

BURSA İLİ DOKTOR VE HEMŞİRELERİNİN DUYGUSAL EMEK KULLANIMLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Bilâl Ezilmez¹

Umut Eroğlu²

Öz

Bu çalışmanın amacı Bursa ili sağlık sektör çalışanlarının kullandıkları Duygusal Emek gösterim stratejileri kullanımlarının bir Yapısal Eşitlik modeli ile test edilmesidir. Çalışmada Bursa ili özel ve kamu sağlık kuruluşları çalışanları tarafından cevaplandırılan 251 adet anket kullanılmıştır. Veriler SmartPLS-2.0 istatistik programı ile analize tabi tutulmuştur. Sağlık çalışanlarının duygusal emek kullanımları için geliştirilen model kısmen de olsa geçerli sonuç vermiştir. Duygusal davranış kurallarının açık olmasıyla bu kurallara verilen önemin derin duygusal emek gösterimi stratejisiyle birlikte model içinde önemli yer tuttuğu görülmüştür. Sonuçların alanyazın açısından doktorlar ve hemşirelerin duygusal emek stratejilerinin kullanımlarının incelenmesine katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Derin Duygusal Emek, Yüzeysel Duygusal Emek, Öncüller, Sonuçlar, SmartPLS

A RESEARCH ON THE EMOTIONAL LABOR USE BY THE DOCTORS AND NURSES IN BURSA

Abstract

The aim of this study is to test the use of Emotional Labor demonstration strategies used by private and public health sector employees with a model based on the related literature. In this study, 251 questionnaires which were answered by private and public health institutions employees were used. The data were analyzed by the SmartPLS-2.0 statistical program. It was found that the model developed for the emotional labor uses of health workers has been partially valid. Clearness of emotional behaviour rules and the importance given to these rules is seen to have an important role in the model together with the deep emotional labor representation strategy. It is predicted that the results will contribute to the study of the use of emotional labor strategies by doctors and nurses in terms of literature.

Keywords: Deep Acting, Surface Acting, Antecedents, Consequences, SmartPLS

Jel codes: M10, M19

* Bu çalışma, ÇOMÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde, Dr. Öğr. Gör. Umut Eroğlu danışmanlığında, Bilal Ezilmez tarafından yazılan "Duygusal Emek Gösterimlerinin Bireysel ve Örgütsel Öncülleri ile Sonuçları Üzerine Bir Araştırma" adlı doktora tezinden türetilen ve Kırklareli Üniversitesi-TÜBİTAK İstatistik ve Ekonometri İdeathon Etkinlik Kampı'nın Smart PLS eğitiminin ürünü bir çalışmadır.

¹ Öğr. Gör. Dr. Bandırma Onyeddi Eylül Üniversitesi, Bandırma MYO, bezilmez@bandirma.edu.tr

² Dr. Öğretim Üyesi, ÇOMÜ, Biga İİBF, erogluumut@hotmail.com

Giriş

Duygular insan hayatında önemli bir yer tutmakta ve insanın psikolojik durumu ile davranışlarının temel taşı olmaktadır. Duygu olgusunun bilinmesi insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen, günlük yaşam ve özellikle iş dünyası açısından önemli kabul edilmeleri uzun zaman almıştır. Duyguların aklın karşıtı olduğu ve duyguları dinlemenin insanları mutsuz ve başarısız yapacağı önyargısı bunda önemli rol oynamıştır. Fakat günümüzde olumlu duyguların bilişsel süreçleri rasyonel karar vermeyi etkin hale getirdiğini noktasında bilim dünyasında tartışma ve yaklaşımlar vardır (Çukur, 2012).

Ayrıca duyguların yorumlanması ve yönetilmesinde çevresel, kültürel ve bireysel farklılıkların da etkileri söz konusudur. Duygu düzenlemesi veya duygu yönetimi denilen durum ise belli bir duygunun kendisinin o duyguyu yaşayan kişi tarafından kontrol edilmesi ve buna göre istenilen şekilde yansıtılıp iletilmesidir. Bu durum bir ücret karşılığında yapılarak ortaya çıktığında duygusal emek adını almaktadır (Seçer, 2005; Hochschild, 1983).

Bu çalışmada doktor ve hemşirelerin duygusal emek kullanımları dindarlık gibi bazı değişkenler ile ilk kez ele alınarak test edilecektir. Duygusal emek gösterim stratejileri açıklandıktan sonra temel boyutlar ve öncüller ile olumlu ve olumsuz duygusal emek gösterim sonuçları ile literatür bilgisi ele alınacaktır. Araştırmada Smart PLS analiz programı kullanılması ise benzer çalışmalarda bu analiz programının çok az kullanılmış olması nedeniyledir. Yapısal eşitlik modellemesi için kullanılan analiz programlarından biri olan Smart PLS örneklem hacminin çok büyük olmaması, modelin karmaşıklığı ve modelden tahmin yolu ile sonuca gitme açısından açılarından çalışmadaki model için tercih edilmiştir (Hair vd., 2014).

1. Kavramsal Çerçeve ve Duygusal Emek

Duygusal emek çalışanın istenen davranışı göstermek için duygularını yönetmesidir (Chu, 2002). Bu, sosyal normları sağlayabilmek adına, karşısındakini rahat ettirmek adına kişinin bazı duyguları bastırması bazılarını da uyandırması anlamına gelmektedir. Duygusal emek kavramı sadece iş yerine özgü değil yaşamın her alanına yayılan bir gerçekliktir. Özellikle hizmet sektöründe öne çıktığı görülmektedir. Hizmet sektöründe karşısındaki müşteriyi memnun etmek ve onun lehine iş görmek esastır. Başarılı hizmet üretimi de duygusal emek olgusuna dayanmaktadır.

Duygusal emek ifadesi bir kavram olarak görece yenidir ve 1983 yılında Arlie R. Hochschild tarafından yayınlanan “The Managed Heart” adlı kitap ile gündeme gelmiştir. Kavram olarak bu denli yeni olmasına karşın tarihsel geçmişi çok eskilere dayanmaktadır. İnsanların sosyal hayatlarında duygularını kontrol etmeleriyle birlikte duygusal emek başlamaktadır (Hochschild, 1983). Örgütsel araştırmalar ve yönetim içinde duygu, arzulanı duygular, duygu işi ve duygusal emek olarak kendine yer bulur. Bu bağlamda hizmet sektörünün gelişmesi ile duygusal emek olgusunun rekabet açısından ve hizmet sağlayanlar açısından kavram olarak vazgeçilmez bir konuma geldiğinden söz edilebilir. Duygusal emek gösterim davranışı üretilirken çalışanın iş görünümü, kimliği ve duyguları üretip göstermesi ve satması diğer önemli unsurlar olarak göze çarpmaktadır. Yoğun kişilerarası iletişim ve yüz yüze gelmenin sonucu olarak duygusal emek ortaya çıkmaktadır.

Kişinin dışa dönük duygu, eylem ve beden dili gibi davranışlarını bir işi gerçekleştirmek veya kolaylaştırmak için bütün insanların yaptığı gibi değiştirerek yansıttığında ortaya çıkan davranışa duygusal emek gösterimi diyoruz. Seçer’e göre (2005) kişinin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak ve iş rolünü belli bir “duygu ifadesi” takınarak yapmak ve bu tür çabalar “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır.

1.1. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda çok çeşitli boyutlar ortaya atılmıştır. Duygu kavramının bilinmesi, tanımlanması ve yönetilmesi de genel olarak duygusal emek kavramına temel teşkil etmektedir. Duygusal Emek gösterimi açısından temel boyutları ise Gösterilecek duyguların bilinmesi, nasıl gsterileceğinin belirtilmesi, uygulanma sıklık ve sresinin uygulayıcıya anlatılması gibi hususlardır (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Ashfort ve Humphrey, 1993).

