel ve zihinsel olmadığını dile getirerek duyguların da emek gücü gerektirdiğini 1983 yılında yayınladığı “The Managed Heart” adlı kitabında belirtmektedir. Hochschild’in duygu işçileri olarak nitelendirdiği hizmet sektörü çalışanlarının emek piyasasında hizmet sunarken, fiziksel ve zihinsel emek davranışlarının yanında, duygusal çabalarını da anlamaya çalıştığı görülmektedir. Hochschild, duygusal emeğin ticari bir değeri olduğunu, aynı zamanda belirli bir ücret karşılığında sarf edildiğini belirtmektedir (Hochschild, 1983). Hochschild, duygusal emek süreçlerini izlemek için bir havayolu şirketinin eğitim kurslarına katılarak hosteslerin duygusal emek davranışlarını gözlemleyerek tanık olduğu davranış biçimleri ile duygusal emek kavramını anlamlandırmaya çalışmıştır. Araştırmasında, yolcuları memnun etmek için yapılan yiyecek içecek hizmeti, müzik, hosteslerin yaptığı makyaj gibi hizmetlerin yanı sıra hosteslerin gülümsemelerinin de işlerinin bir parçası olduğunu ve müşterilere verilen hizmetlerden biri olduğunu fark etmiştir. Hochschild, bu araştırmasında aynı zamanda hosteslerin gülümsemelerinin şirket tarafından sunulan hizmetlerde işin bir parçası olduğunu ve bu gülümsemelerin sahte olduğunu belirtmektedir (Hochschild, 1983). Hochschild yaklaşımında, hizmet alıcılar seyirci, hizmet alıcılar ile çalışanların etkileşim halinde olduğu yani hizmetin sunulduğu yer sahneye benzetilirken, çalışanlar birer aktör olarak betimlenmektedir. Hochschild, özellikle hizmet sektöründe mesleklerini icra eden çalışanların, duygularını yönettiğini belirtirken, çalışanların bu duyguları önceden belirlenmiş standartlar şeklinde müşteriye sunduklarını belirtmektedir. Hochschild, emek piyasasında çalışanların yoğun olarak duygularını kullandığını ve duyguların alım-satım değerinde bir meta haline dönüştüğünü belirtirken; işgörenin psikolojik durumu ne olursa olsun, müşteriye karşı sürekli olumlu tutum sergileme zorunluluğunun olduğunu ifade etmektedir. Bu durumun, çalışanların ya sahte duygular sergilemesi ya da hissetmedikleri duyguları hissetmek için çaba gösterilmesi zorunluluğu yarattığını belirtmektedir. Hochschild, çalışanların duygularını kontrol ederken yüzeysel davranış ve derin davranış şeklinde iki stratejiden yararlandıklarını ifade etmektedir.

Yüzeysel davranış, hizmet sunan kişinin duyguyu içselleştirmeden, duygularını maskeleyerek işletmeler tarafından istenilen duyguları hizmet sunulan kişiye yansıtmasıdır. Yüzeysel davranış stratejisinde kişi, gerçekte hissettiği duygular farklı olsa dahi, kendisinden sergilenmesi beklenen duyguları göstererek davranışını şekillendirmektedir. Hochschild (1983) hosteslerle yaptığı çalışmada, hosteslerin herhangi bir kriz anında yolcuları sakinleştirmek için soğukkanlı davranmaya çalışırken aslında endişeli olduklarını, hosteslerin yolcular kadar endişeli olsalar bile, gerçekte hissettikleri duyguları maskeleyerek farklı duygusal gösterimler sergilediklerini ifade etmektedir. Gerçekte hissedilmeyen duygularla birlikte yüzeysel davranış sergileyen çalışanların, sergilenen ve hissedilen duyguların farklı olmasından dolayı duygusal çelişki ve de duygusal uyumsuzluk yaşayabileceği belirtilmektedir. Duygusal çelişkiye uzun süre maruz kalan çalışanlarda şiddetli baş ağrıları gibi fizyolojik sıkıntıların hatta hastalıkların artacağı, çalışanların işe devamsızlıklarının artarak bu olumsuz durumların sosyal ilişkilerine de yansıyacağı belirtilmektedir (Hochschild, 1983).

Hochschild'in duygusal emek davranışında bahsettiği ikinci strateji olan derin davranışta ise, çalışanın hissettiği duyguyu gerçekten hissetme çabası söz konusudur. Derin davranış sırasında çalışanlar istenilen duyguları sergileyebilmek için yoğun bir çaba sarf etmektedirler. Derin davranış, çalışanların işletmelerin istediği ve mesleğin gerekliliği olan duyguları gereklilik olarak görerek, gerçekte hissetmeleridir. Hochschild, hostesler ile yaptığı araştırmasında, hosteslere verilen eğitim sırasında hosteslerin kendi evlerinde misafirlerine hizmet ediyormuş gibi davranmaları gerektiğinin söylendiğini gözlemlemiştir. Bu derinlemesine davranış şekli ile hizmet esnasında bir sorunla karşılaşıldığında, müşteriye işletme tarafından gösterilmesi istenilen duyguyu sergilerken güçlüklerle karşılaşılmayacağı belirtilmiştir (Hochschild, 1983).

Hizmet sunumu sırasında çalışanlardan işinin bir parçası olduğu için farklı duygu gösterimlerinde bulunmalarının işletmeler tarafından beklendiğini vurgulayan Hochschild, meslek gruplarını duygusal emek kullanma seviyelerine göre sınıflandırarak duygusal emek teorisine katkıda bulunmuştur. Hochschild, meslekleri

duygusal emek gerektirme durumlarına göre sınıflandırmıştır. Aynı zamanda duygusal emek gerektiren işlerin de üç temel özelliğinin bulunması gerektiğini vurgulamıştır. Bu açıdan, ilk olarak duygusal emek gösteren çalışanların müşterileri ile birebir yüzyüze veya telefonla etkileşim halinde olması gerekmektedir. İkinci olarak, duygusal emek gerektiren işlerde, çalışanlar hizmet alıcısının duygularını etkileyerek bir değişim meydana getirmeli veya yeni bir duygu oluşturmalıdır. Üçüncüsü ise işveren çalışanların müşterileri ile gerçekleşen duygusal eylemleri üzerine denetim sahibi olmasıdır. Hochschild, bu üç özelliğe göre altı meslek grubunun duygusal emek davranışı gerektiren meslekler olduğunu ifade etmektedir. Bu meslek grupları; serbest meslek grubunda çalışanlar (doktorlar, avukatlar vs.), pazarlama görevlileri, işletmeciler ve yöneticiler, memurlar, evlerde çalışan özel hizmet görevlileri, ev dışında çalışan özel hizmetliler şeklinde belirtilmektedir. Bu altı meslek grubu dışında kalan meslekler ise duygusal emek gerektirmeyen meslekler şeklinde sınıflandırılmıştır (Chu ve ark., 2012).

1.1.3.2. Ashforth ve Humprey (1993) Yaklaşımı

Bu yaklaşımda, Hochschild'in açıkladığı boyutların yanısıra, duygusal emeğin “samimi davranış” boyutu ele alınmıştır. Ashforth ve Humprey, işgörenlerin bazı durumlarda örgütlerinin kendilerinden istenilen davranışları, herhangi bir çaba sarfetmeden gösterebildiklerini ve özel bir çaba içerisine girmeyen çalışanların samimi duygular sergilediklerini ifade etmektedir. Ashforth ve Humprey, duygusal emek yaklaşımını Hochschild'den farklı olarak, sosyal kimlik teorisine atıfta bulunarak açıklamaktadır. Sosyal kimlik teorisine göre bireyler, kendilerini ve başkalarını bazı sosyal gruplara ait hissedebilirler. Bir takım ya da gruba aidiyet duygusu geliştiren bireyler kendilerini sosyal bir gruba tanımlayarak, kendilerini bu sosyal grupla özdeşleştirmektedir. Sosyal kimlik teorisi kapsamında kendilerini kuvvetli bir şekilde meslekleri, departmanları ya da örgütleri ile tanımlayan bireylerin, örgütsel rollerini kendi kimliklerinin en temel unsuru olarak içselleştirdikleri belirtilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, yüksek aidiyet hisseden çalışanlar, hizmet sunumu sırasında kendi duygularını samimi bir şekilde

sergileyeceklerdir (Ashforth ve Humprey, 1993). Ashforth ve Humprey'in perspektifinde bazı eksik ve anlaşılamayan yanlar görülmektedir. Duygusal emeğin samimi davranış boyutu üzerinde durulurken, bu samimi davranışın nasıl gözlemlenip anlaşılacağı hakkında açıklama yapılmamıştır. Ayrıca duygusal emeğin üç boyutu ile ilişkilendirip değerlendirdikleri görev etkinliği, benlik, öz saygı, kendi kendini ifade etmek gibi değişkenlerle olan ilişkileri tespit edilmemiştir. Bu durum, iddia edilen duygusal emek sonuçları konusunda bir fikir vermemekle birlikte, diğer araştırmacıların bu yaklaşımı kullanmalarını güç hale getirmiştir (Grandey, 1999; Grandey, 2000).

1.1.3.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Bu yaklaşımda duygusal emek, ilişki süreçlerinde çalışanların örgütlerin sergilenmesini beklediği duyguları yansıtırken sarfedilen gayret, planlama ve denetim olarak belirtilmektedir. Ashforth ve Humprey yaklaşımının aksine; bu yaklaşımda çalışanın hissettiği duygu ve örgüt tarafından istenilen duygusal davranışlar arasında her ne kadar uyum olsa dahi çalışanların az da olsa çaba sarf etmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012). Bu yaklaşımda, çalışanlar yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışlar sergilerken belirli ölçüde duygusal emek harcamaktadır (Türkay ve Kayıkçı, 2017). Morris ve Feldman, davranış boyutlarından ziyade, duygusal emeğin ortaya çıktığı süreci vurgulamaktadır. Aynı zamanda, duygusal emeğin gerçekleştiği sürece dair dört boyutlu farklı değişkenleri incelenerek açıklanmıştır. Morris ve Feldman duygusal emeğin öncülleri olabilecek bireysel değişkenler (cinsiyet, yaş, duygulanım), iş özellikleri (otonomi), ve örgütsel özelliklerden (denetim) gibi özelliklerden bahsederken duygusal emeğin boyutları arasındaki ilişkiyi de incelemiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Eroğlu, 2010).

1.1.3.3.1. Duygusal Davranış Gösterim Sıklığı

Çalışan ve müşteri arasındaki etkileşim sıklığı ile ilgili olan bu boyut, duygusal emek konusunda en çok üzerinde inceleme yapılan alanlardan biridir. Morris ve Feldman, bir işte duygusal gösterim sıklığına ihtiyaç artıkça, işletmelerin de istediği duygusal emeğe ihtiyacın artacağını belirtmiştir. Çalışanlar müşterileri ile etkileşimde bulunurken farklı mesleklere göre farklı gösterim sıklığı sergilemektedirler (Grandey, 2000). Örneğin bir doktor, günde 20 hasta ile etkileşim halinde olurken, bir serbest eczacı hasta yakınları da dahil olmak üzere, doktordan daha fazla kişiyle etkileşim halinde olmak zorunda kalabilmektedir.

1.1.3.3.2. Davranış Kurallarına Gösterilen Dikkat

Morris ve Feldman, işin gerektirdiği kuralları sergilemek için gereken dikkat seviyesi ile ilgili olan bu duygusal emek boyutunun, duygusal gösterim süresi ve yoğunluğu ile ilgili olduğunu belirtmektedir. Çalışanlar, duygusal gösterim süresi kısa olan etkileşimlerde, daha az çaba ve daha az duygu yoğunluğu yaşarken, duygusal gösterim yoğunluğu fazla olan işlerde ise yoğun bir duygu yaratılması açısından daha fazla emek harcamaktadırlar (Grandey, 2000).

1.1.3.3.3. Sergilenen Duyguların Çeşitliliği

Bu boyutta; Morris ve Feldman (1996) çalışanların hizmet sundukları kişilere belirli durumlarda birden çok çeşit duygu göstermek durumunda kaldığını ve sergilenmesi istenen duygu çeşidinin çok olmasından dolayı kendi davranışlarını bilinçli bir şekilde izleyip planlamak zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Duygu çeşitliliğinin fazla olduğu etkileşimlerde çalışanlar, daha fazla plan ve program yapmak zorunda kaldıkları için ruhsal ve bedensel olarak daha fazla çaba sarf etmektedir. Pozitif duygu gösterimleri, hizmet sunulan kişi ile çalışanlar arasındaki bağları kuvvetlendirerek birbirlerine daha olumlu yaklaşımlarını sağlamaktadır. Nötr

duygu gösterimlerinin otorite ve statüyü ifade ettiği vurgulanırken, negatif duygu gösterimlerinin ise çalışanların müşterileri baskı altına alabilmek için sık sık öfkeli ve kızgın bir tavır takınmalarına sebep olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Müşteri ile birebir etkileşim halinde olan ön ofis çalışanlarından genellikle mutluluk ve güler yüzlü olma gibi pozitif duygu gösterimleri beklerken, borç tahsildarlarından, gardiyanlardan veya güvenlik elemanlarından ise korku ve öfke gibi negatif duygular sergilemeleri duygu çeşitliliğine örnek olarak verilmektedir (Grandey, 2000).

1.1.3.3.4. Duygusal Çelişki (Uyumsuzluk)

Gerçekte duyumsanan hisler ile işletmelerin sergilenmesini istediği duygular arasındaki çatışma duygusal çelişki olarak tanımlanmıştır. Çalışanlar kendilerinden talep edilen duygulara yakınlık hissedebiliyorsa, talep edilen duyguları sergilerken daha az çaba harcayacaktır (Glomb ve Tews, 2004).

1.1.3.4. Grandey (2000) Yaklaşımı

Bu yaklaşımda, duygusal emek ile ilgili daha önce bahsedilen perspektifleri birleştirilerek, bütünleştirici bir perspektif oluşturulmuştur (Gosserand, 2003). Yaklaşımda duygusal emek, çalışanların duygu ve davranışlarının işletmelerin amaçları için düzenlendiği bir süreç olarak belirtmektedir. Grandey, duygusal emek kavramına diğerk yaklaşımlardan farklı olarak duygu düzenlemesi kavramını dâhil etmiştir. Duygu düzenlemesi; bireylerin hissettikleri duygularını nerede, ne zaman ve ne şekilde yansıtmaları gerektiğine dair yapmış oldukları duygu şekillendirmesidir (Çaldag, 2010; Gülşen, 2017; Oral ve Köse, 2011). Duygusal emek kapsamında yer alan yüzeysel ve derinlemesine davranış şekillerini inceleyen Grandey, etkileşim özellikleri ve duygusal olayları duygusal emeği ortaya çıkaran faktörler olarak belirtirken, bireysel ve örgütsel faktörleri duygusal emek sonuçları için şartlı değişken olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000).

1.1.4. Duygusal Emek Boyutları

Alanyazında, çalışanların duygularını yansıtırma biçimine göre farklılık gösteren duygusal emek süreci, çok çeşitli boyutlar altında incelenmektedir. Çalışanların duygusal emeği farklı düzeylerde içselleştirme durumlarına göre oluşan hem süreç hem de davranış bağlamında duygusal emeği tanımlayan boyutları, yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak üç boyut şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Grandey, 2000).

1.1.4.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, var olmayan, hissedilmeyen duyguların, yüz ve mimik ifadeleri veya ses tonuyla hissediliyormuş gibi gösterilmesidir (Hochschild, 1983). Bu davranış boyutunda, çalışanlar gerçek duygularını değiştirmeksizin işletmelerin istediği duyguları sergileyerek kendi duygularını yönetir ve kontrol ederler (Sohn ve Lee, 2012). Başka bir tanıma göre, yüzeysel davranış, hissedilen duyguların bastırılarak gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesi ve hissedilmeyen duyguları sergileme olarak ifade edilmektedir (Pala ve Tepeci, 2014). Duygusal yönden kendini iyi hissetmese bile hizmet sunumu sırasında samimi ve güvenilir bir hava yaratmak için, bir otel resepsiyonistinin müşteriye karşı nazik olması, sahte bir gülümseme takınması, ses tonunu ayarlaması ve neşeli bir şekilde müşteriye karşılaması yüzeysel davranışa örnek olarak verilmektedir. Çalışanlar iş ortamlarında gösterdikleri duyguları gerçekten hissetmez ancak “hissediymiş gibi” yapmaktadır (Yücebalkan ve Karasakal, 2016). Bir diğer ifadeyle, çalışanlar gerçek duygularını değiştirmeksizin, sadece davranışlarını değiştirmektedir (Yang ve Chang, 2008).

Hochschild (1983), çalışanların aynen aktörler gibi sahne performansı sergileyerek, kendilerine verilen rolü içselleştirmeden yani yüzeysel olarak oynamalarını yüzeysel davranış boyutuna örnek olarak vermektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2000). Grandey, çalışanların gerçek duygularını değiştirmek

yerine, sadece davranışlarını değiştirmelerinin örgütlerin menfaatleri için değil, işlerini kaybetmemek için yaptıklarını ifade etmektedir (Grandey, 2003). Yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar, duygu gösteriminde sergiledikleri ve hissettikleri duyguların farklı olmasından dolayı duygusal çelişki yaşayabilmektedir. Yüzeysel davranış sergileyen çalışanların, duygusal uyumsuzluk yaşayacaklarından dolayı uzun vadede bilişsel performansları bozulabilmektedir. Bu durumda çalışanların bilişsel kaynaklarına daha fazla yatırım yapılması gerektiği ifade edilmektedir (Glomb ve Tews, 2004; Richards ve Gross, 2000).

1.1.4.2. Derin Davranış

Derin davranış, çalışanların istenilen duyguları gerçekten yaşayarak, hissetmeye çalışmasıdır. Duygusal çaba olarak da tanımlanan derin davranışta, çalışanlar duygularını şekillendirip kendisini müşterilerinin yerine koyar ve empati kurarak onları anlamaya çalışmaktadır (Rupp ve ark., 2008). Hochschild (2003), derin davranış sergilemede, bir duygunun bastırılması ve çalışanların önceden öğrendiği duyguları hatırlamak adına fikir, düşünce ve anılarını aktif şekilde canlandırması, olmak üzere iki farklı yöntemden bahsetmektedir. Duyguların bastırılması yönteminde, çalışanlar kendisini sergilemek durumunda olduğu duyguyu hissedebilmek için zorlamaktadır (Hochschild, 2003). Uzun süre duygusal emeği sürdürmek amacıyla rol yaparak yüzeysel davranış sergilemek süreci zorlaştırıp uzatacağından dolayı, müşteri ile çalışan arasındaki ilişkinin uzadığı durumlarda derin davranış tercih edilmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016). Chu ve Murrmann (2006), çalışmalarında, derin davranışın çalışanların olumlu duyguları yansıtmak için fiziksel ifadelerinin yanında neşeli ve mutlu anılarını da hayal ederek içsel duygularını değiştirdiklerini ifade etmektedir.

Yüzeysel davranışta çalışanın gerçekte ne hissettiğinden çok davranış kurallarına uyması önemli iken, derin davranışta duygular ile davranış kuralları arasında bir uyum söz konusudur. Derin davranışta çalışanların içsel duygularına odaklanma söz konusu iken, yüzeysel davranışta çalışanların sadece dışa dönük

davranışlarına odaklanılmaktadır. Derin davranışta çalışanlar sergilediği duyguları gerçekten hissetmeye çalışırken, yüzeysel davranışta çalışanlar gerçekte hissetmediği duyguları sergilemektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2003; Karakaş, 2017; Oğuz ve Özkul, 2016; Yürür ve Ünlü, 2011). Derin ve yüzeysel davranış boyutları arasındaki farklılık olmasına rağmen, her ikisinin de ortak yönü çaba harcanması gerekliliğidir (Grandey, 2003; Yürür ve Ünlü, 2011). Aynı zamanda her iki boyutta işletmenin sergilenmesini beklediği davranış kuralları çizgisinde hareket etme söz konusudur (Grandey, 2003; Karakaş, 2017).

1.1.4.3. Samimi Davranış

Samimi davranış gösteriminde, çalışanlar bir zorunluluk olmadan, çaba sarf etmeden, duygularını içlerinden geldiği gibi yansıtmaktadır. Samimi davranışta duygular ve davranışlar içten olup, davranışlar sergilenirken hiçbir şekilde maskeleye ve rol yapılmamaktadır (Begenirbaş ve Meydan, 2012; Oral ve köse, 2011). Ashforth ve Humphrey, çalışanların işlerinin gerektirdiği davranışları sergilerken her daim duygusal bir çaba harcamadıklarını, bazı durumlarda gerçek duyguları ile sergilemeleri beklenen duyguların birbirleriyle örtüşebildiğini ifade etmişlerdir. Çocukları seven, onlara şefkatli ve hoşgörülü olarak yaklaşan pediatri servisindeki hemşirelerin, çocukları seviyormuş gibi rol yapmamaları samimi davranış örneği olarak verilmektedir (Gray ve Smith, 2009). Samimi davranışta, çalışanlardan sergilenmesi beklenen duygular ile onların gerçekte sahip olduğu duygular birbiriyle örtüştüğünden dolayı, duygusal emek daha az harcanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Aynı zamanda, çalışanlar kendilerinden beklenen duygular ile yakınlık hissediyor ise bu duyguyu sergilemek için daha az çaba harcayacaklardır (Zapf, 2002). Ashforth ve Humphrey, samimi davranışı, duyguların ve davranışların otomatik düzenlenmesi olarak da ifade etmektedir. Duygu ve davranışların düzenlenmesinin bu şekilde otomatikleştirilmesinin, örgütün çalışandan beklentilerini azalttığını ve çalışanların ruh sağlığı için olumlu sonuçlar oluşturduğunu belirtmektedir. Samimi davranış, ekstra emek sarf etmeksizin

gerçekleşen, otomatik duygusal düzenlemenin altındaki süreç olarak vurgulanmaktadır (Asforth ve Humprey, 1993).

1.1.5. Duygusal Emek Kavramına Yön Veren Faktörler

Duygusal emek kavramını ilk kez kullanan ve inceleyen Hochschild'den (1983) sonra, birçok araştırmacı duygusal emek süreci, boyutları ile sonuçlarının, çalışma yaşamına etkilerini saptamaya çalışmışlardır. Duygusal emek davranışına yön veren faktörler, bireysel, durumsal ve örgütsel faktörler olarak ele alınmıştır (Ashforth ve Humprey, 1993; Dahling ve Perez, 2010; Diefendorff ve ark., 2005; Kinman ve ark., 2011; Kruml ve Geddes, 2000; Oral ve Köse, 2011; Yücebalkan ve Karasakal, 2016; Yin, 2012; Wong ve Law, 2002).

1.1.5.1. Bireysel Faktörler

Bu bölümde duygusal emek kavramı ile bu kavramı etkileyen faktörlerin ilişkisi ele alınmaktadır.

1.1.5.1.1. Cinsiyet

Toplumlar kadın ve erkeğe farklı roller biçtiği için, bireyler çocukluktan itibaren cinsiyet temeline dayalı bir farklılaşmayla yetiştirilmektedir (Croson ve Gneezy, 2008). Bu farklılaşmayla birlikte bireylerin duygu yönetimi ve gösterimi ile ilgili cinsiyete bağlı ciddi farklılıklar meydana gelmektedir (Özdemir ve ark., 2013). Birçok kültürde, genel olarak kadınların erkeklerden daha duygusal olduğu, duyguların deneyimlenmesi ve sergilenmesi konusunda cinsiyetler arasında farklılıklar olduğu düşüncesi yaygın olarak bulunmaktadır. Birçok araştırma, kadınların erkeklere göre duygularını açığa vurmada daha başarılı olduklarını, duygularını erkeklerden daha yoğun yaşadıklarını ve olumlu veya olumsuz

duygularını göstermek için daha fazla mimik kullandıklarını ortaya koymaktadır (Chu ve ark., 2012; Croson ve Gneezy, 2008).

Toplumda cinsiyete bağlı duygu yönetimi ve gösteriminde gözlemlenen farklılıkların çalışma yaşamında da etkisi görülmektedir. Pozitif duygusal emek davranışlarının çoğunlukla gösterildiği işlerde (hosteslik gibi) kadınların, negatif duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin beklenildiği işlerde (infaz koruma memuru gibi) erkeklerin çoğunlukla olduğu ifade edilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). Duygusal emek teorisinin öncülerinden Hochschild (1983), çalışma yaşamında duygusal emek gerektiren işlerde çalışan herkesin duygusal emek sergilemesine rağmen, çoğunlukla duygusal emeğe yönelik davranışların kadınların göstermesi gerektiği beklentisi olduğuna işaret etmektedir. İşletmeler özellikle duygusal emek gerektiren işlerde, kadın ve erkek cinsiyet farklılığının yarattığı olgular sebebiyle kadınları daha çok tercih etmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016). Duygusal emek kavramını oluştururken 30 hostesle derinlemesine görüşmeler yapan Hochschild, erkek hosteslerin yolcularla daha isteksiz bir şekilde iletişim kurduklarını, kadınların ise yolcuların bebekleriyle bile daha ilgili olduklarını gözlemlemiştir. Duygu yönetimi konusunda kadınların daha başarılı olduğunu belirten Hochschild duygusal emek gerektiren mesleklerde çoğunlukla kadınların çalıştığını ifade etmektedir. Bazı mesleklerde cinsiyet odaklı ayırım yapan Hochschild, hemşirelik, hosteslik, sekreterlik gibi meslekleri “kadın işi olarak” nitelendirmektedir (Hochschild, 1983).

Grandey (2000) duygu yönetimi konusunda erkeklerin daha fazla eğitime ihtiyacı olduğunu belirtirken, erkeklere göre kadınların daha fazla duygusal emek davranışları sergilediklerini ileri sürmektedir. Gray’ın (2009), 16 hemşire ile yapmış olduğu araştırmasında, duygusal emeğin cinsiyet ve mesleki engelleri üzerinde durmuş, duygusal emeğin anne rolü ve kadının emeği ile özdeşleştirildiği sonucuna varılmıştır (Gray, 2009). Üniversitelerde çalışan öğretim elemanlarının duygusal emek süreçleri konusunda yapılan bir çalışmada, öğrencilerin kadın öğretim üyelerinden daha yakın bir ilgi beklediklerini, ilgi gerçekleşmediğinde ise kadın öğretim üyelerine karşı olumsuz tutumlar geliştirdikleri, ancak aynı durum erkek

öğretim üyeleri söz konusu olduğunda herhangi bir davranış değişikliğinde bulunmadıklarını belirtmiştir (Gülova ve Palamutçuoğlu, 2013).

1.1.5.1.2. Yaş

Bireylerin yaşlarının artmasıyla birlikte çeşitli alanlarda tecrübeleri de artmaktadır. Artan yaşla birlikte edinilen deneyimler bireylerin düşüncelerini, duygularını ve kendilerini ifade biçimini etkileyebilmektedir (Oguz ve Özkul, 2016). Çalışanlar arasında yaşça büyük olanların yaşça küçük olanlara göre karşılaştıkları durumlarda sergilemeleri gereken davranışları kontrol etmelerinde daha avantajlı ve başarılı olmaları beklenmektedir (Dahling ve Perez, 2010). Duygusal emek teorisinin öncülerinden birisi olan Hochschild (1983), çeşitli duygusal olaylar ve durumlar karşısında, yaşı büyük olan çalışanların daha fazla deneyime sahip olacakları için sergilenmesi istenilen duygusal davranışların daha kolay yansıtılabileceğini ileri sürmüştür. Dahling ve Perez (2010) hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmalarında, yaşça daha büyük olan çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerinde derin ve samimi davranışlarda bulunma düzeylerinin daha yüksek, buna karşın yüzeysel davranış gösterme düzeylerinin ise daha düşük olduğunu belirlemiştir. Walsh ve Bartikowski (2013) ise Dahling ve Perez'in çalışmalarının aksine yaşı küçük olan çalışanların, derin davranış düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

1.1.5.1.3. Eğitim Durumu

Mesleğine yönelik yeterli eğitimi almış çalışanların, mesleklerine yönelik farkındalığı artmakta olup, çalışanlar mesleklerine yönelik görevlerini icra ederken daha titiz davranmaktadır. Bunun sonucu olarak da, mesleki farkındalıkları yüksek olduğu için kendilerinden talep edilen görevleri yerine getirirken yüksek kalitede mal veya hizmet üretmektedirler. Aynı zamanda, hata paylarını en aza indirebilmek için daha fazla çaba harcayıp, duygusal emek sarf ederek daha fazla başarılı olma

eğilimindedirler (Oğuz ve Özkul, 2016). Beğenirbaş ve Basım (2013), öğretmenlerle yaptıkları araştırmada, lisansüstü eğitime sahip olan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğunu tespit etmiştir.

