

“Presentable” Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi

Gaye ATILLA GÖK

Dr. Okutman, Süleyman Demirel Üniversitesi
İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü
gayeaagok@gmail.com

“Presentable” Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi

Özet

Mümessiller, firmalarını temsil etmek ve ilaçlarını satabilmek için uğraşmakta, firmaların belirlediği kotalar yüzünden tutturmak zorunda oldukları satış hedeflerinin baskısı altında çalışmaktadırlar. Meslek, fikri ve fiziki olduğu kadar, örgütün amaçlarına uygun duyguların sergilenmesi çabası olan, duygusal emegin harcanmasını da gerektirmektedir. Sektörün duygusal emek yoğun bir yapıya sahip olmasından hareketle; bu araştırmanın amacı mümessillerin duygusal emek düzeyi ve işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesi ile duygusal emegin işe bağlılık üzerindeki yordayıcı etkisinin tespitidir. Araştırma, Isparta, Burdur ve Denizli’de görev yapan 251 ilaç mümessiliyle yürütülmüştür. Çoklu regresyon analizi sonucuna göre duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranma boyutunun modele etkisinin pozitif, yüzeysel davranma boyutunun modele etkisinin ise negatif olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İlaç mümessili, tıbbi mümessil, duygusal emek, işe bağlılık

“Presentable” Emotional Labor: The Impact Of Emotional Labor On Work Commitment Among The Pharmaceutical Representatives

Abstract

Representing the companies and aiming to sell their drugs, pharmaceutical representatives work under sales target pressure in order to secure quotas set by the companies. This job requires not only intellectual and physical effort but also emotional labor. As the industry has a dense structure of emotional labor this study aims to determine levels of emotional labor and work commitment among pharmaceutical representatives. Another aim of the study is to determine the predictive effect of emotional labor on work commitment. The study is conducted with 251 pharmaceutical representatives who work in Isparta, Burdur and Denizli. According to the results of multiple regression analysis, it is determined that the contribution of deep acting dimension is positive and the contribution of surface acting dimension is negative to the model.

Keywords: Pharmaceutical representative, medical sales representative, emotional labor, work commitment

1. Giriş

Ülkelerin ilaca ödedikleri paranın artışı, insan sağlığının iyileşmesiyle paralel değildir. Bu artışın tıbbi bir sebebi bulunmamakta, tamamen ilaç endüstrinin pazarlama faaliyetlerinin başarısı olarak yorumlanmaktadır (Küçükusta, 2011: 1). Çokuluslu ilaç firmalarının karları yüksektir ve son 50 yılda ilaç endüstrisi satış ve şirket değer oranı yüzdesi olarak borsa listesindeki tüm diğer üretim dallarını geride bırakmıştır. “Farmasötik İstila” süreci kişiyi kendi kendine ya da başkalarının

zorlamasıyla ilaç almaya itmektedir (Illich, 2011: 51, 54). İlaç ve tıbbi malzeme pazarlayan, satan ve tanıtımını yapan firmalar, satış artışını sağlamak amacıyla satış elemanları vasıtasıyla tüketiciye reçete yazacak olan hekimleri bulmakta ve bu hedef kitle üzerinde yoğun bir şekilde çalışmaktadır (Şeref ve Aksoy, 2002: 90). Çok şık takım elbiseleri ile “sunmak” (present) kökeninden türemiş meslekleriyle “temsilci, mümessiller” (reprezant); her daim “sunulabilir” (presentable) görüntüleriyle bu farmasötik istilanın kıymetli oyuncularındandır. Makale adı, artık Türkçe’de de -özellikle iş ilanlarında “iyi görünümlü” anlamında- kullanılan “presentable” kelimesine, hem fonetik hem köken ilişkisi bakımından gönderme yapmaktadır.

İlaç firmalarının doktor ve eczacılarla ilişkisini söz konusu mümessiller sağlamaktadır. Görevleri kağıt üzerinde ilaç tanıtımı veya ilaç propagandası olmakla beraber asıl yaptıkları iş, ilaç satışlarını artırmak için doktorlara ve eczacılara promosyon taşımak olan bu çalışanlara propagandist, röprezant, promosyon taşıyıcısı veya tıbbi mümessil gibi farklı isimler de verilmektedir (Küçükusta, 2010: 1). Mümessil ve temsilci, Arapça ‘massala’ kökünden gelmekte olup benzerini yapan, örnek veren anlamlarına gelmektedir (nisanyansozluk.com). Tıbbi satış mümessili, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde, ilaç tanıtımı ve satışını gerçekleştirmek amacıyla doktor ziyareti, eczane ziyareti, grup aktivitesi, ilaç alım ihalelerinin takibini yapma ve diğer firma faaliyetlerini takip etme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir (tibbimumessil.com). Bu çalışmada kavram kargaşasına sebep olmamak adına araştırma konusu çalışanlara “ilaç mümessili” denilecektir.

İlaç mümessili ilacın tanıtımı ve sonrasında satışından sorumludur. Beşeri tıbbi ürünlerin tanıtım faaliyetleri hakkındaki yönetmeliğin 4. maddesinin (d) bendi uyarınca tanıtım; beşerî tıbbi ürünlerin tıbbi-bilimsel özellikleri hakkında sağlık meslek mensuplarına gerçekleştirilecek bütün bilgi verme faaliyetlerini, bu çerçevede ürün tanıtım elemanlarının aktivitelerini, tıbbi ve mesleki kitap ve dergilere verilecek ilanları, doğrudan postalama, basın veya diğer iletişim araçları yoluyla yapılacak duyuruları, bilimsel/eğitsel aktiviteler, toplantılar ve benzeri etkinlikler ile yapılacak faaliyetleri kapsamaktadır (resmigazete.gov.tr). Kişi başına reçeteli ilaç tüketiminin dünyanın hiçbir yerinde ticari promosyonla ilgili olmadığı ve en çok da hekim sayısı ile ilgili olduğu bilindiğinden; ilaç üreticisinin satış çabaları, ürünü yazan ‘aracı tüketici’ olan hekime yöneliktir (Illich, 2011: 52). İlaç endüstrisi, hekimlerle düzenli olarak görüşen mümessillere hediyeler, ücretsiz yemekler, seyahat destekleri, parası ödenmiş eğitimler ve sempozyumlar yoluyla çok büyük paralar ödemektedir (Wazana, 2000: 373). Hekimlerle sürekli iletişim halindeki ilaç mümessilleri, çok güzel ve düzgün konuşurlar. Hem kendilerinden son derecede emindirler hem de inanılmaz derecede kibar ve saygılıdırlar. Yüzlerinde daima bir tebessüm vardır; sinirlendikleri veya kızdıkları asla görülmemiştir (Küçükusta, 2010: 1). Takındıkları bu tavırların hepsi içten, samimi olabilir mi? Tüm bu resim için duygusal olarak emek harcamadıkları söylenebilir mi?

Yıllar boyunca iş ve örgüt yaşamında duyguların yerinin olmadığı, özellikle bu alanın duygular karıştırılmadan mantıksal çerçevede değerlendirilmesinin gerekliliği (Tuna, 2008: 16) fikirlerine rağmen duygu, hayatta kalmak ve canlı olmak için doğuştan sahip olduğumuz bir zorunluluktur (Sartorius, 2008: 50). Bu anlamda duyguların yapılmakta olan işlere karıştırılmaması sadece bir ütopyadır. Artık günümüzde işverenlerin çalışan duygularını önemsemeye, kullanmaya, duyguları 'iş'e karıştırmaya başlamalarının altında, duyguların da "para ettiğinin", "satın alınabilirliğinin" keşfi yatıyor olabilir.