1.2. Duygusal Emek Gösteriminin nclleri

Günümüzde yapılan çalışmalarda daha çok hizmet iş kollarında duygu gösteriminin önemli olduğu ifade edilmektedir. Bu durumda kendilerine hizmet sunulan müşterilerle ilgili beklentiler duygusal emek gösterimi açısından en önemli öncüller olarak grlmektedir. Gösterilmesi gereken duygunun veya duyguların etkileşim çeşitliliği, etkileşim süresi, etkileşim sıklığı ve etkileşim rutinleri sonuçları etkilemektedir (z, 2007; Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Ashfort ve Humphrey, 1993).

Cinsiyet, yaş ve kültür gibi etkenler de duygusal emek gösteriminin belli başlı öncüllerinden olarak birçok araştırmaya konu olmuşlardır (Steinberg ve Figart, 1999). Bazı çalışmalarda ise duygusal emek ve işletmelerde ortaya çıkan davranışlar sadece kadın ve erkek çalışan açısından değerlendirilmiştir (zkaplan, 2009).

Ayrıca duygusal emek davranışı gösterimi esnasında hizmet alana dönük olarak sergilenmesi istenen ve beklenen duygunun olumlu veya olumsuz olup olmadığı da dikkate değer bir başka etkidir (Grandey, 2000). Bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve etkileşim özellikleri olarak üç boyutta öncülleri ele alan çalışmalar da mevcuttur. Bu tür yaklaşımlarda cinsiyet, duygulanım, empati, kendini uyarılama ve duygusal zekâ bireysel etkenler olarak ele alınırken; duygusal davranış kuralları, bağımsızlık ve sosyal destek örgütsel faktörlerdir (Köse, 2009).

1.3. Duygusal Emek Davranış Stratejileri

Çalışanların müşterilerine karşı gösterecekleri duygusal emek genel olarak üç Şekilde incelenmektedir: Yüzeysel Duygusal emek davranışı; ki işgörenin gerçek hislerini değiştirmedeği halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdiği davranış biçimidir (Grandey, 2003). Derin duygusal emek davranışı; işgören gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışır (Grandey, 2003) ve Samimi duygusal emek davranışı; işgörenin yansıtmak durumunda olduğu duyguları hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu üç tür duygusal emek gösteriminin nedenleri ve sonuçları incelenirken amir konumundaki denetleyicinin verdiği destek ve çalışanın iş arkadaşlarının sergiledikleri destek duygusal emek gösterim süreci çıktılarına etki etmektedirler. Eğer bu iki destek olumlu yönde olur ve duygu gösterimi yapması beklenen çalışanı olumlu yönde desteklerse sonuçlara olumlu katkıları olmaktadır (Hochschild, 1983).

1.4. Duygusal Emek Gösteriminin Olumlu ve Olumsuz Sonuçları

Duygusal emek gösterimi davranışları sonucunda genel olarak řu sonuçlar gözlenmektedir: Duygusal elişki (Hochschild, 1983), Tükenmişlik duygusu, Iř bırakma Niyeti (Grandey, 2000), Işe duygusal bağlanma, iş tatmini (Morris ve Feldman, 1996), Müşteri Hizmetlerinde olumlu gelişmeler. Bazı araştırmalarda duygusal emek davranış süreci sonuçları olumlu ve olumsuz sonuçlar olarak iki grupta incelenmektedir. Bu tür çalışmalarda gösterilen olumsuz sonuçlar şunlardır: zsayđı yitimi, duygusal çelişki, işe bağlı stres, iş bırakma niyetinde artış, tükenmişlik ve iş doyumunda düşüş. Olumlu olarak değerlendirilen duygusal emek davranış süreci sonuçlarına gelince bunlar; bireysel performans artışı, öz-yeterlilik artışı, finansal fayda, müşteri memnuniyeti ve örgütün performans artışıdır (Köse, 2009).

Söz konusu çalışmada, hizmet sektöründe fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak, duyguların da bir emek-gücü faktörü olduğu üzerinde durulmuştur (Hochschild, 1983: 7).

Yüzeysel emek davranışı çoğunlukla olumsuz duyguların maskelenmesi şeklinde açığa çıkar ve uzun vadede çalışan açısından tükenmişlik ve iş bırakma eğilimi gibi olumsuz sonuçları olur. İkinci tür olan *derinlemesine emek davranışı* ise iki tür duygusal emek olarak karşımıza çıkar. İlki hissedilen gerçek duygunun gösterilmesidir. Diğeri ise doğru yöntemin davranışdır. Başka türlü hissedip de karşındakine bunları göstermemesi gerektiğini bilen çalışan tarafından geçmiş duygusal deneyimlerin kullanılmasıdır. Derinlemesine davranış olarak sergilenen duygusal emek çoğu zaman yöntemli davranış olarak da anılır ve iş tatmini ve iyi performans gibi olumlu sonuçları olmaktadır (Öz, 2007; Ashfort ve Humprey, 1993).

Çalışan işin gerektirdiği duyguları gerçekten benimseyerek gösterebilir. Bu durumda çalışan görev etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırabilir. Yüzeysel davranışlarda ise bir takım sağlık bozucu ve psikolojik açıdan istenmeyen sonuçlar olabilir. Bazen çalışan ve örgüt müşteri beklentilerini önceler ve bunlar karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk ve kendine yabancılaşmayı tetikler (Ashfort ve Humprey, 1993). Sosyal kimlik teorisine göre ise duygusal emek olgusunun bazı etkileri kişinin sosyal ve bireysel kimlikleri sayesinde yumuşatıldığı ve çalışanın hizmet rolünü göstermesi yönünde duygusal emek davranışı tarafından baskılar uyarıldığı bu çalışmada ileri sürülmektedir.

Gradney'e göre (2000; 2003) Duygusal olayı yaşayan ve müşteriler ile daha uzun sürelerde meşgul olan muhtemeldir ki duygularını yönetmektedir. Duygusal emek işletme için iyi sonuçlar verebilir fakat çalışanın sağlığına dönük sonuçları olabilecektir. Derin davranış yüzeysel davranışa göre daha olumlu hizmet ortaya çıkarmaktadır ama her ikisi de tükenmişlik, çözülme (çekilme) ve olumsuz iş tutumları ile ilintilidir.

Alanyazında yapılan temel araştırmaların sonuçları duygu gösterimi ile ilgili davranış düzenlemelerinin gerekli olduğunu göstermiştir ve genellikle çalışanlar ve amirleri bu hususta mutabıktırlar. Gösterilmesi gereken duygusal emek davranışını işe dahil olduğunun kabulü bu tür davranışların işin gereği dışında fazladan olduğunu düşünenlere göre işe bağlılık ve iş tatmini açısından yüksek düzeydedir. Örgütlerin duygusal gösterim kurallarına daha fazla önem göstermeleri bu açıdan kaçınılmazdır (Dieffendorff vd.; 2006). Bazı araştırmalardaki veriler göstermiştir ki negatif duygular maskelenirken olumlu duygular ifade edilmekte veya farklı yansıtılmaktadırlar (Glaso ve Einarsen, 2008).

2. Araştırmanın Yöntemi

2.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmamızda veri toplama amacıyla nicel yöntem olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Çalışmanın evrenini Bursa Merkez'de hem kamu hem de özel sektör kapsamında hizmet vermekte olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evreni olarak sağlık çalışanlarının seçilmesinin sebebi, bu mesleğin Hochschild (1983: 151) tarafından duygusal emek gösterimini en fazla gerekli kılan mesleklerden biri olarak belirtilmesidir.

Araştırma evreni olarak Bursa'nın seçilmesinde Türkiye'nin nüfus açısından en büyük illerinden olması önemli bir etken olmuştur. Diğer yandan Bursa il merkezi milyonu aşan nüfusu ve sahip olduğu nitelikli hizmet sektörü işletme ve kurumları ile böyle bir araştırmaya uygun verilerin sağlanabileceği bir ortam sağlamaktadır. Toplam sağlık çalışanı sayısı ise 25 bin civarındadır (www.bursa.bel.tr). İstatistik hesaplamalara göre anlamlılık düzeyi $\alpha = 0,05$ ve %95 güven aralığında $\pm 5\%$ örneklem hatası göz önüne alındığında 10 bin kişilik bir ana kütle büyüklüğünde 370 kişilik; 25 bin kişilik bir ana kütlede 378 kişilik örneklem gerekli olmaktadır (Baş, 2008). 2016 yılı Eylül-Kasım aylarında gerçekleştirilen çalışmada 300 civarı anket cevaplanmıştır. Bu anketlerden 251 anket kabul edilebilir bulunarak analizleri gerçekleştirilmiştir.

