

ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK VE DUYGUSAL UYUMSUZLUĞUN PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İLE İLİŞKİSİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE ARAŞTIRMA*

THE RELATIONSHIP OF LEARNED RESOURCEFULNESS AND EMOTIONAL DISSONANCE ON THE PSYCHOLOGICAL CONTRACT: RESEARCH ON HEALTHCARE EMPLOYEES

Gülnur YAĞICI**

Didem PAŞAOĞLU BAŞ***

ÖZ

Amaç: Çalışma hayatının her alanında özellikle hizmet sektöründe çalışan ve örgütler arasında farklı beklentiler bulunmaktadır. Karşılıklı bu beklentiler her zaman yazılı ve sözlü ifade edilmese de örgütün kuralları olarak çalışanların karşısına çıkmaktadır ve zaman zaman bu durum çalışanlar için zorlayıcı olmaktadır. Bu çalışma, öğrenilmiş güçlülük ve duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşme ile arasındaki ilişkiyi araştırma amacı taşımaktadır.

Yöntem: Araştırmanın amacı doğrultusunda söz konusu ilişkiyi araştırmak için sağlık çalışanları üzerinde nicel bir araştırma yürütülmüştür. Bu doğrultuda, büyük bir çoğunluğu A hastanesinden olmak üzere B, C ve D hastaneleri sağlık çalışanları katılımıyla toplamda 203 sağlık çalışanı araştırmaya katılmıştır. Araştırmada kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 26.0 ve AMOS 24 programı ile test edilmiştir.

Bulgular: Araştırmadan elde edilen bulgular (n=203) neticesinde öğrenilmiş güçlülük ile psikolojik sözleşme arasında çok zayıf, pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal uyumsuzluk ve psikolojik sözleşme arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Sonuç: Araştırma bulgularına göre öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan sağlık çalışanları, psikolojik sözleşme durumunda az da olsa baş edebilmektedirler. Öğrenilmiş güçlülük ile psikolojik sözleşme arasında zayıf düzeyde, duygusal uyumsuzluk ve psikolojik sözleşme arasında ise anlamsız ilişki çıkmadığı Covid-19 döneminin devam ettiği süreçte yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının büyük sorumluluk üstlenmesinin etkisi olduğu düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: Psikolojik Sözleşme, Öğrenilmiş Güçlülük, Duygusal Uyumsuzluk

ABSTRACT

Aim: There are different expectations between employees and organizations in all areas of working life, especially in the service sector. Although these mutual expectations are only sometimes expressed in writing or verbally, they appear as the organization's rules, which is challenging for the employees occasionally. This study aims to investigate the relationship between learned resourcefulness and emotional dissonance and the psychological contract.

Method: In line with the purpose of the study, a quantitative study was conducted on health employees to investigate the relationship in question. In this direction, 203 healthcare employees participated in the research, with the participation of healthcare professionals from hospitals B, C and D, most of them from Hospital A. Convenience sampling method was used in the research. The data obtained from the research were tested with SPSS 26.0 and AMOS 24.

Findings: As a result of the findings obtained from the research (n=203), it was concluded that there was a very weak and positive relationship between learned resourcefulness and psychological contract, but no significant relationship was found between emotional dissonance and the psychological contract.

Results: According to the research findings, healthcare professionals with a high level of learned resourcefulness can cope with a psychological contract, albeit to a lesser extent. It is thought that the health workers' taking great responsibility in the study carried out during the Covid-19 period is thought to affect the weak relationship between learned resourcefulness and psychological contract and the insignificant relationship between emotional dissonance and the psychological contract.

Keywords: Psychological Contract, Learned Resourcefulness, Emotional Dissonance

*Bu çalışma Didem PAŞAOĞLU BAŞ danışmanlığında Gülnur YAĞICI tarafından hazırlanan ve 18.06.2021 tarihinde savunulan "Öğrenilmiş Güçlülük ve Duygusal Uyumsuzluğun Psikolojik Sözleşme Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

** İstanbul Üniversitesi, Örgütsel Davranış, gulnur.yagici@ogr.iu.edu.tr, Orcid Id: 0000-0002-1872-5910

*** Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İnsan Kaynakları Yönetimi ABD, dpasaoglu@anadolu.edu.tr, Orcid Id: 0000-0003-4526-7852

Makale Geliş Tarihi/ Received for Publication: 17/11/2022

Birinci Revizyon Tarihi/ 1th Revision Received: 02/01/2023

Kabul Tarihi/Accepted: 18/04/2023

Atıfta Bulunmak İçin: Yağıcı, G. & Paşaoğlu Baş, D. (2023). Öğrenilmiş güçlülük ve duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşme üzerindeki etkisi: sağlık çalışanları üzerine araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 11(1), 33-48.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



Extended Abstract

Aim and Scope: With the neo-classical approach, with the importance given to people (Koçel, 2020), relations between organizations and individuals have gained importance, and expectations between organizations and individuals have begun to emerge. While these expectations were generally put forward in writing in employment contracts, in later periods, employment contracts became inadequate and contracts that were not clearly expressed between the organization and individuals emerged. These contracts are called psychological contracts in the literature. Employees in psychological contracts, which have two parties, the organization and the employee, generally have expectations such as salary and career opportunities from the organizations they are in, while organizations have expectations such as the quality of services, loyalty and harmony from individuals (Hrabok, 2003). One of the organization's expectations from its employees is the rules of emotion that require them to behave in a friendly manner. However, the fact that employees are not always in a good mood and feel different emotions than expected causes dissonance. This situation is called emotional dissonance in the literature. (Liu ve Perrewew, 2005). In addition, organizations occasionally have expectations from their employees outside the scope of work, and they have various requests, such as working overtime. In the face of these and similar situations, not every employee can always show a positive reaction. Sometimes, they may experience difficulties facing such changes and expectations. However, some employees can overcome difficult conditions by controlling their behaviours by cognitively regulating themselves in such challenging and stressful conditions. This cognitive regulation is called learned resourcefulness in the literature. This study investigates the relationship between learned resourcefulness, emotional dissonance, and the psychological contract. It is thought that individuals with a high level of learned resourcefulness will have a positive relationship with the psychological contract in terms of looking at life with more hope and having a fighting spirit. On the other hand, when emotional dissonance occurs, employees display their emotions in line with the expectations of the organizations, which limits their autonomy for employees. It can also cause employees to think that their psychological contract is violated, causing them to feel it is against their interests. For this reason, emotional dissonance is thought to have a negative relationship with the psychological contract. For this purpose, research was carried out on healthcare employees. It is worth researching both emotional dissonance and learned resourcefulness regarding healthcare employees taking an active role in the death-life struggle and constantly communicating with patients and their relatives on vital issues. In addition, considering the difficult process of Covid19 during the study, it becomes even more important to research healthcare employees.

Method: The convenience sampling method was used in the research. In line with the purpose of the research, quantitative research was conducted on health employees to investigate the relationship in question. The first part of the questionnaire aims to obtain demographic information such as age, gender, marital status, education level, professional experience, and monthly income of the participants. In the other three sections, three different measurement tools were used to obtain information about the psychological contract, emotional dissonance and learned resourcefulness, which are the research variables. The validity and reliability of the scales were tested on 203 healthcare employees in various positions, with the participation of healthcare employees from hospitals B, C and D, mainly healthcare employees in Hospital A. The data obtained from the research were tested with the Statistics Package for Social Sciences (SPSS version 26) and the AMOS 24 program.

Findings: Firstly, demographic information and frequency distributions were calculated with the obtained data from the research. Then, the structural validity analyses for the emotional dissonance scale were tested by performing explanatory and confirmatory factor analysis. The reliability of all scales was measured using the Cronbach alpha internal consistency coefficient. Correlation analysis was performed to determine the relationship between variables. As a result of the analyzes made on the findings obtained from the research (n=203), it was concluded that there is a weak but significant positive relationship between learned resourcefulness, which is the first independent variable of the research, and the psychological contract. No significant relationship was found between emotional

dissonance and psychological contract, which is the second independent variable of the study. According to the analysis results, the "H1: There is a negative and significant relationship between emotional dissonance and the psychological contract." hypothesis was rejected. "H2: There is a positive and significant relationship between learned resourcefulness and the psychological contract." hypothesis was accepted.