Duygusal emek, işgörenlerin duygularını düzenleyerek dışarıdan gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketleriyle karşı tarafa yansıtmaları (Hochschild, 1983: 7), uygun duygunun sergilenmesi davranışı (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90), kişiler arası ilişkilerde örgütsel olarak istenen davranışları sergilemek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol (Morris ve Feldman, 1996: 987) ya da işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekle sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çaba (Oral ve Köse, 2011: 465) şeklinde tanımlanabilir. Duygusal emek, bazı mesleklerde pozitif duyguları davranışa dönüştürme süreci iken, bazı meslekler için negatif duyguların sergilenmesi gerekli olmaktadır. Her iki durumda da, beklenen davranışların zemelinde yer alması gereken duyguları hissetme yükümlülüğü çalışandan beklenmektedir (Türkay vd., 2011: 203). Hochschild (1983: 230)'in kavramsallaştırmasıyla duygusal emek, hizmet sektörü çalışanlarının yüz yüze ilişkiye dayalı olan işlerinde, müşterilerine karşı gerek yüz ifadeleri ve konuşmaları gerekse bedenlerinde ortaya çıkardıkları duygusal ifadelerin toplamından oluşmaktadır. Hochschild (1983)'e göre, çalışanlar duygusal emeklerini iki şekilde sergilemektedirler; "yüzeysel davranma" (*surface acting*) ve "derinlemesine davranma" (*deep acting*). Yüzeysel davranma sözel ve yüz ifadesi, duruş, ses tonu gibi sözel olmayan işaretler yoluyla gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesidir. Derinlemesine davranma ise, kişinin kendisinden göstermesi beklenen duyguları gerçekten hissetmeye, tecrübe etmeye çalışmasıdır (Akt. Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). Yüzeysel davranmada bireyler dış görünümünü dikkate alırken derinlemesine davranmada içsel kanaatler konuşur (Grandey, 2000: 97). Yüzeysel davranma duygusal bir maskeleyme adına kişinin kendi gerçek ifadesini 'bastırma'yı içerirken derinlemesine davranma kişinin gerçek ve ifadesi arzu edilen duygularının hizaya konulmasını 'destekleme'yi içermektedir (Grandey, 1998; akt. Brotheridge ve Lee, 2003: 366). Yüzeysel davranma, vücudu duyguyu *göstermek/sergilemek* için kullanırken; derinlemesine davranma, vücudu duygudan *esinlenmek/duyguyu canlandırma* için kullanılmaktadır (Hochschild, 1983: 257). Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan bir diğer farkı da sadece

davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesi gerekliliğidir (Grandey, 2000: 97).

İşinin karakteristiği gereği müşteri-çalışan etkileşiminin yoğun olduğu işlerde çalışanlar duygu işçisi olarak adlandırılmaktadır. Bu kişiler fiziksel ve zihinsel emekten daha çok duygusal emek harcamakta ve gerçekte hissettikleri ne olursa olsun, iş süreçlerinde müşterilerin memnuniyetini yüksek tutup işletmeye daha fazla fayda/kâr sağlayabilmek için duygularını işin gerekliliklerine uyarlamaktadırlar (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 311, 323). Bu anlamda hekimlere verilen satış hizmetinin önemli bir parçasının duygusal emek olduğunu; ilaç mümessillerinin duygusal emeğinin de ilaçlarını yazdırabilmek maksadıyla hekimlerin kendilerini daha iyi hissetmelerine yardımcı bir tavırla yaklaşmak olduğunu söylemek yanlış olmaz.

Asıl duyguların açıklanmasının pek sık karşılanmadığı durumlar vardır. Kim patronunun yüzüne karşı onu berbat bulduğunu söyleyebilir ya da bir cenaze töreninde içten bir kahkaha atabilir ki (Konrad ve Hendl, 2003: 170)? Hosteslerin yolcuları hoş, gülümseyen bir yüz ifadesiyle ağırlamak için “gerçek” hislerini yönetmek üzere nasıl eğitildikleri hakkında yaptığı incelemelerde Hochschild (1983), görevlerini yerine getirmek üzere hizmetliler tarafından duyulan duygusal yönetim ve dışavuruma ilişkin kurumsal kuralların kişisel bir maliyeti olduğunu ileri sürmektedir (Lupton, 2002: 38-39). Bu bir maliyettir ve bu maliyet, hislerimizi dinleme derecemizi ve bazen bizzat hissediş yeteneğimizi etkilemektedir (Hochschild, 1983: 21). İlaç mümessilleri de duygusal emek sarfetmeleri yüzünden gerçek hislerine yabancılaşma yaşayabilmekte, bunun sonucu olarak da tükenmişlik, işten ayrılma eğilimi gösterme, iş tatmininin düşmesi vb. olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir.

Duygusal emek konusu birbirinden farklı pek çok konuyla birlikte ve farklı sektörlere yönelik olarak çalışılmıştır. Bunlardan bazıları sağlık çalışanlarına (Oral ve Köse, 2011; Onay, 2011; Glomb ve Tews, 2004), eğitim çalışanlarına (Savaş 2012; Chang, 2009), çağrı merkezi çalışanlarına (D’Cruz ve Noronha, 2012; Başbuğ vd., 2010; Man ve Öz, 2009; Chong, 2009), havayolu çalışanlarına (Sohn ve Lee, 2012; Chen ve Kao, 2011; Chang ve Ju-Mei, 2009; Hochschild, 1983), kamu işletmesi çalışanlarına (Çelik ve Turunç, 2011), otel çalışanlarına (Pala ve Tepeci, 2014; Rathi vd., 2013; Lee vd., 2012; Gürsoy vd., 2011; Kim, 2008; Chu ve Murmann, 2006), banka çalışanlarına (Ünlü Öz, 2007), tur rehberlerine (Güzel vd., 2013; Kaya ve Özhan, 2012; Wong ve Wang, 2009; Guerrier ve Adib, 2003), turizm, kuaför, eczane, cafe-lokanta, fast-food, sağlık, satış vb. birbirinden farklı hizmet çalışanlarına (Yürür vd., 2011), turizm ve sağlık çalışanlarına (Ünlü ve Yürür, 2011), oteller, banka şubeleri, restoran ve özel hastanelerde çalışan üst ve orta kademe yöneticilerine (Türkay vd., 2011), otel, çağrı merkezi ve mağaza satış hizmetlerinde çalışanlara (Kaya ve Serçeoğlu, 2013), üniversite (öğrenci işleri personeli) memurlarına (Altın Gülova vd., 2013), lojistik firması çalışanlarına (Tokmak, 2014) yöneliktir. Bu çalışma ise, duygusal emek

davranışının literatürde görece olarak daha az ele alınmış olan işe bağlılıkla ilişkisini ölçmek amacıyla.

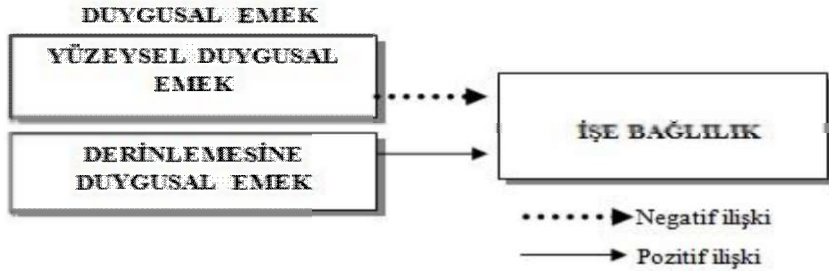
İlaç mümessilleri eczacı ya da hekimlerle görevleri gereği defalarca ve belli sürelerde görüşmek zorundadırlar. İş, ilaçların satışı/pazarlanması için karşı tarafı 'ikna'ya yöneliktir. Burada duygusal emek (belli duyguların saklanması/sergilenmesi, bazı duyguların parlatılması, bazı duyguların varmışçasına gösterilmesi..vb.) olmaması mümkün değildir. Bu, hizmet çalışanı olarak mümessilin sadece fiziken değil duygularıyla da emek verdiği anlamına gelmektedir. İlaç firmalarının reklam imkânlarının da bulunmaması konuyu mümessillerin kişisel özellikleri ve gayretleri noktasına yoğunlaştırmaktadır.