Anketlerin cevaplanması için kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiş ve geçersiz ve eksik cevaplanan 49 anket değerlendirme dışı tutulmuştur. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının demografik verilerinin frekans analizleri yapılmıştır. Ankette yer alan ölçeklerin güvenilirlik ölçümleri yapılmıştır. Daha sonra değişkenlere ait frekans değerleri tespit edilmiştir. Bu aşamadan sonra elde edilen birincil veriler bootstrap özelliği ile elde edilen verilerin örneklem hacmini artırma etkisi kullanarak test ettiğinden dolayı ve karmaşık modellerin test edilmesine olanak verdiği için Smart PLS.2 programıyla araştırma modeli test edilmiştir. Veri seti öncelikle tanımlayıcı istatistik, anlamlılık düzeyleri, geçerlik ve güvenilirlik analizleri ise SPSS 20 paket programıyla gerçekleştirilmiştir.

Smart PLS (Ringle vd., 2015), sosyal bilimciler tarafından giderek daha yaygın biçimde kullanılan bir analiz programıdır. Analiz mantığı PLS-SEM'e dayanmaktadır. 1990'lardan sonra yaygınlaşmaya başlayan ikinci nesil analiz yöntemleri yapısal eşitlik modelleri olarak adlandırılmaktadır. Yapısal eşitlik modelleri, regresyon gibi birinci nesil analiz yöntemlerine göre çok daha karmaşık araştırma modellerini tek aşamada analiz edebilmektedir.

Yapısal eşitlik modelleri (SEM) olarak isimlendirilen bu ikinci nesil metodların iki türü bulunmaktadır. Birisi kovaryans temelli çalışan yapısal eşitlik modelleri, orjinal ismi ile Covariance-based SEM (CB-SEM)'dir. Bu metoda dayanan çok sayıda analiz programı bulunmaktadır. AMOS, LISREL, MPlus bunlardan bazılarıdır. Diğer yapısal eşitlik modelleri ise varyans temelli çalışan yapısal eşitlik modelleri, orjinal adı ile Variance-based SEM (PLS-SEM)'dir. Smart PLS, ADANCO, Warp PLS gibi analiz programları bu metoda dayanmaktadır. Smart PLS son derece gelişmiş olup PLS-SEM metoduna dayanan bir yazılımdır. Bundan dolayı:

- Non-parametrikdir. Verinin normal dağılıma sahip olmasını gerektirmez.
- Küçük örneklerde de etkili şekilde çalışır.
- Formatif değişkenleri de analiz edebilir.
- Çok karmaşık modellerde bile sorunsuz çalışabilir.
- Bir veya iki göstergeli değişkenlerle de analiz yapabilir. Bu tür değişkenler teşhis probleminde neden olmaz.

Yapısal Eşitlik Modeli temelli programlar arasında Smart PLS kısmi en küçük kareler temellidir, kovaryans temelli Lisrel ile Amos'tan bu yönüyle ayrılmaktadır. Araştırma örneklemini küçükse model test edilmesinde Smart PLS, büyükse hepsi kullanılabilir. Modelden yararlanarak sonuçları tahmin etmek için Smart PLS, verilerle teorik bir modeli doğrulamak için Lisrel ve Amos. Veriler normal dağılıyorsa Lisrel ve Amos, dağılmıyorsa Smart PLS kullanılır. Değişkene bağlanan soru sayısı 3 ve daha fazla ise hepsi kullanılabilir, soru sayısı 3'ten az ise Smart PLS kullanılması daha doğru olur (Hair vd., 2014; Wong, 2013)

2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

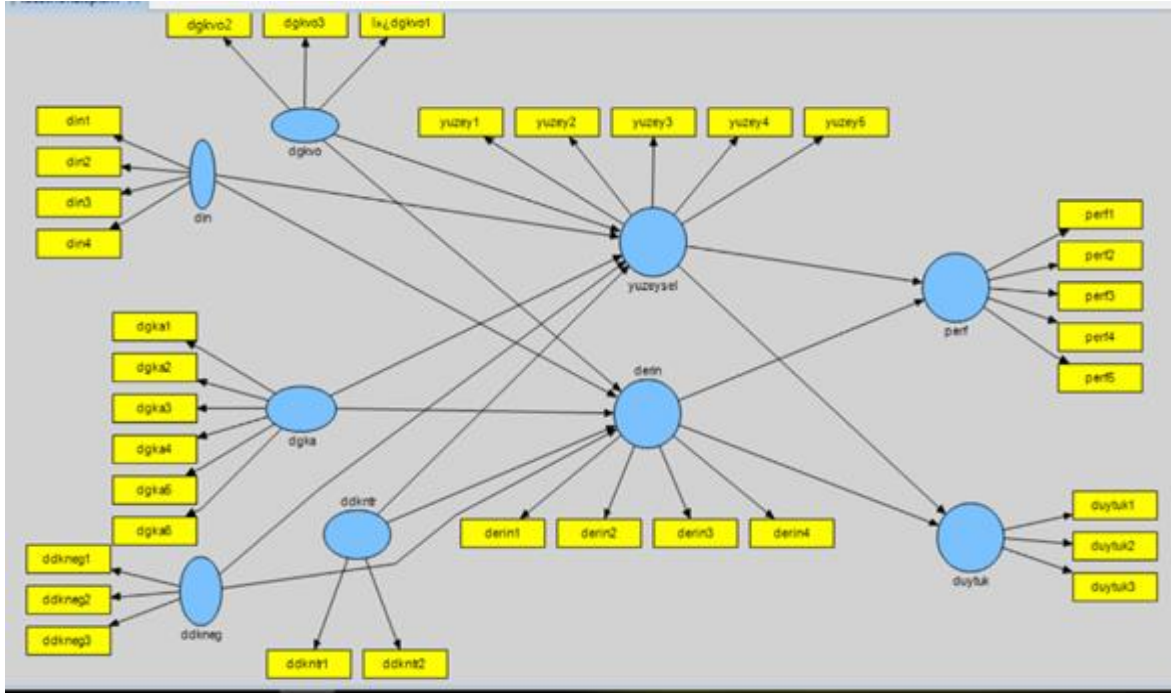
Araştırmada test edilen modelde dokuz farklı değişken ve bunlara bağlı faktörler olması titiz ve dikkatli bir analiz sürecini gerekli kılmıştır. Şekil 1'de görüldüğü gibi yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek gösterim stratejileri araştırmada bağımlı değişkenler konumundadır. Öncül değişkenler olarak duygusal gösterim kurallarının açık ve anlaşılır olması (dgka) ve bu kurallara verilen önem (dgkvö), duygusal davranış kuralları olarak negatif davranışların gösterilmemesi (ddkntr), duygusal davranış kuralları negatif gösterilen kurallar (ddkneg) ve çalışanın dindarlık düzeyi modelde yer alırken; modelde duygusal emek gösterime ait süreçlerin sonuçları olarak ise işgören performansı (perf) ve duygusal tükenmişlik (duygtük) yer almaktadır.

Alanyazında özellikle sağlık çalışanları ile ilgili olan çalışmalar da gözden geçirilerek araştırma modelimiz Şekil 1'deki gibi oluşturulduktan sonra bu duruma uygun hipotezler de kurulmuştur.