Conclusion and Discussion: Learned resourcefulness, the first variable of the study, has a low and positive relationship with the psychological contract. In other words, in this study on healthcare employees, individuals with high levels of learned resourcefulness and who can regulate their behaviours under adverse conditions can cope with the psychological contract, albeit at a low level. The reason for the weak result between learned resourcefulness and psychological contract may be the hard work of healthcare employees due to Covid-19 conditions. In this process, healthcare employees have assumed great responsibility. The fact that the process continues may factor into the weak relationship since healthcare employees have also brought them to burnout. When other studies in the literature are examined, it is seen that learned resourcefulness has not been addressed by psychological contracts before. It was observed that there was no meaningful relationship between emotional dissonance, which constitutes the second independent variable of the study, and the psychological contract.

On the other hand, the effect of Covid19 conditions on this relationship being meaningless is seen as likely. In this long-lasting process, healthcare employees may have experienced a decrease in their commitment to the hospitals they work with due to their working conditions and the burden of responsibility on them. This is a possible factor in the meaningless relationship. When the literature is examined, there are different results about the relationship between psychological contract and emotional dissonance and emotional labour, which is a close concept to emotional dissonance and the psychological contract. As a result, when all three variables are considered together, the Covid19 process is thought to be largely effective in the current study. For this reason, the research can be done again after the Covid19 process.

I.GİRİŞ

Neo-Klasik yaklaşımla birlikte Klasik dönemde makineye uyum sağladığı düşünülen bir varlık olarak görülen insanlar önemli hale gelmiş ve insan davranışları üzerinde durulmaya başlanmıştır. Bunun sonucunda da örgütler için sosyal sistemin bir parçası olarak görülen, verimlilik ve örgütlerin hedeflerine ulaşması üzerinde etki sağlayan insanlara işe alımda, çalışma hayatında önem verilmeye başlanmıştır (Koçel, 2020). Bu doğrultuda, örgütler ve kişiler arasında ilişkiler açısından önem taşıyan karşılıklı beklentiler oluşmaya başlamıştır. Genellikle örgütler ve kişiler arasındaki bu beklentiler, iş sözleşmelerinde yazılı olarak ortaya konulurken sonraki dönemlerde, iş sözleşmeleri yetersiz hale gelmiş ve örgüt ve kişiler arasında açıkça ifade edilmeyen üstü kapalı sözleşmeler ortaya çıkmıştır. Bu sözleşmeler, literatürde psikolojik sözleşme olarak adlandırılmaktadır. Örgüt ve çalışan olmak üzere iki tarafı bulunan psikolojik sözleşmelerde çalışanlar içinde buldukları örgütlerden genellikle maaş, kariyer imkanları gibi beklentiler içine girerken örgütler de bireylerden hizmetlerin kalitesi, sadakat, uyum vb. beklentiler içerisinde olmaktadır (Hrabok, 2003).

Örgütün, çalışanlarından beklentilerinden birini de güler yüzlü davranmalarını gerektiren duyu kuralları oluşturmaktadır. Artan rekabet ortamında sunulan hizmet, örgütler açısından önem kazanmıştır. Bu noktada, çalışanların müşterilerle iletişim kurarken olumlu davranışlar sergilemesi gerekli hale gelmiştir. Ancak çalışanlar her zaman iyi bir ruh halinde olmamakta, bazen farklı duygular hissetmektedir. Çalışanlar, sergilemesi gereken duyguları gerçekten hissettiklerinde bir uyum yakalarken, sergilemesi gerekenden farklı hissettikleri durumlarda duygusal uyumsuzluk durumu ortaya çıkmaktadır (Liu ve Perrew, 2005).

Değişen çevre koşulları, örgütlerde de değişimlerin olmasını gerekli kılmaktadır. Örgütlerdeki bu değişimler sadece örgütü kapsamamakta çalışanların da uyum sağlamasını gerektirmektedir. Bunun yanı sıra zaman zaman örgütler, çalışanlarından iş kapsamı dışında beklentiler içerisine girmekte, fazladan mesai yapmaları vb. gibi istekler içerisinde olmaktadır. Bu ve benzeri durumlar karşısında her çalışan her zaman olumlu reaksiyon gösterememekte bazen karşılaştıkları bu tarz değişim ve beklentilere karşısında zorluk yaşayabilmektedirler. Ancak bazı çalışanlar ise karşılaştıkları zorlu ve stresli koşullarda bilişsel olarak kendi içlerinde düzenleme ile davranışlarını kontrol ederek zorlu koşulların üstesinden gelebilmektedirler. Bu bilişsel düzenleme literatürde öğrenilmiş güçlülük olarak adlandırılmaktadır.

Bu çalışma, öğrenilmiş güçlülük ve duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşme ile arasındaki ilişkiyi açıklamayı amaçlamaktadır. Öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireylerin hayata karşı daha umutla bakması ve mücadeleci bir ruha sahip olması bakımından psikolojik sözleşmeyi olumlu olarak etkileyeceği düşünülmektedir. Öte yandan, duygusal uyumsuzluk durumunda çalışanlar, örgütlerin beklentileri doğrultusunda duygularını sergilemesi gerekeceğinden dolayı bu durum çalışanlar açısından özerkliklerini kısıtlayıcı olmakla birlikte çalışanlar açısından kendi çıkarlarına ters düşeceği algılanarak psikolojik sözleşmelerinin ihlal edildiği hissine neden olabilir. Bu sebeple de duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşmeyi olumsuz etkileyeceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda, özellikle hizmet sektöründe müşterilerle iletişim sürecinde ön plana çıkan duygusal uyumsuzluk ve Covid-19'un zorlu süreci göz önünde bulundurulduğunda daha da önem kazanacak öğrenilmiş güçlülüğün psikolojik sözleşme üzerindeki etkisi, ölüm-yaşam mücadelesinde önemli role sahip olan ve gün içerisinde olumsuz birçok durumla karşılaşan sağlık çalışanları üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir.

II. Kavramsal Çerçeve

2.1.Psikolojik Sözleşme

Türk Dil Kurumu (2020)'na göre "sözleşmek işi, kavil" ya da "hukuki sonuç doğurmak amacıyla iki veya daha çok kişinin, kuruluşun karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıyla gerçekleşen işlem, bağıt, akit, mukavele, kontrat" anlamına gelen sözleşme, örgütlerde de işveren ve çalışanlar arasındaki iş yükümlülüklerini belirleyici ve ilişkileri düzenleyici bir role sahip olması bakımından önemli bir yere sahip olmaktadır. Ancak konuları genel bir çerçeveden ele alan ve içeriğinde detay barındırmayan iş

sözleşmeleri, uygulama aşamasında yetersiz kalabilmektedir. Bu nedenle iş sözleşmelerinin yetersiz kaldığı durumlarda algılara dayalı olarak psikolojik sözleşme kavramı ortaya çıkmaktadır (Mimaroglu, 2008). İlk defa Argyris (1960) tarafından "Understanding Organizational Behavior" adlı kitapta ustabaşı ve çalışan arasındaki ilişkiler bağlamında ele alınarak literatüre kazandırılan psikolojik sözleşme kavramı, sonrasında Levinson et. al. (1962) ve Schein (1980)'ın kullanımları ile yaygın hale gelmiştir (Herriot et. al., 1997). Argyris (1960) "psikolojik iş sözleşmesi" adı altında açıklayarak çalışanlara iş güvencesinin verilmesi, maaşın yeterliliğinin sağlanması gibi beklentilerinin karşılanarak üretimi arttırmanın ve şikayetleri azaltmanın sağlanabileceği anlatmış, buna ilaveten de ustabaşının çalışanlarının informal kültürlerine saygı gösterip daha az liderlik davranışı sergilediği durumlarda da aynı doğrultuda geri dönüş alacağını vurgulamıştır. Levinson et. al. (1962)'na göre ise psikolojik sözleşme, "karşılıklı beklentilerin ürünü"dür. Yazarlar ayrıca çalışmalarında psikolojik sözleşmenin önemli iki özelliğini vurgulamışlardır. Bu özelliklerden ilki psikolojik sözleşmelerin açıkça dile getirilmemesidir. Bir diğer ifadeyle psikolojik sözleşme, örtük bir yapıdadır. İkinci olarak ise psikolojik sözleşmenin genellikle çalışan ve örgüt arasında önceden belirlenmiş olmasıdır. Bir başka tanımlama yapan Schein (1980)'a göre de psikolojik sözleşme, örgütteki her çalışanın yöneticiler ile arasındaki sürekli olarak devam eden yazılı olmayan inançlar bütünüdür. Bu tanıma göre psikolojik sözleşme, sürekli ve dinamik bir yapıdadır. Yani, birey ve örgütün beklentileri zamana bağlı olarak sürekli değişim halindedir ve bu değişime göre psikolojik sözleşmede de değişimler meydana gelmektedir. Psikolojik sözleşme üzerine birçok araştırma yapan Rousseau (1989) ise psikolojik sözleşmeyi örgüt ve çalışan ilişkisinde karşılıklı yükümlülüğe dayalı kişisel inançlar şeklinde tanımlamıştır. Çalışan bireyler örgüte fayda sağladığında karşılığını almaya yönelik bir beklenti içine girmekte ve bunun sonucunda psikolojik sözleşme ortaya çıkmaktadır. Rousseau'ya göre ayrıca örgütlerin değil, kişilerin psikolojik sözleşmesi bulunmaktadır. Ancak örgütlerde çalışan bireylerin üstleri/yöneticileri psikolojik sözleşmeye sahip olabilmektedirler ve çalışanların beklentilerine karşılık verebilmektedirler. Örgütler, psikolojik sözleşmeler için şartların oluşmasını sağlamaktadırlar. Bu şekilde ast ve üstler arasında psikolojik sözleşmenin zeminini oluşturma görevini, bir diğer tabir ile köprü rolünü üstlenmektedir (Millward ve Brewerton, 2015).