Hochschild çalışanların müşteri ile karşılaştığı süreçte duygularını kontrol ve yönetme uğraşına duygusal emek demektedir. Hizmet çalışanlarının müşteriler ile birebir etkileşim halindeyken duyguları üzerindeki kontrolleri ve düzenlemeleri işlerine bağlılıklarını etkilemektedir. Bu yüzden bu iki kavram bağlantılı bulunmuştur (Ünler Öz, 2007: 28). Literatüre bakıldığında ise çoğunlukla işe bağlılık değil de örgütsel bağlılığa dair çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu iki kavram sıklıkla birbirine karıştırılsa da işe bağlılık ile örgütsel bağlılık arasında detay farkları bulunmaktadır. İşe bağlılık kavramı içsel ve dışsal olarak birçok faktörden etkilenmekte olup içsel (bireysel) faktörler demografik ve psiko-sosyal olarak ayrıma tabi tutulur ve direkt olarak kişinin kendisi ile ilgili olan faktörlerdir. Dışsal faktörler ise örgütsel ve toplumsal faktörler olarak ayrılmış olup örgütsel faktörler, örgüt yapısı, örgüt iklimi ve örgütsel koşullardan; toplumsal faktörler ise, ekonomik, hukuki, siyasal, çevresel unsurlardan oluşur (Tanrıverdi ve Sarıhan, 2013: 211). İşe bağlılığı bir iş tutumu olarak tanımlayan Allport (1943) işe bağlılığı "bir çalışanın işe katılım, prestij ve otonomi gibi ihtiyaçlarını karşılama derecesi" olarak kavramsallaştırmaktadır (Akt. Kuruüzüm, İrmak ve Çetin, 2010: 183-184). İşe bağlılık bireyin işine yönelik tutumu ya da uyumu, bireyin kimliğinin işi ile bütünleşmesi ya da bağlantılı olması şeklinde tanımlanabilir (Chusmir, 1982: 596). Ama duyguları sürekli kontrol altında tutmak çalışanın işinden duyduğu zevki azaltabilir (Ünler Öz, 2007: 29). Çünkü işe bağlılık çalışanın işini yaparken keyif alması, işiyle bütünleşmesidir. Bu yüzden işe bağlı (işe bağlılığı yüksek) kişi kendini işiyle birlikte tanımlar.

Duygusal emeğin hizmet çalışanlarının işe bağlılıklarını hangi yönde etkilediği de araştırma konusu olmuştur ve bunun yönü duygusal emek davranışlarının seçimine göre değişebilmektedir (Ünler Öz, 2007: 29). Altın Gülova vd. (2013) duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolünü araştırmış, üç duygusal emek davranışı ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu ve bu ilişkilerin amir desteği arttıkça daha da güçlendiğini tespit

etmişlerdir. Turkey vd. (2011) ise duygusal emeğin işe bağlılığa etkisini motivasyonel ve yapısal etkenler altında incelemişler, yine amir desteğine değinmişler ve yüzeysel duygusal emek gösteriminin işe bağlılığı anlamlı düzeyde açıkladığını görmüşlerdir. Ünler Öz (2007) duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisini incelediği doktora tez çalışmasında sadece 'derinlemesine duygusal emeğin' işe bağlılığı artırdığını, yüzeysel davranışlar içine giren 'rol yapma ve gerçek duyguları gizlemenin' işe bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ortaya koymuştur. Konuyla ilgili tüm bu açıklamalardan hareketle araştırmanın kavramsal modeli Şekil 1'deki gibi oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli



Araştırma kapsamında test edilen hipotezler şunlardır:

H1. Yüzeysel duygusal emek işe bağlılığı negatif yönde etkiler.

H2. Derinlemesine duygusal emek işe bağlılığı pozitif yönde etkiler

Bu araştırma, Türkiye'de duygusal emek-işe bağlılık konusunda ilaç mümessilleri üzerindeki ilk çalışma olması dolayısıyla konuyla ilgili literatürün oluşumuna katkıda bulunması bakımından önem arz etmektedir.

2. Amaç ve Yöntem

Duygusal emek davranışının işe bağlılıkla ilişkisi literatürde görece olarak az ele alınmış, ilaç mümessilleri üzerinde hiç araştırılmamıştır. Bu noktadan hareketle araştırmanın temel amacı; Isparta, Burdur ve Denizli'de çalışan ilaç mümessillerinin duygusal emek düzeyi ve işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesi ile duygusal emeğin işe bağlılık üzerindeki yordayıcı etkisinin tespitidir. Bununla birlikte çalışmada, demografik özelliklerle duygusal emek düzeyi ve işe bağlılık arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın evrenini Isparta, Burdur ve Denizli'deki ilaç mümessilleri oluşturmuştur. Zaman ve maddi olanakların kısıtlı olmasından dolayı araştırma kapsamı kolayda örneklem yoluyla ulaşılan 251 ilaç mümessilidir. Araştırma Isparta, Burdur ve Denizli'de çalışan mümessiller üzerinde uygulanmıştır. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın yöntemi survey'dir. İlaç firmalarının bölge

müdürlüklerinden alınan bilgiler doğrultusunda, 20 farklı ilaç firmasının bulunduğu bölgede yaklaşık olarak 500-600 mümessil görev yapmaktadır. Yapılan hesaplamalara göre %5.5 hata toleransı ve %95 güven aralığı için evren 500 kişi ise 218 kişilik bir örneklem; evren 600 kişi ise 235 kişilik bir örneklem gerekmektedir. Toplamda 280 ilaç mümessiline anket uygulanmış, değerlendirme sonucunda eksik ve hatalı olanlar elendikten sonra eldeki geçerli anket sayısı 251 olarak saptanmıştır. Dolayısıyla anketlerin geri dönüş oranı %89'dur. Yukarıdaki veriler ışığında bu çalışmadaki örneklemin yeterli olduğu söylenebilir. Veriler 15.0 SPSS paket programında analize tabi tutulmuştur.

İlaç mümessillerine anket uygulamasına geçilmeden önce 2 farklı firmada görev yapan ve tesadüfi olarak seçilen 10 ilaç mümessili ile anket sorularının uygunluğu hakkında ön çalışma yapılmış ve daha sonra uygulama aşamasına geçilmiştir. Anket formunda toplam 37 soru yer almıştır. Bunların 6'sı mümessillerin demografik özellikleri, 5'i iş rutinleri ile ilgili sorulardır. Geri kalan 18'i duygusal emek, 8'i ise işe bağlılıkla ilgilidir. Anket katılımcılarla yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır.

Duygusal emek ve işe bağlılık ölçeği Ünler Öz (2007)'den alınmıştır. İlk ölçek Brotheridge ve Lee (2003)'nin geliştirdiği duygusal emek ölçeğine dayanmaktadır. Bunun yanında Türkçe'ye çevrilmiş ve geçerli ve güvenilir sonuçlar ürettiği kanıtlanmıştır. İkinci ölçek Kruml (1999)'un doktora tezi için kullandığı 3 soru ve Lodahl ve Kejner (1965)'in geliştirdiği anketten 5 soru ile oluşturulmuştur. Likert soru tipine göre hazırlanan ifadeler için 1 (kesinlikle katılmıyorum) – 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında 5'li bir cevaplandırma kriteri uygulanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlardan (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) yararlanılmıştır. Yapı geçerliliğini test etmek için Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Değişkenlerin ikiden fazla grup olması durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Tek yönlü (Oneway) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde çoklu karşılaştırma metodlarından Bonferroni testi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

İlaç mümessilliği mesleğinde, çalışan devir hızı oldukça yüksektir. Ayrıca bir mümessilin sadece tek bir şehirde çalışmadığı, bir şehirde çalışan mümessilin başka bir ya da daha fazla şehirde de çalıştığı bilinmektedir. Öte yandan son dönem ilaç firmalarından geniş çaplı işten çıkarmalar gerçekleşmiştir. O yüzden mümessil sayılarının tam net dökümünün yapılması oldukça zordur. Evren -dolayısıyla örneklem sayıları- değişkenlik göstermektedir. Bu değişkenlik, araştırmamızın kısıtıdır.