Grandey ve arkadaşlarına göre (2012) hastalar ile daha çok sorun yaşayan sağlık çalışanlarının hastalarla duyguları yönetme olasılıklarının daha yüksek olduğunu ve bu yanıtın çalışanların işle ilgili tükenmişliklerine daha fazla katkıda bulunduğunu görüyoruz. Bir çalışmada hastalara karşı sergilenen duyguları yönetmenin çalışılan ortamın iklimi ve bu birimdeki işçiler için tükenmişlikle çok sıkı ilgili olduğu tespit edilmiştir (Grandey vd.; 2012). Sağlık personelinin duygusal emek göstermeleri için çok faktör vardır. Hastaların ve ailelerinin farklı beklentileri doktor ve hemşirelerin duygularını etkiler. Bunun için hastadan, hissedilen duyguları bastırmak ve numara yapmak veya beklenen duyguları gerçekten göstermeye çalışırlar. Sağlık hizmeti verilmesi kişiselleştirilmiş, eğitilmiş ve özgün duygusal tepkiler gerektirir. Sağlık sektörü çalışanlarının bu davranışı hastaların da duygularını yönetmelerine yardımcı olur (Grandey vd., 2012).

Duygusal emek kavramı, sağlık ve hemşirelik hizmetleri açısından önemli bir kavram olup, özellikle hastalarla daha uzun süre iletişim ve etkileşim içinde olan hemşirelerin, duygusal emek davranışlarının çalışanlar ve yöneticiler açısından daha olumlu noktaya getirilmesine yönelik stratejilerin geliştirilmesi gerekmektedir (Öz ve Baykal, 2017).

Şekil 1: Araştırmada Test Edilen Model



Alanyazındaki bazı çalışmalarda; duygusal emek eğiliminin çalışılan bölümlere göre değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Bunun sonucu olarak serviste çalışan bir hemşire ile yoğun bakımda çalışan bir hemşirenin yer değiştirmesi ve bireyin duygusal süreçlerini daha iyi yönetilebilmesi için çalışanın duygusal emek gösterim özelliklerine uygun bir bölümde çalıştırılması ya da çalışanın istemediği bir bölümde zorla çalıştırılmaması gibi önerilerde bulunulmuştur (Doğan ve Sığrı, 2017).

İlgili alanyazın ve belli başlı duygusal emek yaklaşımlarının incelenmesi sonucunda on dört tane hipotez oluşturulmuştur. Hipotezler aşağıda görülmektedir:

H1a. Duygusal gösterim kurallarının açık olmasının yüzeysel duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Ezilmez, 2018).

- H1b.** Duygusal gösterim kurallarının açık olmasının derin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Ezilmez, 2018).
- H2a.** Duygu gösterim kurallarına verilen önemin yüzeysel DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Diefendorff vd.; 2006).
- H2b.** Duygu gösterim kurallarına verilen önemin derin DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Wharton ve Erickson, 1993).
- H3a.** Dindarlık değişkeninin yüzeysel DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Byrne vd., 2011).
- H3b.** Dindarlık değişkeninin derin DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Byrne vd., 2011).
- H4a.** Duygusal davranış kurallarının negatif gösteriminin yüzeysel DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Öz, 2007; Grandey, 2000).
- H4b.** Duygusal davranış kurallarının negatif gösteriminin derin DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Glaso ve Einarsen, 2008).
- H5a.** Negatif Duygusal davranış kurallarının gösterilmemesinin yüzeysel DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Glaso ve Einarsen, 2008).
- H5b.** Negatif Duygusal davranış kurallarının gösterilmemesinin derin DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Glaso ve Einarsen, 2008).
- H6a.** Yüzeysel Duygusal Emeğin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Hochschild, 1983).
- H6b.** Yüzeysel Duygusal emeğin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Morris ve Feldman, 1996).
- H7a.** Derin Duygusal emeğin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Koçak ve Gürsoy, 2018).
- H7b.** Derin Duygusal emeğin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır (Koçak ve Gürsoy, 2018).

2.3. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Araştırmada kullanılan ölçek üç bölümden oluşmaktadır ve 5’li Likert ölçekle düzenlenmiştir. Anketimizin duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ), duygusal emek gösterim kurallarının açıklığı (DGKA), duygusal tükenmişlik (DUYTUK), çalışan performansı (PERF), ve dindarlık (DİN) ölçeklerinde 1-hiç katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-kararsızım, 4-katılıyorum ve 5-tamamen katılıyorum şeklinde 5’li Likert ölçeği kullanılırken; duygusal davranış kuralları (DDK+/-) ve derin duygusal emek gösterim stratejileri (derin DE) ve derin duygusal emek (Yüzeysel DE) ölçeklerinde yine 5’li likert ölçek bu kez 1-hiçbir zaman, 2-nadiren, 3-bazen, 4-sıklıkla ve 5-her zaman olarak kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılacak olan ölçek adları, madde sayıları ile bu maddelerin alındığı çalışmalar tablo 3’te görölmektedir. Ayrıca daha önceki çalışmalarda adı geçen ölçekler için ortaya çıkmış olan cronbach alfa değerleri de tablonun en sağındaki sütunda gösterilmiştir. Çok sayıda soru içeren anket çalışmalarının cevaplayanlar üzerinde olumsuz etki yapacağından dolayı duygusal emek ile ilgili olan ölçek dışındakiler de soru sayısının düşük tutulması için çaba gösterilmiştir (Baş 2008).

Tablo 1: *Araştırma Ölçeklerindeki Sorular ve Yararlanılan Kaynaklar*

	ÖLÇEKLER	KAYNAKLAR	MADDE SAYISI	CROBACH ALFA (α)
1	Duygusal Davranış Kuralları (DDK)	Brotheringe ve Lee (1998); Grandey (1999 ve 2000)	5	0,75
2	DE Gösterim Kuralları Açıklığı(DGKA)	Grandey (1999)	6	0,74
3	Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem (DGKVÖ)	Brotheringe ve Lee (1998); Grandey (1999)	3	0,83
4	Dindarlık (DİN)	Plante ve diğerleri (2002); Barnett, Bass ve Brown (1996)	4	0,87
5	Derin Duygusal Emek (DERİN DE)	Brotheringe ve Lee (1998, 003); Grandey (1999, 2000 ve 2003)	4	0,87
	Yüzeysel Duygusal Emek (YUZEYSEL DE)	Brotheringe ve Lee (1998, 003); Grandey (1999, 2000 ve 2003)	5	0,87
6	Duygusal Tükenmişlik (DUYTÜK)	Maslach ve Jackson (1986); Ergin (1992)	3	0,83
7	Performans (PERF)	Kirkman ve Rossen (1999); Sigler ve Pearson (2000);	5	0,93
	Demografik		8	
	TOPLAM		43	

2.4. Bulgular

Tablo 4'te Bursa ili sağlık çalışanlarının duygusal emek gösterimlerini araştırma değişkenleri açısından çalışanların bireysel ve örgütsel bazı öncüller ve sonuçlar arası duygusal emek gösterimlerinin ölçüldüğü çalışmadaki değişkenlerin kullanım sıklık ve standart sapmaları görülmektedir.

Araştırma değişkenlerinin araştırmada aldıkları cevaplar sonucundaki ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalamanın işgören performansına ait olduğu görülmektedir (PERF: 4,00). Bir hayli yorucu ve özverili çalışma gerektiren sağlık sektöründe işgörenler kendi ortaya koydukları performanstan memnun görünmektedirler. Öte yandan sağlık çalışanlarının hasta ve yakınlarına gösterdikleri duygu davranışlarında negatif duyguların gösterilmesini ifade eden değişkenin (DDKNEG: 2,09) en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu durum literatürdeki sonuçlarla uyumludur ve anlamlıdır. Sağlık çalışanlarının hasta ve yakınlarına karşı negatif duygular göstermemeleri gerekmektedir.

Araştırmanın bağımlı değişkenleri olan ve duygusal emek gösterim stratejilerini ifade eden derinlemesine duygusal emek gösterimi ve yüzeysel duygusal emek gösterimlerine bakıldığında derinlemesine duygusal emek gösterim stratejisinin daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir (Derin DE: 3,59; Yüzeysel DE: 2,81). Derinlemesine duygusal emek gösteriminin yüksekliği hem performansın yüksek olması hem de duygusal tükenmişlik ortalamasının görece düşük olması (DUYTÜK: 3,05) ile tutarlı ve uyumlu bir sonuçtur.