Birey ve örgüt olmak üzere iki tarafı bulunan psikolojik sözleşmede her iki tarafın yerine getirmesi beklenen farklı yükümlülükler bulunmaktadır. Birey açısından, sadakat, bağlılık, ihtiyaç halinde iş tanımının dışına çıkma ve fazladan çalışmaya isteklilik, çalışma ortamında bulunan diğer üyelerle uyum içerisinde olma, örgütün gelişimine yönelik iyileştirmeler için fikirler sunma, işini katkı sağlayarak iyi bir şekilde yapma gibi yükümlülükler bulunurken örgüt açısından da adaletli ve güvenli bir iş ortamının sağlanması, çalışanlarına iyi bir maaş verilmesi, kariyer gelişimine yönelik destekleyici faaliyetler ve takdir etme, adalet çerçevesinde performans değerlendirmesi ve performansla yönelik ödüllendirme uygulamaları, çalışana işlerini yaparken özerklik sağlama, çalışanların sorumluluklarını yerine getirebilmesi için gerekli kaynakların sunularak çalışanlara eğitim verilmesi gibi yükümlülüklerden söz edilebilir. Genel itibari ile bu beklentiler üzerinde durulsa da her birey ve her iki taraf açısından da kendi zihninde farklı sözleşme oluşması bakımından psikolojik sözleşmeler öznel bir yapıya sahiptir (Robinson ve Rousseau, 1994; Anderson ve Schalk, 1998).

Rousseau (1995)'ya göre psikolojik sözleşmenin dört türü bulunmaktadır. Bunlar; işlemsel sözleşmeler, ilişkisel sözleşmeler, dengeli sözleşmeler ve geçişsel sözleşmeler. İşlemsel sözleşmeler, performans şartları iyi belirlenmiş sınırlı süreli sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır. Bu sözleşmelerde maaş, ücret gibi ekonomik faktörlerin ön planda olması sebebi ile genellikle işverenlerin temel yükümlülüğü olarak düşünülmektedir (Zhao et al., 2007). İkinci tür olan ilişkisel sözleşmeler, duygusal faktörlerin ön planda olduğu (Mimaroglu, 2008), performans şartları eksik ya da belirsiz, uzun süreli sözleşmelerdir (Rousseau, 1995). İlişkisel sözleşmelerin temelini sadakat ve istikrar oluşturmaktadır (Rousseau, 2000). Dengeli sözleşmeler, performans şartları iyi belirlenmiş, uzun süreli sözleşmeler olmakla birlikte, ilişkisel ve işlemsel sözleşmelerin bir araya gelmesiyle oluşan karma yapıdaki sözleşmelerdir (Rousseau, 2004). Son tür olan geçişsel sözleşmeler ise kısa süreli, performans şartları eksik ya da belirsiz sözleşmelerdir (Rousseau, 1995). Geçişsel sözleşmelerde şirkette büyüme, küçülmeye gidilmesi birleşmelerin olması gibi durumlarda ilişkisel sözleşmelerin işlemsel sözleşmelere, işlemsel

sözleşmelerin de ilişkisel sözleşmelere geçişi ile ortaya çıkmaktadır (Kıyık, 2011) ve bu tür değişimler çok çabuk değişimler yaşanmaktadır. Bu yüzden geçişsel sözleşmeler garantisi olmayan sözleşmelerdir (Mimaroglu, 2008).

Psikolojik sözleşmelerin çıktıkları göz önüne alındığında önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Bu durumda beklentilerin karşılanıp karşılanmamasına göre sonuçlar değişiklik göstermektedir. Beklentilerin karşılandığı durumlarda iş memnuniyeti, örgütte çalışma isteği, performans yüksek olurken beklentilerin karşılanmadığı durumda ise sonuçlar da tam tersi olmaktadır. Beklentiler karşılanmadığında bireylerin iş memnuniyeti düşmekte, performansları azalmaktadır. Ayrıca, bireylerin örgüte olan bağlılığı da azalmaktadır ve bireylerde örgütten ayrılmak isteme durumu oluşmaktadır. Aynı durum örgüt için de geçerli olmaktadır. Çalışanlar, müşterilerle iyi bir şekilde ilgilenirse örgüte bağlılık göstererek yüksek performans sergilerlerse örgüt, çalışanıyla birlikte ilerlemeye devam etmek istemekte ve bunun yanında terfi, ikramiye gibi olumlu geri dönüş sağlayabilmektedirler. Bunun aksine çalışan istenilen beklentileri karşılamadığı durumda örgütler, işten çıkarma ya da çalışanın davranışlarını düzeltici eylemler gerçekleştirebilmektedir (Newstrom, 2007).

Özetle, psikolojik sözleşme, çalışan ve örgüt arasında karşılıklı beklentilere dayalı olarak gelişen üstü kapalı sözleşmelerdir. Karşılıklı bu beklentilerde, çalışanlar yaşam ve kariyer koşullarına yönelik beklentiler içinde olurken, örgütler daha çok beceri, sadakat gibi beklentiler içerisinde olmaktadır (Kotter, 1973). Örgütün bu beklentilerden biri de özellikle müşterilerle sürekli etkileşim halinde bulunan ve müşteri memnuniyetini ön planda tutan hizmet sektöründeki çalışanların duygularını sergilemelerine yönelik beklentilerden oluşmaktadır. Bu bağlamda, bireyler her zaman örgütün istedikleri duyguları hissetmemekte bazen hissetmedikleri halde kendi duygu durumlarına karşıt duyguları sergilemek durumunda kalmaktadırlar. Yorucu olan bu sürecin sonucunda da bireylerde duygusal uyumsuzluk durumu ortaya çıkmaktadır (Rubin et al., 2005). Yaşanan duygusal uyumsuzluk durumu da bireylerin kendi duygularını açıkça ifade etmelerinin önünde engel oluşturmaktadır. Kişilerin iş yaşamında sürekli bir çaba sarf ederek hissetmedikleri duyguları sergilemeye çalışması, duygusal kaynaklarının tükenmesine sebep olduğu gibi (Wegge et al., 2010) kişileri örgütün beklentileri doğrultusunda davranmaya sevk ettiğinden dolayı kendi özerklerinin kısıtlandığını hissetmelerine yol açabilmektedir. Ayrıca örgütün beklentilerine uygun ancak kendi beklentilerine aykırı olan bu durum ise bireylerin kendi çıkarlarına uygun düşmediği için psikolojik sözleşmelerinin ihlal edildiğini hissine sebep olabilir. Bu sebeple duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşme ile arasında negatif yönlü bir ilişki olacağı düşünülerek araştırmanın ilk hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H1: Duygusal uyumsuzluk ile psikolojik sözleşme arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Öğrenilmiş güçlülük, bireylerin davranışlarını kendi içlerinde düzenleyerek kontrol edebilmesine olanak sağlayan becerilerden oluşmaktadır (Rosenbaum ve Jaffe, 1983). Öğrenilmiş güçlülük düzeyi, kişilerin hayata karşı yaklaşım ve tutumlarında belirleyici olması bakımından önemlidir. Bu noktada, öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireyler hayata karşı hem daha pozitif ve daha umutlu yaklaşabilmekte hem de daha mücadeleci bir ruha sahip olmaktadır. Öte yandan düşük öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireyler, kolayca pes ederek ve sorunlar karşısında becerilerinin olmadığını düşünerek daha umutsuz bir yaklaşım sergileyerek negatif olarak etkilenebilmektedir (Keleş, 2015). Bu kapsamda örgüt bireylerin beklentilerini karşılasa da karşılamasa da öğrenilmiş güçlülük düzeyleri yüksek olduğunda daha pozitif yaklaşım sergileyebileceği düşünülmektedir. Diğer bir ifade ile öğrenilmiş güçlülükleri yüksek olan bireyler, psikolojik sözleşmeleri ihlal edildiğinde davranışlarını kontrol altına alarak ve olaylar karşısında daha doğru davranışlar sergileyerek olumlu sonuçlar elde edebilirler. Buna göre psikolojik sözleşme ile öğrenilmiş güçlülük arasında pozitif bir ilişki olduğu düşünülerek araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H2: Öğrenilmiş güçlülük ile psikolojik sözleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