3. Bulgular

3.1. Demografik ve Diğer Bulgular

İlaç mümessillerine ilişkin demografik ve diğer bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. İlaç Mümessillerine İlişkin Demografik ve Diğer Bulgular

<i>Değişkenler</i>	<i>N</i>	<i>Yüzde (%)</i>	<i>Değişkenler</i>	<i>N</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	55	21.9	Bekâr	90	35.9
Erkek	196	78.1	Evli	160	63.7
			Kayıp	1	0.4
Yaş			Tecrübe (yıl)		
21-25	20	8.0	1-5	135	53.8
26-30	95	37.8	6-10	85	33.9
31-35	95	37.8	11-15	20	8.1
36-40	31	12.4	16-25	8	3.2
41-46	10	4.0			
Eğitim			Gelir (TL)		
Lise	19	7.6	1000-2000	201	80.1
Önlisans	35	13.9	2001-3000	41	16.3
Lisans	191	76.1	3001+	9	3.6
Lisansüstü	6	2.4			
Etkileşim Sıklığı (kez)			Etkileşim süresi (dakika)		
1-45	212	84.2	1-4	102	40.6
46-90	39	15.8	5-8	107	42.6
			9+	42	16.8
Toplam Hekim Sayısı			Majör Hekim Sayısı		
15-50	7	2.8	3-25	135	53.8
51-100	39	15.4	26-50	79	31.4
101-150	178	70.8	51-75	22	8.8
151-200	25	10.0	76+	14	5.6
			Kayıp	1	0.4
			Toplam	251	100.0

Tablo 1’de de görüldüğü gibi katılımcıların %78.1’i erkektir. Bu, mesleğin fiziken de yorucu olmasıyla ya da erkekler tarafından tercih edilmesiyle ilişkilendirilebilir. Mümessillerin %63.7’si evli olup %76.1’i lisans mezunudur. Yaşları 26-35 yaşları arasındaki çalışanlar, toplam katılımcıların yaklaşık %75’ini oluşturmaktadır. Bu da mesleğin, fiziksel güç gerektirdiğini, bu yüzden de gençlerin istihdam edildiğini doğrular nitelikte bir bulgudur. Mesleki tecrübeye ise katılımcıların neredeyse tamamına yakını, yaklaşık %88’lik bir çalışan kesiti sektörde 10 yıldan daha az bir süredir görev yapmaktadır. ‘Etkileşim sıklığı’, mümessil ve hekimlerin bir hafta içinde bir araya gelme frekansıdır. ‘Etkileşim süresi’ ise tek seferde birlikte olunan sürenin dakika cinsinden karşılığıdır. Sıklığa bakıldığında mümessillerin bir hafta içinde yaklaşık olarak %84’ünün 45 ve daha az kez hekimlerle görüştüğü

görülmektedir. Yine yaklaşık olarak %83'lük bir kısım, görüşme süresini 8 dakikadan az tutmaktadır. Sürenin bu kadar kısa tutulması, kota tutturmak için daha fazla görüşme yapmak zorunda olan mümessil için ya da hasta yoğunluğu yüksek hekimlerin vakitlerini fazla almamak için bir zorunluluktur. Tablo 1'de görülen 'majör hekim', mümessilin hafta içinde mutlaka görüşmesi gereken hekim sayısını ifade etmekteyken, 'toplam hekim' mümessilin listesindeki tüm hekim sayısını vermektedir. Katılımcıların yarısından çoğu (%54) 3 ila 25 arasında değişen sayılarda majör hekim sayısına sahiptir. Toplam hekim sayılarına bakıldığında %71'lik bir mümessil grubunun 101 ila 150 hekim ile görüştüğü saptanmıştır.

3.2. Faktör Analizleri

3.2.1. Duygusal Emeğe İlişkin Faktör Analizleri

Duygusal emek düzeylerini ölçmek amacıyla mümessillere sorulan 18 soruya faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 2. Duygusal Emeğe İlişkin Faktör Yükleri

SORULAR		Faktörler	
		1	2
Yüzeysel Davranma Cronbach Alpha: 0.929 p: 0.000	Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.	.861	
	Kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.	.828	
	Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.	.817	
	Hekimlere uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.	.779	
	Karşımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sinirli olduğumu belli etmemek için rol yaparım.	.746	
	Hekimlerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmem için gayret gösteririm	.727	
	Asabi bir hekim ile konuşurken sinirlenmemek için kendimi rahatlatıcak şeyler düşünmeye çalışırım.	.699	
	Gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.	.698	
	Hekim ile ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmaya çalışırım.	.666	
	Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarf ederim.	.614	
	Kendi duygularımı kontrol etmeye çalışırım.	.604	
	Hekim ile ilişki sırasında, benim duygularıma ters gelse bile, o sırada işim icabı göstermem gereken duygu ne ise, onu hissetmeye çalışırım.	.576	
	Sinirli bir hekim ile konuşurken, esasında benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.	.787	
	Sinirli bir hekimle konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiğini düşünürüm.	.751	
Derinlemesine Davranma Cronbach alpha: 0.831 p: 0.000	Hekime yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi gerçekten neşeli bulurum.	.730	
	İşimin benden beklediği kişi olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim.	.702	
	Sinirli hekimlerle bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum.	.696	
	Kendimi çok kötü hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim.	.557	
KMO: 0.936 p: .000 (Bartlett's Test)			

Dönüştürme Metodu: Temel Bileşenler Analizi

Elde edilen faktör yükleri Tablo 2’de görülmektedir. Bazı çalışmalarda rol yapma ve gerçek duyguları gizleme (bastırma) şeklinde ayrı ayrı ifade edilen yüzeysel davranma boyutlarının aynı faktöre yüklenmesi sonucu, faktör sayısı ikiye düşmüştür. Faktörler toplam varyansın %58.894’ünü açıklamaktadır. İç tutarlılık değerleri ise sırasıyla .929 ve .831’dir. KMO değeri .50’den yüksek ve Bartlett’s test değerleri anlamlıdır.

3.2.2. İşe Bağlılığa İlişkin Faktör Analizleri

İşe bağlılığa ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 3’de sunulmuştur. Görüleceği üzere mütessillere yöneltilen işe bağlılığa ilişkin ifadeler üzerinde yapılan analizde faktör yükleri .698 ile .880 arasında değişmektedir. Faktör, toplam varyansın %64.489’unu açıklamaktadır. İç tutarlılık değeri ise .919’dur. KMO değeri .50’den yüksek ve Bartlett’s test değeri anlamlıdır.

Tablo 3. İşe Bağlılığa İlişkin Faktör Yükleri

		<i>SORULAR</i>	<i>Faktörler</i>
Cronbach alpha: 0.919			1
		Başka şeylerle meşgulken bile aklımda işim vardır	.880
		İşime fazlasıyla düşünüyümdür	.861
		Fazla mesai ücreti almasam bile geç saatlere kadar çalışmak benim için sorun değildir	.841
		Başımı yastığa koyduğumda ertesi gün işyerimde yapacaklarımı düşünürüm	.838
		Hayatımda bana en fazla mutluluk veren şey işimdir	.807
		İşimde benden beklenenin ötesinde kendiliğimden çaba harcarım	.772
		Hayatımın en önemli seyleri işimle ilgili olanlardır	.709
		Eğer seçme şansım olsaydı, müşterilerle etkileşime girilmeyen bir işi tercih ederdim	.698
		KMO: 0.797	
		p: .000 (Bartlett’s Test)	

Dönüştürme Metodu: Temel Bileşenler Analizi

İşe bağlılık ölçeğindeki son ifade anlam bakımından ters olduğundan, ters kodlanmış ve bu şekilde değerlendirilmiştir. Faktör yüklerinin yüksek çıkması, soruların diğer sorularla ortak bir varyansı paylaştığını, diğer bir ifadeyle soru gruplarının birbirleriyle ilişkili olduğunu ve toplam varyansın duygusal emekte %56 ila %86’sını, işe bağlılıkta ise %69 ila %88’ini açıkladığını göstermektedir.