Tablo 2: Araştırmada Kullanılan Değişkenlere Ait Ortalama ve Standart Sapmalar

SIRA	Araştırmanın Değişkenleri	Ortalama	Standart sapma	N
1	Derin DE	3,59	,834	251
2	Yüzeysel DE	2,81	,807	251
3	DGKVÖ	3,92	,730	251
4	DGKA	3,09	,777	251
5	DDKNTR	3,63	1,178	251
	DDKNEG	2,09	1,026	251
6	DUYTÜK	3,05	1,160	251
7	PERF	4,00	,615	251
8	DİN	3,79	,887	251

Araştırmanın demografik bilgisi tablo 5’te verilmektedir. Tabloda görüldüğü gibi araştırmaya katılanların yaklaşık yüzde 80’i kadınlardan, yüzde 20’si ise erkeklerden olmaktadır. Katılımcıların %63,7’si evli iken %36,3’ü evli olmayanlardan meydana gelmektedir.

Katılımcıların yaş bilgisi dökümüne bakıldığında ise %35,5 ile en büyük grubun 35-44 yaş grubu olduğu görülmektedir. Bu grubu sırasıyla %27,1 ile 26-34 yaş grubu, %21,5 ile 18-25 grubu, %14,3 ile 45-54 yaş grubu gelirken %1,6 55-64 yaş grubunun yüzdesidir. Hem genç hem deneyimli denilebilecek bir yaş profili söz konusudur. Eğitim düzeyi açasından katılımcıların durumu incelendiğinde yüzde 65’lik bir yüzde ile üniversite (lisans) mezunlarının büyük çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Lisansüstü mezunlarının oranı %18,3 ve lise mezunlarının oranı %16,3’tür. İlköğretim mezunlarının oranı dikkate alınmayacak kadar küçüktür. Eğitim düzeyi böylesine yüksek bir kütle için yönetme yönünden olumlu sonuçlar verebileceği öngörülebilir. Sağlık sektöründeki bu dinamik yaş profili sonuçların yeterince olumlu olmaması durumunda ise iyileşmenin sağlanması da kolaylaştırabilecek bir faktördür.

İş yaşamı tecrübe süresine gelince 1-5 yıl arası tecrübe %26,3 ve 6-10 yıl tecrübesi %23,1’lik yüzdelerle sahiptir. 11-15 yıllık tecrübe dilimi ile 20 yıl üzeri çalışma tecrübesi %18 ile aynı yüzdelerle sahiptir. En son sırada ise 16-20 yıl çalışma yaşamı tecrübesi yaklaşık %14’lük bir yüzdeye sahiptir. Halen çalışılan kurumdaki çalışma yılı incelendiğinde ise 1-5 yıl %51,4 ile çok belirgin olarak diğer çalışma sürelerinin toplamına ağır basmaktadır. Bu durum istikrar açasından sıkıntı oluşabileceğini düşündürmektedir. Neyse ki 6-10 yaş arası işyeri çalışma %25,5 ile bu durumu bir derece dengelemektedir. Araştırmaya katılan 251 kişi sağlık kurumlarındaki çalışma unvan ve meslekleri açasından değerlendirildiğinde en büyük yüzdeye hemşire-ebe-sağlık memuru gurubu %52,2 ile sahiptir. Sağlık teknisyenleri %26,7 ile ikinci sırayı alırken hekimlerin oranı da %20,7 düzeyindedir. Kamu kesimi sağlık çalışanlarının araştırmaya katkısı %80 iken özel kesim %20’lik düzeye sahiptir.

Tablo 3: Araştırmanın Demografik Bilgisi

Yaş	Frekans (N=251)	Yüzde%
18-25	54	21,5
26-34	68	27,1
35-44	89	35,5
45-54	36	14,3
55-64	4	1,6
Eğitim	Frekans (N=251)	Yüzde%
İlköğretim	1	0,4
Lise	41	16,3
Üniversite	163	64,9
Lisans üstü	45	18,3
İş Tecrübesi	Frekans (N=251)	Yüzde%
1-5	66	26,3
6-10	58	23,1
11-15	46	18,3
16-20	34	13,5
20+	47	18,7
Kurum Tecrübesi	Frekans (N=251)	Yüzde%
1-5	129	51,4
6-10	64	25,5
11-15	30	12,0

16-20	12	4,8
20+	16	6,4
Ünvan	Frekans (N=251)	Yüzde%
Yönetici	1	,4
Hekim	52	20,7
Hemşire- ebe-sağlık memuru	131	52,2
Sağlık teknisyeni	67	26,7
İşletme Türü	Frekans (N=251)	Yüzde%
Kamu	198	78,8
Özel	53	21,2
Cinsiyet	Frekans (N=251)	Yüzde%
Kadın	169	78,9
Erkek	82	21,1
Medeni durum	Frekans (N=251)	Yüzde%
Evli olan	160	63,7
Evli olmayan	91	36,3

Tablo 6 yapılan araştırma ile toplanan verilerin örneklem büyüklüğünün faktör analizi açısından uygun değerlere sahip olup olmadığını göstermektedir. KMO (Kaiser Mayer Olkin)-Bartlett Testi Örneklemin analiz için yeterli olup olmadığını açıklar. KMO 0 ile 1 arasında değer alır 1' e ne kadar yakınsa örneklem o kadar faktör analizine uygundur. KMO değerinin 0,50' den büyük olması gerekir. Araştırmamızda bu değer 0,744 çıkmıştır ve oldukça yeterli bir değerdir. Bartlett testi veri matrisinin birim matris olup olmadığına, değişkenler arasındaki Korelasyonun yeterli olup olmadığına karar verir. Tüm korelasyon katsayıları sıfırdır boş hipotezini test eder. P value değeri <0,05 ise veri seti faktör analizi için uygundur. Ki burada 0,000 değeri anlamlı ve geçerli çıkmıştır (Büyüköztürk, 2007).

Tablo 4: Örneklem Faktör Analiz Yeterlilik Testi

Kaiser Meyer Olkin ve Bartlett's Testleri		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		,744
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare	3694,498
	df	595
	Sig.	,000

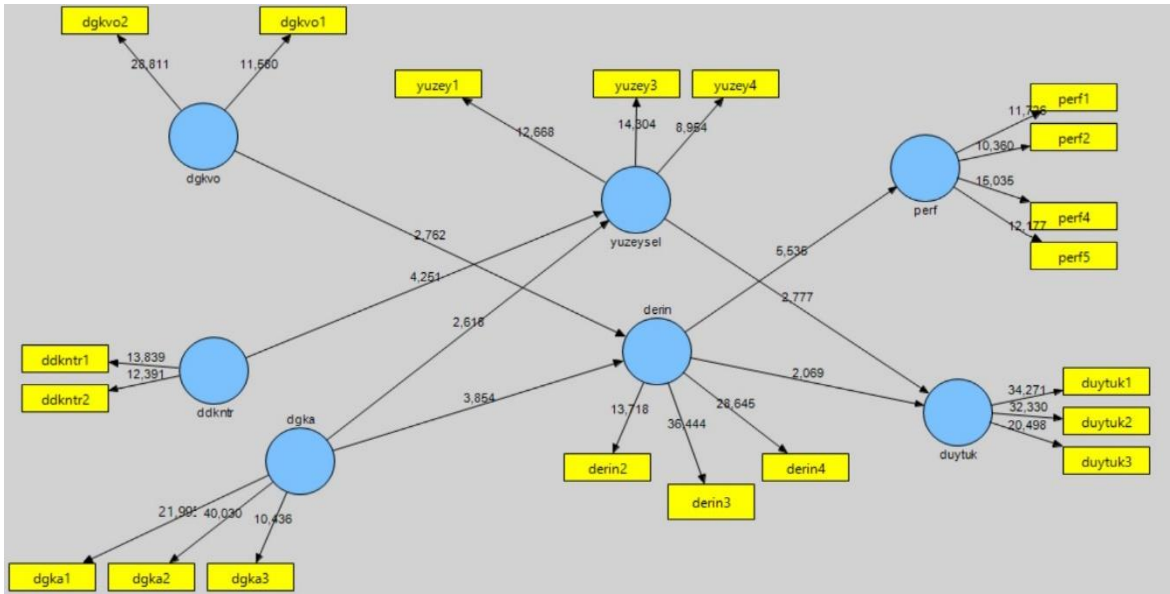
Araştırma verilerinin faktör analizi yapıldığında çıkarım yöntemi olarak; "Principal Component Analysis", döndürme yöntemi olarak ise "Kaiser Normalizasyonu ile Varimax" kullanılmıştır. En düşük faktör yükü 0,50 olarak belirlenmiştir (Coşkun vd., 2015) Yüzeysel duygusal emeğe bağlı faktör yükleri 0,643 ile 0,742 arasındadır. Derinlemesine duygusal emek gösterim stratejisi faktörü yüklerine ait değerler ise 0,584 ile 0,864 arasında çıkmıştır. Bulunan değerler istatistiki olarak geçerli değerlerdir ve Smart PLS 2.0 ile modelin sınanabileceğini ve hipotezlerin test edilebileceğini gösteren değerlerdir.