2.2.Duygusal Uyumsuzluk

Günlük yaşamımızda son derece önem verilen duygular, iş hayatı için de ayrı bir önem taşımaktadır. Özellikle müşteriler ile iletişim halinde bulunmayı gerektiren mesleklerde çalışanların beden dili, ses tonları, yüzlerindeki ifadeler ve ruh halleri müşterilere de yansımaktadır. Bunun bir sonucu olarak da müşterilere sunulan hizmetin kalitesi ve müşterilerin memnuniyet düzeyi etkilenmektedir. Sıcak, samimi, güler yüzlü ve ilgili davranışların sergilenmesi, gelen müşterileri daha çok memnun etmekte ve bununla birlikte bir daha tercih etme sebebi sayılmaktadır (Robbins ve Judge, 2017; Kapoor, 2015). Ayrıca duygular, örgütlere ruh kazandırmakta, canlılık katmaktadır ve örgütlerin yaptıkları işlerde ahlaki boyutta sergiledikleri tutumlar üzerinde belirleyici bir role sahip olmaktadır (Fischer ve Manstead, 2008). Bu kapsamda, işyerinde duyguların düzenlenmesinde ya da çalışanların duygularını yansıtmasında belirleyici olan duygu kuralları bulunmaktadır. Örgütlerdeki rollerin bir parçası olarak görülen duygu kuralları daha çok çalışanların işlerini yerine getirirken olumsuz duyguları sergilememesine yöneliktir (Liu ve Perrew, 2005). Genellikle toplumsal ve mesleki normlara bağlı olarak ortaya çıkan duygu kuralları çalışanların duygularını dışavurumda düzenlemesini gerektirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Hatta bu yüzden çalışan bireyler işleri gereği gerçekten hissetmedikleri durumlarda bile hissettiklerinin tam tersi duygular göstermek durumunda kalabilmekte ve bunun bir sonucu olarak, duygusal uyumsuzluk durumunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Özkalp, 2013).

Literatürde duygusal uyumsuzluk üzerine birden fazla tanımlama mevcuttur. Hochschild (1983), duygusal uyumsuzluğun sergilenen duygular, beklenen duygular ile aynı olduğunda ancak bireylerin kendi duyguları ile çatıştığında ortaya çıktığını ifade etmiştir. Abraham (1998) ise duygusal uyumsuzluğa kişi-rol çatışması üzerinden yaklaşarak “ifade edilen ve deneyimlenen duygular arasındaki çatışmadan kaynaklanan bir tür kişi-rol çatışmasıdır” şeklinde tanımlamıştır. Duygusal uyumsuzluğu duygusal emeğin bir boyutu olarak ele alan Morris ve Feldman (1996)’a göre de “gerçekten hissedilmeyen, örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etme zorunluluğunun sonucu olarak üretilen”dir.

Duygusal uyumsuzluğa etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bunlardan ilki, iş özerkliğidir. İş özerkliği, çalışanların yapmış oldukları işlerinde ne kadar özgür olduklarını diğer bir ifade ile rollerini yerine getirirken kontrolün ne ölçüde kendilerinde olduğu ile ilgilidir. Bu bağlamda iş özerkliği düşük olan çalışanlar, işlerini yerine getirirken çalıştıkları örgüte bağlı hareket etmektedirler. Örgütlerine bağlı olmanın bir sonucu olarak da örgütün beklentisi doğrultusunda duygularını sergilemeleri, duygusal uyumsuzluk durumunun artış göstermesine etki etmektedir. Duygusal uyumsuzluk üzerinde etkili bir diğer faktör de etkileşim şeklidir. Bu doğrultuda yüz yüze kurulan etkileşimlerin fazla olması duygusal uyumsuzluğu artırmaktadır çünkü yüz yüze iletişimlerde bireyler hem beden dilini hem de sözlü ifadelerini kullanmaktadır. Bu durum da bireylerin her ikisinde de (beden dili, sözlü) duygu düzenlemesi yapmasını gerektirmektedir. Bu da bireyler için daha yorucu olmakla birlikte daha fazla çabalamalarını gerektirdiği için duygusal uyumsuzluğu artırmaktadır. Olumlu-olumsuz duygular, bir diğer ifade ile bireylerin gerçek duyguları da duygusal uyumsuzluk üzerinde etkili olmaktadır. Genellikle çalışma ortamında müşterilerine yönelik olumlu duygular sergilenmesi beklenen çalışan halihazırda zaten olumlu duygular içerisindeyse bu duygusal uyumsuzluk yaşamamasını sağlayacaktır. Öte yandan negatif duygular içerisinde olan çalışan için hissettiği duygu ile sergilemesi beklenen duygu arasında bir uçurum olacağı için duygusal uyumsuzluk yaşamaması muhtemeldir (Pala, 2008). Bunların dışında, yaş, cinsiyet, müşteri etkisi (Kruml ve Geddes, 2000), etkileşimlerin sıklığı (Zapf et al., 2001), kültür (Härtel, 2008) de duygusal uyumsuzluk üzerinde etkiye sahip olan faktörlerdendir.

Özetle, bireyler işlerini yaparken iki tür duyguya sahip olabilmektedir. Bunlardan ilkini hissetmiş oldukları gerçek duyguları oluşturmaktadır. Diğer ise örgütler tarafından gösterilmesi istenen yani dış faktörün etkili olduğu sergilenmesi istenen duygulardır. Hissedilen duygular, sergilenmesi beklenen duygular ile aynı da olabilmekte farklı da olabilmektedir (Robbins ve Judge, 2017). Bu duygular (hissedilen ve sergilenen) aynı olduğunda uyum sağlanmaktadır. Ancak bireylerin hissettikleri duygular ile sergilemek zorunda kaldıkları duygular arasında dengesizlik meydana geldiğinde

duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Bu durum da bireylerde duygusal yorgunluk, öfke, hayal kırıklığı gibi olumsuz birçok çıktının oluşmasına etki etmektedir. Duygusal uyumsuzluk uzun vadede devam ettiğinde ise sonuçlar da daha ciddi boyutlara gelebilmektedir. İş tatmininin ve performansın düşmesi (Robbins ve Judge, 2017), örgütsel bağlılığın azalması ve en sonunda da işten ayrılmaya kadar gidebilmektedir (Aşkun Çelik ve Ünler Öz, 2011).

2.3.Öğrenilmiş Güçlülük

Temelinin 1970’li yıllara dayandığı öğrenilmiş güçlülük kavramının uygulaması ilk kez başa çıkma yetenekleri kapsamında ele alan Meichenbaum (1977) tarafından yapılmıştır. Bununla beraber, öncesinde Meichenbaum, Goodman (1971) ile yapmış olduğu “Training impulsive children to talk to themselves: A means of developing self- control” isimli çalışmasında da öğrenilmiş güçlülük kavramından öz denetim (self control) şeklinde bahsetmiştir.

Öğrenilmiş güçlülük kavramını kendi kendini düzenleme olarak ele alan Bandura (1991), öğrenilmiş güçlülüğün bireyin kendi kendini yönlendirmesine dayalı bir kavram olarak ifade etmiştir. Yazara göre bireyler, içlerinde kendilerini motive edip, harekete geçirerek istenilen davranışları göstermeleri için etki sağlamaktadırlar. Bu yüzden bireylerin sadece istemeleri yeterli olmamakta, kendi kendilerini yönlendirebilecek motivasyona sahip olmaları gerekmektedir.