1.1.5.1.4. Medeni Durum

Evliler, beraber yaşamının getirdiği ortak sorumluluklar nedeniyle, ilişkilerini sağlıklı bir şekilde yürütebilmek için empatik bir anlayışa sahip olabilmektedirler (Sloan 2008). Duygusal emek ve medeni durum ilişkisi açısından evli olan çalışanların bekar olan çalışanlara göre sorunların üstesinden gelebilmek için duygusal emek gösteriminde yüzeysel davranıştan ziyade, derin davranış sergileyerek samimi ilişkiler kurmayı, içlerinden geldiği gibi davranış duygularını sergiledikleri belirtilmektedir (Ceylan, 2017; Oguz ve Özkul, 2016). Chang ve Chiu (2004) çalışanların medeni durumlarına göre, duygusal emek davranış düzeylerini incelediği araştırmasında, bekar hosteslerin evli hosteslerden daha yüksek derin davranış sergilediklerini tespit etmiştir. Yılmaz ve ark. (2015), ve Ceylan (2017) öğretmenlerde duygusal emek davranış düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında, evli öğretmenlerin bekârlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediklerini, derin ve samimi davranışlarının ise medeni duruma göre farklılık oluşturmadığını tespit etmişlerdir.

1.1.5.1.5. Çalışma Süresi (Mesleki Deneyim)

Çalışma yaşamında, işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde, geçmişten edinilen iş deneyimlerinin ve tecrübelerin önemli bir etken olduğu ileri sürülmektedir (Chu ve Murmann, 2006; Hochschild, 1983). Bu görüşü destekleyen Lee ve Brotheridge (2011), araştırmalarında uzun süre aynı işi yapan çalışanların duygusal emek davranışları sergilerken daha başarılı oldukları sonucuna varmıştır. Benzer şekilde, öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada,

Çalışma hayatında geçirilen süre arttıkça, öğretmenlerin duygusal emek davranışları sergilemedeki başarılarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Kinman ve ark., 2011).

1.1.5.1.6. Duygulanım

Bireylerin duygusal eğilimleri ile ilgili bir kavram olan duygulanım, bireylerin genel olarak hissettikleri ve içinde bulundukları duygusal ruh halidir. Bireyler, içinde oldukları sosyal ortamlarda karşılarına çıkan durumlara yönelik ruhsal durumlarını yansıtan bir takım duygusal eğilimler gösterebilmektedir. Aynı zamanda devamlı olarak belirli duyguların etkisinde olan bireyler, insanlara ve olaylara karşı bu duyguların etkisi altında tepki gösterme eğiliminde olabilmektedir. Kişiden kişiye farklılık gösteren duygu durumları ve duygular kişiliğın birer parçası olduğu için bazı insanlar bazı duygularını ve duygu durumlarını daha sık hissetmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Kişinin kendi duyguları ile karşındaki insanın duygularını etkileme çabası olarak tanımlanan duygusal emek kavramında, hizmet alıcı üzerinde oluşturacağı etkiden dolayı kişinin içinde bulunduğu ruh hali belirleyici bir etken olmaktadır.

Olumsuz duygulanıma meyilli olan kişiler, olumsuz dünya görüşüne sahiptirler ve bu nedenle genellikle karşılaştıkları durumları olumsuz olarak algılama eğiliminde olmaktadır. Olumlu duygulanım içerisinde olan bireyler ise, karşılaştıkları olaylara karşı pozitif ve iyimser bir yaklaşımla cevap vermektedir (Grandey ve ark., 2004). Olumsuz duygulanım içerisinde bulunan bireyler çevrelerine karşı uyum gösterme konusunda zorluk yaşarken, olumlu duygulanım içerisindeki bireyler ise olumlu davranışlara sahip olduklarından ötürü çevreleriyle iletişim kurmada daha başarılı olmaktadır. Duygusal emek davranışları teorisi kapsamında, çalışanların duygusal emek gösterimlerinin ilişki içerisinde oldukları ve aynı zamanda hizmet ettikleri müşterilerini etkilediği kabul edilmektedir. Grandey ve arkadaşları (2004), araştırmalarında duyguların samimi bir şekilde sergilenmesinin müşteri tatminiyle daha fazla ilişkili olduğunu tespit ederken, Brown ve arkadaşları (1994) duygusal

gösterimlerin müşteri memnuniyetleriyle doğrudan bir ilişkisinin olduğunu ortaya koymuşlardır.

1.1.5.1.6. Empati

Empati yeteneği gelişmiş insanlar, daha uygun duyguları hissedip sergileyebilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000). Özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyler, müşteri ile empati kurarak, onun duygu ve düşüncelerini anlayıp, müşterinin istek ve ihtiyaçlarına cevap vermesi durumunda müşteriye daha iyi bir hizmet sunarlar. Empati yeteneği gelişmiş çalışanların özellikle hizmet sektöründe daha başarılı olduğu belirtilmiştir. Duygusal emek teorisinin öncülerinden olan Hochschild, duygusal emek gerektiren mesleklerde empati yeteneğinin önemli bir faktör olduğunu vurgulamıştır. (Hochschild, 1983)

1.1.5.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların duygu ve davranışlarına yön veren önemli bir etken olan duygusal davranış kuralları, duygusal emek sürecinde de rol oynamaktadır. Bu nedenle, duygusal emek teorisi üzerinde araştırmalar yapan araştırmacılar, duygusal davranış kuralları üzerinde incelemelerde bulunmuştur (Grandey, 1999; Oğuz ve Özkul, 2016). Kişilerin başka insanlara içinde bulundukları güç ve karmaşık durumları etkili bir şekilde çözebilmeleri için yardım etmeleri olarak tanımlanan sosyal destek, iş stresiyle başa çıkmada kolaylık sağlamaktadır (Chu ve ark., 2012).

1.1.5.3. Durumsal Faktörler

Alanyazın incelendiğinde, bireysel ve örgütsel faktörlerin yanında durumda durumsal faktörlerin de duygusal emeği etkileyen unsurlar olduğu görülmektedir (Grandey, 2000).

1.1.5.3.1. Etkileşim Süresi

Çalışanların verdikleri hizmetin niteliğine göre değişen etkileşim süresi, her bir müşteriyle etkileşiminin ne kadar zaman aldığı ile ilgili bir kavramdır (Grandey, 1999). Bir poliklinik hastasının hekimle etkileşimi muayene süresi ile sınırlı iken, bir kanser hastasının hekimiyle etkileşimi günler, haftalar ve hatta yıllar sürebilmektedir. Hizmet sunulan müşterinin kişilik yapısı da etkileşim süresi üzerinde etkili olabilmektedir. Daha titiz ve daha zor olan müşteriler diğerlerine göre, çalışanların etkileşim süresini artırabilmektedir (Grandey, 1999). Uzun süren etkileşimlerde, duygusal gösterimler daha az senaryolaştırılacağı için derinlemesine ve samimi duygu gösterimi gerçekleşecektir. Hasta kabul ünitesi çalışanlarının, hizmet verdikleri müşterilere karşı kibar, nazik ve sıcak olmaları, gülümsemeleri kısa bir etkileşim sonucunda gerçekleşmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016).

1.1.5.3.2. Etkileşim Sıklığı

Etkileşim sıklığı çalışanların istenilen duyguları, hangi aralıklarla sergilemek zorunda olduklarını ifade eden bir faktördür. Çalışanlar, müşteri ile etkileşimde bulunurken yaptıkları işin niteliğine ve farklı mesleklere göre farklı duygusal gösterim sıklığı sergilemektedirler (Grandey, 2000).

1.1.5.3.3. Etkileşim Çeşitliliği

Çalışanlar belirli durumlarda birden çok duygu sergilemek durumunda kaldıklarında sergilemiş oldukları davranışları daha planlı ve bilinçli bir şekilde izleme zorunluluğu içerisinde olmaktadır. Hizmet sektörü işletmeleri, çalışanlardan müşterilerine karşı olumlu duygular içerisinde olunmasını ve anlayışlı davranmaları beklenmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016).

1.1.6. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları

Alanyazın incelendiğinde, duygusal emek üzerine yapılan araştırmalarda çoğunlukla çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin ele alındığı görülmektedir. Aslında duygusal emek hem çalışanlar hem de örgüt üzerinde olumlu sonuçlar oluşturabilmektedir (Hochschild, 1983; Kruml ve Geddes, 2000).

1.1.6.1. Olumlu Sonuçlar

Çalışanların görevlerini yerine getirirken, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına uymaları, görevlerini daha başarılı bir şekilde yerine getirmelerine sebep olmaktadır. Aynı zamanda bu duygusal davranış kuralları çalışanların performans ve öz yeterliliklerinin artmasına neden olmaktadır. Duygusal emek olgusu, özellikle hizmet işletmelerinde pazarda rekabet avantajı sağlayan bir araç konumundadır. Aynı zamanda, duygusal emek sonucunda elde edilen müşteri memnuniyeti işletmelere yüksek karlılık getirmektedir (Oguz ve Özkul, 2016).

1.1.6.2. Olumsuz Sonuçlar

Çalışanlarda, örgütlerin talep ettiği duygusal emek davranışları bir baskı faktörü olabileceğinden strese neden olmaktadır. Uzun süre stres altında çalışan bireyler, mide rahatsızlıkları, uyku düzensizlikleri ve yüksek tansiyon gibi fiziksel rahatsızlıklarla birlikte psikolojik rahatsızlıklarla karşı karşıya kalabilmektedir (Hochschild 1983; Oral ve Köse, 2011; Schaubroeck ve Jones, 2000).

Çalışanların gösterdikleri duygularla, hissettikleri duyguların farklı olmasından dolayı duygusal uyumsuzluk yaşanmakta ve bireyler kendilerine yabancılaşabilmektedirler. Özellikle duygusal emek gösteriminde yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar, yapay ilişkiler kurdukları için işlerine karşı yabancılaşma da hissedebilmektedirler. Bunun sonucu olarak, çalışanlar duygu dünyasında yaşadıkları

karmaşayla birlikte kendilerine olan saygılarını yitirebilmektedirler. Mesleğine ve kendisine yabancılaşan çalışanların depresyona girdikleri ve alkol ve uyuşturucu bağımlısı oldukları gözlenmiştir (Hochschild, 1983; Schaubroeck ve Jones, 2000).

Hochschild, çalışanların hissettiklerinden farklı duygular sergilemelerinin iş doyumunu olumsuz yönde etkileyeceğini savunmaktadır (Schaubroeck ve Jones 2000; Oral ve Köse, 2011). Grandey (1999), çalışanların sergilemesi gereken duygu ile gerçek duyguları arasında kaldıklarını, bu durumda çalışanlarda duygusal tükenmeye sebep olduğunu belirtmektedir. Çalışanların duygusal kaynaklarını hizmet alıcılarına karşı devamlı rol yaparak tüketmeleri sonucunda çalışanlarda tükenmişlik belirtileri ortaya çıkmaktadır.

1.2. Genel Öz Yeterlik

1.2.1. Öz Yeterlik Kavramı

Bir işi devam ettirip hedeflenen sonuçları elde etmeye yarayan özel bilgi, beceri ve yetenek anlamı taşıyan yeterlik kavramı, bir işi yapma gücünü ifade etmektedir (Kurbanoglu, 2004). Sosyal bilişsel öğrenme kuramını geliştiren Albert Bandura (1977) tarafından, ilk kez kullanılan ve geliştirilen öz yeterlik kavramı ise, bireylerin belli bir sonuç elde etmek için gerekli olan etkinlikleri düzenleyerek, başarılı bir performans göstermesi hakkında kendisine ilişkin yargısı, inancıdır (Aypay, 2010; Bandura, 1977; Bandura, 1986). Öz yeterlik, bireyin belli bir performans göstererek sergilediği davranışın sonucunda, neyi başaracağından ziyade, bu performans sürecinde bireyin yetenek ve becerilerini nasıl kullanacağı ile ilgili olan bir kavramdır (Aypay, 2010). Aynı zamanda, bireyin gelecekte karşısına çıkabilecek güç durumlarla başa çıkabilme kapasitesine olan inancı olarak tanımlanan öz yeterlik kavramı, bireyin duygu, düşünce ve davranışlarını etkilemektedir (Bandura, 1986). Bandura (1993), bireylerin hissetme, düşünme tarzları ve davranışlarına etki ederek becerilerini ortaya çıkarmalarında öz yeterlik inançlarının önemli bir katkısı olduğunu ifade etmektedir. Yaptığı çalışmalar

sonucunda öz yeterlik inancının, bireylerin davranışlarının yanında, başarılarını ve motivasyonlarını da etkilediğini ortaya koymaktadır (Orhan ve Komşu, 2016).

Sosyal Bilişsel Kuram içerisinde anahtar bir kavram olarak Bandura tarafından geliştirilen özyeterlik kavramı, alanyazında geniş bir yer tutmuş, eğitim, psikoloji, sosyoloji, uluslararası ilişkiler ve sağlık hizmetleri gibi çok farklı alanlarda davranışların belirleyicisi olarak ele alınıp incelenmiş ve zamanla geliştirilmiştir. Özyeterlik kavramı Bandura'dan sonra bir çok araştırmacının yoğun olarak dikkatini çekmiştir (Kurbanoglu, 2004). Bireylerin belirli performansları yerine getirme becerisi üzerinde ulaşılan bir yargı olarak tanımlanan öz yeterlik kavramının, performans sonuçları üzerinde etkili olabileceğini ifade edilmektedir. Öz yeterlik, bireylerin belirli bir amaca ulaşmak için sergiledikleri performansı etkileyen karşılaşılan güçlüklerin aşılması hususunda önemli bir etkisi olan dışsal faktörlerden çok içsel faktörlerle yakından ilişkili bir kavram olarak ifade edilmektedir (Tuncer ve Özü, 2012).

1.2.2. Sosyal Bilişsel Kuram

Psikoloji literatüründe uzun yıllar önemli bir etkiye sahip olan taklit yoluyla öğrenme kavramı, Bandura (1977) tarafından geliştirilmiştir. Bandura (1977), ilk olarak başkalarının davranışlarını gözlemleyen insanların, bu gözlemler sonucunda öğrenebilmeleri temeline dayandırdığı sosyal öğrenme kuramını birçok kavram ve süreçle açıklamaktadır. Daha sonra Bandura (1986), öğrenme sürecinde bilişsel faktörlerin de etkili olduğunu fark ederek davranışsal ve bilişsel öğrenme teorilerini bütünleştiren Sosyal Bilişsel Kuramı oluşturmuştur (Chen ve ark., 2004). Bandura (1986), bireylerin davranışlarının bilişsel ve çevresel faktörler tarafından etkilendiğini ifade etmektedir. Bandura'ya göre (1986), bireylerin sorumluluklarını yerine getirmeleri, yaşamları süresince belirli bir hedef belirlemeleri ve bu hedefler doğrultusunda davranış sergilemeleri, amaçlarına ulaşabilmek için çaba sarf etmeleri, bu amaçlarına ulaşabileceklerine olan inançlarıyla yakından ilgilidir. Öğrenme dinamiklerini inceleyen Sosyal Bilişsel Kuram, bireyin ve yaşadığı çevrenin

duygusal, biyolojik, davranışsal ve çevresel olarak sürekli bir şekilde bir etkileşim içinde olduğunu ileri sürmektedir. Başkalarının davranışlarını ve bu davranışların sonuçlarını gözlemleyerek öğrenme ile ilgilenen Sosyal Bilişsel Kuramın temelinde öğrenme sürecindeki değişkenlerin etkileşimi yatmaktadır (Stanley ve Murphy, 1997).

Sosyal Bilişsel Kurama göre, bireylerin davranışlarını çevre ve kişisel faktörler belirlemektedir. Bu karşılıklı belirleyicilik kapsamında bireyler etkileşim içerisinde olduğu güçlerin dahilinde motivasyonlarını ve davranışlarını belirleyerek hareket etmektedir (Bandura, 1986). Bireyler, davranışlarını içsel ve dışsal faktörler aracılığı ile düzenlemektedir (Luszczynska ve ark., 2005). Bu kuramsal perspektifte, bireyler temel yetileriyle karakterize edilmektedir. Sosyal bilişsel kuram içerisinde tamamlayıcı bir unsur olarak ifade edilen öz yeterlik inancı, bireylerin hislerini, düşüncelerini ve kendilerini nasıl güdülediklerini belirlerken, insan davranışlarını da etkileyen bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Bandura'ya (1995) göre bireyler, kendilerini yeterli görmedikleri görevlerden kaçma eğilimi göstermektedir. Sosyal Bilişsel Kuram içerisinde öz yeterlik inancı, bireylerin yaşamlarını etkileyen davranışlarını yönlendiren bir etmen olmasının yanı sıra başarısızlık, depresyon ve stres gibi zor durumlarla karşılaşıldığında bireylerin dayanıklılık seviyesini belirlemektedir (Bandura, 1997).

1.2.3. Öz Yeterliğin Kapsamı

Algılanan öz yeterlik bireylerin sahip olduklarından ziyade, sahip olduklarıyla neleri ne kadar başarabilecekleri ile ilgilidir. Örnek olarak, bir sürücünün araç kullanma konusunda öz yeterlik algısını, kişinin istenilen zamanda aracı durdurabilme ve gaza basabilme becerileri oluşturmamaktadır. Sürücünün zor yol şartlarında ve yoğun trafikte sürüş becerilerinin yeterli olacağına inancı kişinin öz yeterlik algısını oluşturmaktadır (Bandura, 1983). Bu bağlamda öz yeterlik inancı, bireyin sahip olduğu gücü değil, bu güce dair inancı ifade eden kişisel yargıları içinde barındıran bir kavramdır.

İnançların doğrudan gözlemlenemeyeceğini belirten Pajares (1992), inançlar hakkında bireylerin niyet ve davranışlarından yola çıkarak bir yargıya varılabileceğini belirtmektedir. Bireylerin tutumlarındaki değişiklik, inançlarını ve davranışlarını da etkilemektedir. Bireyin bir konu hakkındaki inancı, bireyde bir tutum gelişmesine neden olurken, aynı zamanda başkalarını da etkileyerek onların belirli tutumlar içinde olmasını sağlayacak ve sonuç olarak bu tutumlar, olumlu veya olumsuz davranışlar şeklinde sergilenecektir. Öz yeterlik kuramına göre belirli bir amacı olan birey, davranışlarının bu amacı gerçekleştireceğine güçlü bir şekilde inanırsa, daha etkin stratejiler geliştirerek yüksek oranda başarı sağlayacaktır (Jeong ve Moon, 2018). Davranış bilimleri alanındaki yapılan araştırmalarda özyeterlik inancı, davranışları ve davranış değişikliklerinin yordayıcısı ve ana belirleyicisi olarak ifade edilirken, bireyin bilişsel süreçlerini, hal ve tavırlarını, motivasyonu ve başarısını etkileyen bir etmendir (Bandura, 1977).

Öz yeterlik, bireylerin kontrol gücü üzerinde önemli bir etkisi olan kavramdır (Sharp, 2002). Yapılan birçok araştırma sonucu, öz yeterlik inançlarının bireylerin duygusal durumlarını, düşüncelerini ve davranış şekillerini etkilediğini ortaya koymaktadır (Aypay, 2010; Bandura, 1997; Sergek ve Sertbaş, 2006). Bandura (1986) öz yeterliği yüksek olan bireylerin diğerlerine göre herhangi bir iş ya da göreve karşı düşünce duygu ve davranışlarının farklı olacağını ifade etmektedir. Zorlayıcı hayat şartları ve zor görevlerde bireylerin kendi yetkinliklerine güvenmemesi sonucu düşük öz yeterlik inancı içerisinde olması becerilerinin altında bir performans göstermelerine neden olmaktadır (Bandura, 1997).

Bandura (1997) yüksek öz yeterlik inancının başarı ve kişisel doyumu arttırdığını ifade ederken, öz yeterliliği düşük olan bireylerin zor işleri yapmaktan kaçındığını ve daha kolay vazgeçme eğiliminde olduklarını belirtmektedir. Öz yeterlik inançları, bireylerin belirledikleri hedeflere ulaşmada sarf edecekleri emekleri ve engeller karşısında ne kadar gayret göstererek amaçlarına ulaşmalarını etkilemektedir.

Bandura (1997), sorunlar karşısında başarısız olan ve engellerle karşılaşan bireylerin kendi yeterliliklerine olan inançları doğrultusunda hareket edeceklerini belirtmektedir. Yapılan birçok araştırma sonucu, özyeterlik algısı yüksek olan bireylerin zorlayıcı hayat şartlarını veya görevlerini, üstesinden gelebileceği fırsat olarak görüp avantaja çevirdiklerini ve performanslarını en yüksek seviyede sergilediklerini ortaya koymaktadır. Öz yeterlik algısı aynı zamanda stresli yaşam şartlarına uyum sağlamada yardımcı bir rol oynamaktadır (Akgül, 2008; Karadağ ve ark.,2011; Pepi ve ark., 2006; Yıldırım ve İlhan, 2010). Bireylerin öz yeterlik algı düzeyleri arttıkça, zorlu hayat şartlarında ve görevlerinde güçlükler karşısında daha dayanıklı ve ısrarcı olmasının yanı sıra; stres ve depresyon gibi olgularla daha kolay bir şekilde başa çıkarak hedeflerine ulaştıkları ve başarılı oldukları belirtilmektedir (Yıldırım ve İlhan, 2010). Yardımcı ve Başbakkal (2011) yaptıkları araştırmada, öz yeterlik algısını sağlıklı olma durumu ile ilişkilendirmiştir. Öz yeterliliğin bireylerin sağlıkları üzerinde pozitif etkiler yarattığını ifade etmektedirler. Bandura (1997) öz yeterlik algısının bireylerin kendi yaşamlarının yanı sıra sosyal toplumu da etkilediğini belirtmektedir. Çalışanların öz yeterlik algılarıyla iş performansları arasında doğru orantı olduğunu belirleyen Bandura, yüksek öz yeterlik algısına sahip çalışanların işlerinde yüksek performans sergilediklerini gözlemlemiştir (Bandura, 1977). Öz yeterlik inancı çalışanların hedeflerini, yeni bir iş öğrenme süreçlerini ve işleri için harcadıkları çabayı etkilemektedir. Bu açıdan çalışanların iş ve meslek hayatlarında öz yeterlik algıları önem arz etmektedir (Bandura ve Cervone, 1983).Yapılan araştırmalar bağlamında, öz yeterlik algısının sağlık, eğitim psikoloji ve işletme gibi birçok alanı kapsayan geniş etkilere sahip önemli bir kavram olduğu görülmektedir.

1.2.4. Öz Yeterlik İnançlarının Genellenebilirlik Düzeyine Göre Sınıflandırılması

Bandura (1977), öz yeterliği bireylerin belirli bir alanda sahip oldukları becerilerine yönelik algılarının değerlendirilmesi şeklinde ifade ederken, bu algıların genellenebilirliğine de işaret etmektedir. Bandura'nın yanı sıra birçok araştırmacı öz

yeterliğin durum ve göreve özel olmasının yanında birçok alana genelleştirilebilecek inanç olarak değerlendirilebileceğini belirtmektedir (Endler ve ark., 2001; Erez ve Judge, 2001)

1.2.4.1. Göreve-Duruma Özel Yeterlik

Göreve- duruma özel yeterlik, bireyin spesifik bir görev ya da duruma yönelik başa çıkma yeterliğine olan inancıdır. Bandura'ya göre (1986) belli bir durum ya da göreve ilişkin yeterlik algısı bir kişilik özelliği gibi değerlendirilemez. Yatırım yapmak isteyen yatırımcının geleceği ön görme yetisi veya matematik problemini çözen bir öğrencinin soru çözme becerisi, bu görevler üzerinde değerlendirilmesi gereken inançlardır.

1.2.4.2. Alana Özel Yeterlik

Bandura (1997) öz yeterlik kavramını birbirine yakın ya da birbirine benzer görevlere genellenebileceğini belirtmektedir. Bir yöneticinin genel yönetim işlevlerine dair becerileri hakkındaki inancı alana özel yeterlik olarak değerlendirilmektedir (Pepi ve ark., 2006).

1.2.4.3. Genel Öz Yeterlik

Genel öz yeterlik algısı, bireylerin farklı alanlardaki becerilerine yönelik belirleyici etkiye sahip olan inançlarıdır. Genel öz yeterlik, kişisel bir özellik olarak ifade edilirken, öz yeterlik durumsal bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Genel öz yeterlik algısının öz yeterlik üzerinde yordama gücüne sahip olduğu belirtilirken, birbirini tamamlayan iki değişken olduğu ifade edilmektedir (Chen ve ark., 2004). Belirli bir durum ya da göreve özel olmayan yaşamın farklı her alanına genelleştirilerek kullanılabilen genel öz yeterlik inancı, bireylerin farklı durumlarda sergiledikleri yeteneklerine ilişkin algısı olarak tanımlanmaktadır. Öz yeterlik inancı,

bireylerin farklı durumlarda farklı becerilerine göre değişebilen inançlarını ölçen bir kavramdır. Genel öz yeterlik ise birçok durum için geçerli olan genelleştirilmiş bir kavramdır. Geniş kapsamlı durumlarda bireylerin kendi becerilerine olan inancıdır. Bireylerin günlük yaşamlarıyla da ilgili olan genel öz yeterlik kavramı, karşılaşılan sorunlar ile baş edilebileceğine dair inanç, bireyin kendisi ile ilgili yargısıdır.

Genel öz yeterlik kavramının evrenselliği birçok araştırmayla ortaya konulmuştur. Scholz ve arkadaşları (2002) tarafından 25 ülkeden 19.000 kişi üzerinde yapılan bir araştırmada, tutarsızlığa rastlanılmaması genel öz yeterliğin evrensel olduğunu göstermiştir. Yüksek genel öz yeterlik algısı, bireylerin yaşam kalitesi ve yaşam doyumları üzerinde olumlu etkilerinin olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Genel öz yeterlik algısı, bireylerin sağlık sorunları ile baş etmede yardımcı bir etmen olmasının yanı sıra bireylerin zihinsel sağlıklarına da etki eden önemli bir inançtır (Luszczynska ve ark., 2005).

1.2.5. Öz Yeterliğin Temel Kaynakları

Bandura (1989), öz yeterlik algısının bireylerin davranışları üzerinde belirleyici bir rol üstlendiğini belirtmektedir. Yapılan araştırmalar öz yeterliği etkileyen en önemli faktörlerden birinin tecrübe olduğunu göstermektedir (Zulkosky, 2009). Bireylerin öz yeterliğine dair algısı, sürekli etkileşim içerisinde olan kişisel ve çevresel dört ana kaynaktan etkilenmektedir. Kişisel performans tecrübeleri (tamamlanmış başarılı performanslar), dolaylı tecrübeler (model alma), sözel ikna (etkileyici sosyal iletişim), fizyolojik ve duygusal durumların kontrolü şeklinde ifade edilen bu dört ana kaynak, bireylerin öz yeterlik inancını etkileyen en önemli faktörlerdir (Bandura, 1999).

1.2.5.1. Kişisel Performans Tecrübeleri (Tamamlanmış Başarılı Performanslar)

Bireylerin geçmişte başarılı ya da başarısız oldukları deneyimleri, öz yeterlik algısı üzerinde önemli bir bilgi kaynağıdır. Başarılı deneyimler bireylerin bu algılarını güçlendirirken, olumsuz bir şekilde sonuçlanan yaşantı ve deneyimler ise öz yeterlik algılarının zayıf olmasına neden olmaktadır (Bandura, 1997; Bandura, 1999). Bireylerde güdüleyici bir rol oynayan başarılı tecrübeler öz yeterlik üzerinde belirleyici bir kaynak oluşturmaktadır (Bandura, 1997). Bireylerin başarılı bir şekilde sonuçlanan deneyimleri öz yeterlik inançlarını artırırken, yaşadıkları başarısızlıklar ise öz yeterlik inançlarının düşük olmasına neden olmaktadır .