Tablo 5: Araştırmada Kullanılan Duygusal Emek Ölçeği Faktörleri

Döndürülmüş Bileşenler Matrisi ^a		
	Bileşenler	
	1	2
yuzey1	,742	,173
yuzey4	,710	-,153
yuzey5	,687	,030
yuzey3	,650	,219
yuzey2	,643	,175
derin3	-,052	,864
derin4	,048	,835
derin2	,171	,715
derin1	,456	,584

Çıkarma Metodu: Temel Bileşen Analizi.
Döndürme Yöntemi: Kaiser Normalizasyonu ile Varimax.

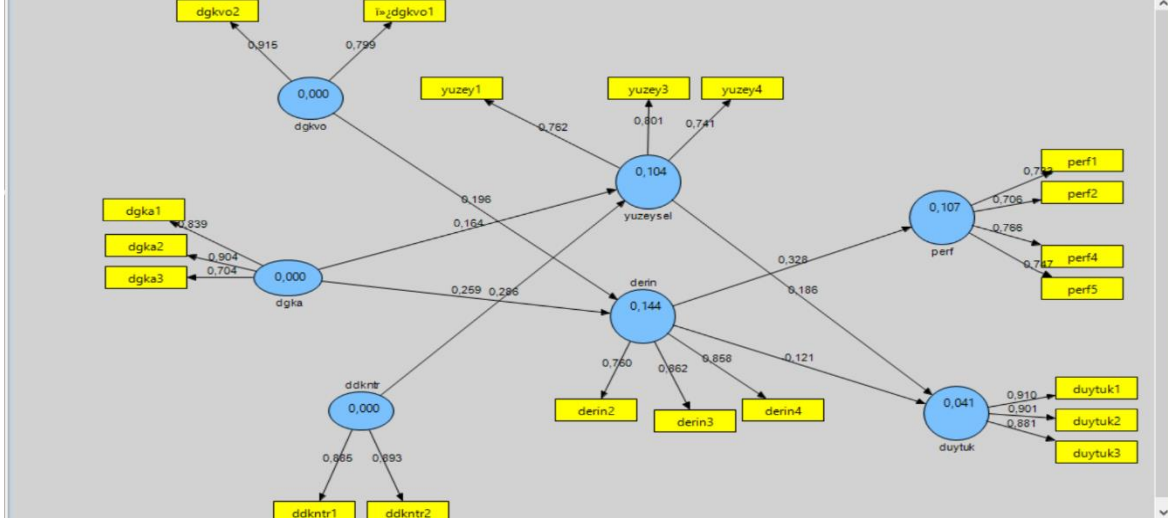
Analiz aşamasında hem ölçüm hem de yapısal modelde t değerlerinin 1,96 değerinden büyük olması gerekmektedir. Bunun için gözlem sayısı ve örneklem büyüklüğü ile ilgili gerekli düzenlemeler yapılması istenir ve 5.000 bootstrapping değeri genel olarak sosyal bilimlerde tercih edilen değerdir (Ringle, vd., 2015). Bu şekilde t değerleri hesaplanarak sırasıyla maddelerden değişkenlere doğru 1,96'nın altında kalan madde ve değişkenler modelden çıkarılmıştır. Sonrasında Smart PLS 2.0 programının algorithm menüsü aracılığıyla standardize edilmiş katsayılar ulaşılmış olur (researchgate.net).

Şekil 2: Modele İlişkin t Değerleri

Smart PLS 2.0 ile test edilen modelin kısmen de olsa geçerli olabileceği görülmüştür. Test edilen modelin ileri sürdüğü 14 hipotezin 7'si kabul diğer 7'si ret edilmiştir. Duygusal gösterim kurallarının açıklığı ve Duygusal gösterim kurallarına verilen önem değişkenleri derin duygusal emek kullanımı değişkeninin %14 ($R^2=0,144$) düzeyinde etkilemektedir. Duygusal davranış kuralları negatif duyguları göstermeme (DDK-NTR) ve Duygusal gösterim kuralları açıklığı değişkenlerinin yüzeysel duygusal emek üzerindeki etkisi %10 ($R^2=0,104$) düzeyindedir. Derin ve Yüzeysel Duygusal Emek değişkenleri birlikte Duygusal Tükenmişlik değişkeni üzerinde %4 gibi ($R^2= 0,041$) düzeyinde bir etkiye sahiptir. Derin Duygusal Emegin İşgören Performansı üzerindeki etkisi ise yaklaşık yüzde 11 ($R^2=0,107$) düzeyindedir.

Araştırma modelinde ilk başta yer alan dindarlık değişkeni ve duygusal emek negatif gösterimi değişkeni yapılan analizler sonucunda t değerleri 1,96'dan büyük olma koşulunu sağlamadıkları için modelden çıkarılmıştır. Modelde yer alan değişkenlerin alt boyutlarındaki maddelerden de bazıları aynı gerekçe ile model dışında kalmıştır.

Şekil 3: Modele İlişkin Yol Katsayıları



Tablo 6: Geçerli Modelin Maddelerine Ait İstatistik Verileri

Faktörler	Maddeler	Madde güvenilirlik	Birleşik güvenilirliği (Compose Reliability)	İçsel tutarlık (Cronbach alfa)
Duygusal gösterim kurallarının açıklığı	dgka1	0,8394	0,8589	0,7523
	dgka2	0,9037		
	dgka3	0,7036		
Duygusal gösterim kurallarına verilen önem	dgkvo1	0,7985	0,8481	0,6552
	dgkvo2	0,9147		
Duygusal gösterim kuralları- negatif göstermeme	ddknt1	0,8850	0,8830	0,7351
	ddknt2	0,8932		
Yüzeysel Duygusal Emek	yuzey1	0,7623	0,8123	0,6539
	yuzey3	0,8014		
	yuzey4	0,7410		
Derinlemesine Duygusal Emek	derin2	0,7601	0,8671	0,7699
	derin3	0,8616		
	derin4	0,8585		
Çalışan performansı	perf1-	0,7327	0,8272	0,7249
	perf2	0,7064		
	perf4	0,7659		
	perf5	0,7469		
Duygusal Tükenmişlik	duytuk1	0,9101	0,9252	0,8796
	duytuk2	0,9005		
	duytuk3	0,9005		