Öğrenilmiş güçlülüğü literatürde derinlemesine inceleyen ve farklı çalışmalarla ele alan Rosenbaum (1980) ise öğrenilmiş güçlülük kavramını önce öz denetim olarak ele almış ve bu doğrultuda bireylerin kendilerini yönetmek için kullanmış olduğu uygulamalara yönelik yatkınlıklarını değerlendirmek için öz denetim ölçeğini geliştirmiştir. Rosenbaum daha sonra öz denetim kavramını geliştirerek öğrenilmiş güçlülük kavramını literatüre kazandırmış ve geliştirmiş olduğu öğrenilmiş güçlülük kavramını “bir kişinin bir hedef davranışın düzgün bir şekilde yürütülmesini engelleyen iç olayları (duygular, acı ve bilişler gibi) kendi kendine düzenlediği kazanılmış bir davranış ve beceri repertuarını ifade eder” şeklinde tanımlamıştır. Tanımdan da anlaşıldığı gibi öğrenilmiş güçlülükte bireylerin sosyal, entelektüel becerilerden daha ziyade bilişsel becerileri öne çıkmaktadır (Rosenbaum ve Jaffe, 1983).

Rosenbaum tarafından geliştirilen öğrenilmiş güçlülük kavramı, içeriğinde dört temel öz kontrol becerisi barındırmaktadır. Bu beceriler (Rosenbaum ve Ben Ari, 1985);

Bireylerin durumları kendi içlerinde düzenleyebileceklerine olan inanç,

Oluşabilecek fiziksel ve duygusal tepkilerin üstesinden gelebilmek için bireylerin bilişlerini ve kendini yönlendirme becerisi,

Planlama, problem tanımlama, alternatif seçenekleri değerlendirme, çıktı üzerinde öngörüye sahip olma gibi problemleri çözmeye yönelik stratejileri kullanma,

Bireylerin anlık zevk aldıkları şeyleri erteleyebilme becerisi.

Stresle mücadele etmeye yardımcı olan öğrenilmiş güçlülük, bireylerin tüm yaşamları boyunca var olan bir süreci kapsamaktadır. Bu süreç, bireylerin çocukluğundan itibaren oluşmaya başlar ve hayatları boyunca gelişmeye devam ederek sürmektedir. Her birey farklı tecrübeler edindiği için öğrenilmiş güçlülük düzeyleri de kişiler arasında değişiklik göstermektedir (Keleş, 2015). Örneğin; seyirci karşısında performans sergileyecek iki birey eşit derecede kaygıya sahip olabilir. Ancak bireylerin geçmişte edinmiş oldukları becerileri farklılık gösterebilir. Yani iki birey de farklı öğrenilmiş güçlülük düzeyine sahip olabilir. Bu düzeyler doğrultusunda öğrenilmiş güçlülük düzeyi düşük olan birey, endişesini saklayamayabilir ve seyirci karşısında endişesine yenik düşebilir. Öte yandan öğrenilmiş güçlülük düzeyi daha yüksek birey, bu güçlülüğünü, performansı üzerinde oluşabilecek olumsuz etkilerini minimuma indirmek için kullanabilir (Rosenbaum ve Jaffe, 1983).

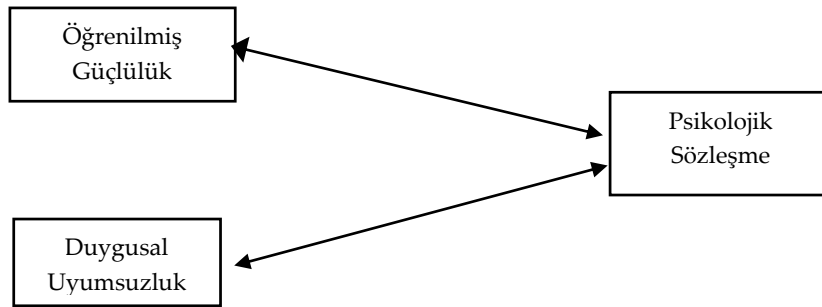
Bireyden bireye göre değişen öğrenilmiş güçlülüğün düzey farklılıkları olduğu durumlarda etkileri de önemli ölçüde farklılık göstermektedir. Öğrenilmiş güçlülük düzeyleri yüksek olan bireyler, düşük olan bireyler karşısında olumlu sonuçlar elde etmektedirler. Yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireyler, zorluklar karşısında pes etmek yerine mücadele ederek direnç gösterebilirler, sorunları çözmek için

yeteneklerini kullanabilirler. Ayrıca bu bireyler olumsuz düşünmek yerine kendilerini motive edebilirler. Yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireylerin aksine düşük öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireyler ise başarısız olduklarında beceriye sahip olmadıklarını düşünerek sorunun kaynağını kendisi olarak görerek umutsuzluğa kapılırlar ve bunun sonucunda da zorluklara direnmek yerine pes etmeyi seçerler (Keleş, 2015).

III. Araştırma Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Modeli

Bu çalışma, öğrenilmiş güçlülük ve duygusal uyumsuzluğun psikolojik sözleşme üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda öğrenilmiş güçlülüğün psikolojik sözleşme ile pozitif yönde ilişkiye sahip olacağı düşünülmürken duygusal uyumsuzluğun ise psikolojik sözleşme ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olacağı düşünülmektedir. Mevcut araştırma modeli Şekil 1'deki gibidir.



Şekil 1. Araştırma modeli

3.2. Araştırmanın Örneklemi ve Araştırma Kısıtları

Bu araştırmanın evrenini A, B, C ve D olmak üzere dört hastanenin sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmaya 102 personele sahip A hastanesi sağlık çalışanları ağırlıklı olmak üzere B, C ve D hastaneleri sağlık çalışanları katılımıyla da toplamda 203 sağlık çalışanı bireye katılmıştır. Araştırma Covid-19'un devam ettiği bir süreçte yapıldığı için B, C ve D hastanelerinin sağlık çalışanı sayısına net olarak ulaşmada sıkıntı yaşanmıştır.

Araştırmanın kısıtları değerlendirildiğinde, çalışmaya katılan sağlık çalışanlarından meslek bazında daha çok hemşire, tıbbi sekreterlerin katılım sağlaması araştırma açısından kısıt oluşturmaktadır. Bununla birlikte, Covid19 gibi katılımcıların yoğun koşullar altında çalışmasından dolayı sağlık çalışanlara erişim sağlamak ve ankete yeterli düzeyde katılım sağlanamaması araştırmanın bir başka kısıtını oluşturmaktadır. Son olarak, daha çok kadın sağlık çalışanların katılım sağlaması cinsiyet açısından kısıt oluştururken, mesleki bağlamda ve tecrübe bağlamında daha genç sağlık çalışanlarının katılması da araştırmanın bir başka kısıtını oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada araştırma verileri bir anket formu aracılığıyla çevrimiçi ortamda toplanmıştır. Anket formu, dört ayrı bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk kısmı, katılımcılara yönelik demografik bilgiler edinmeye yönelik iken diğer bölümlerde de araştırmanın her bir değişkeni ile ilgili bilgi edinmeye yönelik üç ayrı ölçme aracı kullanılmıştır.

Psikolojik Sözleşme Algısı Ölçeği: Araştırmanın modelinde yer alan psikolojik sözleşme değişkenini ölçmek için Rousseau (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye çevirisi Topçu ve Basım (2015) tarafından yapılan 16 maddelik psikolojik sözleşme algısı ölçeği sağlık çalışanlarına yönelik düzenlenerek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında geleneksel psikolojik sözleşme ve ilişkisel psikolojik sözleşme olmak üzere iki faktör elde edilmiştir. Ölçek 5'li Likert tipindedir ve "Kesinlikle katılmıyorum" (1) ile "kesinlikle katılıyorum" (5) arasında değişen ifadelerden oluşmaktadır.

*Örnek madde: İşimi istediğim zaman bırakabileceğimi biliyorum.

Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği: Ölçek, Rosenbaum (1980) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türk kültürüne uyarlanması Siva (1991) ve Dağ (1991) tarafından yapılmıştır. Ölçek 36 maddeden oluşmaktadır ve “Hiç tanımlamıyor” (1) ile “Çok iyi tanımlıyor” (5) olarak arasında değişen 5’li Likert tipindedir. 11 maddesi ters olarak kodlanan orijinal ölçeğin 12 alt boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar, planlı davranma, ruh hali denetimi, istenmeyen düşüncelerin denetimi, dürtü denetimi ve planlı davranma, yeterli olma ve kendini yatıştırma, ağrı denetimi, erteleme, yardım arama, iyiye yorma, dikkati yönlendirme, esnek planlama, denetleyici olma ve dikkati yönlendirmez. Ölçeğin Türkçe uyarlanmasında iç tutarlılık katsayısı 0,78 olarak bulunmuştur. Rosenbaum öğrenilmiş güçlülük ölçeği literatürde öğrenilmiş güçlülük çalışmalarında bilinen ve en çok kullanılan ölçektir.

*Örnek madde: Sıkıcı bir iş yaparken işin en az sıkıcı yanını ve bitirdiğimde elde edeceğim kazancı düşünürüm.

Duygusal Uyumsuzluk Ölçeği: Araştırmanın son bölümünde duygusal uyumsuzluğu ölçmeye yönelik 11 maddeden oluşan duygusal uyumsuzluk ölçeği kullanılmıştır. Chu ve Murrmann (2006) tarafından duygusal emeğin alt boyutu olarak geliştirilen ölçeğin çevirisi yapılarak ve sağlık çalışanlarına yönelik uyarlanarak kullanılmıştır. Ölçeğin çevirisi yapıldıktan ve sağlık çalışanlarına yönelik olarak düzenlendikten sonra uygunluğunu belirlemek için uzman görüşüne başvurulmuştur. Chu ve Murrmann (2006), çalışmalarında Cronbach’s alpha değerini 0,89 olarak bulmuşlardır. 8 ifadesi ters olarak kodlanan ölçek, “Kesinlikle katılmıyorum” (1) ile “Kesinlikle katılıyorum” (5) arasında değişen 5’li Likert tipindedir.

*Örnek madde: Hastalarla etkileşim halindeyken iyi bir ruh halindeymişim gibi numara yaparım.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analizi IBM SPSS Statistics 26 ve AMOS 24 programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Öncelikle demografik bilgiler ve frekans dağılımları hesaplanmış daha sonra ise duygusal uyumsuzluk ölçeği için yapısal geçerlilik analizleri açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yapılarak test edilmiştir. Tüm ölçeklerin güvenilirliği Cronbach alpha iç tutarlılık katsayısından yararlanılarak ölçülmüştür. Değişkenler arası ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

3.5. Etik Beyan

Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği Kurulu’nun 09.02.2021 tarih ve 21945 protokol nolu kararı çerçevesinde araştırmanın etik ilkelere uygunluğu onaylanmıştır.

IV. Bulgular

Bu bölümde, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1.Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik bilgileri ve frekans dağılımları aşağıda Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların demografik bilgilerini ölçmek amacıyla cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir ve mesleki deneyime yönelik sorular sorulmuştur. Cinsiyet bağlamında değerlendirildiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunu kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Medeni durum bakımından ise evli ve bekâr katılımcıların oranları birbirine daha yakındır. Yaş durumuna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun 18-26 (% 42,4) ve 27-35 (% 30,5) yaş aralığında yer almaktadır. Yaş durumuna bağlı olarak mesleki deneyimde de 0-5 yıl arasında deneyime sahip katılımcıların oranı diğer seçeneklere göre oldukça fazladır.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler ve Frekans Dağılımları

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	142	70,0
	Erkek	61	30,0
Medeni Durum	Evli	108	53,2
	Bekar	95	46,8
Yaş	18-26	86	42,4
	27-35	62	30,5
	36-44	28	13,8
	45-53	14	6,9
	54 ve üzeri	13	6,4
Eğitim (En son mezun olunan)	Lise	23	11,3
	Önlisans	42	20,7
	Lisans	94	46,3
	Yüksek lisans	29	14,3
	Doktora	15	7,4
Aylık Gelir	0-3000 TL	46	22,7
	3001-4000 TL	19	9,4
	4001-5000 TL	43	21,2
	5001 TL ve üzeri	95	46,8
Mesleki Deneyim	0-5 yıl	92	45,3
	6-10 yıl	52	25,6
	11-15 yıl	22	10,8
	16 yıl ve üzeri	37	18,2
Genel Toplam		203	100,0

4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Duygusal uyumsuzluk ölçeğine ait yapı geçerliliği ile güvenilirlik değerleri Keiser-Meyer- Olkin (KMO) değeri, Barlett testi anlamlılık düzeyi (KMO=0.850 ve Chi-Square Bartlett's Test= 509.578, p=,000) ve Cronbach alfa değerleri temel alınarak yapılmıştır.

İlk olarak, psikolojik sözleşme ölçeğine ait güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğe ait Cronbach's alpha değeri ,537 olarak bulunmuştur. İlgili ölçekten 5,9,10,11,12 maddeler silindiğinde ölçeğin güvenilirliği artacağı için bu maddeler çıkartılarak tekrar güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yeni yapılan analiz sonucunda ise psikolojik sözleşmenin Cronbach's alpha değeri ,739 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın ikinci değişkenini oluşturan, 12 alt faktörü bulunan 36 maddelik öğrenilmiş güçlülük ölçeği için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach's alpha değeri ,874 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın son değişkeni olan duygusal uyumsuzluk için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise 4, 10 ve 11. maddelerin silinmesi durumunda güvenilirliğin artış gösterdiği gözlemlenmiş ve bu 3 madde çıkartılmıştır. Ölçeğe ait açıklanan toplam varyans %60,197 olarak bulunmuştur. Yapılan açıklayıcı faktör analizinde ise orijinal tek boyutlu yapısından farklı olarak Türkçe çevirisinde ölçek yüzeysel davranış ve rol yapma olmak üzere iki alt boyutta toplanmıştır. Daha sonrasında yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ise 7. Maddenin silinmesi ile 7 ifadeli duygusal uyumsuzluk ölçeğine ait Cronbach's alpha değeri ,822 olarak bulunmuştur.

Duygusal uyumsuzluk ölçeği İngilizceden çeviri yapıldığı için ayrıca doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin bilgiler aşağıda Tablo 2'de gösterilmektedir.

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerler incelendiğinde tüm değerlerin kabul edilebilir olduğu görülmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004). Bu nedenle doğrulayıcı faktör analizi sonuçları kabul edilebilir değerdedir.

Tablo 2. Duygusal Uyumsuzluk Değişkenine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçekler	X ²	df	X ² /df	RMSEA	NFI	GFI	AGFI	CFI
Duygusal Uyumsuzluk	20,088	13	1,545	0,052	0,954	0,974	0,944	0,983

Referans Değerler; RMSEA ≤0,10; NFI ≥0,90; GFI ≥0,90; AGFI ≥0,85; CFI ≥0,95

4.3. Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Araştırmanın değişkenlerine ilişkin güvenilirlik ve faktör analizi yapıldıktan sonra araştırmanın değişkenlerine ve alt boyutlarının tanımlayıcı istatistikleri analiz edilmiştir. Araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklerine Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde üç değişken bağlamında psikolojik sözleşme değişkeninin ortalaması, öğrenilmiş güçlülük ve duygusal uyumsuzluk değişkenlerine göre daha yüksektir. Özellikle ilişkisel psikolojik sözleşmeye ilişkin ifadelerde "kararsızım" ile "katılıyorum" arasında olduğu görülmektedir. Öğrenilmiş güçlülük değişkeni bağlamında ise planlı davranma alt boyutu en yüksek ortalamaya sahip iken denetleyici arama ve dikkati yönlendirme alt boyutu en düşük ortalamaya sahip alt boyuttur. Duygusal uyumsuzluk değişkeni kapsamında hem genel olarak hem de alt boyutlar incelendiğinde ortalamaların hemen hemen birbirine yakın değerler olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma
Psikolojik Sözleşme	3,32	0,58
Geleneksel psikolojik sözleşme	3,06	0,86
İlişkisel psikolojik sözleşme	3,46	0,66
Öğrenilmiş Güçlülük	2,78	0,51
Planlı davranma	3,21	0,90
Ruh hali denetimi	2,76	0,90
İstenmeyen düşüncelerin denetimi	2,46	0,72
Dürtü denetimi ve planlı davranma	3,05	0,76
Yeterli olma ve kendini yatıştırma	2,86	0,64
Ağrı denetimi	2,79	1,03
Erteleme	2,64	0,71
Yardım arama	2,53	0,73
İyiye yorma	2,54	0,66
Dikkati yönlendirme	2,87	0,83
Esnek planlama	2,85	0,96
Denetleyici arama ve dikkati yönlendirme	2,05	0,60
Duygusal Uyumsuzluk	2,65	0,77
Yüzeysel davranış	2,43	0,79
Rol yapma	2,82	0,87

4.4. Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapıldıktan sonra değişkenler arasındaki ilişkiler tespit etmeye yönelik analizlere geçilmiştir. İlk olarak, değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Tablo 4'te değişkenlere ilişkin korelasyon analizi sonucuna yer verilmiştir.