Bandura (1997), öz yeterlik inancının deneyimlerle oluştuğunu belirtirken, tekrarlanan başarılı performanslar sonucunda bireylerin öz yeterlik beklentilerinin artacağını ifade etmektedir. Bireylerin yaşadıkları başarılı deneyimler ödül etkisi yaparak, gelecekte karşılaşacağı engelleri aşabileceğine onan inancını artırmaktadır. Aynı zamanda, öz yeterlik inancının, bireylerin başarılı ve başarısız deneyimleri sırasında harcadıkları güç ve gayrete, yaptığı işin güçlüğünü algılayabilmesine bağlı olduğu belirtilmektedir.

1.2.5.2. Dolaylı Tecrübeler (Model Alma)

Bireylerin öz yeterlik inançlarının oluşumu ve güçlenmesinde kendi yaşadıkları deneyimlerin yanı sıra, başkalarının deneyimlerini gözlemleyerek elde ettikleri deneyimler önem arz etmektedir (Bandura, 1999). Bireyler kendi durumuna benzer durumda olan bireylerin tecrübelerinden yararlanarak çıkarımda bulunan ve genelleme yaparak, kişisel yetkinlikleriyle ilgili çoğu yargılarını, dolaylı yollarla elde ettikleri tecrübelerinden edinmektedir. Kendi durumuna benzer durumda olan bir modeli gözlemleyen bireyler, olumsuz sonuçlar yaşamaksızın güçlüklerin üstesinden gelen, sergilediği davranışlar sonucunda başarılı performanslar gösteren modellerden etkilenmektedir. Aynı zamanda model alınan bireylerin sürekli ve tutarlı çabalarıyla başarılı olmaları, kendi becerilerinin de yeterli olacağına dair inancı

güçlendirmektedir. Benzer bir şekilde, gözlemlenen modellerin başarısız olması durumunda, bireyin öz yeterlik beklentisi zayıflamaktadır (Bandura, 1995; Bandura, 1998).

Model alınan durum ile gözlem yapan bireyin arasındaki algılanan benzerlik ne kadar fazla olursa, bireyin temsili deneyimlerden yararlanması o kadar yüksek olacaktır. Bireyin kendisi ile model aldığı birey arasındaki benzerliğin fazla olması, bireyin dolaylı tecrübelerden etkilenme gücünü artırmaktadır (Bandura, 1995).

1.2.5.3. Sözel İkna (Etkileyici Sosyal İletişim)

Bireylerin yetkinlik beklentileri, bir iş ve görevi yerine getirmek için gereksinim duyulan becerilerin kendisinde var olduğu inancı teşvik edilerek güçlenmektedir (Bandura, 1995). Çevresi tarafından bir iş ya da görevi başarıyla tamamlamak için gerekli olan yeteneklere sahip olduğuna ikna edilen, sözel olarak teşvik edilen bireyler, söz konusu olan iş ya da görevi gerçekleştirmede daha fazla çaba gösterecektir. Etkileyici sosyal iletişim sırasında daha fazla çaba harcayarak, başarılı bir performans sergileyen bireylerin kendi yetkinliklerine olan inancı güçlenerek artacaktır (Bandura, 1995).

Bandura (1997), sözel iknanın gerçekçi yönlendirme içermesinin önemini vurgulamaktadır. Gerçekçi olmayan yönlendirmelerle ikna edilen bireyler, gerçekçi olmayan bir öz yeterlik algısı geliştirebilmektedir. Becerilerin üzerinde olan performansları gerçekleştiremeyen bireyler hayal kırıklığı yaşayarak, sahip olduğu yetkinlik beklentisini kaybedebilmektedirler. Bireyin başarısızlık yaşaması durumunda, gerçekçi olmayan sözel ikna, öz yetkinlik beklentisini ve öz güvenini sarsabilmektedir. Wood ve Bandura (1989) yaptıkları araştırmada, sözel ikna yoluyla bireylerin öz yetrlik inançlarını azaltmanın daha kolay olduğunu belirlemişlerdir. Bireylerin güçlü yönleri vurgulanarak gerçekçi bir şekilde ikna edilmesiyle, öz yeterliliğini artırıcı yönlendirmelerle, bireylerin daha zor görevlerin üstesinden gelmesi kolaylaşmaktadır. Öğrencilerin başarısız oldukları hususların

üzerinde durarak bu başarısızlıkların üstesinden gelinebileceğini vurgulayan öğretmenler, öğrencilerinin öz yeterlik algılarını artıracaktır (Margolis ve McCabe, 2004). Etkileyici sosyal iletişim içerisinde bulunan bireylerin başarılı durumlarda geri bildirimde bulunulmasının, bireylerin öz yeterlik algılarını artırdığı belirtilmektedir (Zimmerman, 2000).

1.2.5.4. Fizyolojik ve Duygusal Durumların Kontrolü

Özyeterlik inançlarının oluşması ve güçlendirilmesinde, duyuşsal deneyim de denilen bireylerin herhangi bir etkinlik içerisinde hissettiği duygusal ve fizyolojik (korku, yorgunluk, ağrı, stres vb.) durumların kontrolü etkili olmaktadır (Bandura, 1999). Bireylerin fizyolojik ve duygusal durumları, öz yeterlik algılarını etkilemektedir. Bireylerin fizyolojik ve duygusal durumlarının iyi olması bireyin öz yeterliğini artırabilirken, olumsuz bir durum söz konusu olduğunda öz yeterlik inancı azalabilmektedir. Bireylerin fizyolojik ve duygusal durumlarının yanı sıra psikolojik durumları da öz yeterlik algılarını etkilemektedir (Bandura, 1994).

1.2.6. Öz Yeterlik Gelişimini Etkileyen Süreçler

Öz yeterlik inancının oluşumunda etkili olan etkileyen süreçler dört ana başlık altında toplanmaktadır. Öz yeterlik inancı üzerinde etkisi bulunan bu dört süreç, bilişsel süreç, motivasyon süreci, duygusal süreç ve seçim süreci olarak belirtilmektedir (Bandura, 1994).

1.2.6.1. Bilişsel Süreç

Bireylerin davranışları daha önce planlanan bir amaç çerçevesinde sergilenmektedir. Bireylerin sergileyeceği davranışlara ilişkin düşünceleri, öz yeterlik algısını etkilemektedir. Davranışa yönelik hedeflerini belirleyen bireyler, kendi becerilerine yönelik yetkinlik beklentinden etkilenmektedir. Davranışları

neticesinde hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşabileceğine ilişkin düşünceleri olan, zor şartların üstesinden gelebileceğine olan inancı yüksek bireylerin öz yeterlik algısı da yüksek olmaktadır. Bunun yanı sıra başarılı bir performans sergileyemeceğini düşünen ve engelleri aşamayacağına inanan bireylerin öz yeterlik algıları düşük olmaktadır (Bandura, 1999). Öz yeterlik inancı açısından temel bir öneme sahip olan bilişsel süreçler, öz yeterlik inancının etkilerini davranışların sergilenmesi noktasında aracı bir durumdadır. Bilişsel sürecin en önemli fonksiyonu bireylerin gelecekteki olayları tahmin ederek olası sorunlar için çözüm üretmede önemli bir rol oynamasıdır (Bandura, 1994).

1.2.6.2. Motivasyon Süreci (Güdüsel)

Bireyler çoğu zaman davranışlarını belirledikleri bir amaca yönelik sergilemektedirler. Bu amaçlarına ulaşmada bireylerin motivasyon düzeyleri de etkili olmaktadır. Öz yeterlik inancı yüksek olan bireyler belirledikleri hedeflerine ulaşırken stresli ve zorlayıcı ortam şartlarına karşı motivasyonlarını koruyabilmektedirler (Bandura ve Cervone, 1983).

1.2.6.3. Duygusal Süreç

Algılanan öz yeterlik bireylerin duygusal süreçlerinden etkilenmektedir. Stres, kaygı, depresif duygular ve kötümser olma gibi duygusal durumlarda bireyin öz yeterlik algısı olumsuz olarak etkilenmekte iken olumlu duyguların hissedildiği durumlarda öz yeterlik algısı olumlu bir şekilde etkilenmektedir. Öz yeterlik inancının stresle başa çıkmada güçlü bir etkisinin olduğu, yapılan çalışmalarla vurgulanmaktadır (Bandura ve Cervone, 1983).

1.2.6.4. Seçim Süreci

Belirsiz veya zor bir durumla karşılaşan bireylerin öz yeterlik inançları alacakları kararları etkilemektedir. Öz yeterlik inancı bireyin seçimlerini de etkilemektedir. Öz yeterlik inancı yüksek olan bireylerin kapasitelerini aşan seçimler yapmasının, bu seçimlere yönelik davranışları gerçekleştirirken çaba sarf etmesinin gelişimleri yönünden önemli olduğu ifade edilmektedir (Bandura, 1999).

1.3. Mesleki Bağlılık

Çalışma hayatında bağlılık, son dönemlerde işletme, yönetim, psikoloji gibi alanlarda birçok araştırmacının dikkatini çeken bir kavramdır (Blau, 2000; Tak ve Çiftçioğlu, 2009). Örgütsel bağlılığın kavramsal gelişimi ile alanyazına kazandırılan mesleki bağlılık, çalışma yaşamında giderek önemi artan kavramlardan birisi haline gelmiştir (Blau, 2003; Meyer ve Herscovitch, 2001; Tak ve ark., 2009). Çalışma yaşamında bağlılık türlerinden biri olan mesleki bağlılık kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için, içinde barındırdığı meslek ve bağlılık kavramı üzerinde durulacaktır.

1.3.1. Meslek Kavramı

Bireyin kimliğini belirleyen karakterize iş çizgisi olarak tanımlanan meslek kavramı, çalışma yaşamında çeşitli alanlarda belirli ücret karşılığında mal, hizmet veya bilgi üretmek maksadıyla kullanılan, eğitim yoluyla elde edilen bilgi ve yeteneklerin tümü olarak ifade edilmektedir (Lee ve ark., 2000; Kaya ve Özhan, 2012). Meslek, yaşanan toplumun kaçınılmaz ihtiyaçlarını karşılamak bireylerin başkalarının yararı için yaptıkları bir uğraştır. Çoğu zaman ilgili alana özgü bilgi ve becerilere dayalı olduğundan, sistemli bir eğitim ile kazanılır, zaman içerisinde kendine özgü tekniklere sahip olur. Aynı zamanda toplumlara özgü kabul görmüş etik ilke ve değerleri vardır (Lee ve ark., 2000).

Mesleğe ilişkin yapılan bu tanımlar ve mesleğin sahip olduğu karakteristik özelliklerinden de anlaşılacağı üzere gelip geçici veya günlük yapılan her çalışma meslek değildir. Meslek kavramı iş kavramına göre daha çok profesyonelliği ve belli bir eğitimi çağrıştırmaktadır. İş kavramı, organizasyonel konuma göre isim alırken geçici olabilir, ancak meslek kavramı uzun vadeli olmasının yanında bağımsız olarak da icra edilmektedir. (Çakar ve Ceylan, 2005; Kim ve Chang, 2007).

1.3.2 Bağlılık Kavramı

Genel anlamıyla, davranışlara yön veren bağlayıcı, dengeleyici ve belirli bir hedefe doğru davranmaya yönelten bir güç olarak tanımlanan bağlılık kavramı, değer verilen bir ilişkinin devamlılığına yönelik istekli olma durumu, kişiyi belli bir hedefe bağlayan güç olarak ifade edilmektedir (Fırat, 2015).

Bağlılık kavramı, sadakat ve sadık olma durumuyla ilişkilendirilmiştir. Bağlılık kişinin kendinden başka, bir kişiye, bir düşünceye, bir örgüte karşı gösterdiği yüksek derecede bir duygudur (Çöl, 2004). Aynı zamanda bağlılık, şartlar ne olursa olsun bireyin kendisini bir kişi veya gruba bağlı tutan, daima birlikte ve beraber olmayı istediğini gösteren sadakati ifade eden bir kavramdır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

1.3.3. Mesleki Bağlılık Kavramı

Yönetim alanında, örgütsel davranış literatüründe kompleks bir kavram olan bağlılık, uzun yıllardır incelenmektedir. Bağlılık kavramı, değişik bakış açılarıyla birlikte önemini kaybetmeden gelişen çeşitli meslekler kapsamında ele alınarak söz konusu literatürün ciddi ilgi sahalarından birisi haline gelmiştir. Mesleğe, kariyere, işe bağlılık kavramları da son yıllarda örgütsel bağlılık kavramının yanında örgütsel davranış kapsamında ele alınan araştırma konusu olmaya başlamıştır (Goulet ve Singh, 2002; Meyer ve ark., 1993; Özmen ve ark., 2005). Alanyazın incelendiğinde,

1960'lı yıllardan beri üzerinde duran bağıllık kavramının, öncülleri, ardılları ve bağıllığın türleriyle araştırma konusu olduğu görülmektedir (Blau, 2001; Lee ve ark., 2000; Tak ve Çiftçioğlu, 2009).

Mesleki bağıllık, mesleki eğitim sürecinde başlayan ve meslek hayatı süresince güçlenerek ya da zayıflayarak değişen dinamik bir süreçtir (Tak ve Çiftçioğlu, 2009). Blau (1985) tarafından, bireylerin mesleğine ya da yapmakta oldukları işe ilişkin tutumu olarak tanımlanan mesleki bağıllık kavramını, Morrow ve Wirth (1989) bireyin mesleğini hayatında önemli bir konuma getirmesi olarak tanımlamaktadır. Kişinin mesleğine olan tutumu olarak tanımlanan mesleki bağıllık, meslekte ilerlemek için daha fazla deneyim kazanarak gerekli becerileri geliştirmek için çaba harcamak ve zaman ayırmaktır (Blau, 1985; Nesje, 2016; Blau ve Holladay, 2006; Morrow ve Wirth, 1989). Lee ve arkadaşları (2000), mesleki bağıllığı bireyin mesleği ile kendisi arasındaki psikolojik bir bağ olarak tanımlamaktadır. Mesleğine karşı güçlü bir bağıllık duygusu içerisinde olan bireyler, mesleğiyle ilgili niteliklere sahip olmasının yanında mesleğini benimseyen, mesleki etiğe değer veren ve bu mesleğin üyesi olmaktan gurur duyan bireylerdir (Tak ve Çiftçioğlu, 2008). Mesleği ile ilgili yapmış olduğu çalışmalarda edinmiş olduğu bilgi ve tecrübeler sonucunda mesleğini yaşamında merkezi bir konuma koyan ve mesleğiyle özdeşleşen bireyler, mesleğin değer ve ideolojisini içselleştirmeye başlamaktadır (Şimşek ve Aslan, 2012; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007). Mesleki bağıllık, mesleki özdeşleşmeyle birlikte, mesleki etik ve mesleki hedeflere inanmanın yanı sıra, bireyin seçtiği mesleğin değerlerine inanması ve bu değerleri benimseyerek, meslekteki devamlılığı arzu etmesidir (Baysal ve Paksoy, 1999; Çetin ve ark., 2010; Frauman ve ark., 2011). Bir meslekte çalışabilmeyi sağlayan bireysel bir güdüyü yansıtmakta olan mesleki bağıllık, kişinin mesleğine ilişkin duygusal reaksiyonudur (Meyer ve ark., 1993).

Bu tanım ve açıklamalardan yola çıkarak mesleki bağıllık, mesleki beceri, yetenek ve tutumlarını geliştirerek mesleklerinde uzmanlık kazanan kişinin mesleğini yaşamının merkezine alarak mesleğine ait değerleri benimseyerek mesleğini sevmesi ve mesleğine değer yüklemesidir şeklinde tanımlanabilir. Blau (1985), mesleki bağıllığı yüksek olan meslek mensubu bireylerin, yaptıkları işe güçlü bir şekilde

bağlanacaklarını ifade ederken, mesleki bağlılığı düşük olan meslek mensubu bireylerin ise işlerini benimsemeyerek sürekli iş değiştirdiklerini vurgulamaktadır. Mesleki bağlılığı yüksek olan bireyler, sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerini sürekli olarak geliştirme çabasında olurken, aynı zamanda mesleki ilerleme kaydedip, kariyerlerini daha iyi bir konuma getirmek için de çaba harcarlar (Lee ve ark., 2000). Aynı zamanda mesleki bağlılığı yüksek olan bireyler mesleklerine yönelik pozitif tutumlara sahip olurken, mesleğin geleceği ve gelişimini ile daha fazla ilgilenerek, meslek yararına istekli olarak çaba göstereceklerdir (Tak ve Çiftçioğlu, 2008).

Bireylerin mensubu oldukları meslekleriyle ilgili ilerleme ve gelişmeye istekli olmaları, kendilerini geliştirecek programlara katılmayı ve mesleğiyle ilgili güncel gelişmeleri takip etmelerini gerektirmektedir (Tak ve ark., 2009). Bu durum, mesleğin yanı sıra kişinin sürekli olarak kendini yenilemesine ve kendi gelişimine katkı sağlayacağı gibi, mensubu olduğu mesleğinden de memnun olmasına yol açacaktır (Lee ve ark., 2000). Morrow ve Wirth (1989) tarafından yapılan bir çalışmada mesleki bağlılığı oluşması için belirli şartlar öne sürülmektedir. Bu şartların ise, mensubu olunan mesleğin amaç ve değerlerine inanma, mesleki çabaları gönüllü ve istekli bir şekilde gösterme arzusu ve meslek üyeliğini sürdürme olduğu şeklinde belirtilmektedir. Çalışanlar, işletmeler ve ülkenin gelişmişlik düzeyi açısından büyük önem taşıyan mesleki bağlılık kavramı, çalışanların yaptıkları işi daha önemli bulmalarını sağlarken onları motive etmekte, aynı zamanda mesleki gelişmelere destekleyici davranışlara yönlterek meslek ve örgüt yararına gönüllü olarak emek sarf etmelerine neden olmaktadır (Meyer ve Allen, 1991; Tak ve Çiftçioğlu, 2009).

1.3.5. Mesleki Bağlılığın Boyutları

Mesleki bağlılığın kavramsal gelişimi ile ilgili alanyazın incelendiğinde, bazı araştırmacıların mesleki bağlılığı tek bir boyut olarak değerlendirmesinin yanı sıra, birçok araştırmacının da mesleki bağlılığı çok boyutlu olarak kavramsallaştırdığı

görülmektedir (Blau, 1985; Blau, 2003; Meyer ve ark., 1993; Morrow ve Wirth, 1989).

Mesleki bağlılık kavramının geliştirilmesi sırasında farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlarda ele alındığı görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde Blau'nun (1985) mesleki bağlılık kavramını tek bir boyut olarak değerlendirdiği ve geliştirdiği görülmektedir. Blau'nun ardından Morrow ve Wirt'in (1989) yapmış oldukları çalışmalarında mesleki bağlılığın davranışsal ve tutumsal olarak iki boyutta incelediği görülmektedir. Davranışsal olarak incelenen boyutta, meslek mensubu bireylerin meslek örgütlerine üye olmaları, meslekleriyle ilgili güncel gelişmeleri takip etmeleri gibi faaliyetlere odaklanılmıştır. Tutumsal olarak değerlendirilen mesleki bağlılık perspektifinde ise, meslek mensubu bireylerin mesleklerine karşı olan tutumlarının yanı sıra meslekleriyle ilgili yeni fikirler üretmeleri gibi hususlara değinilmiştir (Çöl, 2004).

Meyer ve Allen (1991)'in örgütsel bağlılık üzerine geliştirdikleri üç boyutlu bağlılık modeline dayanarak, Meyer ve arkadaşları (1993) benzer bir şekilde mesleki bağlılığa uyarlamış, üç boyutlu bir mesleki bağlılık kavramını ileri sürmüşlerdir. Mesleki bağlılığın bu üç boyutunu duygusal, devam ve normatif bağlılık olarak tanımlayan araştırmacılar, her üç boyutunda bireylerin mesleklerine olan bağlılıklarını farklı düzeyde etkileyeceğini ileri sürmüşlerdir. Bu boyutlardan duygusal boyutun istek, devam boyutunun ihtiyaç, normatif boyutun ise yükümlülük kavramlarıyla ilişkilendirildiği görülmektedir (Çetin ve ark., 2010; Meyer ve ark., 1993; Şimşek ve Aslan, 2012). Üç boyutlu mesleki bağlılık kavramı Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından Türk örnekleme uyarlanarak, meslek mensubu bireylerin mesleki bağlılıkları, geliştirilen üç boyutlu perspektifle değerlendirilmiştir.

1.3.5.2. Duygusal Bağlılık

Mesleki bağlılığın bir boyutu olarak değerlendirilen mesleki duygusal bağlılık, meslek mensubu bireyin mesleğini sevmesi, mesleğiyle arasında duygusal bir bağ

oluşturması, mesleğini hayatının merkezinde görmesi olarak ifade edilmektedir (Blau, 2003; Çakar ve Ceylan, 2005; Meyer ve ark., 1993; Özer ve Uyar, 2010). Mesleklerine olan duygusal bağlılıkları yüksek olan bireyler, kendilerini mesleğin bir parçası olarak gördüklerinden dolayı, mesleki gelişmeleri yakından takip ederek meslek yararına daha fazla çaba sarf etmektedir (Meyer ve ark., 1993). Mesleklerine duygusal olarak bağlanan bireylerin mesleki gelişime önem vererek mesleki yayınları ve güncel gelişmeleri takip ettikleri belirtilmektedir (Tak ve Çiftçioğlu, 2009). Mesleki duygusal bağlılık, kişinin mesleğiyle özdeşleşmesini, kendisini mesleğine adanması ve mesleğini devam ettirmekten mutlu olduğunu ifade eden bir yönelme durumudur (Meyer ve ark., 1993; Tak ve Çiftçioğlu, 2009; Sharma ve Irwing, 2005). Bireylerin mesleği tercih etmesi ile başlayan duygusal bağlılık, meslek mensubu bireylerin mesleki deneyimleri ile şekillenmektedir. Meslek mensubu bireylerin mesleklerine yönelik yaşadıkları olumlu deneyimler duygusal mesleki bağlılıklarını artıran önemli bir etkidir (Meyer ve ark., 2012; Weng ve McElroy, 2012).

Mesleki duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler, mesleklerine büyük bir anlam yüklemekle birlikte, mesleklerini kendilerinin bir parçası olarak görerek meslek çıkarları için büyük bir çaba göstermeye istekli olmaktadır (Blau, 2001; Özmen ve ark., 2005). Mesleki duygusal bağlılık, mesleğe duygusal açıdan bağlı olan bireyler meslekte kalmaya ve mesleki hedefleri destekleme yönünde bir çaba içerisinde olacağı için çalışanlarda en çok istenilen bir bağlılık türüdür (Aslantürk, 2016; Baysal ve Paksoy, 1999).

1.3.5.2. Devam Bağlılığı

Mesleki bağlılığın devamlılık bağlılığı, meslek mensubu bireylerin mesleklerine devam etme mecburiyeti duymasını ifade etmektedir. Meslek mensubu bireyin mesleğinden ayrılması ya da mesleğini değiştirmesi durumunda karşılaşılabilecek maliyetin yüksek olmasının yanı sıra, mesleğine yaptığı yatırımlardan kaynaklanan mesleği devam ettirme ihtiyacı sonucu oluşan bir bağlılık türüdür (Blau, 2003; Meyer ve ark., 1993).

Mesleki devamlılık bağıllığı, bireylerin meslekten ayrılması durumunda karşılaşılabilecek yüksek maliyetler ve yeni bir meslekle ilgili alternatiflerin eksikliği sonucunda oluşmaktadır (Blau, 2003). Bireylerin mesleklerinde yaptıkları emek ve zaman yatırımının farkında olması ile gelişmekte olan bir bağıllık türüdür. Meslek mensubu bireylerin devamlılık bağıllıklarının gelecekte karşılarına çıkacak bir fırsatla karşılaştırılması durumunda, bu bağıllığın azalacağı ve ortadan kalkacağı ileri sürülmektedir. Devamlılık bağıllığı boyutu, mesleki siber olarak ifade edilmektedir. Bu durumu üç alt boyutla değerlendiren Carson ve arkadaşları (1995) devamlılık bağıllığını yatırım, meslekten ayrılmanın duygusal maliyeti ve alternatif seçenek yetersizliği olarak ifade etmektedir.

1.3.5.3. Normatif Bağıllık

Normatif bağıllık, bireylerin mali kaynaklı unsurlardan çok çalışma ortamı, meslektaş, yöneticilere duyulan saygı gibi dışsal faktörlerden kaynaklı zorunluluk hissi sonucunda oluşmaktadır (Baysal ve Paksoy, 1999; Blau, 2001). Meslek mensubu bireylerin mesleğine devam etmesini, bir yükümlülük olarak görmesi sonucu oluşmaktadır. Normatif bağıllığın temelinde sadakat duygusu yer almaktadır. Normatif bağıllığı yüksek olan bireyler, mesleklerinde kalmayı bir sorumluluk olarak görmekle birlikte, mesleklerine devam etmenin ahlaki anlamda doğru olduğunu düşünmektedir (Meyer ve ark., 1993; Özer ve Uyar, 2010).

1.3.6. Mesleki Bağıllığı Etkileyen Faktörler

Mesleki bağıllığı etkileyen faktörler, bireysel özellikler ve mesleğin yapısına ilişkin özellikleri içinde barındıran mesleğe bağlı faktörler olmak üzere iki şekilde incelenmektedir (Şimşek ve Aslan, 2011).

1.3.6.1. Bireysel Faktörler

Alanyazın incelendiğinde bireysel özellikler ve mesleki bağlılıkla ilgili yapılan çalışmalarda kişilik ve değerler gibi yapısal değişkenlerle ve cinsiyet, kıdem yaş gibi demografik özellikler şeklinde iki tip değişken üzerinde durulduğu görülmektedir (Çakar ve Ceylan, 2005). Kişilik yapısı yapısal değişkenler içerisinde en temel olan etkenlerden birisidir. Bireyin yaşama biçimi olarak tanımlanan kişilik ve bireyin sahip olduğu meslek arasındaki uyum mesleki bağlılığın oluşmasında önemli bir etkindir. Kişiliklerine uygun meslek seçen bireylerin mesleki bağlılıkları daha yüksek olacaktır. Aynı şekilde kişiliğine uygun meslek seçmeyen bireylerin mesleki bağlılık düzeylerinin düşük olması beklenmektedir. (Meyer ve ark., 1993, Özmen ve ark., 2005).

Demografik özelliklerden yaş ve kıdem ile mesleki bağlılık arasında olumlu ilişkilerin olduğu çalışmalar mevcuttur (Benligiray ve Sönmez, 2011). Mesleki bağlılıkla ve cinsiyet arasında bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılan araştırmaların yanı sıra, anlamlı farklılıkların olduğu çalışmalarda mevcuttur (Pai ve ark., 2012; Lee ve ark., 2000; Tang ve ark., 2012). Bireylerin medeni durumları, mesleki bağlılığı etkileyen bir faktör olarak bir çok araştırmada yer almaktadır. Evli bireylerin ekonomik ve ailesel sorumluluklarından dolayı mesleki bağlılıklarının fazla olduğu, birçok çalışmada belirtilmektedir (Pai ve ark., 2012). Demografik özelliklerin dışında bireysel özellikler kapsamına giren kişiye ait etik algısı, öz yeterlik, genel yaşam doyumu, bilişsel ahlaki gelişim gibi faktörler de mesleki bağlılığı etkileyen etmenlerdir (Sezgin ve Ağar, 2012; Özer ve Uyar, 2010; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

1.3.6.2. Mesleğin Yapısına İlişkin Faktörler

Mesleki etik anlayışları, mesleğin statüsü, kariyer imkanları, ücret sistemi, esnek çalışma saatleri, hiyerarşi ve uzmanlaşma, kurallara bağlılık gibi mesleğin yapısına ilişkin faktörler mesleki bağlılığı etkilemektedir (Boylu ve ark., 2007;

Steyrer ve ark., 2008). Meslek mensubu bireylere karşı duyulan saygı ve bireylerin mesleki imajı, mesleki bağlılığı etkilemektedir (Sabuncuoğlu, 2007). Aynı zamanda yapılan çalışmalarda mesleki bağlılığın meslek etiği ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Muhasebeciler üzerinde yapılan bir araştırmada çalışanların karşılaştıkları mesleki etik ikilemlerin ve etik karar verme süreçlerinin mesleki bağlılıklarını arttırdığı tespit edilmiştir (Uyar, 2010). Lee ve arkadaşları (2000) tarafından yapılan araştırmada mesleğin yapısına ilişkin faktörler arasında yer alan mesleki bağımsızlık, otonomi, ve ücret tatmini gibi değişkenlerle ilişki saptanmıştır.