Smart PLS 2.0 programında ileri sürülen yapısal eşitlik modellemesinde sağlanması gereken madde ve yapı güvenilirliği değerleri Tablo 8’de görölmektedir. Buna göre; madde güvenilirlik değerlerinin 0,70’in üzerinde olması, ayrıca birleşik güvenilirlik değerlerinin de 0,70’den büyük olması beklenmektedir. Bu değerlerin beklenen 0,70 değerinden büyük olması maddelerin ve faktörlerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Alanyanda bazı kaynaklar 0,50 düzeyinin özellikle sosyal bilimlerde kabul edilebilir olduğunu da ifade etmektedirler. Araştırmada test edilen modelin sonuç veren değişkenlerinde madde güvenilirlik ve cronbach alfa değerleri istenilen düzeylerde olduğu görölmektedir. Yalnızca duygusal gösterim kurallarına verilen önem ve yüzeysel duygusal emek değişkenlerinin değerleri 0,65 düzeyinde çıkmıştır. Nitekim analiz sonuçları ileri sürülen madde ve faktör yapısının analize uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 7: Modelin Geçerlilik İstatistikleri

Faktörler	Fornell-Larcker							
	AVE	1	2	3	4	5	6	7
1. dgka	0,6721	0,8198						
2. dgkvo	0,7372	0,3847	0,8586					
3.ddkntr	0,7905	-0,0524	-0,0160	0,8891				
4.yuzeyDE	0,5908	0,1486	0,0826	0,2778	0,7686			
5.Derinde	0,6857	0,3342	0,2955	0,0532	0,1719	0,8280		
6.perf	0,5451	0,2639	0,2657	0,0439	0,0163	0,3277	0,7383	
7.duytuk	0,8049	-0,0507	-,0767	0,2305	0,1647	-0,0895	-,1932	0,8971

Smart PLS 2.0 programında ileri sürülen yapısal eşitlik modellemesinde sağlanması gereken AVE değerleri ile bu değerlere ilişkin karşılaştırmalı AVE karekök değerleri Tablo 9’da görölmektedir. Bu tablodaki değerlere göre; AVE değerlerinin 0,50’den büyük olması ve AVE değerlerine ilişkin değerlerin kareköklerinin de ilgili sütündeki korelasyon değerlerinden büyük olması test edilen modelin geçerli bir model olduğunu göstermektedir. Özetle, bu değerler ve sonuçları modelin analize tabi tutulabileceğini göstermektedir.

Yapılan analiz sonucunda ($p < 0.05$) anlamlı çıkan sonuçlar yukarıda tablo 10’da gösterilmiştir. Araştırma modelinde bağımsız değişken konumundaki değişkenlerin bazı bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri anlamlı bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi incelenmiş anlamlı bulunanlar tabloda gösterilmiştir.

Tablo 8: Kuramsal Modele İlişkin Yol Katsayıları ve t-değerleri

Bağımsız Değişken	Doğrudan Etki			Bağımlı Değişken
	β	t	p	
Duygusal Gösterim Kurallarına verilen Önem (DGKVÖ)	0.14	2.76	<0.05	DERİN Duygusal Emek
Negatif Duygusal davranış göstermeme (DDKNTR)	0.28	4.25	<0.05	YÜZEYSEL Duygusal Emek
Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı (DGKA)	0.16	2.61	<0.05	YÜZEYSEL Duygusal Emek
Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı (DGKA)	0.25	3.85	<0.05	DERİN Duygusal Emek
YÜZEYSEL Duygusal Emek	0.18	2.77	<0.05	Duygusal Tükenmişlik (DUYTÜK)
DERİN Duygusal Emek	0.32	5.53	<0.05	İşgören Performansı (PERF)
DERİN Duygusal Emek	0.12	2.60	<0.05	Duygusal Tükenmişlik (DUYTÜK)

Bu sonuçlara göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki beta (β) katsayısı negatif olanların bağımlı değişken üzerindeki etkileri negatif yönlü olarak gerçekleşmiştir. Sonuçların anlamlı olması için t değerlerinin 2,00'den büyük olması istenir. Beta değerleri ise değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetini ve yönünü ifade eden korelasyon katsayısına benzer şekilde -1.0 ile +1.0 arasında herhangi bir değer alabilen değerlerdir. Cohen (1988) değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamak için 0.10 zayıf, 0.30 orta ve 0.40 kuvvetli etki önerisinde bulunmuştur. Tabloya göre DGKVÖ değişkeni ile Derin Duygusal Emek değişkeni arasındaki yol katsayısının ($\beta=0.14$, $p<0.05$) pozitif yönde ve zayıf düzeyde olduğu görülmektedir. Bu sonuç katılımcıların DGKVÖ değişkeninden aldıkları puanlar arttıkça *derin duygusal emek* değişkeninden aldıkları puanlarında arttığına işaret etmektedir. Tablodaki sonuçlara göre bağımsız değişkenden bağımlı değişkene doğru en büyük yüzde ile doğrudan etkileri görmek mümkündür: Derin duygusal emek gösterim stratejisi işgören performansı üzerinde %32 düzeyinde kuvvetliye yakın bir etkiye sahiptir. Negatif duyguların bastırılması yani müşteriye/hasta ve yakınlarına gösterilmemesi yüzeysel duygusal emek değişkenini %28 oranında etkilerken, duygusal gösterim kurallarının açıklığı derin duygusal emek gösterim stratejisini %25 oranında etkilemektedir. Diğer bağımsız değişken etkileri zayıf düzeyde gerçekleşmiştir. Bu açıklamalardan sonra desteklenen yedi hipotez aşağıda toplu olarak verilmektedir:

H1a. Duygusal gösterim kurallarının açık olmasının yüzeysel duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1b. Duygusal gösterim kurallarının açık olmasının *derin* duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2b. Duygu gösterim kurallarına verilen önemin *derin* DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5a. Negatif Duygusal davranış kurallarının gösterilmemesinin yüzeysel DE üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6a. Yüzeysel duygusal emeğin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H7a. *Derin* duygusal emeğin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H7b. *Derin* duygusal emeğin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

4. Sonuç ve Öneriler

Araştırmada Bursa ili sağlık çalışanlarının duygusal emek kullanımlarını öncülleri ve sonuçlarıyla birlikte Smart PLS 2.0 ile test edilen modelin kısmen de olsa geçerli olabileceği görülmüştür. Test edilen modelin ileri sürdüğü 14 hipotezin 7'si kabul diğer 7'si ret edilmiştir. Sağlık çalışanlarının ddk-negatif ve dindarlık düzeylerinin yüzeysel ve derin duygusal emek kullanımlarına etkisi anlamlı bulunmayarak modelden çıkarılmıştır. Kabul edilen hipotezlerde derin duygusal emek gösterimi stratejisi öne çıkmaktadır. Bu tür duygusal emek gösteriminin hem sağlık çalışanlarının iş görme performansı üzerinde hem de duygusal tükenmişlikleri üzerinde anlamlı etkisi vardır. Dolayısı ile işveren ve yöneticiler açısından derin duygusal emek gösterimi önemsenmelidir. Öte yandan alanyazında derin duygusal emek gösteriminin duygusal tükenmişlik sonucunu ortaya çıkardığı bilinmektedir. Çünkü sağlık iş kolunda çalışanlar diğer mesleklere kıyasla müşterilerle daha uzun süre meşgul olmaktadır. Bu durum hasta ve yakınlarının nitelikli hizmet beklentisini de yükseltmektedir. Örneğin, bir doktordan beklenen iyi hizmet özenli tutum, kibarlık, dostça davranma kendilerinden hizmet alanları olumlu etkiler. Günümüzde bu durum özellikle doktorlar açısından artan bir öneme sahiptir. Bir sağlık danışmanı, psikolog ve psikiyatrist olarak doktorlar iyi hizmete dönük yüksek beklentilerin hedefidirler.

Bu sonuçlar duygusal emek gösterim kurallarının açık ve anlaşılır olmasının sağlık sektörü çalışanlarına olumlu katkı sağlayacağını göstermektedir. Aynı zamanda alanyazındaki diğer araştırma sonuçları ile genel olarak uyum içindedir. Duygu gösterim kurallarının açık ve anlaşılır

olması ile bu kurallara önem verilmesi yöneticiler tarafından birlikte uyum içinde ortaya koyulmalıdır. Bu kuralların açık olması ve çalışanlar tarafından önemli oldukları algısı iş performansı ortaya konulduğu zaman duygusal emek gösterim stratejileri de daha etkili olarak gösterilebilecektir.