3.3. Yüzeysel Davranma Boyutu

Analizlerin yapılabilmesi için öncelikle Kolmogorov-Smirnov normallik testi yapılmış olup verilerin normal dağıldığı görüldüğünden, bağımsız değişkenlerin duygusal emek ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ölçmek için parametrik testler kullanılmıştır. Yüzeysel davranma boyutunun değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için analizler yapılmış, ilaç mütessillerinin yüzeysel davranma boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Yüzeysel Davranma Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>Z/X²</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>					
Kadın	55	3.567	0.127		
Erkek	196	3.502	0.057	-0.318	0.751
<i>Medeni Durum</i>					
Bekâr	90	3.622	0.094		
Evli	160	3.459	0.062	-0.299	0.765
<i>Eğitim</i>					
Lise	19	3.476	0.163		
Önlisans	35	3.307	0.129		
Lisans	191	3.582	0.061	11.198	0.011
Lisans üstü	6	2.805	0.188		
<i>Gelir (TL)</i>					
1000-2000	201	3.603	0.058		
2001-3000	41	3.189	0.125		
3001+	9	3.138	0.200	6.558	0.038
<i>Mesleki Tecrübe (Yıl)</i>					
1-5	135	3.747	0.070		
6-10	85	3.251	0.078		
11-15	20	3.300	0.204	17.961	0.000
16-25	8	3.093	0.209		
<i>Toplam Hekim Sayısı</i>					
15-50	7	2.916	0.091		
51-100	39	3.301	0.125		
101-150	178	3.665	0.060	26.004	0.000
151-200	25	2.930	0.150		
<i>Majör Hekim Sayısı</i>					
3-25	135	3.834	0.064		
26-50	79	3.245	0.089		
51-75	22	3.087	0.149	50.063	0.000
76+	14	2.678	0.120		
<i>Etkileşim Sıklığı (defa)</i>					
1-45	212	3.413	0.057		
46-90	39	4.070	0.072	-4.736	0.000
<i>Etkileşim Süresi (dk.)</i>					
1-4	102	3.675	0.757		
5-8	107	3.591	0.775	29.110	0.000
9+	42	2.956	0.758		

Tablo 4’de de görüldüğü gibi ilaç mümessilleri en fazla yüzeysel duygusal emeği 1-4 dakika süren görüşmeleri sırasında harcamaktadır. Mümessillerin uzun süre görüşmeye nazaran daha kısa sürede daha fazla duygusal emek harcamaları, dar zamanda tanıtmakla yükümlü olduğu ilacı daha fazla reçeteye dâhil ettirmek için fazla uğraş vermelerini açıklar niteliktedir. Görüşülen majör hekim sayısı arttıkça harcadıkları duygusal emek düzeyi ise azalmaktadır. Bu, mümessillerin hekim yoğunluğundan yorulmasıyla ya da duygusal emek harcayacak enerjilerinin kalmamasıyla açıklanabilir. Anlamlılık düzeylerine bakıldığında sadece cinsiyet ($Z=-0.318$, $p=0.751$) ve medeni durumun ($X^2=-0.299$, $p=0.765$) anlamlı bir fark

yaratmadığı; eğitim ($X^2=11.198$, $p=0.011$), gelir ($X^2=6,558$, $p=0.038$), mesleki tecrübe ($X^2=17.961$, $p<0.001$), toplam hekim sayısı ($X^2=26.004$, $p<0.001$), majör hekim sayısı ($X^2=50.063$, $p<0.001$), mümessillerin hekimlerle etkileşim sıklığı ($X^2=4.736$, $p<0.001$) ve mümessillerin hekimlerle görüşme sürelerinin ($X^2=29.110$, $p<0.001$) yüzeysel duygusal emek için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı ortaya konmuştur. Gruplara ilişkin farkın anlamlı çıkması durumunda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için ileri analiz yöntemlerinden uygun olanı kullanılmalıdır. Varyans ve örneklem büyüklüklerinin eşit olup-olmama durumu, post-hoc istatistik türünün seçiminde oldukça etkili olabilmektedir (Kayri, 2009: 51). Tukey HSD'nin grup ortalama puanları arasında anlamlı fark belirlediği grup ya da grupları, Scheffe ve Bonferroni testleri de aynı şekilde belirlemektedir (alfaistatistik). Çok yaygın kullanılan bir çoklu karşılaştırma testi olan Bonferroni "eşit örneklem sayısı" ilkesini gerektirmediği için (Miller, 1969; akt. Kayri, 2009: 54) bu çalışmada Bonferroni metodu kullanılmıştır. Anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığının ortaya konması için yapılan çoklu karşılaştırmalarda elde edilen sonuçlar şu şekildedir: Eğitimdeki anlamlı farklılığın lise-lisansüstü ($I-J^1=-0.772$, $p=0.046$); gelirdeki anlamlı farklılığın 1. ve 2. gruplar ($I-J=0.398$, $p=0.016$); tecrübedeki anlamlı farklılığın ise 1-5 ve 6-10 yıllık tecrübe ($I-J=0.463$, $p=0.000$) arasındaki farktan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Hekim sayılarına bakıldığında toplam hekim sayısı 101-150 olan mümessillerin hekim sayısı 15-50 ($I-J=-0.636$, $p=0.011$) ve 151-200 ($I-J=-0.726$, $p=0.000$) olan mümessillerle arasındaki farkın toplam hekim sayısı bağlamında istatistikî anlamlı farka sebep olduğu görülmüştür. Majör hekim sayısındaki anlamlı farklılığın şu gruplar arasındaki farktan kaynaklandığı tespit edilmiştir: Birinci grup ile ikinci ($I-J=0.587$, $p=0.000$), üçüncü ($I-J=0.780$, $p=0.000$) ve dördüncü grup ($I-J=1.154$, $p=0.000$) ile ikinci ve dördüncü ($I-J=0.567$, $p=0.004$) grup arasındaki fark majör hekim sayısındaki anlamlı farklılığa sebep olmuştur. Etkileşim süresine dair analizlere gelindiğinde birinci grubun üçüncü ($I-J=0.931$, $p=0.000$) ikinci grubun ise üçüncü ($I-J=0.839$, $p=0.000$) grup arasındaki farkların etkileşim süresindeki anlamlı farklılığın kaynakları olduğu tespit edilmiştir.

3.4. Derinlemesine Davranma Boyutu

Derinlemesine davranma boyutunun değişkenlere göre farklılaşım farklılaşmadığının tespiti için analizler yapılmış, ilaç mümessillerinin derinlemesine davranma boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 5'de gösterilmiştir.

¹ Gruplar arası fark

Tablo 5. Derinlemesine Davranma Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

<i>Değişkenler</i>	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>Z/X²</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>					
Kadın	55	3.478	0.114	-0.474	0.636
Erkek	196	3.444	0.055		
<i>Medeni Durum</i>					
Bekâr	90	3.611	0.090	-2.313	0.021
Evli	160	3.374	0.057		
<i>Eğitim</i>					
Lise	19	3.083	0.123	8.224	0.042
Önlisans	35	3.485	0.124		
Lisans	191	3.479	0.058		
Lisans üstü	6	3.500	0.338		
<i>Gelir (TL)</i>					
1000-2000	201	3.508	0.055	4.290	0.117
2001-3000	41	3.187	0.125		
3001+	9	3.425	0.127		
<i>Mesleki Tecrübe (Yıl)</i>					
1-5	135	3.582	0.068	7.592	0.055
6-10	85	3.251	0.083		
11-15	20	3.350	0.134		
16-25	8	3.687	0.192		
<i>Toplam Hekim Sayısı</i>					
15-50	7	3.142	0.307	10.230	0.017
51-100	39	3.594	0.111		
101-150	178	3.504	0.056		
151-200	25	2.698	0.188		
<i>Majör Hekim Sayısı</i>					
3-25	135	3.592	0.065	2.838	0.417
26-50	79	3.279	0.093		
51-75	22	3.383	0.138		
76+	14	3.178	0.198		
<i>Etkileşim Sıklığı (defa)</i>					
1-45	212	3.405	0.054	-1.434	0.152
46-90	39	3.728	0.103		
<i>Etkileşim Süresi (dk.)</i>					
1-4	102	3.484	0.749	12.952	0.002
5-8	107	3.592	0.739		
9+	42	2.956	0.784		