1.4. Tezin Amacı ve Çalışmaya Ait Hipotezler

Serbest eczacılar sundukları ilaç ve sağlık hizmetleri ile günümüz sağlık sisteminin en önemli bileşenlerinden birini oluşturmaktadır. İlaç sunmanın yanı sıra hastaların tedavi sürecinde karşılaştıkları zorluklarda danışmanlık yapmakta olan serbest eczacılar, eğitimleri ve tecrübeleri açısından çok önemli bir meslek grubunu oluşturmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, sağlık hizmetleri için son derece önemli olan bu meslek grubunun incelenmesi ve sonuçlarının ortaya konulması önem arz etmektedir.

Çalışanların mesleğiyle kendisi arasındaki psikolojik bir bağ olarak belirtilen mesleki bağlılık, işletmeler ve ülkenin gelişmişlik düzeyi açısından büyük önem taşımaktadır. Mesleki bağlılıkla yapılan çalışmalar incelendiğinde, mesleğine güçlü bir şekilde bağlılık gösteren meslek mensubu bireylerin, mesleki gelişmeleri destekleyici davranışlara yönelerek meslek yararına gönüllü olarak daha fazla emek sarfettikleri görülmektedir. Çalışma hayatının en önemli faktörü olan insan ilişkilerinin ve bağlılıkların oluşmasında duyguların payı büyüktür. Özellikle hizmet sektörü çalışanlarından fiziksel ve zihinsel olarak emek harcamalarının yanında duygulara yönelikte başarılı bir hizmet sunmaları beklenmektedir. Duygusal emek teorisinin öncülerinden olan Hochschild (1983), duygusal emek gerektiren işlerin özelliklerini belirtirken, çalışanların müşterileri ile yüzyüze veya telefonla etkileşim halinde olması gerektiğini ifade etmektedir. Aynı zamanda, Hochschild duygusal

emek gerektiren meslekleri sınıflandırırken, serbest meslek grubunda çalışanları (doktorlar, avukatlar vs.) duygusal emek harcayan meslekler olarak grubu olarak belirtmektedir. Bu bağlamda, halkın en kolay erişebildiği, hasta ve hasta yakınlarıyla sık sık ve sürekli bir etkileşim içerisinde bulunan serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının incelenmesi önem arz etmektedir.

Bireylerin duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen Sosyal Bilişsel Kuram içerisinde anahtar bir kavram olarak değerlendirilen genel öz yeterlik algısı sağlık hizmetleri, psikoloji, sosyoloji gibi birçok farklı alanlarda davranışların belirleyicisi olarak incelenmiş ve geliştirilmiştir. Çalışanların sorumluluklarını yerine getirmesi, amaçlarına ulaşabilmek için çaba sarf etmeleri, öz yeterlik algılarıyla ilişkilendirilmektedir. Algılanan öz yeterlik bireylerin duygusal süreçlerinden etkilenmektedir. Genel öz yeterliği yüksek olan çalışanlar, zorluk içeren görev ve işlerde daha fazla yer almak istemektedir. Bu bağlamda, genel öz yeterlik algısının, çalışanların belirli bir amaca ulaşabilmek için harcadıkları emeği etkileyen önemli bir unsur olduğu görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında, serbest eczacıların genel öz yeterlik algı düzeyleri ve bu algı düzeylerinin duygusal emek davranışları üzerindeki etkisinin incelenmesi önem arz etmektedir. Bu bilgiler kapsamında, araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

- **H1:** Serbest eczacıların **duygusal emek davranışları** mesleki bağlılık ve duygusal, devam, normatif bağlılık düzeylerini **pozitif yönde** anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
- **H2:** Serbest eczacıların **yüzeysel davranışları**, mesleki bağlılık ve duygusal, devam, normatif bağlılık düzeylerini **negatif yönde** anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
- **H3:** Serbest eczacıların **derin davranışları**, mesleki bağlılık ve duygusal, devam, normatif bağlılık düzeylerini **pozitif yönde** anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

- **H4:** Serbest eczacıların **genel öz yeterlik algı düzeyleri**, mesleki bağlılık ve duygusal, devam ve normatif bağlılık düzeylerini **pozitif yönde** anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
- **H5:** Serbest eczacıların **genel öz yeterlik algı düzeyleri**, duygusal emek, yüzeysel ve derin davranışı **pozitif yönde** anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Bu tez çalışması ile, hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli bir etkileşim içerisinde bulunan, sağlık sektörünün önemli bir meslek grubu olan serbest eczacıların mesleklerinde kullandıkları duygusal emeğin yönleri ele alınarak, mesleki bağlılıkları üzerindeki etkileri incelenerek davranış bilimleri literatürüne önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu tez çalışmasıyla, son yıllarda önemli bir değişim sürecine giren eczacılık mesleğinin, serbest eczacılar açısından mesleki bağlılıklarına, genel öz yeterlik algılarının ve duygusal emek davranışlarının etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Sağlık hizmetlerinin en önemli yapıtaşlarını oluşturan serbest eczacıların mesleki bağlılık düzeylerini, genel öz yeterlik algıları ve duygusal emek davranışlarının etkileyip etkilemediği, aynı zamanda aralarında var olan ilişkilerin araştırılması amaçlanmıştır. Serbest eczacıların değişen ve gelişen rollerinde mesleki bağlılıklarının duygusal emek davranışları ve genel öz yeterlik düzeyleriyle ilişkisinin ortaya çıkarılmak istendiği bu çalışma ile büyük bir boşluğun dolduracağı düşünülmektedir.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Yöntemi ve Planlanması

Serbest eczacıların duygusal emek davranış düzeyleri, genel öz yeterlik algıları ve mesleki bağlılıklarının tespit edilmesi ve duygusal emek davranışlarının, genel öz yeterlik algılarının mesleki bağlılıklarına olan etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan bu tez çalışmasında veri toplama gereci olarak anket yöntemi kullanılmıştır. İlgili literatür taranarak çalışmamızın amacına uygun, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları mevcut olan üç adet ölçek kullanılmıştır. Çalışmamızda kullanılacak ölçekler ile ilgili izinler alındıktan sonra demografik verileri de içeren anket formu oluşturulmuştur. Çalışmamızda yer alan ölçme aracı Ek-1’de sunulmuştur. Verilerin toplanması sürecinde yüz yüze anket uygulaması yapılırken çalışmamıza katılan gönüllülerden onam alınması amacıyla aydınlatılmış onam formu hazırlanmıştır. Anket uygulaması süresince, aydınlatılmış onam formu ile katılımcıların onamı alınmıştır. Çalışmamızda kullanılan aydınlatılmış onam formu Ek-2’de sunulmuştur.

Araştırmanın etik açıdan uygunluğunun belirlenmesi için anket formu ve gerekli belgelerle birlikte Ankara Üniversitesi Etik Kurulu’na başvurulmuştur. Ankara Üniversitesi Etik Kurulu’nun 04/06/2018 tarihli toplantısında alınan 09/140 sayılı etik kurul kararı ile çalışmamızın etik açıdan uygun olduğuna dair rapor alınmıştır. Çalışmamıza dair etik kurul kararı Ek-3’de sunulmuştur. Araştırma ile ilgili etik kurul izni alındıktan sonra Ankara İli sınırları içerisinde çalışan, Ankara Eczacı Odasına kayıtlı serbest eczacılarla yüz yüze anket uygulanmasına başlanmıştır. Serbest eczacılara yüz yüze anket uygulaması 2018 Haziran ayından 2019 Mayıs ayına kadar devam etmiştir. Veri toplama sürecinin bitiminde araştırmanın hipotezlerini test etmek için istatistiksel analizler kullanılmış olup, araştırmanın bulguları belirlenmiştir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Serbest eczacıların duygusal emek davranışları ve genel öz yeterlik algı düzeyleri ölçülerek, mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlayan bu tez çalışmasının evrenini, 2018 Haziran- 2019 Mayıs tarihleri arasında Ankara İli içerisinde Ankara Eczacı Odası'na kayıtlı 1992 serbest eczacı oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin hepsine ulaşmanın, zaman ve maliyet açısından zorluklar yaratacağı düşüncesiyle, onu temsil eden örneklem üzerinde çalışılması amaçlanmıştır. Bu tez çalışmasında araştırma bulgularının genellenebilirliği önemli olduğundan örneklemin belirlenmesinde tüm birimlerin örnekleme seçilme şansının eşit ve bağımsız olduğu basit tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bu tez çalışmasında, evren sayısının bilindiği durumlarda yeterli örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde kullanılan, $n_0 = [(t \times S) / d]^2$, $n = [n_0 / (1 + (n_0 / N))]$ formülünden faydalanılarak yeterli örneklem sayısı hesaplanmıştır (Büyüköztürk ve ark., 2019).

“*N: (Evrenin Büyüklüğü)*”

t: Güven düzeyine karşılık gelen tablo z değeri

s: Evren için tahmin edilen standart sapma

d: Kabul edilebilir sapma toleransı

n: Örneklem Büyüklüğü”

Formülünde gerekli değerleri yerine koyduğumuzda; $n_0 = [(1.96 \times 0.5) / 0.05]^2 = 384.16$, $n = [384.16 / (1 + (384.16 / 1992))] = 322$ sayısı bulunmuştur.

Evren sayısının bilindiği durumda kullanılan formül ile 322 serbest eczacının araştırmamızın örneklem hacmini oluşturduğu bulunmuştur. Araştırmamız kapsamında çalışmamıza katılan gönüllü 402 serbest eczacıyla yüz yüze anket uygulaması yapılarak yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır. Veri toplama sürecinin sonunda 6 anket soru formu eksiklik ve hatalar nedeniyle araştırma kapsamının dışında tutulmuş, araştırmamıza katılan gönüllülerin cevapladığı 396 adet anket formu kullanılarak veri seti oluşturulmuştur.

2.3. Veri Toplama Aracının Bölümleri

Bu tez çalışması kapsamında kullanılan ölçme aracını, katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili bölüm ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan 3 ölçek kapsamındaki sorular oluşturmaktadır. Ölçme aracının ilk bölümü, demografik bilgilerin yer aldığı 5 sorudan oluşmaktadır. Ölçme aracının ikinci bölümünü, Meyer ve arkadaşları tarafından (1993) geliştirilmiş olan daha sonra Tak ve Çiftçioglu'nun (2009) yaptığı faktör analizleri sonucunda Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan 18 maddeli üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeği oluşturmaktadır. Toplam üç boyuttan oluşan ölçek için Cronbach's alfa katsayısı 0.85 olarak belirtilmektedir. Ölçme aracının üçüncü bölümünü, Schwarzer ve Jerusalem'in (1995) geliştirdiği, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını Aypay'ın (2010) yaptığı 10 maddeli Genel Öz Yeterlik ölçeği oluşturmaktadır. Tek boyutlu bir yapısı olan Genel Öz Yeterlik ölçeğinin Cronbach's alfa katsayısı 0.83 olarak belirtilmiştir. Ölçme aracının dördüncü bölümü, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, daha sonra Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 13 maddeden oluşan, üç faktörlü bir yapı olarak değerlendirilen Duygusal Emek Ölçeği oluşturmaktadır. Ölçeğin Cronbach's alfa katsayısı 0.80 olduğu belirtilmektedir.

2.4. Verilerin Analizi

Tez çalışması kapsamında araştırma verileri, IBM SPSS 25.0 paket programı ve AMOS 21.0 programı kullanılarak %95 güven aralığında değerlendirilmiştir. Araştırmamızda kullanılan ölçeklerin yapı geçerliğinin tespit edilmesi maksadıyla açımlayıcı faktör analizi (AFA), güvenilirliğin belirlenmesi amacıyla da Cronbach's alfa güvenilirlik katsayıları saptanmıştır. Scree Plot grafiği, faktörlerin öz değerlerine ait olan saçılma diyagramıdır. Açıklanan varyans oranı ile birlikte ölçekte bulunan toplam faktör sayısını belirlemek amacıyla kullanılır. Faktör analizinde, faktör yükü değerlerine bakılarak ölçek maddeleri faktörler kapsamına girmekte veya ölçekten çıkarılmaktadır (Pallant, 2013). Cronbach's alfa katsayısı ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Çalışmamızda duygusal emek, genel öz yeterlik ve mesleki bağlılık ölçeklerinin faktör yapılarının doğrulanması ve uyum değerlerinin tespit edilmesi maksadıyla DFA yapılmıştır. DFA, daha önceden belirlenmiş olan ölçek yapısının toplanan verilerle ne kadar doğrulandığını incelemek amacıyla yapılmaktadır. DFA'da test edilen yapının yeterliliğinin belirlenmesi maksadıyla uyum indeksleri kullanılmaktadır. Bu uyum indekslerinden en sık kullanılanları Çizelge 2.1'de verilmiştir. (Gürbüz ve Şahin, 2016; Pallant, 2013).

Çizelge 2.1.Uyum İndeksleri ve Uyum Değerleri

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2	$0 \leq \chi^2 \leq 2sd$	$2sd \leq \chi^2 \leq 3sd$
Sd		
χ^2 / sd	$0 \leq \chi^2 / sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / sd \leq 3$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1$	$0.95 \leq CFI \leq 0.97$
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$

Ölçek puanlarının normal dağılım için yeterli olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılan istatistiksel test, çarpıklık ve basıklık değerlerinin saptanmasıdır. Araştırmacılar, bu değerlerin +3 ile -3 arasında olmasını normal dağılım için yeterli

görmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Araştırmamızda kullanılan ölçek puanlarının bu değerlerinin +3 ile -3 arasında olması nedeniyle, parametrik test yöntemleri kullanılmıştır. Çalışmamızda ölçek puanlarının ilişkisini belirlemek amacıyla Pearson korelasyon testi, etkinin incelenmesi amacıyla regresyon testi kullanılmıştır. Aynı zamanda, demografik değişkenlere göre farklılıklar bağımsız gruplar t testi, ANOVA testi ve Tukey testleri ile değerlendirilmiştir.

2.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Bu araştırma, (2018 Haziran-2019 Mayıs) tarihleri arasında Ankara İli sınırları içerisinde Ankara Eczacı Odasına kayıtlı çalışmaya gönüllü olarak destek veren serbest eczacıların, araştırma kapsamında hazırlanan anket soru formundaki sorulara verdikleri cevaplarla ve evreni temsil ettiği düşünülen örneklemin görüşlerine başvurularak analiz edilen veriler ile kısıtlıdır.

3. BULGULAR

3.1 Betimleyici Bulgular

Araştırma kapsamında gönüllü olarak araştırmamıza katılan ve ankete cevap veren 396 serbest eczacılardan; erkeklerin oranı %52,5 (N=208), kadınların oranı ise %47,5 (N=188) dir. Serbest eczacılardan, 31-40 yaş arası olanların oranı %26,0 (N=103) iken; evli olanların oranı %74,5 (N=295), lisans mezunu olanların oranı %81,3 (N=322), hizmet süresi 26 yıl ve daha fazla olanların oranı %29,0 (N=115) olarak bulunmuştur (Çizelge 3.1).

Çizelge 3.1. Araştırmaya Katılan Serbest Eczacıların Sosyo-demografik Özellikleri

		N	%
Cinsiyet	Erkek	208	52,5
	Kadın	188	47,5
Yaş	30 yaş ve altı	98	24,7
	31-40 yaş	103	26,0
	41-50 yaş	73	18,4
	51-60 yaş	75	18,9
	61 yaş ve üstü	47	11,9
Medeni durum	Evli	295	74,5
	Bekar	86	21,7
	Dul	15	3,8
Öğrenim durumu	Lisans	322	81,3
	Yüksek lisans	60	15,2
	Doktora	14	3,5
Hizmet Süresi	5 yıl ve daha az	89	22,5
	6-15 yıl	104	26,3
	16-25 yıl	88	22,2
	26 yıl ve üstü	115	29,0

3.2. Açımlayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

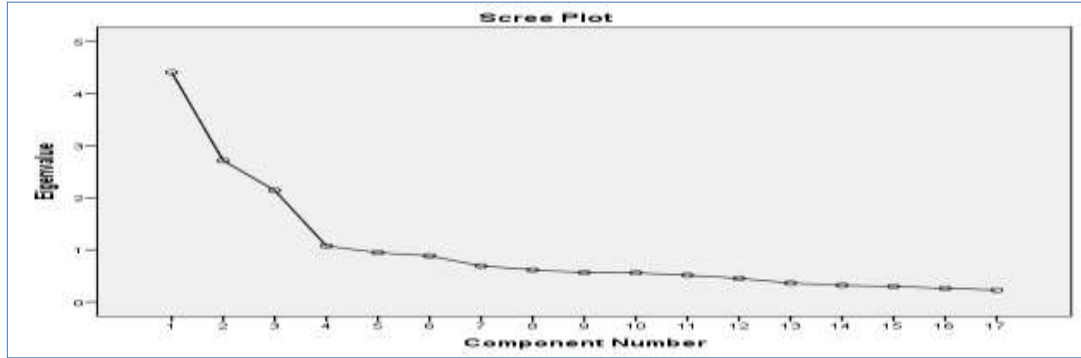
3.2.1. Mesleki Bağlılık Ölçeği Bulguları

Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,802 olarak bulunmuştur. Örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır ($KMO > 0,500$). X^2 değeri 2559,694 olarak saptanmış olup istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Normal dağılım koşulu sağlanmıştır. KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır (Çizelge 3.2).

Çizelge 3.2. Mesleki Bağlılık Ölçeğine ait KMO ve Bartlett Küresellik testi sonuçları

KMO Değeri		,802
Bartlett Küresellik Testi	Approx. Chi-Square	2559,694
	Df	136
	Sig.	0,000

Mesleki Bağlılık ölçeğinin, açıklanan varyans oranı ile birlikte ölçekte bulunan faktör sayısını belirlemek amacıyla Şekil 3.1’de belirtilen Scree Plot grafiğine göre 3 boyutu bulunmaktadır.



Şekil.3.1. Mesleki Bağlılık Ölçeğine ait Scree Plot Grafiği

Mesleki bağıllık Ölçeğine dair yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda, altışar ifadeden oluşan duygusal, devam bağıllığı alt boyutları ve beş ifadeden oluşan normatif bağıllık alt boyutu ortaya çıkmıştır. Faktör analizi sonucunda binişiklik nedeniyle ölçekten 11. ifade (*Beni eczacılık mesleğimi değiştirmekten alıkoyacak herhangi bir neden yok*) çıkarılmıştır. 17 madde ve üç faktörden oluşan ölçek yapısı belirlenmiştir. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı %54,461 ve Cronbach's alfa katsayısı 0,816 olarak saptanmıştır.

Ölçeğin birinci boyutu olan duygusal bağıllık alt boyutunun, faktör yükleri 0,540 ile 0,844 arasında değişen altı maddeden meydana gelmektedir. Açıklanan toplam varyansı %19,285 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,819 olarak saptanmıştır. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

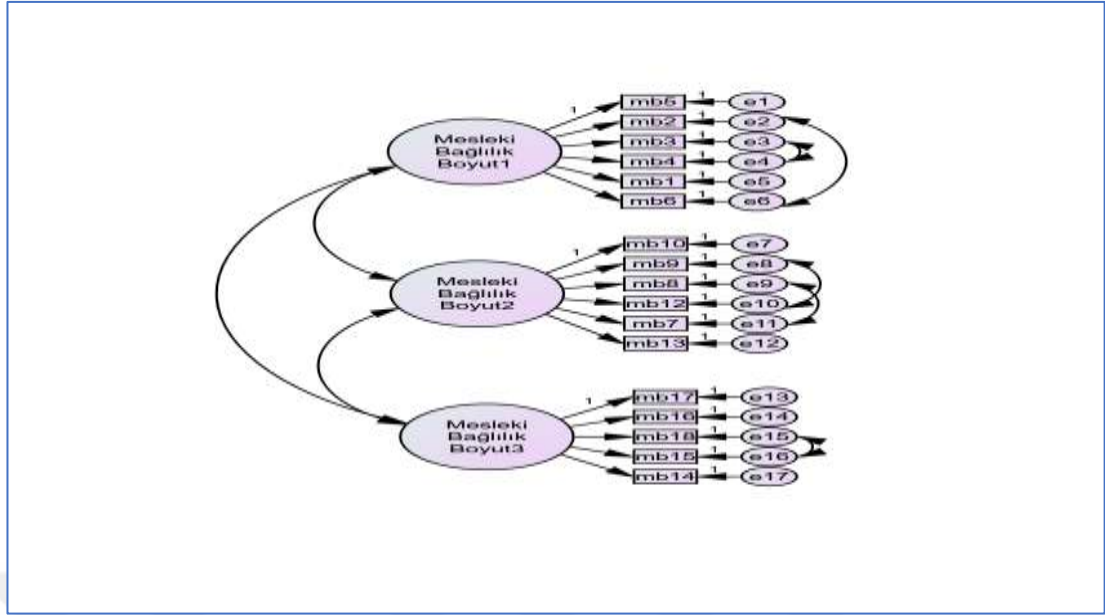
Ölçeğin ikinci boyutu olan devam bağıllığı alt boyutunun faktör yükleri 0,461 ile 0,827 arasında değişen altı maddeden meydana gelmektedir. Açıklanan toplam varyansı %18,204 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,782 olarak saptanmıştır. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Ölçeğin üçüncü boyutu olan normatif bağıllık alt boyutunun faktör yükleri 0,533 ile 0,840 arasında değişen beş maddeden meydana gelmektedir. Açıklanan toplam varyansı %16,972 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,799 olarak saptanmıştır. Çizelge 3.3'de her bir boyutun açıklanan varyans oranları ve Cronbach's alfa katsayıları verilmiştir.

Çizelge 3.3. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Dair Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açık. Varyans Oranı	Cronbach's Alpha
Duygusal Bağlılık	mb5	,844	19,285	,819
	mb2	,805		
	mb3	,780		
	mb4	,692		
	mb1	,616		
	mb6	,540		
Devam Bağlılığı	mb10	,827	18,204	,782
	mb9	,823		
	mb8	,723		
	mb12	,667		
	mb7	,529		
	mb13	,461		
Normatif Bağlılık	mb17	,840	16,972	,799
	mb16	,809		
	mb18	,782		
	mb15	,688		
	mb14	533		
Toplam			54,461	,816

Bu ölçek için DFA analizinde belirlenen yol haritası Şekil 3.2’de verilmiştir. DFA analizinde hesaplanan χ^2/sd , GFI ve RMSEA uyum indekslerinin kabul edilebilir uyum indekslerini sağlamaktadır. Mesleki Bağlılık Ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizi Çizelge 3.4’te verilmiştir.



Şekil 3.2. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Dair DFA Yol Haritası

Çizelge 3.4. Mesleki Bağlılık Ölçeğine Dair DFA Analizi Sonuçları

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	3,355
GFI > 0.90	0,903
AGFI > 0.90	0,866
CFI > 0.90	0,894
RMR < 0.08	0,087
RMSEA < 0.08	0,077

3.2.2. Genel Öz Yeterlik Ölçeği Bulguları

Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,900 olarak saptanmıştır. Örneklem sayısının faktör analizi için uygunluğu tespit edilmiştir ($KMO > 0,500$). X^2 değeri 1642,438 olarak saptanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Sonuç olarak normal dağılım şartı sağlanmıştır. Verilerin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir (Çizelge 3.5).

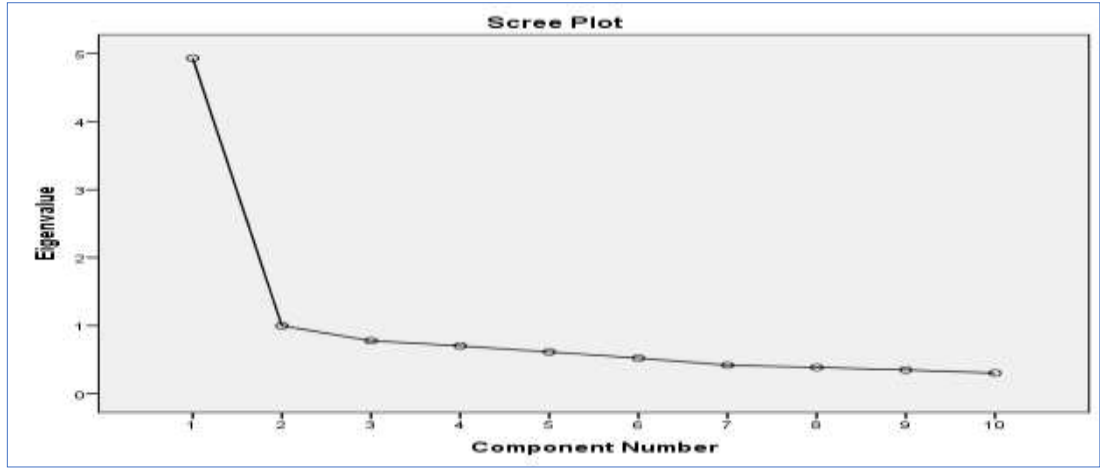
Çizelge 3.5. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine ait KMO ve Bartlett küresellik Testi

KMO Değeri		,900
	Approx. Chi-Square	1642,438
Barlett Küresellik Testi	Df	45
	Sig.	0,000

Genel öz yeterlik ölçeğinin, açıklanan varyans oranı ile birlikte ölçekte bulunan faktör sayısını bulmak maksadıyla Şekil 3.3'te belirtilen Scree Plot grafiğine göre tek boyutu bulunmaktadır. Genel Öz yeterlilik ölçeğinin faktör analizi sonucunda ölçeğin faktör yükleri 0,588 ile 0,799 arasında değişen 10 madde ve tek faktörden meydana geldiği saptanmıştır. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı %49,326 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,884 olarak saptanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği çok yüksektir (Çizelge 3.6). Ölçeğe dair Şekil 3.3'te belirtilen Scree Plot grafiği de ölçeğin tek boyutlu olduğunu doğrulamaktadır.