Tablo 4'te görüldüğü üzere yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda psikolojik sözleşme ve duygusal uyumsuzluk arasında bir korelasyon gözlemlenmemiştir. Bu nedenle H1 hipotezi reddedilmiştir. Literatürde daha önce çalışılan konularla birlikte değerlendirildiğinde psikolojik sözleşme kavramı önceki yıllarda Castanheira ve Chambel (2009) tarafından duygular bağlamında 220 müşteri hizmetleri çalışanı üzerinde incelenmiş ve bunun sonucunda psikolojik sözleşme ve duygusal uyumsuzluk arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yapılan bir başka çalışmada psikolojik sözleşme kavramı duygusal emek ile konaklama işletme çalışanları üzerinde ele alınmış ve anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Guliyeva, 2018). Örucü ve Korkmaz (2018) tarafından psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ilişkisini sağlık sektöründe 118 katılımcı üzerinde araştırılan çalışmada ise psikolojik sözleşme ihlalinin duygusal emeğin alt boyutlarını etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç itibariyle, literatür incelendiğinde psikolojik sözleşme ile duygusal emek ve duygusal uyumsuzluk ilişkisi konusunda çeşitli sonuçlar mevcuttur. Mevcut çalışmadaki sonuç değerlendirildiğinde ise çalışanların zorlu bir çalışma sürecinden geçtiği göz önünde bulundurulduğunda araştırmanın sonucu üzerinde içinde bulunulan Covid-19'un etkisi olduğu düşünülmektedir. Guliyeva (2018) ve Castanheira ve Chambel (2009) ile mevcut çalışma karşılaştırıldığında farklı örneklem üzerinde çalışma yapılması ve çalışılan kurum, içinde bulunulan koşullar, sonuçlar üzerinde etkileyici olabilir. Örucü ve Korkmaz (2018)'ın çalışması ile karşılaştırıldığında ise Örucü ve Korkmaz (2018) tarafından yapılan çalışma Balıkesir çevresinde Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ancak bu çalışmada yer alan katılımcıları doktor, hemşire, sağlık teknisyenleri, tıbbi laboratuvar çalışanları vb. gibi çeşitli pozisyonlarda yer alan katılımcılar oluşturmakla birlikte örneklemin büyük çoğunluğunu da Afyon ve İstanbul çevresinde çalışan sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

Tablo 4. Değişkenlere İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Sonucu

	1	2	3
1.Psikolojik Sözleşme	1		
2.Duygusal Uyumsuzluk	-,029	1	
3. Öğrenilmiş Güçlülük	,211**	,077	1

**Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlıdır.

Psikolojik sözleşme ve öğrenilmiş güçlülük arasında çok zayıf ama pozitif yönde, anlamlı bir korelasyon gözlemlenmiştir (Landau ve Everitt, 2004; Eymen, 2007). H2 hipotezi kabul edilmiştir. Literatür incelendiğinde psikolojik sözleşme ve öğrenilmiş güçlülükle ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır.

V. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, bireylerin duygularını, hissettiklerinden farklı bir şekilde, örgütün beklentilerine yönelik dışavurum göstermeleri şeklinde tanımlanan duygusal uyumsuzluğun (Morris ve Feldman, 1996) ve bireylerin davranışlarını kontrol etmesini/düzenlemesini konu eden öğrenilmiş güçlülüğün (Rosenbaum ve Jaffe, 1983) psikolojik sözleşme ile ilişkisi incelenmiştir. Söz konusu ilişkiyi incelemek için ölüm-yaşam mücadelesinde önemli bir role sahip olan ve gün içerisinde çok fazla olumsuz durumla karşılaşan sağlık çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Çalışma yapıldığı döneme tekabül eden Covid-19 sürecinin etkisi ile sağlık çalışanları, tempolu çalışma koşulları içerisinde, dış faktörlerin yoğun bir şekilde etkili olduğu bir süreç içerisinde bulunmaktadırlar. Bu zorlu süreç altında bireyler ve çalışmış oldukları kurumlar da karşılıklı olarak beklenti içerisinde olmaktadır. Ayrıca, araştırma örnekleminde bulunan sağlık çalışanı bireyler, yaşamış oldukları bu zorlu koşullar altında işlerinin gerektirdiği koşullar nedeniyle duygusal anlamda etkilenmektedirler. Bu noktada, bireylerin duygularını dışavurumu ya da saklaması özellikle sürekli olarak hastalarla etkileşimde bulunmaları nedeniyle işleri üzerinde de etkileyici olmaktadır. Bir diğer nokta ise katılımcı olan sağlık çalışanı bireylerin içinde buldukları bu durumda bilişlerini ve davranışlarını kontrol ederek yaşadıkları süreçler karşısında ne ölçüde güçlülük gösterebilmeleri ile ilişkilidir. Halihazırda zaten hasta ölümleri, ağır hastalıklar gibi olumsuz koşullar ile karşılaşmalarının yanı sıra Covid-19 sürecinde de başrolde olmaları nedeniyle sağlık çalışanları örneklem olarak öğrenilmiş güçlülük açısından önem taşımaktadır. Sonuç olarak, Covid-19'un da getirmiş olduğu ekstra iş yükü ve zorlu bir süreçten dolayı duygusal uyumsuzluk ve öğrenilmiş güçlülüğün, psikolojik sözleşme olan ilişkisini belirlemede sağlık çalışanları örneklem olarak tercih edilmiştir. Online veri toplama yöntemi ile yapılan araştırmaya A Hastanesi sağlık çalışanları ağırlıklı olmak üzere B, C ve D hastanelerinden toplamda 203 sağlık çalışanı birey katılmıştır.

Çalışmanın bulgularına göre öğrenilmiş güçlülüğün psikolojik sözleşme ile düşük ve pozitif yönde ilişkisi bulunmaktadır. Yani sağlık çalışanları üzerine yapılan bu çalışmada öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan, olumsuz koşullar altında davranışlarını düzenleyebilen bireylerin psikolojik sözleşme ile düşük düzeyde de olsa başa çıkabilmektedirler. Öğrenilmiş güçlülük ile psikolojik sözleşme arasındaki sonucun zayıf çıkmasının nedeni Covid-19 koşulları nedeniyle sağlık çalışanlarının yoğun çalışması olabilir. Bu süreçte sağlık çalışanları büyük sorumluluk üstlenmiştir ve artık sürecin hala devam etmesi

sağlık çalışanlarını da tükenmişlik noktasına getirmiş olmasının bir sonucu olarak ilişkinin zayıf olmasında etken olabilir.