Tablo 5'e bakıldığında medeni durum ($X^2=-2.313$, $p=0.021$), eğitim ($X^2=8.224$ $p=0.042$), mümessillerin görüştükları toplam hekim sayısı ($X^2=10.230$, $p=0.017$) ve sürenin ($X^2=12.952$, $p=0.002$) harcanan derinlemesine duygusal emek için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Kadınların duygusal emeklerinin erkeklerinkine göre daha fazla olması literatüre paraleldir ancak bu çalışmada duygusal emeğin her iki boyutunda da cinsiyetler arası anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Eğitimdeki anlamlı fark, lise ve lisansüstü arasındaki (I-J=-0.435, $p=0.021$) farktan kaynaklanmaktadır. Lisansüstü eğitim almış mümessillerin

derinlemesine duygusal emek düzeyleri lise mezunlarına göre daha yüksektir. Harcanan duygusal emek yüz yüze görüşülen hekim sayısına göre istatistikî olarak anlamlı bir fark ortaya koymaktadır. Bonferroni test sonucu bu farkın 151-200 toplam hekim sayısına sahip mümessillerin 51-100 (I-J=0.656, p=0.025) ve 101-150 (I-J=0.570, p=0.037) sayıda hekim ile görüşenler arasındaki farktan kaynaklandığı bulunmuştur. Mümessillerin görüştüğü hekim sayısı arttıkça harcadıkları duygusal emek düzeyi azalmaktadır. Bu, mümessillerin hekim yoğunluğundan yorulmasıyla ya da duygusal emek harcayacak enerjilerinin kalmamasıyla açıklanabilir. Etkileşim süresindeki anlamlı farklılığın 1-4 dk. ve 9+ dk. arasındaki (I-J=0.527, p=0.011) 5-8 dk. ve 9+ dk. arasındaki (I-J=0.637, p=0.001) farktan kaynaklandığı ileri analiz yöntemiyle tespit edilmiştir.

3.5. İşe Bağlılık Boyutu

Araştırmaya katılan ilaç mümessillerinin işe bağlılık boyutundan almış oldukları puanların demografik ve diğer değişkenlere göre karşılaştırması Tablo 6'da gösterilmiştir.

İşe bağlılık düzeylerine bakıldığında ise sadece medeni durum ($X^2=-2.291$, p=0.022), toplam hekim sayısı ($X^2=10.032$, p=0.018) ve etkileşim sıklığının ($X^2=-2.048$, p=0.040) işe bağlılık açısından istatistikî olarak anlamlı bir fark yarattığı görülmektedir. Toplam hekim sayısındaki tespit edilen anlamlı farklılığın hangi grup ya da gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan Bonferroni çoklu karşılaştırma test sonuçlarına göre anlamlı fark, 51-100 ile 101-150 (I-J=0.519, p=0.025) arasındaki farktan kaynaklanmıştır. 45 ve altında hekimle görüşen mümessillerin işe bağlılıkları, 46 ve üstü hekimle görüşen mümessillerin işe bağlılıklarından yüksektir. Hekimlerle daha sık görüşen kitlenin işle özdeşleşmesinin, doğal bir bulgu olduğu düşünülebilir. Ayrıca anlamlı bir fark olmamakla birlikte kadın mümessillerin işe bağlılıkları erkeklere göre daha yüksektir.

Evli çalışanlara göre bekâr mümessiller işe daha çok bağlıdır. Buradaki anlamlı farkın, evli olan mümessillerin özel hayatlarında bekârlara göre daha fazla sorumluluk taşıyor olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir. Ayrıca mümessillerin görüştüğü toplam hekim sayısı işe bağlılıkta anlamlı bir fark yaratmaktadır. Bunun dışındaki değişkenler istatistikî olarak anlamlı bir fark ortaya koymamaktadır

Tablo 6. İşe Bağlılık Boyutunun Demografik ve Diğer Değişkenlere Göre Karşılaştırması

<i>Değişkenler</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>Z/X²</i>	<i>p</i>
<i>Cinsiyet</i>					
Kadın	55	3.395	1.046		
Erkek	196	3.256	1.032	-1.039	0.299
<i>Medeni Durum</i>					
Bekâr	90	3.475	1.019		
Evli	160	3.182	1.035	-2.291	0.022
<i>Eğitim</i>					
Lise	19	2.980	1.121		
Önlisans	35	3.375	1.000		
Lisans	191	3.300	1.041	1.676	0.642
Lisans üstü	6	3.312	0.801		
<i>Gelir (TL)</i>					
1000-2000	201	3.309	1.003		
2001-3000	41	3.201	1.143	0.253	0.881
3001+	9	3.166	1.300		
<i>Mesleki Tecrübe (Yıl)</i>					
1-5	135	3.341	0.976		
6-10	85	3.202	1.095		
11-15	20	3.450	0.954	1.555	0.669
16-25	8	2.906	1.523		
<i>Toplam Hekim Sayısı</i>					
15-50	7	3.589	1.142		
51-100	39	3.692	0.936		
101-150	178	3.172	1.027	10.031	0.018
151-200	25	3.495	1.025		
<i>Majör Hekim Sayısı</i>					
3-25	135	3.122	1.042		
26-50	79	3.455	0.991		
51-75	22	3.460	1.085	7.132	0.067
76 +	14	3.562	0.950		
<i>Etkileşim Sıklığı (defa)</i>					
1-45	212	3.341	1.030		
46-90	39	2.990	1.023	-2.048	0.040
<i>Etkileşim Süresi (dk.)</i>					
1-4	102	3.136	0.995		
5-8	107	3.378	1.002	4.639	0.098
9+	42	3.286	1.035		

3.6. Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi için korelasyonlar incelenmiş, bu çalışmadaki veriler normal dağılım gösterdiği için Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır. %1 ve %5 düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri ile korelasyon analizleri sonucu elde edilen bulgular Tablo 7'de gösterilmektedir.

Analiz sonuçları, işe bağlılık ile en güçlü ilişkiye sahip boyutun derinlemesine duygusal emek boyutu (0.325) olduğunu göstermektedir. Buradan hareketle bu katsayıyı kullanarak hesaplanan belirlilik katsayısı değeri (r^2) yaklaşık olarak 0.31'dir. Buna göre; değişkenlere sadece ikili olarak bakıldığında, derinlemesine duygusal emek değişkeni, işe bağlılıkta ortaya çıkan değişimin %10'lık kısmını açıklamaktadır. Diğer değişkenin korelasyon katsayısı incelendiğinde yüzeysel (-0.154) boyutun da tıpkı derinlemesine emekte olduğu gibi işe bağlılık ile istatistiki olarak anlamlı ($p=0.015$) ilişkisi olduğu ancak bu ilişkinin negatif yönde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla derinlemesine duygusal emek değişkeninde meydana gelen bir artışın, işe bağlılığı artıracağını, yüzeysel davranmanın ise azaltacağını söylemek mümkündür.

Tablo 7. Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ort.	Ss.	1	2	3
1. Yüzeysel Duygusal Emek	3.506	.826	r p	1	
2. Derinlemesine Duygusal Emek	3.448	.781	r p	.000 1.000	1
3. İşe Bağlılık	3.286	1.035	r p	-.154(*) .015	.325(**) 1 .000

3.6. Regresyon Analizi ve Hipotez Testi

Duygusal emeği oluşturan yüzeysel ve derinlemesine boyutların işe bağlılık üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla kurulan regresyon modelinin F değeri 18.374, anlamlılık düzeyi ise $p<0.001$ 'dir. Bu, modelin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır (Kalaycı, 2008: 268). İki boyutun tamamı, işe bağlılığı %12 oranında (düzeltilmiş R^2) açıklamaktadır. Bu oran zaman serileri için düşük sayılabilir ancak, yatay kesit verilerinin kullanıldığı araştırmalarda model uygun olduğu halde R^2 düşük çıkabilmektedir.