Çizelge 3.6. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Dair Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açık. Varyans Oranı	Cronbach's Alpha
Genel Öz Yeterlik	göy9	,799	49,326	,884
	göy8	,747		
	göy5	,744		
	göy3	,723		
	göy4	,722		
	göy7	,687		
	göy10	,687		
	göy6	,652		
	göy1	,650		
	göy2	,588		

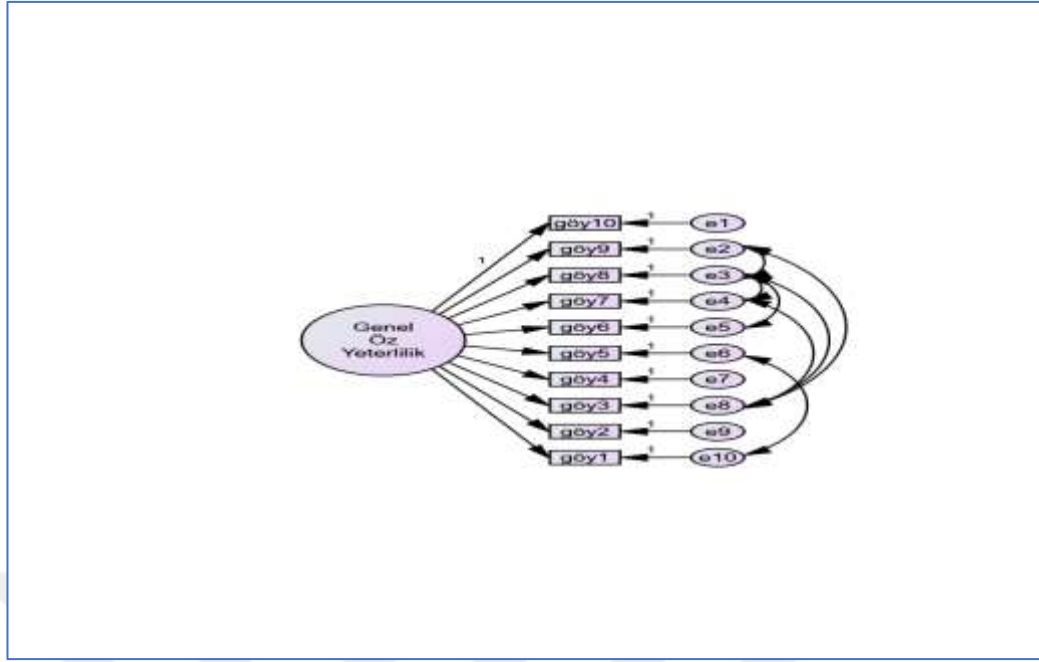


Şekil 3.3. Genel Öz Yeterlik ölçeğine Ait Scree Plot Grafiği

Genel Özyeterlilik Ölçeğine dair DFA analizinde meydana gelen yol haritası Şekil 3.4'te verilmiş olup, hesaplanan tüm uyum indekslerinin kabul edilebilir uyum indekslerini sağladığı görülmektedir (Çizelge 3.7)

Çizelge 3.7. Genel Öz Yeterlik Ölçeğine Ait DFA Sonuçları

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	2,848
GFI > 0.90	0,962
AGFI > 0.90	0,925
CFI > 0.90	0,968
RMR < 0.08	0,021
RMSEA < 0.08	0,068



Şekil 3.4. Genel Öz Yeterlilik Ölçeği DFA Yol Haritası

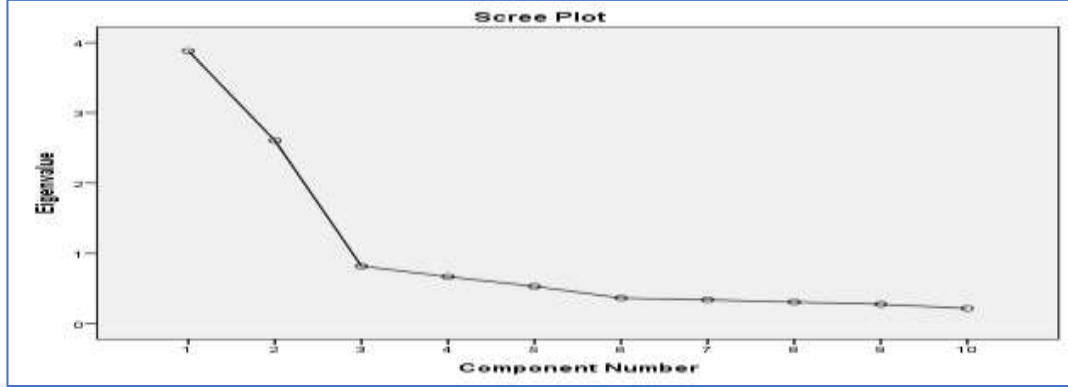
3.2.3 Duygusal Emek Ölçeği Bulguları

Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,821 olarak saptanmıştır. Örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır ($KMO > 0,500$). X^2 değeri 1965,231 olarak belirlenmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Normal dağılım koşulu sağlanmıştır. Verilerin faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır (Çizelge 3.8).

Çizelge 3.8. Duygusal Emek Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO Değeri		,821
	Approx. Chi-Square	1965,231
Bartlett Küresellik Testi	Df	66
	Sig.	0,000

Duygusal Emek Ölçeğinin faktör sayısını belirlemek amacıyla kullanılan Scree Plot grafiği Şekil 3.5’de verilmiştir. Bu grafiğe göre, ölçeğin iki boyuttan oluştuğu doğrulanmıştır.



Şekil 3.5. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Scree Plot Grafiği

Duygusal Emek Ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda faktör yükünün 0,300’den düşük olmasından dolayı 11,12 ve 13. maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğin 10 madde ve iki faktörden oluştuğu saptanmıştır. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı %64,861 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,816 olarak saptanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği çok yüksektir.

Ölçeğin birinci boyutu olan yüzeysel davranış faktör yükleri 0,704 ile 0,838 arasında olan altı maddeden meydana gelmektedir. Açıklanan toplam varyansı %36,938 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,875 olarak saptanmıştır. Yüzeysel davranış boyutunun güvenilirliği çok yüksektir.

Ölçeğin ikinci boyutu olan derin davranışın faktör yükleri 0,674 ile 0,899 arasında olan dört maddeden oluşmaktadır. Açıklanan toplam varyansı %21,630 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,841 olarak saptanmıştır. Derin davranış boyutunun güvenilirliği çok yüksektir (Çizelge 3.9).

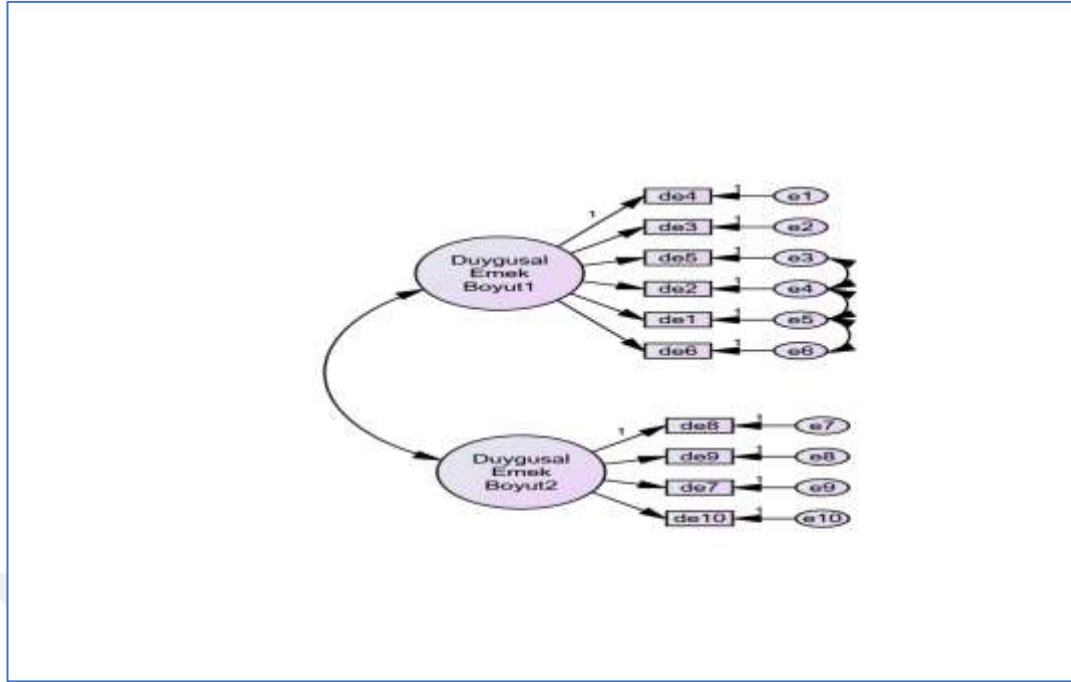
Çizelge 3.9. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açık. Varyans Oranı	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Davranış	de4	,838	36,938	,875
	de5	,817		
	de3	,811		
	de2	,777		
	de1	,741		
	de6	,704		
Derin Davranış	de8	,899	27,923	,841
	de9	,864		
	de7	,842		
	de10	,674		
Toplam			64,861	,816

DFA’da oluşturulan yol haritası Şekil 3.6’da yer almaktadır. DFA analizinde tüm uyum indekslerinin kabul edilebilir uyum indekslerini kapsadığı görölmektedir (Çizelge 3.10).

Çizelge 3.10. Duygusal Emek Ölçeği DFA Modeli Uyum Ölçütleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd < 5$	3,180
GFI > 0.90	0,955
AGFI > 0.90	0,921
CFI > 0.90	0,965
RMR < 0.08	0,052
RMSEA < 0.08	0,074



Şekil 3.6. Duygusal Emek Ölçeğine Ait DFA Yol Haritası

3.3. Ölçek Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler

Araştırmamızda kullanılan ölçek puanlarından oluşan çarpıklık ve basıklık katsayılarının +3 ile -3 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda normallik sağlandığından dolayı analizlerde parametrik test teknikleri kullanılmıştır (Çizelge 3.11).

Çizelge 3.11. Ölçek Puanlarına Ait Betimsel İstatistikler

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	ss	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Bağlılık	396	1,83	5,00	4,28	0,66	-1,513	2,589
Devam Bağlılığı	396	1,00	5,00	3,69	0,74	-,705	,894
Normatif Bağlılık	396	1,00	5,00	3,37	0,88	-,448	-,014
Mesleki Bağlılık	396	1,68	5,00	3,78	0,54	-,687	1,736
Genel Öz Yeterlilik	396	1,80	4,00	3,25	0,52	-,455	-,409
Yüzeysel Davranış	396	1,00	5,00	3,07	0,85	-,083	,365
Derin Davranış	396	1,00	5,00	3,71	0,84	-,711	,711
Duygusal Emek	396	1,00	5,00	3,39	0,64	-,446	,883

3.4. t- Testi ve ANOVA Testi Bulguları

Araştırmaya dahil olan serbest eczacıların demografik özelliklerinin ölçek puanları ile anlamlı bir farklılık oluşmasını tespit etmek maksadıyla *t* testi ile ANOVA testi kullanılmıştır.

3.4.1. Ölçek Puanlarının Cinsiyet Açısından İncelenmesi

Ölçek puanlarının cinsiyet açısından incelenmesi için yapılan *t* testi sonuçları Çizelge 3.12’de verilmiştir.

Çizelge 3.12. Ölçek Puanlarının Cinsiyet Açısından İncelenmesi

Cinsiyet		N	Ortalama	Ss	T	P
Duygusal Bağlılık	Erkek	208	4,21	0,66	-2,157	,032*
	Kadın	188	4,36	0,64		
Devam Bağlılığı	Erkek	208	3,69	0,78	0,032	,974
	Kadın	188	3,69	0,70		
Normatif Bağlılık	Erkek	208	3,40	0,84	0,523	,601
	Kadın	188	3,35	0,92		
Mesleki Bağlılık	Erkek	208	3,77	0,54	-0,574	,566
	Kadın	188	3,80	0,54		
Genel Öz Yeterlilik	Erkek	208	3,29	0,53	1,474	,141
	Kadın	188	3,21	0,51		
Yüzeysel Davranış	Erkek	208	3,11	0,86	0,818	,414
	Kadın	188	3,04	0,84		
Derin Davranış	Erkek	208	3,69	0,76	-0,443	,658
	Kadın	188	3,73	0,91		
Duygusal Emek	Erkek	208	3,40	0,61	0,256	,798
	Kadın	188	3,38	0,66		

* $p < 0,05$

Erkek ve kadın serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılığın duygusal bağlılık alt boyutu açısından anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Kadınların mesleki

duygusal bağıllık puan ortalaması daha büyüktür. Erkek ile kadınlar arasında Genel Öz Yeterlilik, Duygusal Emek ve alt boyutları yönünden anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

3.4.2. Ölçek Puanlarının Yaş Açısından İncelenmesi

Yaşı farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağıllık alt boyutlarından duygusal bağıllık yönünden anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre 51-60 yaş arası olanların duygusal bağıllık puan ortalaması en büyük iken 31-40 yaş arası olanların ortalaması en küçüktür. İkili karşılaştırma için yapılan Tukey testine göre 31-40 yaş arası olanların ortalaması, 30 yaş ve daha küçük, 41-50 yaş arası, 51-60 yaş arası olanlara göre daha küçüktür.

Yaşı farklı olan serbest eczacılar arasında Genel Öz Yeterlilik açısından anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Analiz sonuçlarına göre 61 yaş ve üstü olanların Genel Öz Yeterlilik puan ortalaması en büyük iken yaş azaldıkça ortalama da azalmaktadır. İkili karşılaştırma için yapılan Tukey testine göre 30 yaş ve daha küçük olanların ortalaması, 41-50 yaş arası, 51-60 yaş arası, 61 yaş ve daha büyük olanlara göre daha küçüktür.

Yaşı farklı olan serbest eczacılar arasında Duygusal Emek, yüzeysel davranış ve derin davranış açısından anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Ölçek puanlarının yaş açısından incelenmesi için yapılan ANOVA testi sonuçları Şekil 3.13'te verilmiştir.

Çizelge 3.13. Ölçek Puanlarının Yaş Açısından ANOVA Testi Sonuçları

Yaş		N	Ortalama	ss	F	P	Tukey
Duygusal Bağlılık	30 yaş ve altı	98	4,32	0,50	4,751	,001*	1-2
	31-40 yaş	103	4,05	0,81			2-3
	41-50 yaş	73	4,37	0,59			2-4
	51-60 yaş	75	4,42	0,62			
	61 yaş ve üstü	47	4,36	0,60			
Devam Bağlılığı	30 yaş ve altı	98	3,58	0,58	1,717	,145	
	31-40 yaş	103	3,65	0,82			
	41-50 yaş	73	3,87	0,80			
	51-60 yaş	75	3,70	0,70			
	61 yaş ve üstü	47	3,73	0,81			
Normatif Bağlılık	30 yaş ve altı	98	3,32	0,67	1,943	,103	
	31-40 yaş	103	3,46	0,90			
	41-50 yaş	73	3,24	1,04			
	51-60 yaş	75	3,29	0,92			
	61 yaş ve üstü	47	3,63	0,83			
Mesleki Bağlılık	30 yaş ve altı	98	3,74	0,41	1,269	,282	
	31-40 yaş	103	3,72	0,65			
	41-50 yaş	73	3,83	0,53			
	51-60 yaş	75	3,80	0,51			
	61 yaş ve üstü	47	3,90	0,52			
Genel Öz Yeterlilik	30 yaş ve altı	98	3,09	0,46	5,331	,000*	1-3
	31-40 yaş	103	3,18	0,60			1-4
	41-50 yaş	73	3,35	0,55			1-5
	51-60 yaş	75	3,36	0,46			
	61 yaş ve üstü	47	3,39	0,43			
Yüzeysel Davranış	30 yaş ve altı	98	3,17	0,62	0,618	,650	
	31-40 yaş	103	3,04	0,81			
	41-50 yaş	73	3,04	0,76			
	51-60 yaş	75	3,10	1,02			
	61 yaş ve üstü	47	2,95	1,16			
Derin Davranış	30 yaş ve altı	98	3,66	0,80	0,396	,812	
	31-40 yaş	103	3,67	0,90			
	41-50 yaş	73	3,78	0,76			
	51-60 yaş	75	3,70	0,89			
	61 yaş ve üstü	47	3,79	0,80			

Çizelge 3.13. Ölçek Puanlarının Yaş Açısından ANOVA Testi Sonuçları (Devam)

	30 yaş ve altı	98	3,41	0,55		
	31-40 yaş	103	3,35	0,61		
Duygusal Emek	41-50 yaş	73	3,41	0,49	0,159	,959
	51-60 yaş	75	3,40	0,78		
	61 yaş ve üstü	47	3,37	0,83		

3.4.3. Ölçek Puanlarının Medeni Durum Açısından İncelenmesi

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,76 iken, bekar ya da dul olanların ortalaması 3,49'dur. Evlilerin devam bağlılığı puan ortalaması daha büyüktür.

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında normatif bağlılık yönünden anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,45 iken bekar ya da dul olanların ortalaması 3,15'tir. Buna göre evlilerin normatif bağlılık puan ortalaması daha büyüktür.

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık yönünden anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,84 iken bekar ya da dul olanların ortalaması 3,62'dir. Sonuç olarak evlilerin Mesleki Bağlılık puan ortalaması daha büyüktür.

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Genel Öz Yeterlilik yönünden anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,29 iken bekar ya da dul olanların ortalaması 3,13'tür. Sonuç olarak evlilerin Genel Öz Yeterlilik puan ortalaması daha büyüktür.

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Duygusal Emek alt boyutlarından yüzeysel davranış yönünden anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,12 iken bekar ya da dul olanların ortalaması 2,92'dir. Sonuç olarak, evlilerin yüzeysel davranış puan ortalaması daha fazladır.

Medeni durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Duygusal Emek açısından anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Evlilerin puan ortalaması 3,43 iken bekar ya da dul olanların ortalaması 3,27'dir. Sonuç olarak evlilerin Duygusal Emek puan ortalaması daha büyüktür (Çizelge 3.14).

Çizelge 3.14. Ölçek Puanlarının Medeni Durum Açısından İncelenmesi

Medeni durum		n	Ortalama	ss	T	P
Duygusal Bağlılık	Evli	295	4,31	0,64	1,273	,204
	Bekar/dul	101	4,21	0,70		
Devam Bağlılığı	Evli	295	3,76	0,73	3,220	,001*
	Bekar/dul	101	3,49	0,75		
Normatif Bağlılık	Evli	295	3,45	0,87	3,038	,003*
	Bekar/dul	101	3,15	0,87		
Mesleki Bağlılık	Evli	295	3,84	0,52	3,687	,000*
	Bekar/dul	101	3,62	0,54		
Genel Öz Yeterlilik	Evli	295	3,29	0,52	2,584	,010*
	Bekar/dul	101	3,13	0,53		
Yüzeysel Davranış	Evli	295	3,12	0,88	2,068	,039*
	Bekar/dul	101	2,92	0,75		
Derin Davranış	Evli	295	3,74	0,78	1,161	,247
	Bekar/dul	101	3,61	0,97		
Duygusal Emek	Evli	295	3,43	0,63	2,232	,026*
	Bekar/dul	101	3,27	0,64		

* $p<0,05$

3.4.4. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi

Öğrenim durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık ve alt boyutları yönünden anlamlı bir farklılığın bulunmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Öğrenim durumu farklı olan serbest eczacılar arasında Genel Öz Yeterlilik, Duygusal Emek ve alt boyut puanları yönünden istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). (Çizelge 3.15).

Çizelge 3.15. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumu Açısından İncelenmesi

Öğrenim durumu		N	Ortalama	ss	T	P
Duygusal Bağlılık	Lisans	322	4,32	0,61	1,918	,058
	Yüksek lisans/doktora	74	4,12	0,82		
Devam Bağlılığı	Lisans	322	3,73	0,66	1,840	,069
	Yüksek lisans/doktora	74	3,51	1,01		
Normatif Bağlılık	Lisans	322	3,37	0,85	-0,144	,886
	Yüksek lisans/doktora	74	3,39	1,00		
Mesleki Bağlılık	Lisans	322	3,81	0,46	1,446	,152
	Yüksek lisans/doktora	74	3,67	0,77		
Genel Öz Yeterlilik	Lisans	322	3,23	0,52	-1,411	,159
	Yüksek lisans/doktora	74	3,33	0,53		
Yüzeysel Davranış	Lisans	322	3,07	0,85	0,013	,990
	Yüksek lisans/doktora	74	3,07	0,85		
Derin Davranış	Lisans	322	3,74	0,87	1,821	,071
	Yüksek lisans/doktora	74	3,57	0,67		
Duygusal Emek	Lisans	322	3,41	0,66	1,022	,308
	Yüksek lisans/doktora	74	3,32	0,54		

*p<0,05

3.4.5. Ölçek Puanlarının Hizmet Süresi Açısından İncelenmesi

Hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık yönünden anlamlı bir farklılığın bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Hizmet süresi 26 yıl ve üstü olanların duygusal bağlılık puan ortalaması en büyük iken 6-15 yıl arası olanların ortalaması en küçüktür. Tukey testine göre hizmet süresi 26 yıl ve üstü olanların ortalaması, 6-15 yıl arası olanlara göre daha fazladır.

Hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı yönünden anlamlı bir farklılığın bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Hizmet süresi 16-25 yıl arasındakilerin devam bağlılığı puan ortalaması en büyük iken 6-15 yıl arası olanların ortalaması en küçüktür. Tukey testine göre hizmet süresi 16-25 yıl arası olanların ortalaması, 5 yıl ve daha az ile 6-15 yıl arası olanlara göre daha fazladır.

Hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında Mesleki Bağlılık yönünden anlamlı bir farklılığın bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Hizmet süresi 26 yıl ve üstü olanların Mesleki Bağlılık puan ortalaması en büyük iken 6-15 yıl arası olanların ortalaması en küçüktür. Tukey testine göre hizmet süresi 6-15 yıl arası olanların ortalaması, 26 yıl ve üstü ile 16-25 yıl arası olanlara göre daha azdır.

Hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında Genel Öz Yeterlilik yönünden anlamlı bir farklılığın bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Hizmet süresi 26 yıl ve üstü olanların Genel Öz Yeterlilik puan ortalaması en büyük iken 6-15 yıl arası olanların ortalaması en küçüktür. Tukey testine göre hizmet süresi 26 yıl ve üstü olanların ortalaması, 6-15 yıl arası ile 5 yıl ve daha az olanlara göre daha fazladır. 16-25 yıl arası olanların ortalaması, 6-15 yıl arası olanlara göre daha fazladır.

Hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında, yüzeysel davranış yönünden anlamlı bir farklılığın bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Hizmet süresi 6-15 yıl arası olanların yüzeysel davranış ortalaması en büyük iken 16-25 yıl arası olanların ortalaması en küçüktür. Tukey testine göre hizmet süresi 6-15 yılı arası olanların ortalaması, 26 yıl ve üstü olanlara göre daha fazladır.

Çizelge 3.16. Ölçek Puanlarının Hizmet Süresi Açısından İncelenmesi

Hizmet süresi		N	Ortalama	ss	F	P	Tukey
Duygusal Bağlılık	5 yıl ve daha az	89	4,28	0,63	5,669	,001*	2-4
	6-15 yıl	104	4,09	0,79			
	16-25 yıl	88	4,30	0,55			
	26 yıl ve üstü	115	4,44	0,56			
Devam Bağlılığı	5 yıl ve daha az	89	3,57	0,61	4,558	,004*	1-3
	6-15 yıl	104	3,56	0,84			
	16-25 yıl	88	3,89	0,74			2-3
	26 yıl ve üstü	115	3,76	0,71			
Normatif Bağlılık	5 yıl ve daha az	89	3,44	0,69	0,633	,594	
	6-15 yıl	104	3,28	1,05			
	16-25 yıl	88	3,38	0,78			
	26 yıl ve üstü	115	3,40	0,91			
Mesleki Bağlılık	5 yıl ve daha az	89	3,76	0,42	4,085	,007*	2-3
	6-15 yıl	104	3,64	0,67			
	16-25 yıl	88	3,85	0,46			2-4
	26 yıl ve üstü	115	3,87	0,51			
Genel Öz Yeterlilik	5 yıl ve daha az	89	3,15	0,48	7,413	,000*	1-4
	6-15 yıl	104	3,11	0,58			
	16-25 yıl	88	3,30	0,55			2-4
	26 yıl ve üstü	115	3,40	0,44			
Yüzeysel Davranış	5 yıl ve daha az	89	3,03	0,57	3,037	,029*	2-4
	6-15 yıl	104	3,29	0,84			
	16-25 yıl	88	2,97	0,72			
	26 yıl ve üstü	115	2,99	1,08			
Derin Davranış	5 yıl ve daha az	89	3,71	0,77	0,159	,924	
	6-15 yıl	104	3,68	0,86			
	16-25 yıl	88	3,76	0,80			
	26 yıl ve üstü	115	3,69	0,90			
Duygusal Emek	5 yıl ve daha az	89	3,37	0,52	1,024	,382	
	6-15 yıl	104	3,48	0,57			
	16-25 yıl	88	3,36	0,52			
	26 yıl ve üstü	115	3,34	0,83			

*p<0,05

3.5. Korelasyon Analiz Sonuçları

Araştırmamız kapsamında yapılan korelasyon analizi bulgularına göre, Duygusal Bağlılık ile Genel Öz Yeterlik arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptanmıştır. Devam Bağlılığı ile Genel Öz Yeterlilik arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki; Derin Davranış arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Normatif bağlılık ile Genel Öz Yeterlilik arasında pozitif yönde orta bir ilişki; Derin davranış arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptanmıştır. Mesleki Bağlılık ve Genel Öz Yeterlilik arasında pozitif yönde orta bir ilişki; derin davranış arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptanmıştır. Genel Öz Yeterlilik ve Derin Davranış arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki; Duygusal Emek arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptanmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi Çizelge 3.17’de verilmiştir.

Çizelge 3.17. Ölçek Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Mesleki Bağlılık	Genel Öz Yeterlilik	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Duygusal Emek
Duygusal Bağlılık	1	,235**	,205**	,628**	,213**	,072	,026	,066
Devam Bağlılığı		1	,283**	,712**	,275**	-,051	,124*	,047
Normatif Bağlılık			1	,761**	,304**	-,090	,166**	,049
Mesleki Bağlılık				1	,380**	-,043	,159**	,075
Genel Öz Yeterlilik					1	-,027	,191**	,108*
Yüzeysel Davranış						1	,140**	,760**
Derin Davranış							1	,750**
Duygusal Emek								1

3.6. Regresyon Analiz Sonuçları

Çizelge 3.18. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının Duygusal Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı (B)	t	P	R2
Duygusal Bağlılık	Sabit	3,272	12,977	,000	,052
	Genel Öz Yeterlilik	,275	4,394	,000*	
	Yüzeysel Davranış	,063	1,644	,101	
	Derin Davranış	-,021	-,537	,592	

Model F=7,190 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, Duygusal Bağlılık Boyutuna olan etkisinin regresyon testi sonuçları Çizelge 3.18’de verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde Genel Öz Yeterlilik, Duygusal Bağlılığı pozitif etkilemektedir (B=,275 p<0,05). **Mesleki Bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılıktaki değişimin %5’i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.**

Çizelge 3.19. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, Devam Bağlılığına Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	T	p	R2
Devam Bağlılığı	Sabit	2,390	8,515	,000	,084
	Genel Öz Yeterlilik	,364	5,215	,000*	
	Yüzeysel Davranış	-,049	-1,145	,253	
	Derin Davranış	,073	1,654	,099	

Model F=11,934 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, devam bağlılığına olan etkisinin regresyon testi sonuçları Çizelge 3.19’da verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde Genel Öz Yeterlilik, Mesleki Bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığını pozitif etkilemektedir (B=,364 p<0,05). **Devam Bağlılığındaki değişimin %8’i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.**

Çizelge 3.20. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, Normatif Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Normatif Bağlılık	Sabit	1,690	5,172	,000	,114
	Genel Öz Yeterlilik	,464	5,712	,000*	
	Yüzeysel Davranış	-,104	-2,091	,037*	
	Derin Davranış	,134	2,602	,010*	

Model F=16,885 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, normatif bağlılığa olan etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.20’de verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde, **Genel Öz Yeterlilik** ve Duygusal Emek alt boyutlarından **Derin Davranış**, **Normatif Bağlılığı pozitif etkilemekte (B=,464; B=,134; p<0,05) iken Yüzeysel Davranış ise negatif etkilemektedir (B=-,104 p<0,05)**. Normatif bağlılıktaki değişimin %11’i Genel Öz Yeterlilik; yüzeysel davranış ve derin davranış tarafından açıklanmaktadır.

Çizelge 3.21. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Alt Boyut Puanlarının, Mesleki Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	P	R2
Mesleki Bağlılık	Sabit	2,451	12,579	,000	,154
	Genel Öz Yeterlilik	,368	7,593	,000*	
	Yüzeysel Davranış	-,030	-1,009	,313	
	Derin Davranış	,062	2,017	,044*	

Model F=23,786 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek alt boyut puanlarının, Mesleki Bağlılığa olan etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.21’de verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik ve Derin Davranış**, **Mesleki Bağlılığı pozitif etkilemektedir (B=,368; B=,062 p<0,05)**. Mesleki Bağlılıktaki değişimin %15’i Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek alt boyutlarından derin davranış tarafından açıklanmaktadır.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda, araştırmamız kapsamında oluşturulan **H4** hipotezi doğrulanmıştır. Serbest eczacıların genel öz yeterlik algı düzeylerinin mesleki bağlılık, duygusal, devam ve normatif bağlılıkları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunduğu saptanmıştır. Serbest eczacıların, derin davranış sergilemeleri mesleki bağlılıklarını ve mesleki bağlılık alt boyutlarından olan normatif bağlılığı pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgulara ışığında, araştırmamız kapsamında oluşturulan **H3** hipotezi doğrulanmıştır. Duygusal emek alt boyutlarından olan yüzeysel davranışın mesleki bağlılık alt boyutlarından olan normatif bağlılık üzerindeki negatif etkisi, araştırmamızın **H2** hipotezini kısmen doğrulamaktadır.