Yüzeysel ve derin duygusal emek gösterim davranışlarının duygusal tükenmişlik ile anlamlı ilişkilerinin olumlu yönde olduğunu görüyoruz. Bu durum aslında sağlık sektörü için bir risk niteliğindedir. Her iki duygusal emek gösterim stratejisi de zaman içerisinde sağlık çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarına neden olacaktır. Bu da işletmeler ve çalışanlar için başarı ve performans kaybı anlamında olacaktır. Öte yandan derin duygusal emek gösteriminin çalışan performansı üzerindeki etkisi de olumlu yönde ve derecesi daha büyüktür. Yani derin duygusal emek üzerinde çalışılması gereken en önemli duygusal emek gösterim davranışıdır.

Araştırmada, işgören tarafından sergilenen duygusal emek davranış stratejisinin ve düzeyinin bireysel ve örgütsel öncüller tarafından etkilendiği görülmektedir. Duygusal emek ve etkenleri arasındaki ilişkileri sınavıp test edecek daha ileri laboratuvar ve alan çalışmalarına gereksinim olduğu görülmektedir.

Duygularını kontrol ederek yönetebilen ve ortaya çıkan durumları yeniden değerlendirerek duygusal davranışlarını ve stratejilerini değiştirebilen sağlık çalışanları yüksek rekabet edebilirlik gibi stratejik hedefleri olan sağlık kurumları için en önemli faktör olacaktır.

Yüzeysel davranış ve derin davranışların diğer öncüller ve sonuçlar ile etkileşimlerinin incelenmesi ve bu iki farklı duygusal emek gösterim stratejisinin farklılıklarını belirginleştirecek farklı araştırmaların gerekliliği de bu çalışmada öne çıkan diğer bir husustur.

KAYNAKÇA

- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles. The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18. 1.88-115.
- Başbuğ, G. Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58. 253-274.
- Büyüköztürk, Şener. (2007). “*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*”, 1.baskı Ankara, Pegem Yayıncılık.
- Byrne, Conor J.; Dana M. Morton; Jason J. Dahling. “Spirituality, Religion, and Emotional Labor in the Workplace”, *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 8, 4, December 2011, 299-315.
- Chu, Hei-Lin K.(2002). “The Effects of Emotinal Labor on Employee Work Outcomes”, (Unpublished Ph D Thesis), Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Cohen, J. (1988).“Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences”, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Coşkun, Remzi; Recai Altunışık; Serkan Bayraktaroğlu; Engin Yıldırım. “*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*”, Sakarya Kitabevi. 2015.
- Çaldağ, M. A. (2010). “*Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*”. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Çelik, M. Tabak, A. Uysal, M. P. Sığırı, Ü. ve Turunç, Ö. (2010). The Relationship Between Burnout And Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector; *International Journal of Business And Management Studies*. Vol 2, No 1.
- Çukur, C. Ş. (2012). “Duygusal Düzenleme ve Duygusal İşçilik” konulu konferans; Atılım Üniversitesi. 13. 04. Ankara.
- Diefendorff, J. M. Richard, E. M. and Croyle, M. H. (2006). Are Emotional Display Rules Formal Job Requirements? Examination of Employee and Supervisor Perceptions, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273–298.
- Doğan, A. Sığırı, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma, İnsan ve İş Dergisi, Ekim, 4, (2), 113-126
- Dursun, S. Bayram, N. ve Aytaç, S. (2011). Duygusal Emegin İş Tatmini ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi, 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim. Eskişehir.
- Ezilmez, B. (2018). Duygusal emek gösterimlerinin bireysel ve örgütsel öncülleri ile sonuçları üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış doktora tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gardner, W. L. Fischer, D. and Hunt James G. (2009). Emotional Labor and Leadership: A threat to authenticity? *The Leadership Quarterly*. 20. 466–482.
- Glaso, L. and Stale, E. (2008). Emotion Regulation in Leader–Follower Relationships. *European Journal of Work and Organizational Psychological*. 17 (4), 482 – 500.
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., Goodwin, R. E. (2012). “Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1-14.

- Grandey, Alicia A. (2003). When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 1, 86-96.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 5. No. 1. 95-110.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, *Kamu-İş Dergisi*, 11. 1.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Humphrey, R. H. Pollack, J. M. and Hawver, T. (2008). Leading with Emotional Labor, *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 23 No. 2. 151-168.
- Kaya, E. (2009). “Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları Ve İş Stresleri Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. Temmuz. 3. 2. 109-130.
- Kiel, L. D. and Watson, D. J. (2009). Affective Leadership and Emotional Labor: A View from the Local Level, *Public Administration Review* ; January -February.
- Koçak, O; Gürsoy, G. (2018). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi”, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7, (17), 161-181.
- Köksel, L. (2009). “İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Mann, S. (1999). Emotion at Work: To What Extent are We Expressing, Suppressing, or Faking It? *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 8 (3), 347-369.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, Vol.21, No. 4. 986-1010.
- Newman, M. A. Guy, M. E. and Mastracci, S. H. (2007); *Beyond Cognition: Affective Leadership and Emotional Labor*, Leading the Future of the Public Sector: The Third Transatlantic Dialogue University of Delaware, Newark, Delaware, USA, May 31-June 2, Workshop 2: Diverse Leaders and Leading a Diverse Workforce.
- Newman, M. A. Guy, M. E. Mastracci, and Sharon H. (2009). *Beyond Cognition: Affective Leadership and Emotional Labor*, *Public Administration Review*; January -February.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi; *Ege Akademik Bakış*, 11. 4. Ekim.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma; *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16. 2.463-492.
- Öz, Seda Değirmenci; Baykal, Ü. (2017) “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı”, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3, (4), 143-147
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi; *Çalışma ve Toplum*, 2.
- Özmete, E. (2011). *Social Work As An Emotional Labor: Management of Emotions In Social Work Profession*. www.sdergi.hacettepe.edu.tr/emineozmetemobbingceviri1.pdf.

- Pala, T. (2008). “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; Mersin.
- Phillips, S. (1996). Labouring the Emotions: Expanding the Remit of Nursing Work?, *Journal of Advanced Nursing*, 24,139-143.
- Ringle, C. M., Wende, S., Becker, J.-M. (2015). "SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>.
- Savaş; A. C. (2012). Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi; *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33. Ağustos.
- Seçer, Ş. H. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. “Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş’a Armağan Özel Sayısı”. Sayı. 50. www.iudergi.com.
- Steinberg, R. J. and Figart, D. M. (1999). Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 561, Emotional Labor in the Service Economy. January. 177-19.
- Şengül, A. (2009). Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişik Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi; *Ege Akademik Bakış*. 9 (4). 1193-1211.
- Topateş, H. ve Kalfa, A. (2009). Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek; Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu. 22-23 Ekim. Akdeniz Üniversitesi, Antalya; ww.sosyalhaklar.net/2009/bildiri/2009sosyalhaklar.pdf.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1 (1), 33-47.
- Tracy, S. J. and Tracy, K. (1998). Emotion Labor at 911: A Case Study and Theoretical Critique, *Journal of Applied Communication Research*, 26:4, 390-411.
- Türkay, O. Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi; *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt 7, sayı 14.
- Türkay, O. ve Ünal, A. (2010). Duygusal Emek Davranışının Yönetilmesi: Sakarya Otelleri Örneği; IX. Geleneksel Turizm Paneli, Nisan. Sakarya.
- Wharton, A. S. and Erickson, R. I. (1993); Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles, *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 3, 457-486.
- Wharton, A. S. (1999). The Psychosocial Consequences Of Emotional Labor, *The Annals Of The American Academy of Political and Social Science*, 561. 1. 158-176. January.
- Yalçın, A. (2010). “Emotional Labour: Dispositional Antecedents and the Role of Affective Events”. A Thesis Submitted to the Graduate School of Social Sciences of METU, September.
- https://www.researchgate.net/post/How_to_decide_which_package_is_best_for_my_research_Amos_or_Smart_PLS.