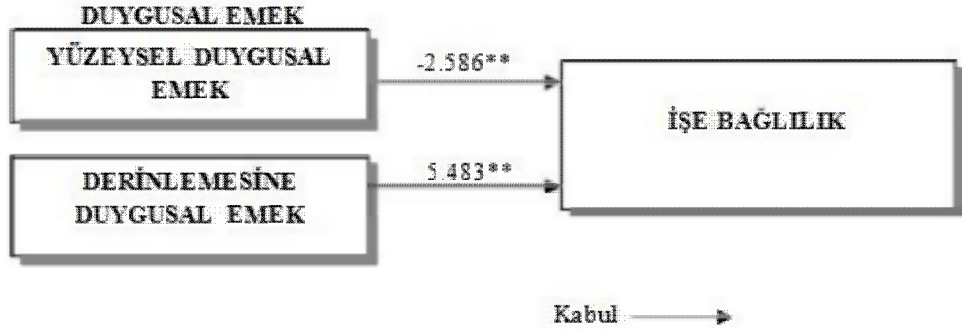
Tablo 8. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken İşe Bağlılık		
	β	t	Sig.
Duygusal Emek			
Sabit (constant)		53.777	0.00
Yüzeysel Duygusal Emek	-0.159	-2.586**	0.01
Derinlemesine Duygusal Emek	0.336	5.483**	0.00
F		18.374**	
R^2		0.130	
Adj. R^2		0.122	

Beta değeri bağımsız değişkenlerin önem sırasını gösterir (Kalaycı, 2008: 269). Analiz sonuçlarına göre derinlemesine duygusal emek ($\beta=0.336$; $p<0.001$) boyutu,

işe bağlılık üzerinde en güçlü etkiye sahip bağımsız değişkendir. Yüzeysel duygusal emek ($\beta=-0.159$; $p<0.001$) boyutu da derinlemesine duygusal emek kadar olmasa da işe bağlılığı etkilemekte ayrıca negatif yön taşımaktadır. Başka bir ifadeyle değişkenlere ait β değerleri tek tek incelendiğinde derinlemesine duygusal emek değişkeninin modele etkisinin pozitif yönlü; yüzeysel duygusal emek değişkeninin modele etkisinin negatif yönlü olduğu söylenebilir. Sonuç itibarıyla H1 ve H2 kabul edilmiştir.

Şekil 2. Hipotez Sonuçlarının Şematik Gösterimi



4. Tartışma ve Sonuç

İlacını daha fazla reçeteye dâhil ettirme çabasındaki mümessil, hekimi ikna etmek için tüm tanıtım sürecinde duygusal emek harcamaktadır. İlaç satış mümessillerinin hekimlerle görüşmeleri sırasında harcadıkları duygusal emek ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmeye çalışıldığı bu çalışmanın sonuçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

Katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek, 26-35 yaş arası, lisans mezunu, geliri 1000 ile 2000 TL arasında değişen, -etkileşim sürelerine bakıldığında- hekim ile 1-8 dk. arasında görüşen, -etkileşim sıklığına bakıldığında- haftada 1-45 kez ziyarete çıkan, 101-150 toplam hekim sayısına sahip mümessillerden oluştuğu görülmektedir. Yarısından çoğu meslekte 1-5 yıllık tecrübeye sahiptir ve majör hekim sayıları 3-25 arasında değişmektedir.

Yüzeysel duygusal emek anlamlılık düzeylerine bakıldığında sadece cinsiyet ve medeni durumun anlamlı bir fark yaratmadığı; bunun dışındaki tüm değişkenlerin (eğitim, gelir, mesleki tecrübe, toplam hekim sayısı, majör hekim sayısı, mümessillerin hekimlerle etkileşim sıklığı ve mümessillerin hekimlerle görüşme sürelerinin) yüzeysel duygusal emek için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı ortaya konmuştur. Derinlemesine duygusal emekte ise sadece medeni durum, eğitim, mümessillerin görüştükları toplam hekim sayısı ve sürenin harcanan

derinlemesine duygusal emek için istatistikî olarak anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Literatürde kadınların daha fazla duygusal emek verdikleri, buna sebep olarak da kadınların erkeklere göre daha fazla duygularını yönetme ihtiyacı hissetmeleri (Hochschild, 1983; Grandey, 1999; Kruml, 1999) gösterilmektedir. Analizler sonucunda bu çalışmada hem duygusal emeğin boyutları hem de işe bağlılık noktasında kadın ve erkek arasında -kadınların ortalamaları daha yüksektir ancak- anlamlı bir fark bulunamamıştır. Anlamlı farklılığın bulunmaması, katılımcıların formları isteksiz ya da dikkatsizce doldurmalarından kaynaklanmış olabilir.

İşe bağlılık düzeylerine bakıldığında ise sadece medeni durum, toplam hekim sayısı ve etkileşim sıklığının işe bağlılık açısından istatistikî olarak anlamlı bir fark yarattığı görülmektedir. Evli çalışanlara göre bekâr mümessillerin işe bağlılığı daha yüksektir. Anlamlı farkın, evli olan mümessillerin özel hayatlarında bekârlara göre daha fazla sorumluluk taşıyor olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Pek çok farklı alandaki -ancak ilaç mümessillerini içermeyen- çalışmalarda Oral ve Köse (2011), yüzeysel davranmanın işe bağlılığı azalttığını, Kaya ve Serçeoğlu (2013), duygusal emeğin yoğun olarak gösterildiği alanlarda çalışanların işe yabancılaşma eğiliminin arttığını, Türkay vd. (2011), yüzeysel davranmanın işe bağlılığı pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Gülova vd. (2013), duygusal emek davranışlarından samimi davranış ve derinlemesine davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki ortaya koyarken, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında -beklenilenin aksine- pozitif yönlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ünler Öz (2007) de sadece derinlemesine davranmanın işe bağlılığı artırdığını, yüzeysel davranma içine giren rol yapma ve gerçek duyguları gizlemenin işe bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Duygusal emek-işe bağlılık sonucu üzerinde pek çalışma bulunmadığından yazında duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkileri incelendiğinde öne çıkan kavramların ağırlıklı olarak iş tatmini ve tükenmişlik olduğu görülmüştür. Ünlü ve Yürür (2011: 183), derinlemesine davranışın çalışanların görevsel ve bağlamsal performans sergileme niyetlerini artırdığını belirlemiş, Rathi vd. (2013: 273) ise yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetiyle pozitif, örgütsel bağlılıkla negatif ilişkisini ortaya koymuştur. Bu çalışmada, çoklu regresyon analizi sonuçları anlamlıdır. Derinlemesine duygusal emek boyutunun işe bağlılık üzerindeki etkisi, yüzeysel duygusal emek boyutundan fazladır. Mümessillerin yüzeysel duygusal emeği işe bağlılığı negatif; derinlemesine duygusal emeği ise pozitif olarak yordaması literatür ile örtüşmektedir. İki boyutun tamamı, işe bağlılığı %12 oranında açıklamaktadır.

Bir firma ancak çalışanlarının gösterdiği performans kadar iyi olabilir. İşe bağlılık bu anlamda iş çıktılarını yükselten bir girdidir. Çünkü işe bağlılık örgütsel başarının en önemli belirleyicilerindedir. Duygusal emek boyutlarından derinlemesine

davranmanın iŖe bağlılığa pozitif etkisi bilindiğinden mmессillerin hekimlerle etkileŖim sırasında harcadıkları derinlemesine duygusal emeiğin artırılabilmesi iin firma ii duygusal emek gösterim kurallarının netleŖtirilmesi önerilebilir. KiŖinin yzeyssel davranırken yaŖayabileceęi (rol yapma ve gerek duygularını bastırmasından kaynaklanan) negatif duygusal sonulara karŖı, psikolojik sermayesi yüksek mmессillerin istihdam edilmesi ya da mmессillerin psikolojik sermayelerinin geliŖtirilebilmesine yönelik tedbirlerin alınması ila firmaları iin gerekli olabilir. Bu alıŖma Türkiye’de duygusal emek-iŖe bağlılık konusunda yapılan ok az sayıda alıŖmadan biri olup ila mmессilleri üzerindeki ilk alıŖmadır. İla mmессillerine uygulandığından tüm hizmet alıŖanlarına genellenebilir sonular iermeyen bu alıŖma, bir baŖlangı noktası olabilir.