Çizelge 3.22. Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emeğin, Mesleki Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Mesleki Bağlılık	Sabit	2,437	12,466	,000	,145
	Genel Öz Yeterlilik	,384	8,014	,000*	
	Duygusal Emek	,029	,738	,461	

Model F=23,786 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterlilik ve Duygusal Emeğin, Mesleki Bağlılığa etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.22’de verilmiştir Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik Mesleki Bağlılığı pozitif etkilemektedir** (B=,384; p<0,05). Mesleki Bağlılıktaki değişimin %15’i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır. Yapılan regresyon analizi sonucunda, araştırma kapsamında oluşturduğumuz **H1** hipotezi doğrulanmamıştır.

Çizelge 3.23. Genel Öz Yeterliliğin, Duygusal Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	P	R2
Duygusal Bağlılık	Sabit	3,417	16,890	,000	,045
	Genel Öz Yeterlilik	,266	4,329	,000*	

Model F=18,742 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterliliğin, Mesleki Bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılığa olan etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.23’te verilmiştir. Etkinin incelenmesi

amacıyla oluşturulan model anlamlıdır ($p<0,05$). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik duygusal bağlılığı pozitif etkilemektedir ($B=,266$; $p<0,05$)**. Mesleki Bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılıktaki değişimin %5'i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.

Çizelge 3.24.Genel Öz Yeterliliğin, Devam Bağlılığına Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Devam Bağlılığı	Sabit	2,432	10,789	,000	,075
	Genel Öz Yeterlilik	,388	5,666	,000*	

Model $F=32,109$ $p<0,05$ * $p<0,05$

Genel Öz Yeterliliğin, Devam Bağlılığına etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.24'te verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır ($p<0,05$). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik Mesleki Bağlılık alt boyutlarından Devam Bağlılığını pozitif etkilemektedir ($B=,388$; $p<0,05$)**. Devam bağlılığındaki değişimin %8'i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.

Çizelge 3.25.Genel Öz Yeterliliğin, Normatif Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	T	P	R2
Normatif Bağlılık	Sabit	1,720	6,506	,000	,092
	Genel Öz Yeterlilik	,509	6,335	,000*	

Model $F=40,126$ $p<0,05$ * $p<0,05$

Genel Öz Yeterliliğin, Normatif Bağlılığa etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.25'te verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır ($p<0,05$). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik Mesleki Bağlılık alt boyutlarından Normatif Bağlılığı pozitif etkilemektedir ($B=,509$; $p<0,05$)**. Normatif bağlılıktaki değişimin %9'u Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.

Çizelge 3.26.Genel Öz Yeterliliğin, Mesleki Bağlılığa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Mesleki Bağlılık	Sabit	2,523	16,105	,000	,144
	Genel Öz Yeterlilik	,388	8,145	,000*	

Model F=66,340 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterliliğin, Mesleki Bağlılığa etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.26’da verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik Mesleki Bağlılığı pozitif etkilemektedir (B=,388; p<0,05)**. Mesleki Bağlılıktaki değişimin %14’ü Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır. Yapılan regresyon analizi sonuçlarında, **H4** hipotezi doğrulanmıştır.

Çizelge. 3.27. Genel Öz Yeterliliğin, Yüzeysel Davranışa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	P	R2
Yüzeysel Davranış	Sabit	3,214	11,931	,000	,001
	Genel Öz Yeterlilik	-,043	-,530	,596	

Model F=,281 p>0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterliliğin, Yüzeysel Davranışa etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.27’de verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlı değildir (p>0,05). Bu nedenle etki incelenememektedir.

Çizelge. 3.28. Genel Öz Yeterliliğin, Derin Davranışa Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Derin Davranış	Sabit	2,716	10,459	,000	,037
	Genel Öz Yeterlilik	,305	3,865	,000*	

Model F=14,935 p<0,05*p<0,05

Genel Öz Yeterliliğin, Derin Davranışa etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.28’de verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır (p<0,05). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik duygusal emek alt**

boyutlarından olan derin davranışı pozitif etkilemektedir ($B=,305$; $p<0,05$). Derin davranıştaki değişimin %4'ü Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.

Çizelge 3.29.Genel Öz Yeterliliğin, Duygusal Emeğe Etkisi

Bağımlı Değ	Bağımsız Değ	Katsayı (B)	t	p	R2
Duygusal Emek	Sabit	2,965	14,790	,000	,012
	Genel Öz Yeterlilik	,131	2,147	,032*	

Model $F=4,608$ $p<0,05$ * $p<0,05$

Genel Öz Yeterliliğin, Duygusal Emeğe etkisi için regresyon testi sonuçları Çizelge 3.29'da verilmiştir. Etkinin incelenmesi amacıyla oluşturulan model anlamlıdır ($p<0,05$). Katsayılar incelendiğinde **Genel Öz Yeterlilik Duygusal Emeği pozitif etkilemektedir ($B=,131$; $p<0,05$)**. Duygusal Emekteki değişimin %1'i Genel Öz Yeterlilik tarafından açıklanmaktadır.

Bu regresyon analizleri sonucunda, serbest eczacıların, genel öz yeterlik algı düzeylerinin, duygusal emek ve duygusal emek alt boyutlarından derin davranışı pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilirken, yüzeysel davranış üzerindeki etkisi tespit edilememiştir. Bu nedenle, araştırma kapsamında oluşturulan **H5** hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

4. TARTIŞMA

Serbest eczacılar, tıbbi farmasötik ürünlerin doğru bir şekilde tedarik edilmesinin yanı sıra, reçeteli ve reçetesiz ilaçların verilmesi sırasında hastalara ve sağlık uzmanlarına danışmanlık yapan, içerisinde bulunduğu toplum sağlığının geliştirilmesine katkı sağlayan halkın en yakın sağlık danışmanlarıdır. Hizmet sektörü kapsamına giren sağlık hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden birini oluşturan serbest eczacılar hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli ve yüz yüze etkileşim halinde olmalarından dolayı sürekli bir iletişim söz konusudur. Diğer hizmet sektörlerinde de olduğu gibi sağlık sektöründeki çalışan ve tüketici arasındaki ilişki hizmetin kalitesini etkileyen önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet sektörü içinde hizmet sağlayan ile hizmet alan arasındaki ilişkinin niteliğinin ve hizmet kalitesinin belirlenmesinde çalışanların sarf ettikleri duygusal emeğin türü ve düzeyi önemli yere sahiptir. Bu tez çalışması ile son yıllarda davranış bilimlerinin bir araştırma alanı olarak ortaya çıkan, çalışma hayatında duyguların yönetimi ve hizmet üreten işletmelerde önemli bir başarı faktörü olan duygusal emek davranışlarının, sağlık hizmetlerinin önemli bir yapı taşı olan serbest eczacıların mesleki bağlılıklarına etkisi araştırılmıştır. Aynı zamanda, serbest eczacıların, karar verme süreçlerinde etkili bir kavram olan genel öz yeterlik algıları ölçülerek, duygusal emek ve mesleki bağlılıkları üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu çalışma ile serbest eczacıların duygusal emek davranışları, genel öz yeterlik algıları ve mesleki bağlılıkları araştırılmış olup, aralarındaki anlamlı ilişkiler korelasyon ve regresyon analizleri ile istatistiksel analizlerle ortaya çıkarılmıştır.

Bu tez çalışmasında, kadın ve erkek serbest eczacılar arasında duygusal emek, yüzeysel ve derin davranış açısından anlamlı bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Oral ve Köse'nin (2011), hekimler üzerinde duygusal emek davranışlarını incelediği çalışmasında da araştırmamızdaki bulgulara benzer şekilde cinsiyetin duygusal emek ve boyutları açısından anlamlı bir değişken olmadığı saptanmıştır. Benzer şekilde, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini araştıran birçok çalışmada duygusal emek ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit

edilmiştir (Polatkan ve Kıral, 2017; Uysal, 2009; Kaya 2009). Oğuz ve Özkul'un (2016) banka çalışanları ile duygusal emek düzeyleri üzerine yaptıkları çalışmalarında da, tez çalışmamıza benzer şekilde çalışanların cinsiyetleriyle, anlamlı bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, **cinsiyet** değişkeninin duygusal emek davranışlarını anlamlı bir şekilde etkilediğine dair bulguların yer aldığı çalışmalara da rastlanılmıştır. Duygusal emek teorisinin öncü araştırmacılarından olan Hochschild (1983) hosteslerle yaptığı araştırmasında, kadın hosteslerin yolcularla ilgilenirken daha istekli olduğunu, erkek hosteslerin kadın hosteslere göre yolcularla daha az ilgilendiğini belirtirken, bazı meslekleri cinsiyet odaklı gruplara ayırmıştır. Hochschild, hemşirelik, hosteslik ve sekreterlik gibi meslekleri kadın işi olarak nitelendirmektedir. Duygusal emek teorisine Hochschild'den sonra katkıda bulunan bir çok araştırmacı, kadınların duygu yönetimi konusunda daha başarılı olduğunu ortaya koymaktadır (Chu ve ark., 2012; Erickson, 1993, Hochschild, 1983). Kruml ve Geddes (2000) hizmet sektörü çalışanları ile yaptığı çalışmalarında, kadınların, daha fazla duygusal emek harcadıklarını tespit etmişlerdir. Hemşirelerin duygusal emek davranışları üzerine yapılan bir çalışmada kadın hemşirelerin erkek hemşirelere göre daha fazla duygusal emek harcadıkları ortaya konulmuştur (Gülşen, 2017). Hemşireler üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise, erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde duygusal emek sergiledikleri belirtilmektedir (Cottingham ve ark., 2015). Öğretmenler üzerinde yapılan iki çalışmada ise, erkek öğretmenlerin daha fazla duygusal emek harcadıkları saptanmıştır (Bıyık ve Aydoğan, 2014; Ertürk ve ark., 2016). İlgili literatür incelendiğinde, Duygusal emek ve cinsiyet temelli araştırmalarda çok farklı bulgularla karşılaşmıştır. Serbest eczacılarda duygusal emek davranışlarının cinsiyete göre değişmemesinin nedeninin, serbest eczacıların sunduğu sağlık ve ilaç hizmetleri sırasında, aldıkları eczacılık eğitimi ile hastalara akılcı ilaç kullanma konusunda yardımcı olmaları gerektiği bilinci ile hizmet etmeyi ilke edinmenin olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada, duygusal emek davranışları ve alt boyutlarının çalışanların yaşları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu çalışmadaki

bulgulara paralel şekilde, öğretmenler üzerinde yapılan birçok araştırmada, yaşı duygusal emek davranışlarını etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2013; Kaya, 2009; Özgün ve Tozkoparan, 2015). İlgili literatür incelendiğinde, duygusal emek ve yaş faktörü arasındaki ilişki çalışmamız sonucunda elde edilen bulgulardan farklı sonuçların ortaya konulduğu görülmektedir. Hizmet sektörü çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, yaşı büyük olan işgörenlerin daha fazla duygusal emek harcadığı tespit edilmiştir (Dahling ve Perez, 2010). Duygusal emek teorisinin öncülerinden birisi olan Hochschild (1983), yaşı büyük olan çalışanların daha fazla deneyime sahip olacağını ve bunun sonucunda da istenilen duygu gösterimlerini daha kolay sergileyebileceğini belirtmektedir. Hochschild'in aksine Kruml ve Geddes (2000) ise hizmet sektörü çalışanları ile yaptıkları araştırmasında, daha yaşlı olan işgörenlerin daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşadığını ve daha fazla duygusal emek harcadığını belirtmektedir. Bu çalışma sonucunda, serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının yaş değişkeni ile değişmemesi, eczacının hastalarına daima akılcı ilaç kullanmasını sağlayacak bilgileri verme sorumlulukları ve bu sorumluluk çerçevesinde daha genç yaşlarda edindikleri alışkanlıkları, ileri yaşlarda da bırakmadıkları olduğu düşünülmektedir.

Araştırma bulgularımıza göre evli olan serbest eczacıların duygusal emek puan ortalaması diğerlerine göre daha fazladır. Evli olan serbest eczacılar diğerlerine göre daha fazla duygusal emek harcamaktadır Evli bireyler, birlikte yaşamının getirdiği ortak sorumluluklar nedeniyle, ilişkilerini yürütürken daha empatik bir anlayışa sahip olabilmektedir. Aynı zamanda, evli olan çalışanlar sorumlulukları nedeniyle çalışma hayatlarında daha fazla başarılı olmak amacıyla çaba sarf etmektedirler. Bu durum evli çalışanların daha fazla duygusal emek harcamalarına neden olabilmektedir (Grandey, 2000). Araştırmamızdaki bulgulara paralel olarak, Beğenirbaş (2013) öğretmenlerle yaptığı çalışmasında, evli öğretmenlerin daha fazla duygusal emek harcadığını tespit etmiştir. Benzer şekilde yapılan birçok araştırma ile evli çalışanların daha çok duygusal emek harcadığı ortaya konulmuştur (Oral ve Köse 2011; Kaya ve Özhan; 2012). Bu çalışmada da evli serbest eczacıların, birlikte yaşadığı eş ve çocuklarına karşı empati yaparak yaklaşımlarının yansımaları olarak,

özellikle kronik hastalıklarda hastasını daha sık gören eczacı hastasına da ailesi gibi yaklaştığı ve bu nedenle duygusal emek harcadıkları düşünülmektedir.

Araştırmamızda yüzeysel davranış açısından evli serbest eczacıların, yüzeysel davranış puan ortalaması 3,12 iken, bekar/dul olan serbest eczacıların puan ortalaması 2,92 olarak bulunmuştur. Araştırmamıza katılan evli eczacılar diğerlerine göre daha fazla yüzeysel davranış sergilemektedir. Benzer şekilde öğretmenlerde duygusal emek davranışlarının araştırıldığı çalışmalarda, evli öğretmenlerin, diğerlerine göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği, derin davranış alt boyutunun ise medeni duruma göre farklılık arz etmediği tespit edilmiştir (Ceylan, 2017; Yılmaz ve ark., 2015). Bu sonuçlara rağmen, duygusal emek davranışını inceleyen birçok araştırmacı, araştırmalarında medeni durum değişkeninin anlamlı bir farklılık yaratmadığını tespit etmiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2013; Polatkan ve Kırıl, 2017). Serbest eczacılarda, yüzeysel davranışların evlilerde daha fazla olması, aileleriyle olan ilişkilerinde duygusal olarak kendilerini iyi hissetmeseler bile daha samimi ve güvenilir bir ortam için yüzeysel davranış sergilememek zorunda kalmaları, eczacı hasta ilişkilerinde de yüzeysel davranış sergilemelerine neden olabileceği düşünülmektedir.

Ağırman (2012) ve Arıkan Saltık (2012) çalışmalarında bu çalışmadaki bulgulara benzer şekilde öğrenim durumu değişkeninin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, öğretmenler üzerinde yapılan duygusal emek ile ilgili araştırmalarda, öğrenim durumunun anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ortaya konulmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2013; Ertürk ve ark., 2016; Polatkan ve Kırıl, 2017). Buna karşılık, Beğenirbaş (2013), öğretmenlerle yaptığı çalışmasında, öğrenim durumunun, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinde anlamlı farklılıklar oluşturduğunu tespit etmiştir. Çalışmamızda lisans mezunu ve lisanüstü eğitim mezunu eczacıların duygusal emek sergilerken anlamlı bir farklılığın olmamasını, serbest eczacılık mesleğinde lisansüstü eğitim alanlarının duygu yönetimi ve kontrolü konusunda etkin bir eğitim içermediğinden, lisans eğitimi ve staj eğitimlerinin hasta ile olan iletişimde etkili olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu tez çalışmasında, meslekte geçirilen **hizmet süresi** farklı olan serbest eczacılar arasında duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir şekilde farklılık oluşturduğu tespit edilmiştir. Meslekte geçirilen hizmet süresi 6-15 yıl arası olan serbest eczacıların yüzeysel davranış ortalaması, 26 yıl ve üstü meslekte hizmet eden eczacılara göre daha fazla bulunmuştur. Benzer şekilde akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırmada, meslekte geçirilen sürenin çalışanların duygusal emek düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir. Aynı zamanda bu çalışmada, hizmet süresi daha az olan çalışanların daha fazla yüzeysel davranış sergilediği ortaya konulmuştur (Güler ve Marşap, 2018). Yüzeysel davranış, olumsuz duyguların bastırılması ve olumlu duyguların sergilenmesini ifade ederken, gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesi sonucu meydana gelmektedir. Meslekte geçirilen süre arttıkça, iş tecrübesiyle birlikte sergilenmesi gereken duygusal davranışların daha kolay bir şekilde gerçekleşeceği yorumu yapılabilmektedir. Araştırmamıza katılan 6-15 yıl arasında serbest eczacılık yapan katılımcıların, 26 yıl ve üstü meslekte hizmet eden eczacılara göre, daha fazla yüzeysel davranış sergilemesi mesleki tecrübe ile açıklanabilmektedir. Meslekteki hizmet süresi arttıkça, serbest eczacıların yüzeysel davranışları azalmaktadır. Çalışma yaşamında, işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde, geçmişten edinilen iş deneyimlerinin ve tecrübelerin önemli bir etken olduğu ileri sürülmektedir (Chu ve Murmann, 2006; Hochschild, 1983). Bu görüşü destekleyen Lee ve Brotheridge (2011), araştırmalarında uzun süre aynı işi yapan çalışanların duygusal emek davranışları sergilerken daha başarılı oldukları sonucuna varmıştır. Benzer şekilde, öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada, çalışma hayatında geçirilen süre arttıkça, öğretmenlerin duygusal emek davranışları sergilemedeki başarılarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Kinman ve ark., 2011). Ceylan (2017), 16 ve üstü hizmet eden öğretmenlerin, 5 yıl ve altı hizmet süresinde çalışan öğretmenlere nazaran duygusal emek düzeylerinin daha fazla olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Serbest eczacıların meslekte geçirdikleri süre arttıkça, yüzeysel davranışlarının azalması, meslek deneyimi arttıkça hissetmedikleri duyguları sergilemeyerek, daha az duygusal uyumsuzluk yaşadıkları görülmektedir. Bu durumun, uzun süre aynı işi yapan eczacıların, hastalarıyla olan ilişkilerinde, mesleki tecrübeleri sonucunda daha kolay

duygularını düzenlemelerinden ve daha kolay duygularını kontrol edebilmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bu tez çalışması kapsamında yapılan araştırmalar sonucunda, serbest eczacıların **cinsiyetlerinin**, genel öz yeterlik algıları üzerinde anlamlı bir şekilde farklılık meydana getirmediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde genel öz yeterlik ile yapılan bir çok araştırmada cinsiyetin anlamlı bir etkisinin bulunmadığı ortaya konulmuştur (Endler ve ark., 2001; Yıldırım ve İlhan, 2010). Bunun yanı sıra , cinsiyetin genel öz yeterliği anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşılan birçok çalışma mevcuttur (Aypay,2010; Brink ve ark., 2012; Scholz ve ark.,2002). Ancak serbest eczacıların aldıkları eczacılık eğitiminin yüksek kalitede olması, erkek ve kadın eczacıların aynı eğitimden aynı oranda yararlanması, genel öz yeterlikleri üzerinde bir farklılığın olmamasını açıklayabildiği düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan serbest eczacıların yaşı azaldıkça genel öz yeterlik puan ortalamasının da azaldığı tespit edilmiştir. Hemşirelerle yapılan bir çalışmada, araştırmada, bulgularımıza paralel bir şekilde, hemşirelerin genel öz yeterliklerinin yaşlarıyla birlikte arttığı belirtilmektedir (Uyaniker, 2014). Benzer şekilde, Aypay (2010) ve Scholz ve arkadaşları (2002) yaptıkları çalışmalarda çalışmamızdaki bulgulara paralel olarak, iki değişken arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu belirtmektedir. Bunun yanı sıra ilgili literatürde yaşı genel öz yeterlik algısını anlamlı bir şekilde etkilemediğini saptayan çalışmalar da bulunmaktadır (Brink ve ark., 2012; Yıldırım ve İlhan, 2010). Serbest eczacılık mesleğinde, yeni mezun eczacı, yeni bilgilerle mezun olmakla birlikte yeterli tecrübesi bulunmamaktadır. Serbest eczacılık mesleği uygulamalarında tecrübe çok önemli bir etkidir. Meslekte yıllar geçtikçe, eczacıların yaşadığı mesleki tecrübelerle daha fazla genel öz yeterliğe sahip olacağı düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan evli serbest eczacıların genel öz yeterlik algılarının puan ortalaması diğerlerine göre daha büyüktür. Bu durum, serbest eczacıların medeni durumlarının genel öz yeterlikleri üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada, genel öz yeterlik algı düzeyinin

evli öğretmenlerde diğerlerine göre daha fazla olduğu belirtilmektedir. (Benzer, 2011). Ayrıca, literatürde bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı ile ilgili birçok çalışmaya da rastlanılmıştır (Sergek ve Sertbaş, 2006; Pekmezci, 2010; Uyaniker, 2014). Evli olan serbest eczacıların aile hayatının getirdiği sorumluluklar ve zorluklar karşısında başa çıkabilme yetisinin artması sonucunda bu algı düzeylerinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

Çalışmamızda yapılan analizler sonucunda, **lisans mezunu** olan serbest eczacılarla yüksek lisans ve doktora yapan serbest eczacılar arasında genel öz yeterlikleri açısından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu durum serbest eczacıların lisansüstü eğitimlerinin genel özyeterlik algıları üzerinde bir etkisinin bulunmadığını göstermektedir. Literatürde genel öz yeterlik algılarının öğrenim durumu ile arasında anlamlı bir fark olmadığına ortaya konulduğu araştırmalara rastlanılmıştır (Karahan ve Uyanık 2011; Sergek ve Sertbaş, 2006). Bunun yanı sıra yapılan bir çok çalışmada genel öz yeterlik ve öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiştir (Otacıoğlu, 2008; Pekmezci, 2010; Uğur, 2010; Yiğitbaş ve Yetkin, 2003). Ülkemizde lisans eğitimi alan her serbest eczacı , eczane açma ve eczanesini işletme hakkına sahiptir. Eczacılık eğitimde yapılan lisansüstü eğitim programlarının, çoğunlukla serbest eczacılık uygulamalarına yönelik eğitim programlarını içermemektedir. Ülkemizde lisans düzeyinde eczacılık eğitimi ve staj programları, kaliteli ve etkin bir eğitimidir. Bu nedenle, öğrenim durumu farklı olan serbest eczacılar arasında farklılık olmadığı düşünülmektedir.

Tez çalışmamız kapsamında araştırmaya katılan kadın eczacıların mesleki duygusal bağlılıklarının erkek eczacılara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan erkek eczacıların mesleki duygusal bağlılık puan ortalaması 4,21 iken; kadın eczacıların mesleki duygusal puan ortalaması 4,36 olarak bulunmuştur. Bu durum, kadın eczacıların mesleklerine duygusal olarak daha fazla bağlandıklarını erkeklere göre mesleklerini yaşamlarının merkezine daha fazla koyduklarını, ve mesleklerini kendileriyle daha fazla özdeşleştirdiklerini ortaya koymaktadır. Derin ve

arkadaşlarının (2017), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmalarında, kadın hemşirelerin erkek hemşirelere göre mesleki bağlılıklarının daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buna rağmen yapılan bir çok araştırmada ise mesleki bağlılıkların cinsiyet değişkeni ile anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirtilmektedir (Kaya, 2012; Pai ve arkadaşları, 2012; Ünal 2015). Turist rehberleriyle yapılan bir çalışmada mesleki bağlılık ve alt boyutlarının erkek ve kadın çalışanlar arasında anlamlı bir şekilde değişmediği tespit edilmiştir (Yetkin 2017). Serbest eczacılık mesleği, kadınların esnek çalışma saatleri, hasta ve hasta yakınlarına ilaçları ve sağlıkları ile ilgili konularda yardımcı olma içgüdüsünün yüksek olmasından dolayı daha çok tercih edilen bir meslek olmuştur. Kadın eczacılar özellikle çocuklar, kadın hastalar ve yaşlı bireyler için hizmet veren güvenilir sağlık kaynağı olarak görülmektedir (Teliska, 2005). Bu sebeple, kadın eczacılar mesleklerine daha fazla duygusal olarak bağlandığı düşünülmektedir.

Araştırmamızda, 51-60 yaş arasında olan serbest eczacıların duygusal bağlılıklarının puan ortalaması en büyük iken; 31 ve 40 yaş arasındaki serbest eczacıların duygusal bağlılık puan ortalaması en düşük olarak bulunmuştur. Hemşirelerle yapılan bir araştırmada, yaş ile mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Wang ve ark., 2011). Meyer ve arkadaşlarının (1993) hemşireler üzerinde yapmış oldukları araştırmada, duygusal ve normatif bağlılığın artan yaş ile birlikte anlamlı bir şekilde arttığı tespit edilirken, mesleki bağlılığın diğer boyutu olan devam bağlılığı ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı belirtilmiştir. Meyer ve Allen'in (1984) yaptığı çalışmada kıdem ve yaş mesleğe olan duygusal bağlılık ile ilişkili bulunmuştur ancak bu iki değişkenin mesleki devam bağlılığı ile ilişkisi tespit edilmemiştir. Yaşı 51-60 aralığında olan serbest eczacıların, 31-40 yaş aralığındaki eczacılara göre mesleklerine daha fazla duygusal olarak bağlılık duymaları, artan yaşla birlikte mesleklerini kendilerinin bir parçası olarak görmelerinden ve mesleklerini kendileriyle özdeşleştirmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan evli olan serbest eczacıların mesleki bağlılık puan ortalaması 3,84 iken, bekar\dul olan eczacıların mesleki bağlılık puan ortalaması 3,62 olarak bulunmuştur. Araştırma bulgularımıza benzer şekilde, hemşireler üzerinde

yapılan bir araştırmada hemşirelerin mesleki bağlılıklarının medeni durumlarına göre anlamlı bir şekilde değiştiği belirtilirken, evli olan hemşirelerin devam bağlılıklarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Aktaş ve Gürkan, 2015). Öğretmenlerle yapılan başka bir araştırmada ise aynı şekilde evli öğretmenlerin devam bağlılıklarının, diğerlerine göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Zedef, 2017). Bu durum evli bireylerin, ekonomik olarak daha fazla sorumluluk hissetmelerinden dolayı mesleğe devam bağlılığı ile bağlanmalarına neden olabilmektedir. Bunun yanı sıra, etin ve arkadaşları (2010) tarafından eczacılarla yapılan araştırmada; mesleki bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır. Serbest eczacılık mesleğini hayatın merkezine koyma, bireyin kendisi ile özdeşleştirmesi anlamına da gelen duygusal bağlılık kavramı, eczacıların medeni durumuna göre değişmemektedir.