Çalışmanın bulgularına göre duygusal uyumsuzluk ile psikolojik sözleşme arasında anlamsız bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Öğrenilmiş güçlülük değişkenindeki gibi bu ilişkinin anlamsız çıkması üzerinde ise yine Covid-19 koşullarının etkisi muhtemel olarak görülmektedir. Sağlık çalışanları uzun süredir devam eden bu süreçte, çalışma koşulları ve üstlerindeki sorumluluk yükü ile çalıştıkları hastanelere karşı bağlılıklarında azalma yaşamış olabilirler. Bu durum da ilişkinin anlamsız çıkmasında olası bir etkidir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hem hastane yönetimi için hem de bu konuda çalışmak isteyenlere çeşitli öneriler sunulabilir. Mevcut çalışmanın bulguları değerlendirildiğinde öğrenilmiş güçlülük ile psikolojik sözleşme arasında zayıf da olsa bir ilişki mevcuttur. Bu nedenle hastane yönetimi çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüklerini geliştirmeye yönelik eğitim, konferanslar düzenleyebilirler. Ayrıca çalışanların fikirlerini açıkça ifade edebildiği katılımcı bir çalışma ortamı benimsenebilir, çalışanları cesaretlendirilebilir. Bunun yanında, bir çalışan olarak hem kendilerinin hem de emeklerinin ne kadar değerli olduğunu hissettiren bir çalışma ortamı sunulabilir. Bu konuda çalışmak isteyen araştırmacılar için ise ilk olarak, daha doğru ve güçlü sonuçlar elde etmek için araştırma belirli bir il ya da hastane bağlamında gerçekleştirilebilir. Bununla birlikte, Covid-19 sürecinin çalışma üzerinde büyük oranda etkili olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, bu süreç bittikten sonra daha rahat koşullar altında araştırma yapılabilir. Ayrıca, çalışma yapmak isteyen araştırmacılar, farklı sektörlerde ya da sağlık sektöründe belirli bir meslek grubunda çalışarak literatüre farklı katkılar sağlayabilirler. Özellikle psikolojik sözleşme ve öğrenilmiş güçlülük ile literatürde gözlemlenen çalışma bulunmadığı için farklı örneklem bağlamında araştırma yapılabilir. Bunun yanında ileride bu konuda çalışmak isteyen araştırmacılar aracı ya da düzenleyici değişken ekleyerek modeli genişletebilirler. Son olarak, araştırmanın değişkenleri örgütsel davranış alanındaki örgütsel adalet, işyerinde mutluluk gibi çeşitli değişkenlerle de ele alınabilir.

MAKALE BİLGİ FORMU

Yazar Katkıları:

Fikir/ Kavram: Gülnur YAĞICI ve Didem PAŞAOĞLU BAŞ

Araştırma tasarımı: Gülnur YAĞICI

Makale yazımı: Gülnur YAĞICI

Veri toplama: Gülnur YAĞICI

Analiz: Gülnur YAĞICI

Eleştirel okuma: Didem PAŞAOĞLU BAŞ

Çıkar Çatışması Bildirimi

Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kar amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

Kaynakça

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic. Social and General Psychology Monographs*, 124(2), 229–246.
- Anderson, N. ve Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19(SI), 637-647.
- Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior*. Dorsey.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Aşkun Çelik, D. ve Ünler Öz, E. (2011). The effects of emotional dissonance and quality of work life perceptions on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 30, 2515-2519.
- Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 248–287.
- Castanheira, F. ve Chambel, M. J. (2009). Emotion work, psychological contract, and their relationship with burnout. İçinde E. Morin, N. Ramalho, J. Neves, ve A. Savoie (Ed.) *New research trends in effectiveness, health, and work: A criteos scientific and professional account*. Criteos/HEC-Montreal.
- Chu, K.H-L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale, *Tourism Management* 27(6), 1181–1191.

- Dağ, İ. (1991). Rosenbaum'un öğrenilmiş güçlülük ölçeği'nin üniversite öğrencileri için güvenilirliği ve geçerliği, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2,(4), 269-274.
- Eymen, U.E. (2007). *SPSS 15.0 veri analiz yöntemleri*, İstatistik Merkezi Yayın No: 1. https://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/spring2009/bby606/SPSS_15.0_ile_Veri_Analizi.pdf
- Fischer, A.H. ve Manstead, A.S.R. (2008). Functions of emotion from an organizational perspective. İçinde N. Ashkanasy ve G. Cooper (Ed.), *Research companion to emotion in organizations* (ss. 1-17). Edward Elgar Publishing Limited.
- Guliyeva, D. (2018). *Psikolojik sözleşme, kişi örgüt uyumu, örgütsel çekicilik ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi; Konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine bir araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Härtel, C. E. J. (2008). How to build a healthy emotional culture and avoid a toxic culture. İçinde N. M. Ashkanasy ve C. L. Cooper (Ed.), *Research companion to emotion in organizations*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Herriot, P., Manning, W.E.G. ve Kidd, J.M. (1997). The content of the psychological contract. *British Journal of Management*, 8(2), 151-162.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hrabok, A. (2003). *The psychological contracts of experienced college instructors*. (Yayımlanmamış doktora tezi). College of Education University of Saskatchewan.
- Kapoor, A. (2015). *Consumer experiences and emotion management*. Business Expert Press.
- Keleş, H.N. (2015). The relationship between learned resourcefulness and job satisfaction: A research on staff of higher education in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177, 132-135.
- Kıyık, G. (2011). *Psikolojik sözleşme kavramının, Türkiye'de medya sektörü üzerindeki etkisinin incelenmesi ve analizi*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi.
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği* (18. Baskı). Beta Yayınları.
- Kotter, J.P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California Management Review*, 15(3), 91-99.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(19), 8-49.
- Landau, S. ve Everitt, B. S. (2004). *A handbook of statistical analyses using SPSS*. Chapman & Hall/CRC Press LLC.
- Levinson, H., Price, C.R., Munden, K.J., Mandl, H.J. ve Solley, C.M. (1962). *Men, management, and mental health*. Harvard University Press.
- Liu, Y. ve Perrewe, P. L. (2005). *The role of emotion in employee counterproductive work behavior: integrating the psychoevolutionary and constructivist perspective*. İçinde C. Hartel, N. M. Ashkanasy ve W. Zerbe (Ed.), *Emotions in organizational behavior*. Psychology Press.
- Meichenbaum, D. (1977). *Cognitive-behavior modification: An integrative approach*. Plenum Press.
- Meichenbaum, D.H. ve Goodman, J. (1971). Training impulsive children to talk to themselves: A means of developing self-control. *Journal of Abnormal Psychology*, 77(2), 115-126.
- Millward, L. ve Brewerton, P. (2015). Psychological contracts: employee relations for the twenty-first century? İçinde I. T. Robertson ve C. Cooper (Ed.), *Personnel Psychology and Human Resources Management: A reader for students and practitioners*. Wiley Blackwell.
- Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Çukurova Üniversitesi.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Newstrom, J.W. (2007). *Organizational behavior (12th Ed.)*. Tata McGraw.
- Örücü, E. ve Korkmaz, E. (2018). Psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ilişkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(40), 337-349.
- Özkalp, E. (2013). Duygular, tutumlar ve iş tatmini. İçinde A. Çiğdem Kirel ve O. Ağlargöz (Ed.), *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Pala, T. (2008). *Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2017). *Organizational behavior (17. Baskı)*. Pearson.
- Robinson, S.L. ve Rousseau, D.M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Rosenbaum, M. ve Ben-Ari, K. (1985). Learned helplessness and learned resourcefulness: Effects of noncontingent success and failure on individuals differing in self-control skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 198-215.
- Rosenbaum, M. ve Jaffe, Y. (1983). Learned helplessness: The role of individual differences in learned resourcefulness. *British Journal of Social Psychology*, 22(3), 215- 225.
- Rosenbaum, M. (1980). A schedule for assessing self-control behaviors: Preliminary findings. *Behavior Therapy*, 1(1), 109- 121.
- Rousseau, D.M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights*, 2, 121- 139.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications, Inc.
- Rousseau, D. M. (2000). Psychological Contract Inventory Technical Report (version 3).
- Rousseau, D. M. (2004). Psychological contracts in the workplace: understanding the ties that motivate. *Academy of Management Perspectives*, 18 (1), 120-127.
- Rubin, R.S., Tardino, V.M.S., Daus, C.S. ve Munz D.C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. İçinde C. Hartel, N. M. Ashkanasy ve W. Zerbe (Ed.), *Emotions in organizational behavior*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- Schein, E.H. (1980), *Organizational psychology*. Prentice-Hall.
- Schumacker, R.E. ve Lomax, R.G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling* (2. Baskı). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Siva, N.A. (1991). *İnfertilite'de stresle başetme, öğrenilmiş güçlülük ve depresyonun incelenmesi*. (Yayımlanmamış doktora tezi), Hacettepe Üniversitesi.
- Topçu, M.K. ve Basım, N. (2015). Kobi'lerde çalışanları kişilik özelliklerinin örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde psikolojik sözleşme algısının rolü, *Turkish Studies*, 10(10), 861-886.
- Türk Dil Kurumu, sozluk.gov.tr (erişim tarihi:28.09.2020)
- Wegge, J., Dick, R.V. ve Bernstorff, V.C. (2010). Emotional dissonance in call centre work. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 596-619.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. ve Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16(5), 527-545.
- Zhao, H., Wayne, S.J., Glibkowski, B.C. ve Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 60(3), 647-680.