Kaynaklar

Altın Gülova, A., B.T. Palamutçuoğlu ve A.T. Palamutçuoğlu (2013), “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28(2), 41-74.

Ashforth, B.E. and R.H. Humphrey (1993), “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Başbuğ, G., E. Ballı ve Z. Oktuğ (2010), “Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58: 254-274.

Brotheridge, C.M. and R.T. Lee (2003), “Development and Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*”, 76(3), 365- 379.

Chang, C. P., ve C. H. I. U. Ju-Mei (2009). Flight Attendants’ Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(04), 305-311

Chang, M. (2009), “Teacher Emotional Management in the Classroom: Appraisals, Regulation, and Coping with Emotions”, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, The Ohio State University, San Diego.

Chen, C. and Y. Kao (2011), “The Antecedents and Consequences of Job Stress of Flight Attendants- Evidence from Taiwan”, *Journal of Air Transport Management*, 17(4), 253-255.

Chong, P. (2009), “Servitude with a Smile: A Re-Examination of Emotional Labour”, *A Canadian Journal of Work and Society*, 14, 177-185.

Chu, K. H. and S. K. Murrmann (2006), “Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale”, *Tourism Management*, 27(6), 1181–1191.

Chusmir, L.H. (1982), “Job Commitment and the Organizational Woman”, *Academy of Management Review*, 7(4), 595-602.

Çelik, M. ve Ö. Turunç (2011), “Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş–Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2)226-250.

D’Cruz, P. ve E. Noronha (2012), “Duygusal Emek İcra Etmek: Hindistanlı Çağrı Merkezi Çalışanlarının Deneyimleri”, (çev. Fuat MAN), *Sakarya İktisat Dergisi*, 1(1), 95-121.

Glomb, T. M. and M. J. Tews (2004), "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.

Grandey, A.A. (1999), "The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance", *Yayınlanmış Doktora Tezi*, Colorado State University, Colorado

Grandey, A.A. (2000), "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *J Occup Health Psychol*, 5(1), 95-110.

Guerrier, Y. and A. Adib (2003), "Work at Leisure and Leisure at Work: A Study of the Emotional Labour of Tour Reps", *Human Relations*, 56(11), 1399-1417.

Gürsoy, D., Y. Boylu ve U. Avcı (2011), "Identifying the Complex Relationships Among Emotional Labor and Its Correlates", *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 783-794.

Güzel, F.Ö., G. Atilla Gök ve D. Büyüker İşler (2013), "Duygusal Emek ve Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management*, 10(3), 107-123.

Hochschild, A.R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

<http://www.alfaistatistik.com/#!PostHoc-%C3%87oklu-Kar%C5%9F%C4%B1a%C5%9Ft%C4%B1rma-Testleri/c12ri/982DD453-F9A9-4EA7-8931-D4F42CCA46EA> (Erişim: 3.4.2015)

<http://www.nisanyansozluk.com/?k=m%C3%BCmessil&x=0&y=0> (Erişim: 3.3.2015)

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/08/20110826-22.htm> (Erişim: 3.4.2015)

<http://www.tibbimumessil.com/swarticle.aspx?icerikID=1004> (Erişim: 1.3.2015)

Illich, I. (2011), *Sağlığın Gaspsı*, Çev. Süha Sertabiboğlu, 2. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları

Kalaycı, Ş. (2008), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri İçinde: Kalaycı Ş. Asil Yayın Dağıtım*, Ankara.

Kaya, U. ve Ç. K. Özhan (2012), "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130

Kaya, U. ve N. Serçeoğlu (2013), "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.

Kayri, M. (2009), "Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri", Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(1), 51-64

Kim, H. J. (2008), "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout", International Journal of Hospitality Management, 27(2), 151-161.

Konrad, S. ve C. Hendl (2003), Duygularla Güçlenmek, Çev. Meral Tařtan, İstanbul, Hayat Yayıncılık.

Kruml, S.M. (1999), "The Heart Working: An Emprical Investigation of the Dimensions, Antecedents and outcomes of Emotional Labor", Yayımlanmış Doktora Tezi, Temple University, A.B.D.

Kuruüzüm, A., S. Irmak ve E.İ. Çetin (2010), "İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz", Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 53, 183-198.

Küçükusta, A.R. (2011), "İlaç Endüstrisinin Kâr Hirsına Kim Dur Diyecek", <http://ahmetrasimkucukusta.com/2011/01/02/yazilar/elestirel-yazilar/ilac-endustrisi/ilac-endustrisinin-kar-hirsina-kim-dur-diyecek/> (Erişim: 18.11.2014)

Küçükusta, A.R. (2010), "Tıbbi mümessil mi promosyon taşıyıcısı mı?", <http://ahmetrasimkucukusta.com/2010/04/01/yazilar/tip-yazilari/tibbi-mumessil-mi-propagandist-mi-roprezant-mi-yoksa-cantaci-mi/> (Erişim: 3.4.2014)

Lee, G., T. Kim, S.H. Shin and I.K. Oh (2012), "The Managed Hearth: The Structural Analysis of the Stressor-Strain Relationship and Customer Orientation Among Emotional Labor Workers in Korean Hotels", International Journal of Hospitality Management, 31(4), 1067-1082.

Lupton, D. (2002), Duygusal Yaşantı, Çev. Mustafa Cemal, İstanbul, Ayrıntı Yayınları.

Lodahl, T.M. and M. Kejner (1965), "The Definition and Measurement of Job Involvement", Journal of Applied Psychology, 49(1), 24-33.

Man, F. ve C. Selek Öz (2009), "Göründüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünememek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek", Çalışma ve Toplum, 20(1), 75-94.

Morris, J.A. ve D.C. Feldman (1996), "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.

Onay, M. (2011), "Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi", Ege Akademik Bakış, 11(4), 587-600.

Oral, L. ve S. Köse (2011), "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 463-492.

Pala, T. ve M. Tepeci (2014), "Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi", Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management, 11(1), 21-37.

Rathi, N., D. Bhatnagar and S.K. Mishra (2013), "Effect of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Work Attitudes Among Hospitality Employees in India", Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 12(3), 273-290.

Sartorius, M. (2008), Kadınlar da Duygusal Zeka – EQ'yu Daha İyi Kullanmanın Yolları, Çev. Şebnem Can Erendor, Redaksiyon: Özgül Eraman, 2. Baskı, İstanbul, Varlık Yayınları.

Savaş, A.C. (2012), "Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 33, 139-148.

Sohn, H. and T. J. Lee (2012), "Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry", Tourism Management, 33(1), 116-125.

Şeref, D. ve K. Aksoy (2002), "Doktor - Firma İlişkisi", Türk Nöroşirürji Dergisi, 12; 90 – 93.

Tanrıverdi, H. , M. Sarıhan (2013), "İşe Bağlılığın, Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeyleri Üzerindeki Etkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi, (1)210-232.

Tokmak, İ. (2014), "Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi", İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(3), 134-156.

Tuna, Y. (2008), Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zeka Yeterlilikleri, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Eskişehir.

Türkay, O., A. Ünal ve O. Taşar (2011), "Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegün İşe Bağlılığa Etkisi", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), 201-222.

Ünler Öz, E. (2007), Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı, Organizational Behavior Bilim Dalı. Doktora Tezi. Beta Yayınları: İstanbul

Ünlü, O. ve Ş. Yürür (2011), “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 37, 183-207.

Wazana, A. (2000), “Physicians and the Pharmaceutical Industry: Is a Gift Ever Just a Gift?”, Journal of the American Medical Association, 283(3):373-380.

Wong, J. ve C. H. Wang (2009), “Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study”, Tourism Management, 30(2), 249-259.

Yürür, Ş., M. Gümüş ve B. Hamarat (2011), “Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi”, Journal of Yasar University, 23(6), 3826-3839.