Çalışmamızda lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim alan serbest eczacılar arasında mesleki bağlılık ve alt boyutları puan açısından anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Irving ve arkadaşları (1997) tarafından yapılan araştırmada da mesleki bağlılık boyutları ile öğrenim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur. Hemşirelerle yapılan bir tez çalışmasında mesleki bağlılık ve tüm alt boyutlarının eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Koca, 2015). Lisans eğitimininden sonra eczane aan ve işleten serbest eczacıların lisansüstü eğitim almalarının mesleklerine olan bağlılıklarını etkilememesi, eczacılık uygulamalarında lisansüstü eğitimin önemli bir katkı sağlamamasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmamızda, toplam hizmet süresi 26 yıl ve üstü olan eczacıların diğerlerine göre daha yüksek seviyede mesleki bağlılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu durum alanyazındaki benzer çalışmaları destekler niteliktedir. Meyer ve arkadaşları (1993) tarafından hemşireler üzerinde yapılan araştırmada, meslekte geçirilen süre arttıkça hemşirelerin mesleki bağlılıklarının artığı sonucuna ulaşılmıştır. İlgili literatür incelendiğinde mesleki deneyim ile mesleki bağlılığın arasında pozitif yönde bir ilişkinin tespit edildiği çalışmalar, araştırma bulgularımızla paralellik göstermektedir (Fırat, 2015; Cunningham ve ark., 2012; Tang ve ark., 2012; Uyar, 2010). Serbest

eczacılar halkla iç içe bulunan, kolay erişilebilen ve aldıkları etkin eğitim sayesinde, ilaç ve sağlık hizmeti sunan çok özel bir meslek grubudur. Meslekte geçirilen süre arttıkça, verilen emek ve sermaye gibi faktörlerin, eczacıların mesleki bağlılıklarını artırdığı düşünülmektedir. Serbest eczanelerin özel işletmeler grubunda yer alması, ve eczane sahibinin eczacı olmasının da mesleğe olan bağlılığı artıracaktır.

Çalışma hayatında hasta ve hasta yakınlarına hizmet verirken mesleğin gerektirdiği duyguları sergileme sürecinde ortaya çıkan duygusal emek sağlık sektöründe hizmet kalitesini belirleyen bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Duygusal emek, başta hizmet sektörü olmak üzere birçok hizmet işletmelerinde sergilenen bir emek türü olarak değerlendirilmektedir. Araştırmamıza katılan serbest eczacıların genel olarak yüksek düzeyde duygusal emek harcadıkları tespit edilmiştir. Duygusal emek boyutları açısından araştırma bulguları incelendiğinde ise serbest eczacıların hasta ve hasta yakınlarıyla olan etkileşim sürecinde en fazla derin davranış, daha sonra da yüzeysel davranış sergiledikleri tespit edilmiştir. Hemşirelerle yapılan bir çalışmada da çalışmamızın bulgularına paralel şekilde hemşirelerin en fazla derin davranış sergiledikleri tespit edilmiştir (Koçak ve ark., 2014). Akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada araştırma bulgularımıza benzer şekilde, akademisyenlerin en fazla derin davranış sergiledikleri belirtilmektedir (Zhang ve Zhu, 2008). Buna karşılık literatürde, duygusal emek alt boyutları açısından birçok araştırmacının farklı sonuçlara ulaştığı çalışmalara da rastlanılmıştır (Beğenirbaş, 2013; Polatkan, 2016; Yücebalkan ve Karasakal, 2016). Serbest eczacılar, hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli bir etkileşim halinde bulunmaktadır. Hizmet sundukları kişilere belirli durumlarda birden çok duygu göstermek durumunda kalmaları, işin gerektirdiği duygusal kuralları sergilemek için harcadıkları duygusal emeği de artıracaktır. Hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim halinde olmaları duygusal davranış gösterim sıklığını da artırarak daha fazla çaba harcamalarına neden olabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada serbest eczacıların duygusal emek alt boyutlarından en fazla derin davranış sergilemeleri, eczaneye gelen hasta ve hasta yakınlarıyla olan etkileşimlerinde gerçek hissettikleri duyguları, sergilenmesi beklenen davranışlarla

uyumlu hale getirmeye çalıştıklarının bir sonucudur. Derin davranış, çalışanların sergilenmesi gereken duygusal davranışları gösterimleri sırasında daha fazla çaba harcanılan bir duygusal emek davranışdır. Araştırma bulgularına göre, serbest eczacılar kendilerine mesleki olarak biçilen belli duygusal davranış kurallarını sergilerken içsel duygu ve düşüncelerini kontrol altına alarak, duygu durumlarını davranışlarına yansıtmaktadır. Derin davranış sergileyen serbest eczacılar, hasta ve hasta yakınlarıyla olan ilişkilerinde mesleğin gerektirdiği davranış kurallarını sergilemek adına daha fazla çaba ve özen göstermektedirler.

Araştırmamıza katılan serbest eczacıların mesleki bağlılıkları 5’li likert tiplemesine sahip bir ölçekle ölçülmüş olup, serbest eczacıların mesleklerine, ortalamanın üzerinde bir bağlılık gösterdikleri tespit edilmiştir. Mesleki bağlılığın alt boyutları birbirleriyle kıyaslandığında, duygusal bağlılık boyutunun 4,28 puan aldığı, devam bağlılığının 3,69 puan aldığı ve normatif bağlılık boyutunun da 3,37 puan aldığı görülmektedir. Bu sonuçlardan, serbest eczacıların en yüksek düzeyde mesleklerine duygusal bağlılık gösterdikleri görülmektedir. Bu da serbest eczacıların yüksek düzeyde mesleklerine duygusal olarak bağlanmaları, mesleklerini severek yaptıklarını, meslekleriyle kendilerini özdeşleştirdiklerini ve meslekte kalmayı güçlü bir şekilde istediklerini göstermektedir. Araştırma bulgularımıza benzer şekilde, Çetin ve arkadaşları (2010) tarafından 55 eczacıyla yapılan araştırmada eczacıların en yüksek puanların duygusal bağlılık alt boyutunda bulunduğu saptanmıştır. Hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada da, hemşirelerin mesleki bağlılık alt boyutlarından en yüksek düzeyde duygusal bağlılık, sonra sırası ile devamlılık ve normatif bağlılık ile mesleklerine bağlılık gösterdikleri tespit edilmiştir (Meyer ve ark., 1993). Çinli ve İngiliz muhasebeciler üzerinde yapılan bir çalışmada da Çinli muhasebecilerin mesleki duygusal ve mesleki normatif bağlılıkları daha yüksek çıkarken, İngiliz muhasebecilerin ise mesleki devamlılık bağlılıklarının daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir (Snape ve ark., 2008). Ülkemizde kamu ve sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada da hemşirelerin mesleklerine en fazla duygusal bağlılık boyutu ile bağlılık gösterdikleri belirlenmiştir (Aktaş ve Gürkan, 2015).

Yüksek genel öz yeterlik algısı, bireylerin yaşam kalitesi ve yaşam doyumları üzerinde olumlu etkilerinin olduğu yapılan bir çok araştırmayla ortaya konmuştur (Luszczynski ve ark., 2005). Bandura (1986) öz yeterliği fazla olan bireylerin diğerlerine göre herhangi bir iş ya da göreve karşı düşünce, duygu ve davranışlarının farklı olacağını ifade etmektedir. Araştırma sonuçlarımıza göre, serbest eczacıların genel öz yeterlik algısının yüksek olması, zorlayıcı hayat şartlarını veya görevlerini üstesinden gelebileceği fırsat olarak görüp avantaja çevirdiklerini ve performanslarını en yüksek seviyede sergilediklerini ortaya koymaktadır. Başka bir deyişle, eczacılar genel öz yeterlilik algılarının yüksek düzeyde olduğunu belirterek, yaptıkları işlerde başarılı olacaklarını ve karşılaşılabilecekleri sorunların üstesinden gelebilecek yeterlilikte olduklarını ifade etmişlerdir.

Bu tez çalışmasında serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının ve genel öz yeterlik algılarının mesleki bağlılıklarına etkisi incelenmiş olup, gerekli korelasyon ve regresyon analizleriyle bu kavramların aralarındaki ilişki serbest eczacılar açısından ortaya konulmuştur. Veri toplama aracında kullanılan ölçeklerin faktör analizleri sonucunda geçerlilikleri kanıtlanmış olup, ölçek alt boyutları literatüre benzer şekilde oluşturulmuştur.

Yapılan regresyon analizi sonucunda; yüzeysel davranış ve derin davranışın, duygusal bağlılık üzerinde bir etkisinin olmadığı ortaya konulmuştur. Bunun yanı sıra yüzeysel ve derin davranışın, devam bağlılığı üzerinde de bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Duygusal emeğin, mesleki bağlılık alt boyutlarından olan normatif bağlılık üzerindeki etkisi incelendiğinde ise, derin davranışın normatif bağlılığı pozitif yönde etkilerken, yüzeysel davranışın normatif bağlılığı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Araştırma bulgularımız neticesinde, derin davranışın mesleki bağlılık üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin belirlenmiştir. Yapılan literatür incelemesi sonucunda, duygusal emek faktörünün, mesleki bağlılıkla ilişkilendirildiği oldukça az sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Yıldırım (2019) tarafından avukatlar üzerinde yapılan bir araştırmada, mesleki bağlılığın normatif bağlılık boyutu üzerinde, duygusal emeğin alt boyutlarından hiçbirinin etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Aynı çalışmada, derin davranış boyutunun, mesleki

bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık üzerinde negatif yönde bir etkisinin bulunduğu ortaya konulmuştur.

Giderler ve arkadaşları (2016) tarafından, akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada, yüzeysel davranış alt boyutunun, devam ve normatif bağlılık boyutlarını pozitif yönde, duygusal bağlılık alt boyutunu ise negatif yönde anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Çalışmamızdaki bulgularla benzer şekilde derin davranışın, mesleki bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılığı pozitif yönde etkilediği belirtilmektedir. Hemşireler üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise, olumsuz duyguları bastırma, olumlu duyguları sergileme gerekliliğinin hemşirelerde tükenmişlik seviyesini arttırdığı, mesleki bağlılık faktörünün ise hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini azalttığı bulgusuna ulaşılmıştır (Naktiyok ve Ağırman, 2016). Kore’de hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada, örgütsel bağlılığın derin davranış ile pozitif, yüzeysel davranış ile de negatif yönde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya konulmuştur (Lee, 2018)

Bu tez çalışması kapsamında yapılan regresyon analizleri sonucunda, serbest eczacıların genel öz yeterlik algılarının, duygusal emek ve derin davranış üzerinde pozitif yönde bir etkisinin bulunduğu tespit edilirken, genel öz yeterlik algılarının yüzeysel davranış alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Genel öz yeterlik algısı yüksek olan bireyler, zorlu şartlarda ve karşılaşılabilecekleri güçlükler karşısında daha fazla çaba harcayarak çalışma yaşamlarında daha başarılı performans sergilemektedir. Genel öz yeterlik algısı yüksek olan çalışanların, daha az duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenmişlik yaşadığı belirtilmektedir (Heuven ve ark., 2006). Başka bir deyişle, genel öz yeterlik algısının yüksek olması, duyguların daha rahat ifade edilmesini sağlayarak, duygusal çelişki durumlarının yaratacağı olumsuz etkilerin azalmasına neden olacaktır. Genel öz yeterlik algısı yüksek olan serbest eczacıların, duygusal emek davranış alt boyutlarından derin davranış sergilemesi, hasta ve hasta yakınlarıyla olan etkileşimlerinde daha fazla çaba harcayarak duygusal emek sarf ettiğini göstermektedir. Öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada, genel öz yeterlik algısı fazla olan öğretmenlerin olumsuz duygu durumlarını öğrencilerine yansıtmamak için

daha fazla çaba harcadıkları tespit edilmiştir (Lee ve Van-Vlack, 2018). Yapılan bir tez çalışmasında ise genel öz yeterliğin derin davranışla pozitif yönde, yüzeysel davranış ile de negatif yönde bir etkisinin bulunduğu ortaya konulmuştur (Alev, 2018). İnsan kaynakları üzerinde yapılan diğer bir çalışmada ise, genel öz yeterliğin, duygusal emeğin alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisinin olmadığı tespit edilirken, genel öz yeterliğin, duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirtilmektedir (Durak, 2019).

Serbest eczacıların genel öz yeterlik algılarının, yapılan regresyon analizleri sonucunda mesleki bağlılıkları üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu saptanmıştır. Bandura (1994) yüksek öz yeterlik inancının başarı ve kişisel doyumu arttırdığını ifade ederken, öz yeterliliği düşük olan bireylerin zor işleri yapmaktan kaçındığını ve daha kolay vazgeçme eğiliminde olduklarını belirtmektedir. Öz yeterlik inançları, bireylerin belirledikleri hedeflere ulaşmada sarf edecekleri emekleri ve engeller karşısında ne kadar gayret göstererek amaçlarına ulaşmalarını etkilemektedir. Yapılan birçok araştırma sonucu, özyeterlik algısı yüksek olan bireylerin zorlayıcı hayat şartlarını veya görevlerini üstesinden gelebileceği fırsat olarak görüp avantaja çevirdiklerini ve performanslarını en yüksek seviyede sergilediklerini ortaya koymaktadır. Öz yeterlik algısı fazla olan bireyler, belirsiz ve zor durumlarda becerilerine diğer bireylere göre daha fazla güven duymaktadır. Öz yeterlik algısı aynı zamanda sürekli değişen hayat koşullarına uyum sağlamada yardımcı bir rolü oynamaktadır (Karadağ ve ark. 2009, Zulkosky, 2009).

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu tez çalışması ile sağlık hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden birini oluşturan serbest eczacıların, duygusal emek davranışları, genel öz yeterlik algıları ve mesleki bağlılıkları üzerine anlamlı ilişkiler tespit edilmiş olup, çalışmada elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmektedir.

- Serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının, mesleki bağlılıkları üzerinde olumlu yönde bir etkisinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Serbest eczacıların derin davranışlarının mesleki bağlılıkları üzerinde olumlu yönde bir etkisinin bulunduğu, yüzeysel davranışın mesleki bağlılık üzerine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır.
- Serbest eczacıların yüzeysel davranışları, normatif bağlılıklarını olumsuz yönde etkilerken, derin davranışları olumlu yönde etkilemektedir.
- Serbest eczacıların yüzeysel ve derin davranışlarının, duygusal bağlılıkları ve devam bağlılıkları üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı saptanmıştır.
- Serbest eczacıların genel öz yeterlik algıları, mesleki bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir.
- Serbest eczacıların genel öz yeterlik algıları, mesleklerine olan duygusal bağlılıklarını, devam bağlılıklarını ve normatif bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir.
- Serbest eczacıların genel öz yeterlik algıları, duygusal emek davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir.
- Serbest eczacıların genel öz yeterlik algılarının derin davranış olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.
- Serbest eczacıların duygusal emek, derin ve yüzeysel davranış, devam ve normatif bağlılık ve genel öz yeterlik algıları, cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemekte olup, duygusal bağlılıkları anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir.
- Serbest eczacıların duygusal emek, derin ve yüzeysel davranış, devam ve normatif bağlılıkları yaşa göre farklılık göstermemektedir. Ancak duygusal bağlılıkları ve genel öz yeterlik algıları yaşa göre farklılık göstermektedir.

- Serbest eczacıların duygusal emek, yüzeysel davranış, genel öz yeterlik, mesleki bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir. Ancak, derin davranış ve duygusal davranış medeni durumlarına göre farklılık göstermemektedir.
- Serbest eczacıların duygusal bağlılık, devam bağlılığı, genel öz yeterlik, yüzeysel davranış ve mesleki bağlılıkları hizmet süresine göre farklılık göstermektedir. Ancak duygusal emek, derin davranış ve normatif bağlılıkları hizmet sürelerine göre farklılık göstermemektedir.

Hizmet sektörü içinde hizmet sağlayan ile hizmet alan arasındaki ilişkinin niteliğinin ve hizmet kalitesinin belirlenmesinde çalışanların sarf ettikleri duygusal emeğin türü ve düzeyi önemli yere sahiptir. Halkın en kolay ulaşabildiği sağlık profesyonelleri olan serbest eczacılar üzerinde duygusal emek ve bağlılık üzerine yapılan bu tez çalışması ile önemli bulgulara ulaşılmıştır. Literatürde duygusal emek, genel öz yeterlik ve mesleki bağlılık üzerine farklı alanlarda yapılan çok fazla çalışmaya rastlanılmasına rağmen, serbest eczacılar örnekleminde benzer çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bu çalışma ile serbest eczacıların ortalamanın üzerinde bir duygusal emek harcadıkları ve yoğun bir şekilde derin davranış içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Serbest eczanelerde yetkin başka bir eczacının (yardımcı eczacı, ikinci eczacı gibi) çalışması mevcut iş yükünü hafifletmesi beklendiğinden, dolayı eczacıların duygusal olarak sarf edeceği emekte daha az olacaktır. Halkın eczacılık hizmetleriyle ilgili sık değişen uygulamalarla ilgili bilgilendirilmesi, hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim içerisinde bulunan serbest eczacıların harcadıkları zihinsel, fiziksel ve duygusal emeği de azaltacağı düşünülmektedir. Bu nedenle eczacılık uygulamaları ile ilgili düzenlemelerin, kaynakların, mesul müdür tarafından kolay ulaşabilir olması sağlanmalıdır. Eczacılık uygulamalarıyla ilgili resmi düzenlemelerde eczacının işini hafifletici politikalar benimsenmelidir. Eczacılık uygulamaları ile ilgili düzenlemeler sık sık değişmemelidir. Eczacılık eğitim müfredatında, eczacı-hasta iletişimi, duygu yönetimi ve duygusal zeka üzerinde etkili olan derslere önem verilmelidir.

ÖZET

Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması: Ankara Örneği

Çalışma hayatının en önemli faktörü olan insan ilişkilerinin ve bağlılıkların oluşmasında duyguların payı büyüktür. Çalışanların mesleği ile kendisi arasındaki psikolojik bir bağ olarak belirtilen mesleki bağlılık, işletmeler ve ülkenin gelişmişlik düzeyi açısından büyük önem taşımaktadır. Mesleğine güçlü bir şekilde bağlılık gösteren meslek mensubu bireylerin, mesleki gelişmelere destekleyici davranışlara yönelerek meslek yararına gönüllü olarak daha fazla emek sarfettikleri görülmektedir. Bireylerin duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen sosyal bilişsel kuram içinde anahtar bir kavram olarak değerlendirilen genel öz yeterlik algısı sağlık hizmetleri, psikoloji, sosyoloji gibi birçok farklı alanlarda davranışların belirleyicisi olarak incelenmiş ve geliştirilmiştir. Çalışanların sorumluluklarını yerine getirmesi, amaçlarına ulaşabilmek için çaba sarf etmeleri, öz yeterlik algılarıyla ilişkilendirilmektedir. Hastaların tedavi sürecinde karşılaştıkları zorluklarda danışmanlık yapmakta olan serbest eczacılar, eğitimleri ve deneyimleri açısından çok etkin ve önemli bir meslek grubunu oluşturmaktadır. Bu tez çalışmasıyla, son yıllarda önemli bir değişim sürecine giren eczacılık mesleğinin, serbest eczacılar açısından mesleki bağlılıklarına, genel öz yeterlik algılarının ve duygusal emek davranışlarının etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışmada, Ankara ili sınırları içerisinde Ankara Eczacı Odasına kayıtlı serbest eczacılar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmamızda 396 katılımcıdan elde edilen veriler analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları sırasıyla, Basım ve Beğenirbaş (2012), Aypay (2010) ve Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından yapılan Duygusal Emek Ölçeği, Genel Öz Yeterlik Ölçeği, Mesleki Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Yüzyüze anket uygulamasından elde edilen verilere açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, Pearson korelasyon testi, regresyon testi analizi yapılmıştır. Demografik değişkenlere göre farklılıklar bağımsız gruplar t testi, ANOVA testi ve Tukey testleri ile değerlendirilmiştir. Bu çalışma ile serbest eczacıların hasta ve hasta yakınlarıyla olan etkileşimlerinde fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanısıra duygusal olarak bir emek harcadıkları tespit edilmiştir. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın mesleki bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılık üzerindeki negatif etkisi ortaya çıkarılmıştır. Aynı zamanda serbest eczacıların genel öz yeterlik algılarının duygusal emek ve mesleki bağlılık üzerinde bir etkisi bulunmaktadır. Bu çalışma ile serbest eczacıların ortalamanın üzerinde bir duygusal emek harcadıkları ve yoğun bir şekilde derin davranış içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Davranışların belirleyicisi olarak belirtilen genel öz yeterlik algısının duygusal emek ve mesleki bağlılık ve alt boyutları açısından önemli bir etkisi bulunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, Genel Öz Yeterlik, Mesleki Bağlılık, Serbest Eczacı

SUMMARY

Investigation of the Effect of Emotional Labor Behaviors and General Self-Efficacy Perceptions of Community Pharmacists on their Professional Commitment: Ankara Province Sample

Emotions play a major role in the formation of human relationships and loyalties, which are the most important factors of working life. Occupational commitment, which is stated as a psychological link between the profession of the employees and itself, is of great importance for the enterprises and the level of development of the country. It is observed that individuals who have a strong commitment to their profession tend to support their professional development and voluntarily spend more on their professional interests. General self-efficacy perception, which is considered as a key concept in social cognitive theory that affects individuals' emotions, thoughts and behaviors, has been studied and developed as a determinant of behaviors in many different fields such as health services, psychology and sociology. Employees' fulfillment of their responsibilities, their efforts to achieve their goals are associated with their self-efficacy perceptions. Community pharmacists, who provide counseling for the difficulties that patients face during the treatment process, constitute a very effective and important occupational group in terms of their education and experience. With this thesis, it is aimed to investigate the effect of the pharmacy profession, which has entered an important change in recent years, on occupational commitment, self-efficacy perceptions and emotional labor behaviors for community pharmacists.

The study consists of community pharmacists working within the borders of Ankara. survey method was used as a data collection tool. In our study, data obtained from 396 participants were analyzed. Within the scope of the study, the Turkish validity and reliability studies were used on the Emotional Labor Scale, General Self-Efficacy Scale, and Professional Commitment Scale, which were performed by Basım and Begenirbaş (2012), Aypay (2010) and Tak and Çiftçioğlu (2009), respectively. Exploratory and confirmatory factor analyzes, Pearson correlation test, regression test analysis were performed on the data obtained from the face-to-face survey application. The differences according to demographic variables were evaluated by independent groups t test, ANOVA test and Tukey tests. With this study, it was determined that community pharmacists made emotional effort in addition to their physical and mental efforts in my interactions with patients and their relatives. The negative effect of superficial behavior, which is one of the emotional labor sub-dimensions, on the normative commitment, which is one of the sub-dimensions of professional commitment, was revealed. At the same time, pharmacists' perceptions of general self-efficacy have an impact on emotional labor and occupational commitment. With this study, it is determined that pharmacists spend emotional labor above average and are in deep intense behavior. The perception of general self-efficacy, which is stated as the determinant of behavior, has an important effect in terms of emotional labor and occupational commitment and its sub-dimensions.

Keywords: Community Pharmacist, Emotional Labor, General Self-Efficacy, Occupational Commitment

KAYNAKLAR

- AĞIRMAN ÜH (2012). İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- AKÇAY C, ÇORUK A (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi* 1(1): 3-25.
- AKGÜL N. (2008). Sivas İl Merkezi Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Sağlık Personelinin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Öz-Etkililik-Yeterlilik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı Toplum Sağlığı Hemşireliği ABD, Sivas.
- AKTAŞ H, GÜRKAN GÇ (2015). İş-aile ve aile-iş çatışması ile bireysel performans etkileşiminde mesleki bağlılığın aracı rolü: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 16 (2): 139-154.
- ALEV S (2018). Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi: izlenim yönetimi taktiklerinin aracılık rolü. Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- ARSLANTÜRK Y (2016). Mesleki bağlılık: Turist rehberleri üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 8 (1): 186-207.
- AYDIN A (2010). İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılıklarına Etki Eden Faktörle. Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AYPAY A (2010). Genel Öz Yeterlik Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlama çalışması. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 11 (2): 113-132.
- BANDURA A (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review* 84 (2):191.
- BANDURA A (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist* 37 (2): 122.
- BANDURA A (1984). Recycling misconceptions of perceived self-efficacy. *Cognitive therapy and research* 8 (3): 231-255.
- BANDURA A (1995). Comments on the crusade against the causal efficacy of human thought. *Journal of behavior therapy and experimental psychiatry* 26 (3): 179-190.
- BANDURA A (1997). Social foundations of thought and action. *A Social-Cognitive Theory*. 400- 411.
- BANDURA A (1998). Personal and collective efficacy in human adaptation and change. *Advances in psychological science* 1 51-71.
- BANDURA A (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and social psychology review* 3 (3): 193-209.

- BANDURA A, CERVONE D (1983). Self-evaluative and self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of personality and social psychology* **45** (5): 1017.
- BASIM HN, BEĞENİRBAŞ M (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. Yönetim ve Ekonomi: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **19** (1): 77-90.
- BAYSAL CA, PAKSOY M (1999). Mesleğe ve örgüte bağlılığın çok yönlü incelenmesinde Meyer-Allen Modeli. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* **28** (1): 7-15.
- BEĞENİRBAŞ M (2013). Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- BEĞENİRBAŞ M, YALÇIN RC (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* **9** (1): 47-65.
- BEĞENİRBAŞ M, BASIM HN (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences* **10** (1): 45-57.
- BEĞENİRBAŞ M, MEYDAN CH (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **4** (3):1-24.
- BENLİGİRAY S, SÖNMEZ H (2011). Hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile diğer bağlılık formları arasındaki ilişki: Örgüte bağlılık, işe bağlılık ve aileye bağlılık. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* **18** (1): 28-40.
- BENZER F (2011). İlköğretim ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin öz yeterlik algılarının analizi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- BLAU G (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology* **58** (4): 277-288.
- BLAU G (2000). Job, organizational, and professional context antecedents as predictors of intent for interrole work transitions. *Journal of Vocational Behavior* **56** (3): 330-345.
- BLAU G (2001). On Assessing the construct validity of two multidimensional constructs occupational commitment and occupational entrenchment. *Human Resources Management Review* **11** (3): 279-298.
- BLAU G (2003). Testing for a four-dimensional structure of occupational commitment. *Journal of occupational and organizational psychology* **76** (4): 469-488.
- BLAU G, HOLLADAY BE (2006). Testing the discriminant validity of a four dimensional occupational commitment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* **79** (4): 691-704.

- BIYIK Y, AYDOĞAN E (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **16** (3): 159-180.
- BOYLU Y, PELİT E, GÜÇER E (2007). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Finans Politik&Ekonomik Yorumlar Dergisi* **44** (511): 55-74.
- BRINK E, ALSÉN P, HERLITZ J, KJELLGREN K, CLIFFORDSON C (2012). General self-efficacy and health-related quality of life after myocardial infarction. *Psychology, health & medicine* **17** (3): 346-355.
- BROTHERIDGE CM, LEE RT (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* **76** (3): 365-379.
- BROWN CS, SULZER-AZAROFF B (1994). An assessment of the relationship between customer satisfaction and service friendliness. *Journal of Organizational Behavior Management* **14** (2): 55-75.
- BÜYÜKÖZTÜRK Ş, KILIÇ-ÇAKMAK E, AKGÜN ÖE, KARADENİZ Ş, DEMİREL F (2019). Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Pegem Akademi, 25. Baskı
- CARSON KD, CARSON PP, BEDEIAN AG (1995). Development and construct validation of a career entrenchment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* **68** (4): 301-320.
- CEYLAN AK (2017). Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi* **7** (2/1): 122-132.
- CHANG CH, CHIU JM (2004). Flight attendants emotional labor and exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management* **2** (4): 305-311.
- CHEN G, GULLY SM, EDEN D (2004). General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* **25** (3): 375-395.
- CHU KHL, MURRMANN SK (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Journal of Hospitality & Tourism Research* **27** (6): 1181-1191.
- CROSON R, GNEEZY U (2009). Gender differences in preferences. *Journal of Economic literature* **47** (2): 448-74.
- ÇAKAR NM, CEYLAN A (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* **6** (1): 52-66.
- ÇALDAĞ MA (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- ÇETİN F, ŞEŞEN H, BASIM HN (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 13 (3): 95-108.
- ÇETİN M, CİHANGİROĞLU N, TÜRK YZ (2010). Bir grup eczacının mesleki bağlılık algılarının incelenmesi. *Pamukkale Tıp Dergisi* (3): 125-130.
- CHU KH, BAKER MA, MURRMANN SK (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management* 31 (3): 906-915.
- COTTINGHAM MD, ERICKSON RJ, DİEFENDORFF JM (2015). Examining men's status shield and status bonus: How gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles* 72 (7-8): 377-389.
- ÇÖL G (2004). Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kocaeli
- DAHLİNG JJ, PEREZ LA (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences* 48 (5): 574-578.
- DİEFENDORFF JM, CROYLE MH, GOSSERAND RH (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior* 66 (2): 339-357.
- DUR AİB, NURDOĞAN AK, ÖZTÜRK M (2018). Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 6 (3).
- DURAK-BUZ D (2019). Öz-yeterliğin duygusal emek üzerindeki etkisi ve bu süreçte örgütsel desteğin düzenleyici rolüne ilişkin bir çalışma. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- DURAN E, GÜMÜŞ M (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 15(2): 233-251.
- EREZ A, JUDGE TA (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance. *Journal of applied psychology* 86 (6):1270.
- EROĞLU E (2010). Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi* 6 (3): 18-33.
- ENDLER NS, SPEER RL, JOHNSON JM, FLETT GL (2001). General self-efficacy and control in relation to anxiety and cognitive performance. *Current Psychology* 20 (1):36-52.
- ERTÜRK A, KARA SBK, GÜNEŞ DZ (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 16 (4).
- FIRAT MZ (2015). Tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkileri: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Doktora Tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul.

- FRAUMAN E, IVY M, CUNNINGHAM P (2011). Occupational commitment and the role of leisure ve money among recreation ve park professionals. *LARNet-The Cyber Journal of Applied Leisure and Recreation Research* **13** (1):1-12.
- GLOMB TM, TEWS MJ (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior* **64** (1): 1-23.
- GOULET LR, SINGH P (2002). Career commitment: a reexamination and an extension. *Journal of Vocational Behavior* **61** (1): 73-91.
- GOFFMAN E (1961). Encounters: Two studies in the sociology of interaction. Ravenio Books.
- GRANDEY AA, DICKTER DN, SİN HP (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior* **25**(3): 397-418.
- GRANDEY AA (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance. Doktora Tezi, Colorado State Üniversitesi Colorade.
- GRANDEY AA (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psycholog*, **5** (1): 95-110.
- GRANDEY AA (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psycholog* **5** (1):95-110.
- GRANDEY AA (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 AA, FISK GM, MATTILA AS, LANSSEN KJ, SIDEMAN LA (2005). Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational Behavior and human decision processes* **96** (1): 38-55.
- GRANDEY AA, DICKTER DN, SİN HP (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior* **25** (3): 397-418.
- GRAY B (2009). The emotional labour of nursing–Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse education today* **29** (2): 168-175.
- GRAY B, SMİTH P (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice* **9** (4):253-261.
- GREENHAUS JH (1971). An investigation of the role of career salience in vocational behavior. *Journal of Vocational Behavior* **1** (3): 209-216.
- GÜLER HN, MARŞAP A (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi* **10** (3): 488-507.

- GÜLOVA AA, PALAMUTCUOĞLU BT, PALAMUTCUOĞLU AT (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **28** (2): 41-74.
- GÜLŞEN M, ÖZMEN D (2018). Yönetilen Duygular: Hemşirelikte Duygusal Emek. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi* **13** :165-182.
- GÜRBÜZ S, ŞAHİN F (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- HOCHSCHILD AR (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology* **85** (3): 551-575.
- HOCHSCHILD AR (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. California: University of California Press.
- HOCHSCHILD AR (2003). *The commercialization of intimate life: Notes from home and work*. Univ of California Press.
- HOELTJE CO, SILBUM SR, GARTON AF, ZUBRICK SR (1996). Generalized self-efficacy: Family and adjustment correlates. *Journal of Clinical Child Psychology* **25** (4):446-453.
- IRVING PG, COLEMAN DF, COOPER CL (1997). Further assessments of a three-component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations. *Journal of applied psychology* **82** (3): 444.
- JEONG KN, MOON HL (2018). The Influence of Teacher's Demographic and Sociological Characteristics and the Emotional Support of the Director and Co-worker on the Childcare Efficacy of Infant Teacher. *Korean Journal of Child Education & Care*, **18** (4): 175-185.
- KARADAĞ E, DERYA AY, UCUZAL M (2011). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin öz etkililik-yeterlik düzeyleri. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* **4** (1): 13-20.
- KARAHAN S, UYANIK BG (2011). Examining of burnout levels and self-efficacy perceptions of educators working in special education schools. *Pamukkale University Education Faculty Magazine* **29**: 1-14.
- KARAKAŞ A (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* **9** (1): 80-112.
- KARAMAN N (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat Dergisi* **3**(1): 30-56.
- KAYA E (2009). Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KAYA U, OZHAN CK (2012). Emotional labor and burnout relationship: A research on tourist guides. *Journal of Labour Relations* **3** (2): 109-130.

- KAYA U, ÖZHAN ÇK (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi* 3 (2): 109-130.
- KAYA U, SERÇEOĞLU N (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum* 36 (1).
- KİM TH, CHANG KR (2007). Interactional effects of occupational commitment and organizational commitment of employees in sport organizations on turnover intentions and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Applied Sports Sciences* 19 (2):63-79.
- KİNMAN G, WRAY S, STRANGE C (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology* 31 (7): 843-856.
- KOÇAK BT, TÜRKKAN NÜ, TUNA R (2014). Hemşirelik öğrencilerinde girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişki. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi* 1 (3): 123-129.
- KRUMML SM, GEDDES D (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly* 14 (8): 8-49.
- KURBANOĞLU SS (2004). Öz-yeterlik inancı ve bilgi profesyonelleri için önemi. *Bilgi Dünyası* 5 (2): 137-152.
- LEE JH (2018). The influence of service training, organizational support, and arbitration support among large superstore workers' work performance and emotional labor. *J. Arb. Stud.* 28: 179.
- LEE K, CARSWELL JJ, ALLEN NJ (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person-and work-related variables. *Journal of applied psychology* 85 (5): 799.
- LEE RT, BROTHERIDGE CM (2011) Words from the heart speak to the heart A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *Career Development International* 16 (4): 401-420.
- LEE M, VAN VLACK S (2018). Teachers' emotional labour, discrete emotions, and classroom management self-efficacy. *Educational Psychology* 38 (5): 669-686.
- LUSZCZYNSKA A, GUTIÉRREZ-DOÑA B, SCHWARZER R (2005). General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. *International journal of Psychology* 40 (2): 80-89.
- MAN F, ÖZ CS (2009). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünmemek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum* 20 (1): 75-94.
- MANN S (2005). A health-care model of emotional labour: an evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health, Organisation and Management* 19 (4-5): 304-317.
- MARGOLIS H, MCCABE PP (2006). Improving self-efficacy and motivation: What to do, what to say. *Intervention in school and clinic* 41 (4): 218-227.

- MEYER JP, HERSCOVİTCH, L (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review* **11** (3): 299-326.
- MEYER JP, ALLEN NJ (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review* **1** (1): 61-89.
- MEYER JP, ALLEN NJ, SMİTH CA (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology* **78** (4): 538.
- MORRİS JA, FELDMAN DC (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review* **21**(4): 986-1010.
- MORROW PC, WİRTH R (1989). Work commitment among salaried professionals. *Journal of Vocational Behaviour* **34** (1):40-56.
- NAKTİYOK A, AĞIRMAN ÜH (2016). İş Odaklı Duygusal Emek Ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi* **30** (4).
- NESJE K (2016). Personality and professional commitment of students in nursing, social work, and teaching: A comparative survey. *International Journal of Nursing Studies* **53** (1): 173-181.
- 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.
- ORAL L, KÖSE S (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **16** (2): 463-492.
- ORHAN U, KOMŞU UC (2016). Akademisyenlerde öz yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin, Öğrenmeye Yönelik Tutuma ve İş Tatminine Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* **16** (3): 1-18.
- OTACIOĞLU SG (2008). Müzik öğretmenliği okul deneyimi i uygulamalarına katılan öğretmen adaylarının öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi/Journal of Social Sciences* **32** (1).
- ÖZDEMİR G, AKBIYIK M, YALÇIN M (2013). Hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi: Boyner örneği. *Humanities Sciences* **8** (3): 301-320.
- ÖZDEVECİOĞLU M, AKTAŞ A (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **28** (1): 1-20.
- ÖZER G, UYAR M (2010). Muhasebecilerin etik oryantasyonlarının mesleki bağlılığa etkisi üzerine bir inceleme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* **1** (48): 89-100.
- ÖZKAPLAN N (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum* (21):15-23

- ÖZMEN ÖT, ÖZER SP, SAATÇIOĞLU ÖY (2005). Akademisyenlerde örgütsel ve mesleki bağlılığın incelenmesine ilişkin bir örnek araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* **6** (2): 1-14.
- ÖZMEN ÖT, ÖZER SP, SAATÇIOĞLU ÖY (2005). Akademisyenlerde örgütsel ve mesleki bağlılığın incelenmesine ilişkin bir örnek araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* **6** (2): 1-14.
- PAÍ FY, YEH TM, HUANG KI (2012). Professional Commitment of Information Technology Employees under Depression Environments. *International Journal of Electronic Business Management* **10** (1).
- PAJARES MF (1992). Teachers' beliefs and educational research: Cleaning up a messy construct. *Review of educational research* **62** (3): 307-332.
- PALA T, TEPECİ M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* **11** (1): 21-37.
- PALLANT J (2013). SPSS survival manual. McGraw-Hill Education (UK).
- PEKMEZCI G (2010). Hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ile öz-yeterlik algısı arasındaki ilişkiler. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- PEPİ A, FARİA L, ALESİ M (2006). Personal conceptions of intelligence, self-esteem, and school achievement in Italian and Portuguese students. *Adolescence* **41**: (164).
- PİRHAN R, ÖZÇELİKAY G (2005). Role of the pharmacist in pediatric medicine use. *Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi* **34** (2): 95-105.
- POLATKAN NN (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- RİCHARDS JM, GROSS JJ (2000). Emotion regulation and memory: the cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of personality and social psychology* **79** (3): 410.
- RUPP DE, SİLKE-MCCANCE A, SPENCER S, SONNTAG K (2008). Customer (in) justice and emotional labor: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management* **34** (5): 903-924.
- SABUNCUOĞLU ET (2007). Eğitim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Ege Academic Review* **7** (2): 613-628.
- SALTIK I, ASUNAKUTLU T (2016). Duygusal emek ve kültür: Konaklama sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* **8** (14): 109-132.
- SCHAUBROECK J, JONES JR (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior* **21**(2): 163-183.

- SEÇER HŞ (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* **50**: 813-834.
- SERGEK E, SERTBAŞ G. (2006) SSK hastanesinde çalışan hemşirelerin sosyo demografik özellikleri ve öz-etkililik, yeterlilik düzeyleri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* **9**(1), 41-48.
- SEZGİN M, AĞAR CC (2012). Impact of affective organizational and occupational commitment on job satisfaction: PR specialists in metropolitan municipalities. *International Journal of Business ve Commerce* **2** (2): 21-35.
- SHARMA P, IRVING PG (2005). Four bases of family business successor commitment: Antecedents and consequences. *Entrepreneurship theory and practice*, **29** (1): 13-33.
- SHARP, C (2002). Study support and the development of self-regulated learner. *Educational Research* **44** (1): 29-42.
- SHARPE EK (2005). "Going above and beyond:" The emotional labor of adventure guides. *Journal of Leisure Research* **37** (1): 29-50.
- SCHOLZ U, DOÑA BG, SUD S, SCHWARZER R (2002). Is general self-efficacy a universal construct? Psychometric findings from 25 countries. *European journal of psychological assessment* **18** (3): 242.
- SLOAN MM (2008). Emotion management and workplace status: consequences for well-being. *International Journal of Work Organisation and Emotion* **2** (3): 236-255.
- SOHN HK, LEE TJ (2012). Relationship between hexaco personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management* **33** (1): 116-125.
- STANLEY KD, MURPHY MR (1997). A comparison of general self-efficacy with self-esteem. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs* **123** (1): 79-100.
- STEYRER J, SCHIFFINGER M, LANG R (2008). Organizational commitment—A missing link between leadership behavior and organizational performance?. *Scandinavian Journal of management* **24** (4): 364-374.
- ŞİMŞEK MŞ, ASLAN Ş (2012). Meslekî ve örgütsel bağlılığın, örgütsel davranışa ilişkin sonuçlarla ilişkileri. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* **12** (23):414-454.
- TAK B, ÇİFTÇİOĞLU A, AYDEM B (2009). Üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeğinin Türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* **10** (1):28-36.
- TAK B, ÇİFTÇİOĞLU BA (2008). Mesleki bağlılık ile çalışanların örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik görgül bir çalışma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* **63** (4):155-178.
- TANG TLP, CUNNINGHAM PH, FRAUMAN E, IVY MI, PERRY TL (2012). Attitudes and occupational commitment among public personnel: Differences between Baby Boomers and Gen-Xers. *Public Personnel Management* **41** (2): 327-360.

- TELISKA H (2005). Obstacles to Access: How Pharmacist Refusal Clauses Undermine the Basic Health Care Needs of Rural and Low-Income Women.
- TINELLİ M, RYAN M, BOND C (2009). Patients' preferences for an increased pharmacist role in the management of drug therapy. *Int J Pharm Pract.* **17** (2): 275–282
- TUNCER M, ÖZÜT A (2012). Sınıf öğretmeni adaylarının eğitsel internet kullanımına yönelik öz yeterlik inançları. *International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish* **7** (2): 1079-1091.
- TÜRKAY O, KAYIKÇI MY (2017). İşletmelerde duygu gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* **13** (2): 53-73.
- UYANIKER EA (2014). Yönetici Hemşirelerin Genel Öz Yeterlilik İnancı İle Zaman Yönetimi Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- WALSH G, BARTKOWSKI B (2013). Employee emotional labour and quitting intentions: Moderating effects of gender and age. *European Journal of Marketing* **47** (8):1213-1237.
- WENG Q, MCELROY JC (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior* **80** (2): 256-265.
- WHARTON AS, ERICKSON RJ (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review* **18** (3): 457-486.
- WONG CS, LAW KS (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly* **13** (3): 243-274.
- WOOD R, BANDURA A (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of management Review* **14** (3): 361-384.
- WORLEY-LOUIS MM, SCHOMMER JC, FİNNEGAN JR (2003). Construct identification and measure development for investigating pharmacist–patient relationships. *Patient education and counseling* **51** (3): 229-238
- YANG FH, CHANG CC (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* **45** (6): 879-887.
- YILDIRIM (2019) Duygusal emek ve mesleki bağlılık ilişkisi: Avukatlar üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- YILDIRIM F, İLHAN İÖ (2010). Genel öz yeterlilik ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi* **21** (4):301-308.

- YILMAZ K, ALTINKURT Y, GÜNER M (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research* **15** (59):75-90.
- YİĞİTBAŞ Ç, YETKİN A (2003). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin özetkililik-yeterlik düzeyinin değerlendirilmesi. *CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* **7** (1): 6-13.
- YİN H (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology* **32** (4):451-465.
- YÜCEBALKAN B, KARASAKAL ÖGDN (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: *Kocaeli üniversitesi örneği*. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi* **1** (2): 187-200.
- YÜRÜR S, ÜNLÜ O (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources* **13** (2): 83-104.
- ZAPF D (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review* **12** (2): 237-268.
- ZEDEF S (2017).Eğitim kurumlarında mesleki bağlılık, örgütte kalma ve örgütten ayrılma niyetinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- ZHANG Q, ZHU W (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education* **57** (1): 105-122.
- ZIMMERMAN BJ (2000). Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary educational psychology* **25** (1): 82-91.
- ZULKOSKY K (2009). Self-efficacy: a concept analysis. *In Nursing forum* **44** (2): 93-102

EKLER

EK-1. Veri Toplama Aracı

ANKET FORMU

Bu anket formu Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi'nde yürütülmekte olan **“SERBEST ECZACILARIN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ VE GENEL ÖZ YETERLİK ALGILARININ MESLEKİ BAĞLILIKLARINA ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: ANKARA ÖRNEĞİ”** başlıklı doktora tez çalışması için yapılmaktadır. Bu anket formunun yanıtlanması yaklaşık 10 dakika sürmektedir. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınız bizim için önemlidir. Şimdiden değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Arş. Gör Yağmur KILIÇDAĞI
Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY
Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi
Eczacılık İşletmeciliği ABD

1- Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.

KİŞİSEL BİLGİLER				
1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()	
2	Yaşınız			
3	Medeni Durumunuz	Evli ()	Bekâr ()	Dul ()
4	Öğrenim Durumunuz	Lisans ()	Yük. Lisans ()	Doktora ()
5	Serbest Eczacılık Hizmet Süreniz			

2-Aşağıda bazı düşünceleri içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılım derecenizi düşünerek size uygun olanı belirtiniz.

SORU NO		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Eczacılık mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	()	()	()	()	()
2	Eczacılık mesleğine girdiğim için pişmanım.	()	()	()	()	()
3	Eczacı olduğum için gurur duyuyorum.	()	()	()	()	()
4	Bir eczacı olmaktan hoşlanmıyorum.	()	()	()	()	()
5	Eczacılık mesleği ile kendimi özdeşleştiremiyorum.	()	()	()	()	()
6	Eczacılık mesleğini heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	()	()	()	()	()
7	Eczacılık mesleğine şimdi değiştirmeyi düşünmeyecek kadar çok şey verdim.	()	()	()	()	()
8	Benim için mesleğimi değiştirmek şuan da çok zor olur.	()	()	()	()	()
9	Eğer mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.	()	()	()	()	()
10	Şu anda mesleğimi değiştirmem bana çok pahalıya patlar.	()	()	()	()	()
11	Beni eczacılık mesleğimi yapmaktan alıkoyacak herhangi bir neden yok.	()	()	()	()	()

12	Şu anda mesleğimi değiştirmem için kişisel olarak çok önemli fedakârlıklara katlanmam gerekir.	()	()	()	()	()
13	Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	()	()	()	()	()
14	Eczacılık mesleğinde kalmak için herhangi bir yükümlülük hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
15	Eczacılık mesleğine devam etmeyi, yerine getirmem gereken bir sorumluluk olarak görüyorum.	()	()	()	()	()
16	Bana avantaj sağlayacak olsa bile, eczacılık mesleğini bırakmaya hakkım olmadığını düşünüyorum.	()	()	()	()	()
17	Eczacılık mesleğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	()	()	()	()	()
18	Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı eczacılık yapmaya devam ediyorum.	()	()	()	()	()

3-Aşağıda bireylerin stresli yaşantılarla başa çıkabilme ve bunlara uyum sağlayabilme becerilerine yönelik algılarını belirlemek amacıyla bazı düşünceleri içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılma durumunuzu düşünerek size en uygun olanı işaretleyiniz.

SORU NO		Tamamen Yanlış	Biraz Doğru	Orta Düzeyde Doğru	Tamamen Doğru
1	Yeterince çaba harcarsam, zor sorunları çözmenin bir yolunu daima bulabilirim.	()	()	()	()
2	Bana karşı çıkıldığında, istediğimi elde etmemi sağlayacak bir yol ve yöntem bulabilirim.	()	()	()	()
3	Amaçlarıma bağlı kalmak ve bunları gerçekleştirmek benim için kolaydır.	()	()	()	()
4	Beklenmedik olaylarla etkili bir biçimde başa çıkabileceğime inanıyorum.	()	()	()	()
5	Yeteneklerim sayesinde beklenmedik durumlarla nasıl başa çıkabileceğimi biliyorum.	()	()	()	()
6	Gerekli çabayı gösterirsem, birçok sorunu çözebilirim.	()	()	()	()
7	Baş etme gücüme güvendiğim için zorluklarla karşılaştığımda soğukkanlılığımı koruyabilirim.	()	()	()	()
8	Bir sorunla karşılaştığımda, genellikle birkaç çözüm yolu bulurum.	()	()	()	()
9	Başım dertte olduğunda, genellikle bir çözüm yolu bulabilirim.	()	()	()	()

10	Önüme çıkan zorluk, ne olursa olsun, üstesinden gelebilirim.	()	()	()	()
----	--	-----	-----	-----	-----

4- Aşağıda bazı düşünceleri içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılım derecenizi düşünerek size uygun olanı belirtiniz.

SORU NO		HIÇBİR ZAMAN	ÇOK NADİRK	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1	Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	()	()	()	()	()
2	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	()	()	()	()	()
3	Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	()	()	()	()	()
4	Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	()	()	()	()	()
5	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	()	()	()	()	()
6	Hastalara gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	()	()	()	()	()
7	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	()	()	()	()	()
8	Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden	()	()	()	()	()

	geleni yaparım.					
9	Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	()	()	()	()	()
10	Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	()	()	()	()	()
11	Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	()	()	()	()	()
12	Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	()	()	()	()	()
13	Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	()	()	()	()	()

EK-2. Aydınlatılmış Onam Formu

Aydınlatılmış Onam Formu

Sayın gönüllü, Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Doktora Tez çalışması kapsamında planlanmış olan “*Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması: Ankara Örneği*”adlı araştırmaya katılmak üzere davet edilmiş bulunuyorsunuz. Bu araştırmada yer almayı kabul etmeden önce, araştırmanın ne amaçla yapılmak istendiğini anlamanız ve kararınızı bu bilgilendirme çerçevesinde özgürce vermeniz gerekmektedir. Aşağıdaki bilgileri lütfen dikkatlice okuyunuz, sorularınız olursa sorunuz ve açık yanıtlar isteyiniz.

Çalışmanın amacı, serbest eczacıların mesleki bağlılık düzeyleri, duygusal emek davranışları ve genel öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelemesidir. Çalışmaya Ankara il merkezinde bulunan Ankara Eczacı Odası’na kayıtlı serbest eczacılar katılacaktır. Çalışma kapsamında demografik bilgilerin de yer aldığı anket formu yüz yüze görüşme tekniğiyle uygulanacaktır. Araştırmaya 322 gönüllü dâhil edilecektir. Bir gönüllünün bu araştırmanın gereklerini yerine getirebilmek için harcayacağı süre 15 dakikadır. Gönüllülerin, araştırmaya katılmaları halinde herhangi bir riskle karşılaşılma durumları bulunmamaktadır. Gönüllüler, araştırmaya katılmayı kabul etmemeleri ya da araştırmadan ayrılmaları durumunda herhangi bir olumsuz sonuçla karşı karşıya kalmayacaklardır. Araştırmaya katılan gönüllülerden herhangi bir ücret alınmayacağı gibi herhangi bir ücret de verilmeyecektir.

Bu araştırmada yer almak tümüyle sizin isteğinize bağlıdır. Araştırmada yer almayı reddedebilirsiniz ya da başladıktan sonra yarıda bırakabilirsiniz. Bu araştırmanın sonuçları bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Araştırmadan çekilmeniz ya da araştırmacı tarafından araştırmadan çıkarılmanız halinde, sizle ilgili veriler kullanılmayacaktır. Ancak veriler bir kez anonimleştikten sonra araştırmadan çekilmeniz mümkün olmayacaktır. Sizden elde edilen tüm bilgiler gizli tutulacak, araştırma yayınlandığında da varsa kimlik bilgilerinizin gizliliği korunacaktır.

Yukarıda yer alan ve araştırmaya başlanmadan önce gönüllülere verilmesi gereken bilgileri içeren metni okudum (ya da sözlü olarak dinledim). Eksik kaldığını düşündüğüm konularda sorularımı araştırmacılara sordum ve doyurucu yanıtlar aldım. Yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunulan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anladığımı kanıslındayım. Çalışmaya katılmayı isteyip istemediğim konusunda karar vermem için yeterince zaman tanındı. Bu koşullar altında, araştırma kapsamında elde edilen şahsıma ait bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını, gizlilik kurallarına uyulmak kaydıyla sunulmasını ve yayınlanmasını, hiçbir baskı ve zorlama altında kalmaksızın, kendi özgür irademle kabul ettiğimi beyan ederim.

İmza/Tarih

İmza/Tarih

Katılımcının Adı/Soyadı

Araştırmacının Adı/Soyadı

EK-3. Etik Kurul Kararı

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ALT ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ

Karar Tarihi : 25/06/2018

Toplantı Sayısı : 10

Karar Sayısı :143

143-Üniversitemiz Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği doktora öğrencilerinden **Arş.Gör.Yağmur Kılıçdağı**'nin "Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması; Ankara Örneği" başlıklı tez çalışması ile ilgili 02/05/2018 tarihli "İnsan Üzerinde Yapılan Klinik Dışı Araştırmalar Başvuru Formu" Etik Kurulumuzca incelenmiştir.

Yapılan görüşmeler ve incelemeler sonucunda **Arş.Gör.Yağmur Kılıçdağı**'nin "Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması; Ankara Örneği" başlıklı tez çalışması ile ilgili araştırma protokolüne uyulması, ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna cybirliği ile karar verildi.

ASLININ AYNI DİR

25/06/2018


Prof.Dr.Muharrem ÖZEN
Ankara Üniversitesi
Etik Kurulu Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

I- Bireysel Bilgiler

Adı	Yağmur
Soyadı	Kılıçdağı
Doğum Yeri ve Tarihi	Sivas/Gemerek 02.05.1989
Uyruğu	T.C.
Medeni Durumu	Bekar
İletişim Adresi ve Telefonu	Altınevler Mah. Yakalı Sok. Sancak Sitesi 14/A Blok No:27 Mamak Ankara/ 0545-5583361

II- Eğitimi

Doktora: Ankara Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği ve Tarihi A.D., 2015-2020

Lisans: Atatürk Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi, 2009-2014

III- Mesleki Deneyimi

2015- Devam Ediyor: Erzincan Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği ABD, Araştırma Görevlisi

V-Bilimsel İlgi Alanları:

Eczacılık İşletmeciliği, Etik, Sosyal Eczacılık, Davranış Bilimleri

VI-Bilimsel Etkinlikleri

Yayınlar

KILIÇDAĞI Y, ÖZÇELİKAY G (2018). Türkiye'de Eczacılık Alanında Lisansüstü Eğitiminin Bugünü ve Geleceği. Yükseköğretim Dergisi **8** (2): 200-206.

KILIÇDAĞI Y, ÖZÇELİKAY G (2019). Serbest Eczanelere Başvuran Yaşlı Hastaların Akılcı İlaç Kullanımında Eczacıların Rolü. Türkiye Klinikleri Journal of Health Sciences **4** (1): 1-6.

Bildiriler

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Yaşlı Hastalarda Akılcı İlaç Kullanımında Eczacı Rolü. 3. Uluslararası İlaç ve Eczacılık kongresi, 26-29 Nisan 2017, İstanbul (Sözlü Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Mate Bitkisinin (Ilex Paraguariensis) Geleneksel ve Tıbbi Açıdan İncelenmesi, X. Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Günleri, 15-18 Mayıs 2017, Adana (Poster Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Şeker Hastalığında Kullanılan Baharatlar, X. Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Günleri, 15-18 Mayıs 2017, Adana (Poster Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. The Role of Pharmacists in Rational Drug Use of Elderly Patients Who Apply to Community, International Multidisciplinary Symposium on Drug Research and Development, 5-7 October 2017, Erzurum (Poster Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Gümüşün Tıbbi Alanda Geçmişte ve Günümüzde Kullanımı, Sivas Darüşşifası'nın 800. Yılı Anısına XIII. Türk Tıp Tarihi Kongresi, 18-21 Ekim 2017, Sivas (Poster Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Opinions of Community Pharmacies About Probiotic Use International Conference on Data Science, Machine Learning and Statistics, 26-29 Haziran 2019, Van (Sözlü Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Perception Of General Self Efficacy And Occupational Commitment Of Academic Personnel Who Working At Ankara University Faculty Of Pharmacy. ISOPS, Ankara 2018 (Poster Sunum)

Yağmur Kılıçdağı, Gülbin Özçelikay. Aloe Vera (Aloe Barbadensis) Bitkisinin Geçmişten Günümüze Tıbbi Kullanımı, XI. Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Günleri, 18-21 Haziran 2019, Kırşehir (Poster Sunum)

Katıldığı Eğitimler ve Sertifikalar:

Akademik Oryantasyon Eğitim Programı, Ankara Üniversitesi, Mayıs 2016, Ankara.

Etkili İletişim Programı, Atölye Tempo Kişisel Gelişim ve Psikolojik Danışma Merkezi, Temmuz 2016, Ankara.

Sosyal Farmakoantropoloji Programı, Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Kasım 2016, Ankara.

Maliyet-Etkililik Analizi ve TreeAge Programı, Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Haziran 2016, Ankara